



جامعة قاصدي مرباح ورقلة

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي -الطور الثاني-

الميدان: علوم اقتصادية، علوم تجارية وعلوم التسيير

الشعبة: علوم التسيير

التخصص: إدارة أعمال

بعنوان:

أثر التغيير التكنولوجي على الأداء التنافسي

دراسة ميدانية في مؤسسة اتصالات الجزائر-ورقلة

من إعداد الطالبة: سعداوي إيمان

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 2025/05/27

أمام اللجنة المكونة من السادة:

الأستاذ: بن شويحة بشير (أستاذ جامعة قاصدي مرباح ورقلة) رئيسا

الأستاذ: حجاج عبد الرؤوف (أستاذ جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مشرفا

الأستاذة: سلامي منيرة (أستاذ جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مناقشا

السنة الجامعية 2025/2024



جامعة قاصدي مرباح ورقلة



كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي -الطور الثاني-

الميدان: علوم اقتصادية، علوم تجارية وعلوم التسيير

الشعبة: علوم التسيير

التخصص: إدارة أعمال

بعنوان:

أثر التغيير التكنولوجي على الأداء التنافسي

دراسة ميدانية في مؤسسة اتصالات الجزائر-ورقلة

من إعداد الطالبة: سعادوي إيمان

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 2025/05/27

أمام اللجنة المكونة من السادة:

الأستاذ: بن شويحة بشير (أستاذ جامعة قاصدي مرباح ورقلة) رئيسا

الأستاذ: حجاج عبد الرؤوف (أستاذ جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مشرفا

الأستاذة: سلامي منيرة (أستاذ جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مناقشا

السنة الجامعية 2025/2024

الإهداء

إلى سذري و مسذري و سيري إلى

أمي

إلى نبع الحنان و مابجأ الأمان إلى

أمي

إلى ملاذي و عزوتي إلى

أخوتي و أخواتي

إلى كل من تسعدهم سعادتني و تباركونني أجمع
لمظات حياتي إلى

عائلتي صغيراً و كبيراً

إيمان مصراوي

شكر

الحمد لله كما ينبغي لعظيم وجهه وجلال سلطانه
الحمد لله حتى يبلغ الحمد منتهاه الحمد لله الذي
بنعمته تتم الصالحات الحمد لله الذي وفقنا لإنجاز هذا
العمل .

اعترافا بالفضل و تقديرا للجميل أتقدم بأسمى عبارات
الشكر و التقدير لصاحب الفضل الكبير الذي لم يبخل
علينا بتوجيهاته و ارشاداته القيمة

الاستاذ الدكتور عبد الرؤوف حجاج

كما لا ننسى السيد الفاضل

قدور مقراني

اطار بمؤسسة اتصالات الجزائر الذي استقبلنا بكل
رحابة صدر و بذل معنا جهدا كبيرا

كما نتقدم بجزيل الشكر

لجميع موظفي و إطارات مؤسسة اتصالات الجزائر

على حسن استقبالهم و معاملتهم الطيبة

جزاكم الله عنا خير الجزاء

تهدف هذه الدراسة الى التعرف على تصورات العاملين في مؤسسة اتصالات الجزائر-ورقلة نحو مستوى التغيير التكنولوجي (الابتكار في المنتجات، الابتكار في العمليات، الأجهزة والمعدات، البرمجيات، قواعد البيانات، شبكات الاتصالات، المورد البشري) الحاصل بالمؤسسة وأثر ذلك على مستوى الأداء التنافسي (التكلفة (السعر)، الجودة، الابداع والابتكار، المرونة) لها، واختبار الفروق في تلك التصورات تبعا لاختلاف خصائصهم الشخصية والوظيفية.

تكون مجتمع الدراسة من جميع العمال الإداريين المتواجدين في مختلف فروع المؤسسة بمدينة ورقلة، حيث تم توزيع (93) استبانة وذلك عبر زيارات ميدانية وتم استعادة (77) استبانة صالحة للمعالجة الإحصائية.

تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، كما استخدم في التحليل الاحصائي للبيانات عدة أساليب منها: معامل الانحدار، تحليل الانحدار المتعدد، تحليل التباين واختبار Mann-Whitney U-test.

توصلت الدراسة الى عدة نتائج أهمها: وجود اثر ذو دلالة إحصائية للتغيير التكنولوجي على مستوى الأداء التنافسي في مؤسسة اتصالات الجزائر-ورقلة، كما توصلنا الى ان هناك علاقة طردية بين التغيير التكنولوجي والأداء التنافسي للمؤسسة محل الدراسة، يوجد اثر لأبعاد التغيير التكنولوجي بمستويات مختلفة غير ان بعد "الابتكار في المنتجات" وبعد "قواعد البيانات" كانت أكثر الأبعاد تأثيرا على الأداء التنافسي للمؤسسة، كذلك عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لتصورات الباحثين حول مستوى التغيير التكنولوجي الحاصل بالمؤسسة محل الدراسة تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية التالية (الجنس، المؤهل العلمي، الخبرة، مجال الوظيفة الحالية).

الكلمات الدالة: تغيير تكنولوجي، ابتكار تكنولوجي، تكنولوجيا معلومات واتصال، أداء تنافسي، مؤسسة اتصالات الجزائر-ورقلة.

Abstract

This study aims to identify the perceptions of employees at Algérie Télécom-Ouargla regarding the level of technological change (product innovation, process innovation, hardware and equipment, software, databases, communication networks, human resources) occurring within the institution and its impact on its competitive performance (cost (price), quality, creativity and innovation, flexibility). It also seeks to test for differences in these perceptions based on variations in their personal and functional characteristics.

The study population consisted of all administrative employees working in the various branches of the institution in the city of Ouargla. A total of 93 questionnaires were distributed through field visits, and 77 valid questionnaires were retrieved for statistical analysis.

The descriptive-analytical methodology was employed. For statistical data analysis, several methods were utilized, including: regression coefficient, multiple regression analysis, Analysis of Variance (ANOVA), and the Mann-Whitney U-test.

The study yielded several key findings, most notably: a statistically significant impact of technological change on the competitive performance level of Algérie Télécom-Ouargla. A positive correlation was also found between technological change and the competitive performance of the institution under study. While various dimensions of technological change demonstrated an impact at different levels, "product innovation" and "databases" were identified as the most influential dimensions affecting the institution's competitive performance. Furthermore, no statistically significant differences were found in respondents' perceptions regarding the level of technological change within the institution attributable to the following personal and functional variables: gender, academic qualification, experience, and current field of work.

Keywords: Technological change, technological innovation, Information and Communication Technology (ICT), competitive performance, Algérie Télécom-Ouargla.

قائمة المحتويات

| الصفحة | العنوان |
|--|---|
| V | الاهداء |
| VI | الشكر |
| VII | ملخص |
| IX | قائمة المحتويات |
| X | قائمة الجداول |
| XII | قائمة الاشكال البيانية |
| XIII | قائمة الملاحق |
| | المقدمة |
| الفصل الأول: الادبيات النظرية و التطبيقية للتغيير التكنولوجي والأداء التنافسي | |
| 3 | تمهيد |
| 4 | المبحث الأول: الادبيات النظرية للتغيير التكنولوجي والأداء التنافسي |
| 20 | المبحث الثاني: الادبيات التطبيقية للتغيير التكنولوجي والأداء التنافسي |
| 37 | خلاصة الفصل |
| الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر التغيير التكنولوجي على الأداء التنافسي لمؤسسة اتصالات الجزائر- ورقلة | |
| 41 | تمهيد |
| 42 | المبحث الأول: أثر التغيير التكنولوجي على الأداء التنافسي في مؤسسة اتصالات الجزائر-ورقلة |
| 56 | المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة الميدانية ومناقشتها |
| 91 | خلاصة الفصل |
| 96 | الخاتمة |
| 101 | المصادر والمراجع |
| 106 | الملاحق |
| 122 | الفهرس |

قائمة الجداول

| رقم الجدول | العنوان | الصفحة |
|------------|--|--------|
| 1-1 | تعريفات التغيير التكنولوجي | 4 |
| 2-1 | ابعاد التغيير التكنولوجي في الدراسات السابقة | 10 |
| 3-1 | تعريفات الأداء التنافسي | 12 |
| 4-1 | ابعاد الأداء التنافسي في الدراسات السابقة | 16 |
| 5-1 | مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة | 32 |
| 1-2 | الخطيرة الاجمالية لمشركي الانترنت (الثابت والنقال) | 43 |
| 2-2 | توزيع الخطيرة الاجمالية حسب نوع النفاذ (الثابت والنقال) | 44 |
| 3-2 | توزيع عدد المشتركين حسب التكنولوجيا (للهاتف الثابت) | 45 |
| 4-2 | توزيع الخطيرة حسب التدفق (للهاتف الثابت) | 46 |
| 5-2 | حجم البيانات الإجمالي (للهاتف الثابت) | 47 |
| 6-2 | عدد المشتركين حسب التكنولوجيا (للهاتف النقال) | 48 |
| 7-2 | عدد مستخدمي البيانات حسب نوع التكنولوجيا (للهاتف النقال) | 48 |
| 8-2 | التوزيع حسب نوع الاشتراك (للهاتف النقال) | 49 |
| 9-2 | التوزيع حسب نوع الاستعمال (للهاتف النقال) | 50 |
| 10-2 | حجم حركة البيانات الاجمالية المستهلكة (للهاتف النقال) | 50 |
| 11-2 | عدد شرائح SEM من الة الى الة لكل متعامل | 51 |
| 12-2 | درجات الموافقة حسب مقياس ليكارت الثلاثي | 54 |
| 13-2 | طريقة توزيع متوسطات حسب جدول ليكارت الثلاثي | 54 |
| 14-2 | ثبات وصدق ابعاد التغيير التكنولوجي والأداء التنافسي | 54 |
| 15-2 | توزيع عينة الدراسة حسب الجنس | 57 |
| 16-2 | توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي | 58 |
| 17-2 | توزيع عينة الدراسة حسب مجال الوظيفة | 59 |
| 18-2 | توزيع عينة الدراسة حسب الخبرة | 60 |
| 19-2 | المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لإجابات افراد العينة فيما يخص بعد الابتكار في المنتجات | 60 |
| 20-2 | المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لإجابات افراد العينة فيما يخص بعد الابتكار في العمليات | 61 |

| | | |
|----|---|------|
| 62 | المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لإجابات افراد العينة فيما يخص بعد الأجهزة والمعدات | 21-2 |
| 63 | المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لإجابات افراد العينة فيما يخص بعد البرمجيات | 22-2 |
| 64 | المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لإجابات افراد العينة فيما يخص بعد قواعد البيانات | 23-2 |
| 65 | المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لإجابات افراد العينة فيما يخص بعد شبكات الاتصال | 24-2 |
| 66 | المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لإجابات افراد العينة فيما يخص بعد المورد البشري | 25-2 |
| 67 | المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لإجابات افراد العينة حول ابعاد التغيير التكنولوجي | 26-2 |
| 68 | المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لإجابات افراد العينة فيما يخص بعد التكلفة (السعر) | 27-2 |
| 68 | المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لإجابات افراد العينة فيما يخص بعد الجودة | 28-2 |
| 69 | المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لإجابات افراد العينة فيما يخص بعد الابداع والابتكار | 29-2 |
| 70 | المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لإجابات افراد العينة فيما يخص بعد المرونة | 30-2 |
| 71 | المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لإجابات افراد العينة حول ابعاد الأداء التنافسي | 31-2 |
| 72 | مصفوفة الارتباط بين ابعاد التغيير التكنولوجي والأداء التنافسي | 32-2 |
| 73 | معامل الارتباط بين المتغير المستقل و المتغير التابع بطريقة Enter | 33-2 |
| 74 | تباين خط الانحدار | 34-2 |
| 75 | معامل الارتباط بين المتغير المستقل و المتغير التابع بطريقة Stepwise | 35-2 |
| 76 | تباين خط الانحدار | 36-2 |
| 78 | قيم معاملات خط الانحدار بطريقة Stepwise | 37-2 |
| 79 | قيم معاملات خط الانحدار | 38-2 |
| 81 | اختبار التوزيع الطبيعي لمتغير الجنس حول الأداء التنافسي | 39-2 |
| 81 | نتائج اختبار Mann-whitney U-test لفروق متوسطات الإجابات حول الأداء التنافسي تبعا للجنس | 40-2 |

| | | |
|----|--|------|
| 82 | اختبار التوزيع الطبيعي لمتغير المؤهل العلمي حول الأداء التنافسي | 41-2 |
| 82 | اختبار Kruskal-Wallis لفروق متوسطات الإجابات حول الأداء التنافسي تبعاً للمؤهل العلمي | 42-2 |
| 83 | اختبار التوزيع الطبيعي لمتغير ا مجال الوظيفة الحالية حول الأداء التنافسي | 43-2 |
| 83 | اختبار Kruskal-Wallis لفروق متوسطات الإجابات حول الأداء التنافسي تبعاً لمجال الوظيفة الحالية | 44-2 |
| 84 | اختبار التوزيع الطبيعي لمتغير الخبرة حول الأداء التنافسي | 45-2 |
| 84 | اختبار Kruskal-Wallis لفروق متوسطات الإجابات حول الأداء التنافسي تبعاً لمتغير الخبرة | 46-2 |

قائمة الأشكال

| الصفحة | العنوان | رقم الشكل |
|--------|--|-----------|
| و | نموذج الدراسة | 1-1 |
| 6 | أهمية التغيير التكنولوجي | 2-1 |
| 8 | خصائص التغيير التكنولوجي | 3-1 |
| 10 | أبعاد التغيير التكنولوجي | 4-1 |
| 14 | عناصر الأداء التنافسي | 5-1 |
| 16 | أبعاد الأداء التنافسي | 6-1 |
| 18 | مؤشرات الأداء التنافسي | 7-1 |
| 20 | العلاقة بين التغيير التكنولوجي والأداء التنافسي | 8-1 |
| 44 | توزيع الحظيرة الاجمالية حسب نوع النفاذ | 1-2 |
| 44 | تطور حظيرة مشتركى الانترنت حسب نوع النفاذ | 2-2 |
| 45 | توزيع عدد المشتركين حسب التكنولوجيا (للهاتف الثابت) | 3-2 |
| 46 | توزيع الحظيرة حسب التدفق (للهاتف الثابت) | 4-2 |
| 48 | عدد مستخدمي البيانات حسب نوع التكنولوجيا (للهاتف النقال) | 5-2 |
| 49 | التوزيع حسب نوع الاشتراك (للهاتف النقال) | 6-2 |
| 50 | التوزيع حسب نوع الاستعمال (للهاتف النقال) | 7-2 |
| 51 | عدد شرائح SEM من الة الى الة لكل متعامل | 8-2 |

| | | |
|----|---|------|
| 57 | توزيع افراد العينة حسب الجنس | 9-2 |
| 58 | توزيع افراد العينة حسب المؤهل العلمي | 10-2 |
| 59 | توزيع افراد العينة حسب مجال الوظيفة الحالية | 11-2 |
| 60 | توزيع افراد العينة حسب الخبرة | 12-2 |
| 77 | مدى ملائمة خط الانحدار | 13-2 |

قائمة الملاحق

| الصفحة | العنوان | رقم الملحق |
|--------|-------------------------|------------|
| 106 | قائمة الأساتذة المحكمين | 1 |
| 107 | استمارة الاستبيان | 2 |
| 110 | نتائج spss 25 | 4 |
| 122 | الفهرس | |

المقدمة

1. توطئة:

تشهد المؤسسات الجزائرية في الوقت الراهن تحولات تكنولوجية جذرية وسريعة، تمس مختلف أوجهها التشغيلية، الإنتاجية، التسويقية، والمالية. وقد أصبح لزاما عليها تحصيل كمية ضخمة ومتنوعة من البيانات، وتوفيرها لصناع القرار في الوقت المناسب، وكذلك مع شبكاتهما من العملاء، الموردین، واهم الشركاء. من أبرز المظاهر في التغيير التكنولوجي نجد: تكنولوجيا المعلومات والابتكار التكنولوجي، وعلى المؤسسة التي تطمح الى تحقيق الريادة، يتعين عليها زيادة استثماراتها في شتى عناصر هذين المجالين: تكنولوجيا المعلومات والابتكار التكنولوجي باعتبارهما محركين اساسين للارتقاء بمستوى الأداء التنافسي.

وانطلاقا من هذا السياق، يتمحور موضوع الدراسة حول "أثر التغيير التكنولوجي" و "الأداء التنافسي"، حيث يعتبران محور اهتمام المديرين على كافة المستويات الإدارية في مختلف المؤسسات، وذلك لأهميتها البالغة في تطوير هذه المؤسسات وتعزيز قدراتها التنافسية ومركزها التنافسي، وذلك لمدى أهمية البيئة التنافسية في دفع مؤسسة اتصالات الجزائر-ورقلة نحو تبني الابتكار التكنولوجي المستمر كأداة أساسية للحفاظ على تفوقها في السوق، وخاصة في قطاع خدمات الانترنت الذي يشهد منافسة شديدة وتطورات تقنية متسارعة. وبناء على ما سبق، تبلور إشكالية الدراسة الحالية، والتي يمكن طرحها على النحو التالي:

كيف يؤثر التغيير التكنولوجي على الأداء التنافسي لمؤسسة اتصالات الجزائر-ورقلة؟

ويندرج ضمن هذه الإشكالية التساؤلات الفرعية التالية:

1. ما مستوى توفر ابعاد التغيير التكنولوجي في مؤسسة اتصالات الجزائر-ورقلة؟
2. ما مستوى توفر ابعاد الأداء التنافسي في مؤسسة اتصالات الجزائر-ورقلة؟
3. هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$ بين ابعاد التغيير التكنولوجي والأداء التنافسي في مؤسسة اتصالات الجزائر-ورقلة؟
4. هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$ الأبعاد التغيير التكنولوجي على الأداء التنافسي في مؤسسة اتصالات الجزائر-ورقلة؟
5. هل توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$ بين متوسطات إجابات افراد العينة حول الأداء التنافسي في مؤسسة اتصالات الجزائر-ورقلة، تعزى الى المتغيرات الشخصية (الجنس، المؤهل العلمي، مجال الوظيفة الحالية، الخبرة)؟

2. فرضيات الدراسة:

تقوم الدراسة على الفرضيات التالية:

1. يوجد توافر بمستوى مرتفع لأبعاد التغيير التكنولوجي في مؤسسة اتصالات الجزائر-ورقلة؛
2. يوجد توافر بمستوى مرتفع لأبعاد الأداء التنافسي في مؤسسة اتصالات الجزائر-ورقلة؛
3. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$ بين ابعاد التغيير التكنولوجي والأداء التنافسي في مؤسسة اتصالات الجزائر-ورقلة؛
4. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$ الأبعاد التغيير التكنولوجي على الأداء التنافسي في مؤسسة اتصالات الجزائر-ورقلة؛
5. لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$ بين متوسطات إجابات افراد العينة حول الأداء التنافسي في مؤسسة اتصالات الجزائر-ورقلة، تعزى الى المتغيرات الشخصية (الجنس، المؤهل العلمي، مجال الوظيفة الحالية، الخبرة).

3. مبررات اختيار الموضوع:

- من الأسباب التي كانت وراء اختياري لهذا الموضوع ما يلي:
1. أهمية الموضوع المعاصرة من ناحية الواقع المتسارع والتحول الرقمي الذي نعيشه حالياً؛
 2. رغبة الطالبة في التعمق في مجال خصب وواسع للبحث والاستكشاف، خاصة مع ظهور تقنيات جديدة باستمرار؛
 3. الاهتمام الشخصي بالتكنولوجيا وتأثيرها على الاعمال، مما جعل من عملية البحث والكتابة أكثر متعة وانتاجية.

4. أهمية الدراسة وأهدافها

1- أهمية الدراسة:

يمكن تلخيص هذه الأهمية في جانبين أساسيين الأول يتعلق بالأهمية الاكاديمية، اما الثاني فيختص بالأهمية الميدانية كالآتي:

أ- الأهمية الاكاديمية للدراسة:

تتجلى في سد جزء من الفجوة المعرفية في دراسة نوع واتجاه العلاقات بين المتغيرين (التغيير التكنولوجي والأداء التنافسي)، في إطار واحد.

ب- الأهمية الميدانية للدراسة:

تكمن الأهمية الميدانية للدراسة الحالية في جانبين، الأول يرتبط بمستوى تأثير المؤسسة محل الدراسة في توليد المهارات والقدرات والامكانيات لدى الموظفين والتي تعد المرتكز الأساسي في الارتقاء بمستوى الأداء التنافسي لديها، اما الثاني فهو يرتبط بأهمية دراسة المتغيرات (التغيير التكنولوجي، الأداء التنافسي)، ضمن مؤسسة اتصالات الجزائر-ورقلة، اذ يمكن لهذه المتغيرات ان تشكل طرق وأساليب جديدة للعمل مما يجعلها تحقق أفضل مستويات العمل والأداء.

2- أهداف الدراسة:

- تهدف الدراسة الحالية بشكل أساسي الى فهم العلاقة التأثيرية بين التغيير التكنولوجي بأبعاده المختلفة والأداء التنافسي بأبعاده المختلفة، ويسعى أيضا لتحقيق مجموعة من الأهداف نلخصها في النقاط التالية:
- التعرف على مستوى التغيير التكنولوجي الحاصل في مؤسسة اتصالات الجزائر-ورقلة؛
 - التعرف على واقع ومستوى الأداء التنافسي لمؤسسة اتصالات الجزائر-ورقلة؛
 - قياس مستوى أهمية المتغيرات الرئيسية والفرعية احصائيا على مستوى مؤسسة اتصالات الجزائر-ورقلة؛
 - تبيان مدى تأثير ابعاد التغيير التكنولوجي (الابتكار في المنتجات، الابتكار في العمليات، الأجهزة والمعدات، البرمجيات، قواعد البيانات، شبكات الاتصال، المورد البشري) على ابعاد الأداء التنافسي (التكلفة (السعر)، الجودة، الابداع والابتكار، المرونة) على مستوى مؤسسة اتصالات الجزائر-ورقلة.
 - توضيح ما يترتب من نتائج تطبيق العلاقة المشار إليها أعلاه، مع التركيز على الابعاد الأكثر تأثيرا على الأداء التنافسي للمؤسسة محل الدراسة، وبالتالي تمكين متخذي القرار من تركيز اهتمامهم على العوامل الأكثر أهمية وفعالية في التوجه نحو التغيير التكنولوجي وتعزيز المركز التنافسي لديها.
 - تقديم معلومات تساعد المسؤولين الإداريين في المؤسسة محل الدراسة على تحسين وتطوير أدائها التنافسي بما يجعلها قادرة على الوفاء بمتطلبات البيئة التنافسية.

5. مصادر وأساليب جمع البيانات:

فيما يخص الجانب النظري فقد تم اثراءه بالمجلات الاكاديمية المحكمة والرسائل الجامعية العربية وكذا شبكة المعلومات العالمية، اما في الجانب التطبيقي فقد تم الاعتماد بشكل أساسي على الاستبانة، وقد تم استخدام مقياس ليكارت الثلاثي، وللتأكد من دقتها تم عرضها على مجموعة من الأساتذة المختصين، للوقوف على آرائهم وملاحظاتهم حول فقراتها ومدى دقتها وشموليتها ووضوحها وقابليتها للقياس.

من ثم تم تفريغها وتحليلها باستخدام البرنامج الاحصائي spss وذلك بالاعتماد على الاختيارات الإحصائية المناسبة بهدف الوصول الى دلالات ذات قيمة، ومؤشرات تدعم موضوع البحث.

6. منهج الدراسة وحدودها

أ- منهج الدراسة:

تم الاعتماد على اسلوبين:

- الأسلوب الوصفي: من خلاله تم جمع البيانات الثانوية للبحث وذلك بالاعتماد على العديد من المجالات والرسائل الجامعية بغية توضيح مفهوم المتغيرين.
- الأسلوب التحليلي: من خلاله تم جمع البيانات الأولية للبحث وذلك بتوزيع الاستبانة على جميع افراد عينة البحث التي بلغ عددها (93)، وهذا بهدف معرفة تصوراتهم واتجاهاتهم حول محاور البحث، كما تم الاعتماد على التقرير الخاص بمرصود سوق الانترنت في الجزائر، وذلك لتشخيص الوضعية التنافسية لمؤسسة اتصالات الجزائر-ورقلة.

ب- حدود الدراسة:

تحدد البحث بثلاثة مجالات وهي:

1. الحدود الموضوعية: اقتصر البحث الحالي على دراسة العلاقة والأثر بين التغيير التكنولوجي بأبعاده (الابتكار في المنتجات، الابتكار في العمليات، الأجهزة والمعدات، البرمجيات، قواعد البيانات، شبكات الاتصال، المورد البشري) والأداء التنافسي بأبعاده (التكلفة (السعر)، الجودة، الابداع والابتكار، المرونة)؛
2. الحدود الزمانية: تمت الدراسة في الفترة الزمنية الخاصة بالتقرير والتي كانت خلال الثلاثي الثاني والثلاثي الثالث سنة 2024.
3. الحدود المكانية: تم اجراء البحث داخل حدود ثلاث فروع من مؤسسة اتصالات الجزائر-ورقلة؛
4. الحدود البشرية: تم اجراء البحث على كافة العمال الإداريين بمؤسسة اتصالات الجزائر-ورقلة.

7. صعوبات الدراسة:

بشكل عام تمثلت صعوبات الدراسة فيما يلي:

- ✓ تحديد حجم العينة نظرا لكون مجتمع الدراسة؛
- ✓ ضبط وتحديد أبعاد الدراسة؛
- ✓ عدم وجود دراسات سابقة التي تربط بين المتغيرين بشكل مباشر حسب اطلاعي.

8. التعريفات الإجرائية:

1. التغيير التكنولوجي: هو تهيئة معارف او تجهيزات فنية جديدة تستخدم في عمليات إدارية و إنتاجية، بما يساهم في تحسين جودة الإنتاج والخدمات، وتخفيض التكاليف وزيادة الإنتاجية؛

2. الابتكار التكنولوجي: هو عملية تحسين منتجات موجودة أو إطلاق منتجات جديدة، وابتكار عمليات

إنتاجية جديدة، أو تحسين عمليات موجودة حالية؛

3. الأداء التنافسي: استغلال القدرات الموجودة في المؤسسة والتي تساعد على الاحتفاظ بالوضعية

الجيدة، مع تطوير أنواع جديدة من الميزات التنافسية عبر خلق أو بناء قواعد جديدة في المجال التنافسي للمستقبل.

9. نموذج الدراسة:

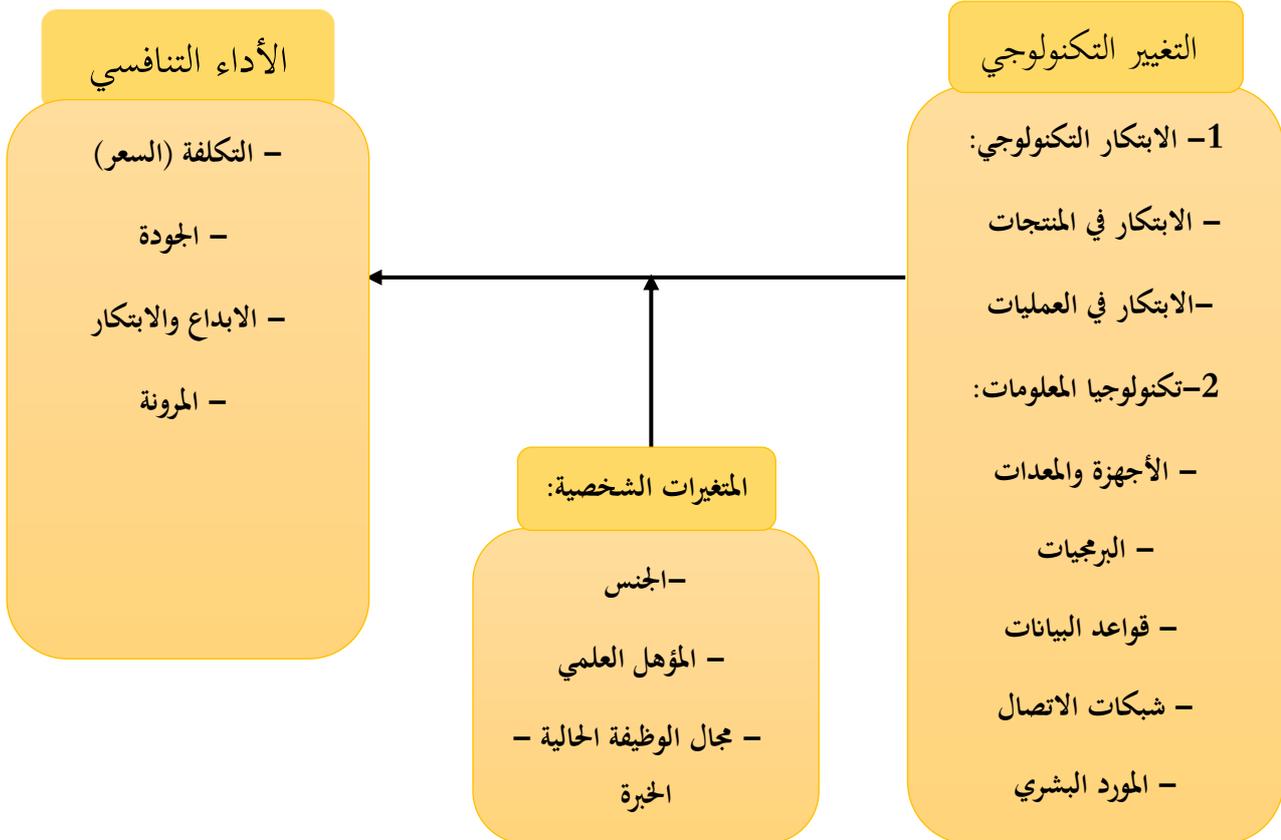
يوضح الشكل (1) النموذج الفرضي للدراسة الذي يصف طبيعة العلاقات بين متغيرات الدراسة.

1- المتغير المستقل: التغيير التكنولوجي وابعاده (الابتكار في المنتجات، الابتكار في العمليات، الأجهزة

والمعدات، البرمجيات، قواعد البيانات، شبكات الاتصال، المورد البشري)؛

2- المتغير التابع: الأداء التنافسي وابعاده (التكلفة (السعر)، الجودة، الابداع والابتكار، المرونة).

الشكل رقم (1-1): يوضح نموذج الدراسة



المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على الدراسات السابقة.

الفصل الأول:

الأدبيات النظرية والتطبيقية

للتغيير التكنولوجي والأداء

التنافسي

تمهيد

تواجه المؤسسات الاقتصادية اليوم أكثر من أي وقت مضى مجموعة من الرهانات والتي يتمثل مصدرها أساسا في القوى التنافسية وانفتاح الأسواق في ظل هذه التغييرات، ولعل من اهم هذه التغييرات نجد التغيير التكنولوجي، حيث يعد هذا الأخير عاملا رئيسيا في تطور الاقتصاديات الدولية، لما يحمله من انعكاسات واضحة في المجالات الاقتصادية المختلفة، وذلك عبر التغيير الفعلي الذي يمارسه في الاقتصاد. وبالتالي أصبح التغيير امرا حتميا لكي تستطيع المؤسسة أن تنافس المؤسسات الأخرى من خلال العمل على التطوير والقيام بتحديثات التي تساهم في الرفع من مستوى الأداء التنافسي مما يضمن قدرة أكبر على المنافسة.

ويعتبر موضوع الأداء التنافسي من المواضيع الهامة في الوقت الحالي اذ يعتبر قدرة المؤسسة على استخدام مواردها وامكانياتها المادية والبشرية والمعرفية التي تجعلها قادرة على تحقيق أهدافها. ومن خلال هذا الفصل سنتطرق الى اهم المفاهيم الأساسية حول التغيير التكنولوجي والاداء التنافسي من خلال المباحث التالية:

- المبحث الأول: الادبيات النظرية للتغيير التكنولوجي والأداء التنافسي؛
- المبحث الثاني: الادبيات التطبيقية لأثر التغيير التكنولوجي والأداء التنافسي.

المبحث الأول: الأدبيات النظرية للتغيير التكنولوجي والأداء التنافسي

يعتبر التغيير التكنولوجي من اهم مجالات التغيير التي تواجه المؤسسات في الوقت الراهن، فالتكنولوجيا سريعا ما تتقادم فكل يوم تظهر تقنيات واليات جديدة، وبالتالي يفرض على المؤسسة مواكبة هذا التغيير والتطور السريع مما يضمن لها البقاء والاستمرارية، مما اوجب عليها الاهتمام بالتغيير التكنولوجي، حتى أصبح مطلباً أساسياً للنهوض في ضل التغييرات المتسارعة في بيئة العمل.

المطلب الأول: الإطار المفاهيمي للتغيير التكنولوجي

من خلال هذا المطلب سيتم التعرف على اهم العناصر التي تتعلق بالتغيير التكنولوجي.

الفرع الأول: مفهوم التغيير التكنولوجي واهميته

لقد حظي التغيير التكنولوجي باهتمام كبير من قبل الباحثين والمفكرين، لذا سنحاول في هذا المطلب ان نوضح كل من مفهوم واهمية التغيير التكنولوجي.

أولا مفهوم التغيير التكنولوجي:

لقد وردت العديد من التعاريف حول هذا المفهوم نذكر منها:

الجدول (1-1)

| | | |
|---|---------------------------------|---|
| 1 | (مراد بومنقار ومريم شرقي، 2015) | <p>تعريف 1: يعرفه Peter: " هي التي تضم المتغيرات المتعلقة بتكنولوجيا الآلة أي (بالمعدات والمكائن) وتكنولوجيا العمل أي (نظم وأساليب الإنتاج وطرق العمل)."</p> <p>تعريف 2: التغيير التكنولوجي هو: " بمثابة تعديل مستمر في أدوات العمل الصناعي يحدث باستمرار استجابة أو تماشيا مع اتجاه الإدارة نحو تحقيق أقصى ما يمكن من أرباح، وهو عامل مهم في تغيير التنظيم الصناعي."¹</p> <p>- يظهر هذان التعريفان ان التغيير التكنولوجي هو مجموعة متكاملة من الادوات والتقنيات التي تستخدم في تحويل المدخلات الى مخرجات ذات قيمة، التي يتم توظيفها في العمل بشكل تدريجي وذلك بهدف تحقيق اقصى ما يمكن من ارباح.</p> |
|---|---------------------------------|---|

¹ مراد بومنقار ومريم شرقي، استراتيجية التغيير التكنولوجي في ظل إدارة الجودة الشاملة، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة باجي مختار، عنابة الجزائر، عدد 44، ديسمبر 2015، مجلد ب، (565 - 583) ص 572

| | |
|--|-----------------------------|
| <p>تعريف 3:</p> <p>"استخدام مخرجات الابتكار أو الابداع لغرض إحداث تغير بسيط أو جذري في العملية الانتاجية أو المنتج الذي يهدف إلى دعم القدرة التنافسية والتعديل المستمر فيها بما يحقق الاستمرارية والنمو الاقتصادي الوطني."¹</p> <p>- نلاحظ ان التغيير المستمر سواء كان جزئي او جذري للتكنولوجيا من أهم عوامل النمو حيث أن أي تطور وتقدم يتوقف على التكنولوجيا الحديثة. ويتضمن هذا المفهوم بحكم شموليته كل من مفاهيم التطور والنمو والتقدم كما يعد سببا رئيسيا في الوصول إلى تحقيقها.</p> | <p>2 (سهى حمزاوي، 2017)</p> |
| <p>تعريف 4:</p> <p>"هو تهيئة معارف أو تجهيزات فنية جديدة تستخدم في عمليات إنتاجية، بما يساهم في تحسين جودة الإنتاج والتسويق، تخفيض التكاليف، وزيادة الإنتاجية."²</p> <p>- ركز هذا التعريف على مدى اسهام التغيير التكنولوجي في تحسين جودة المنتجات مما يساهم في زيادة الأرباح للمؤسسة من جهة وما يقابله من تخفيض للتكاليف من جهة أخرى.</p> | <p>3 (محمد قريشي، 2018)</p> |

المصدر: من اعداد الطلبة بالاعتماد على الدراسات السابقة.

- على ضوء التعاريف السابقة يمكننا تعريف التغيير التكنولوجي على انه، هو مجموعة من الوسائل والطرق التي يتم بها تحويل المدخلات الى مخرجات، يكون اما بشكل جذري او جزئي، يعتمد بالأساس على الابداع والابتكار والتحسين المستمر، الهدف منه تحقيق الاستدامة والميزة التنافسية مما يضمن للمؤسسة البقاء والاستمرار.

¹ سهى حمزاوي، دور الجامعة الجزائرية في مواكبة التغيير التكنولوجي (الواقع والطموح)، مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية، جامعة عباس لغرور خنشلة، العدد الثاني، ديسمبر 2017، ص 13

² محمد قريشي، التغيير التكنولوجي وأثره على أداء المؤسسات الاقتصادية دراسة حالة مؤسسة صناعة الكوابل - فرع جنرال كابل - بسكرة، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، جامعة محمد خيضر، بسكرة الجزائر، العدد الرابع والعشرون، ديسمبر 2018، ص 209

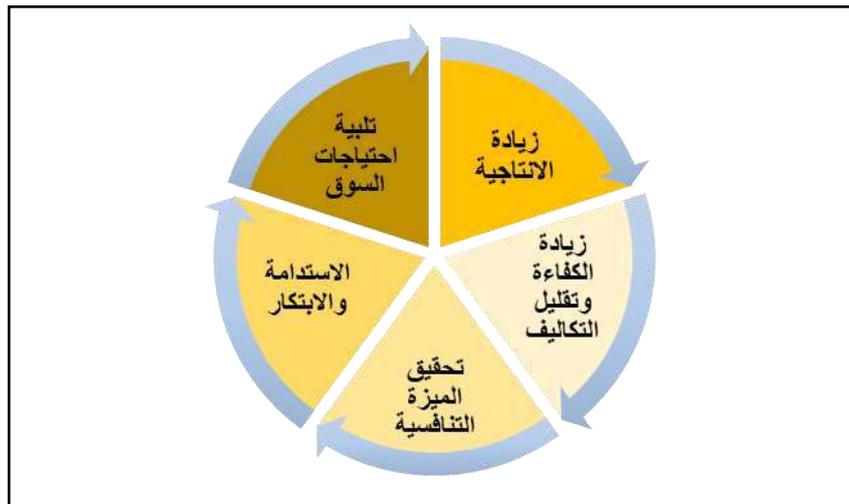
ثانيا أهمية التغيير التكنولوجي:

ان التغيير التكنولوجي عملية شاملة تؤثر في النظم كافة وبدرجات متفاوتة، فهو عملية مستمرة ويحصل بتخطيط مسبق او بصورة عشوائية فهو امر حتمي لا بد منه.¹

يمكن تلخيص أهمية التغيير التكنولوجي في النقاط التالية:²

- زيادة الإنتاجية بما يؤدي إلى زيادة الناتج الوطني؛
- زيادة الكفاءة الإنتاجية وتقليل التكاليف في العملية الإنتاجية؛
- أنه خيار استراتيجي فعال في تحقيق الميزة التنافسية؛
- أنه نشاط مستمر ومستديم من خلال تنمية الإبداع والابتكار؛
- يسمح بتلبية احتياجات السوق من خلال التغيير في المنتجات وجودتها بما يؤدي إلى الوصول إلى الأسواق العالمية، ويؤدي إلى التحسين في تجهيزات وأدوات البحث العلمي بحيث تتطور دقة القياس.

شكل رقم (1-2): يوضح أهمية التغيير التكنولوجي



المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على الدراسات السابقة.

نستخلص مما سبق ان للتغيير التكنولوجي أهمية كبيرة في كونه محركاً أساسياً للنمو الاقتصادي والتنافسية، حيث يساهم في زيادة الإنتاجية والكفاءة وتقليل التكاليف، كما أنه يمثل خياراً استراتيجياً فعالاً لتحقيق القدرة التنافسية في الأسواق العالمية.

¹ كميله عبد الواحد هادي صالح الحسني، دو التغيير التكنولوجي في تعزيز القدرة التنافسية للاقتصاد العراقي للمدة (1990 – 2014)، رسالة ماجستير (غير منشورة)، جامعة كربلاء، العراق، 2018، ص 18

² عبد الطيف مصيطفى، دور التغيير التكنولوجي في تنمية وتدعيم القدرة التنافسية للدولة، مجلة الواحات للبحوث والدراسات، جامعة غرداية، العدد 6، 2009، ص 77

الفرع الثاني: أنواع وخصائص التغيير التكنولوجي

سنتطرق في هذا المطلب الى التعرف على كل من أنواع التغيير التكنولوجي وخصائصه.

أولا أنواع التغيير التكنولوجي:

تضطر المنظمات اليوم الى اجراء تغييرات، سواء كانت هذه التغييرات جزئية او كلية، على مستوى أنظمتها التقنية، ومعنى هذا ان المؤسسة لا تقوم بالتغيير التكنولوجي بشكل اختياري انما تقوم به كاستجابة منها لمجموعة من الضغوط المفروضة عليها سواء من الداخل او الخارج.

لذلك قام الباحثون بتقديم تصنيفات متعددة للتغيير التكنولوجي تتنوع بحسب خصائصه او طبيعته او مجاله او مصدره، ويمكن تلخيصها كالآتي: ¹

1. التغيير التدريجي (الارتقاء التكنولوجي): هو سلسلة من التطورات المستمرة جزئيا والتي تتم بشكل تدريجي وتحافظ على التوازن العام للمنظمة وغالبا ما تؤثر على جزء تنظيمي واحد مع بقاء طبيعة المنظمة دون تغير وهو مبني على أساليب التشغيل السائد؛

2. التغيير الجذري (الاستبدال التكنولوجي): يتضمن إيجاد طريقة شاملة للقيام بالأشياء، كتقديم منتجات جديدة والدخول في أسواق جديدة، أي انه تغير تطوري للحصول على نتائج سريعة، مثل برامج إعادة الهندسة وإعادة الهيكلة والابتكار. ان الاستبدال التكنولوجي مطلوب لان طلب المستخدم النهائي على الخدمات ينمو بسرعة؛

3. القفزات التكنولوجية: استخدام الإصدارات الاحداث من التكنولوجيا لترقية الإصدارات القديمة. اقترح (soete , 1985) لأول مرة مفهوم "القفزة التكنولوجية" وأشار بانها العملية التي تلحق بها البلدان المتخلفة تقنيا البلدان المتقدمة.

ثانيا خصائص التغيير التكنولوجي:

توجد هناك عدة خصائص تميز التغيير التكنولوجي منها: ²

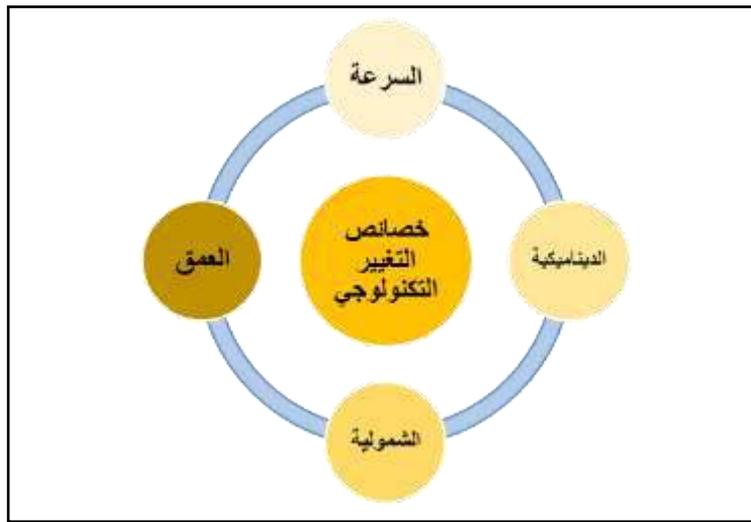
- السرعة: بمعنى ان التغيير التكنولوجي يتم في زمن قصير (يوم، شهر، سنة) بعدما كان يقاس بالعصر (عصر البخار، عصر الفحم)؛

¹ ياسر محمود فهد عبد علي، التأثير التفاعلي للتغيير التكنولوجي في العلاقة بين ممارسات التصنيع الرشيق والأداء البيئي دراسة تحليلية لآراء عينة من العاملين في الشركة العامة لصناعة السيارات الإسكندرية / بابل، أطروحة دكتوراه فلسفة في علوم إدارة الاعمال (غير منشورة)، جامعة كربلاء، سنة 2024، ص 101 - 102.

² نفس المرجع السابق، ص 103 - 104

- الديناميكية (الاستمرارية): أي ان التغيير متحرك عبر الزمن في مختلف المجالات ووجود تغييرات جديدة دائماً؛
- الشمولية: بمعنى انه ينتشر في معظم مناطق العالم وفي عدة مجالات؛
- العمق: بالرغم من اتصال الوضع الجديد بالوضع السابق الا ان هذا الوضع يختلف عما سبق ويأتي بابتكارات تؤدي الى تقادم الوضع السابق.

شكل رقم (1-3): يوضح خصائص التغيير التكنولوجي



المصدر: من اعداد الطلبة بالاعتماد على الدراسات السابقة.

ما نخلص اليه في الاخير ان التغيير التكنولوجي يتميز بعدة خصائص اساسية، اولها السرعة، حيث يتم التغيير في زمن قياسي بما كان عليه في الماضي. ومن خصائصه ايضا نجد الديناميكية، اي الاستمرارية وتجده في مختلف المجالات. ولدنا ايضا الشمولية، حيث ينتشر التغيير التكنولوجي في معظم مناطق العالم ويؤثر على جميع المجالات. واخيرا العمق، حيث يأتي بابتكارات جذرية تؤدي الى تقادم الوضع السابق في طريقة عمل الاشياء.

الفرع الثالث: أسباب التغيير التكنولوجي

ان الحفاظ على الوضع الراهن لا يعني النجاح، لان التغيير التكنولوجي هو العامل الأساسي لتحقيق الاستدامة والاستمرارية والنمو والنجاح، وهذا يعني ان المؤسسة لا تسعى فقط لمواكبة التغيير التكنولوجي انما إعطاء الأولوية لنمو السريع والهائل الذي يحدث في المجال التكنولوجي، لذلك ركزت المؤسسات على التغيير التكنولوجي لعدة أسباب نذكر منها:¹

¹ بوطرقة سورية، التغيير التكنولوجي في المؤسسة وتأثيره على باقي مجالات التغيير التنظيمي دراسة حالة مؤسسة نفضال- فرع تبسة-، مجلة الافاق للدراسات الاقتصادية، جامعة العربي التسي تبسة، المجلد 01، العدد 04، الجزائر، 2018، ص 220.

- زيادة الطاقة ومواجهة الطلب المتوقع على منتجات المؤسسة، فقد تلجأ المؤسسة للتغيير لزيادة الطاقة الإنتاجية نظرا لزيادة الطلب على منتجات المؤسسة؛
- تخفيض تكاليف الإنتاج، فقد تعمل المؤسسة على تقليل الأيدي العاملة من خلال إحلال التكنولوجيا مكان الافراد، كذلك استخدام التكنولوجيا يؤدي إلى تقليل الفاقد؛
- تحسين الجودة، قد يكون السبب في التغيير التكنولوجي هو تحسين جودة الخدمات المقدمة، فقد يتم الحجز آليا لمراجعة الطبيب، مم يقلل وقت انتظار المرضى؛
- تحسين الخدمات المقدمة للزبائن وتعزيز القدرات لتسليم المنتجات في الوقت المناسب؛
- تمييز منتج المؤسسة عن منتجات المنافسين من خلال المرونة الكافية في أداء العمل بالشكل الذي يحقق أقص مستويات رضا الزبائن مع تنوع المنتجات؛
- التقادم وتدهور المعدات والعملية، حيث تصبح الآلات والعمليات غير كفؤة اقتصاديا نتيجة ضعفا لصيانة، وعدم توفر الأدوات الاحتياطية .

الفرع الرابع: أبعاد التغيير التكنولوجي:

اختلف الباحثون في تحديد ابعاد التغيير التكنولوجي وتم تناوؤها وفق تصنيفات وتصورات مختلفة، كما أشار (Archibugi & planta) الى الطبيعة المعقدة و الغير متجانسة للتغيير التكنولوجي، وهي توضح سبب صعوبة العثور على مقاييس توفر حسابا مرضيا لأبعاد النشاط الابتكاري وكثافته ومعدله واتجاهه.¹

تم نحدد بعدين للتغيير التكنولوجي، تكنولوجيا المعلومات (الأجهزة والمعدات، البرمجيات، قواعد البيانات، الشبكات)، والابتكار التكنولوجي(الابتكار في المنتجات ، الابتكار في العمليات):²

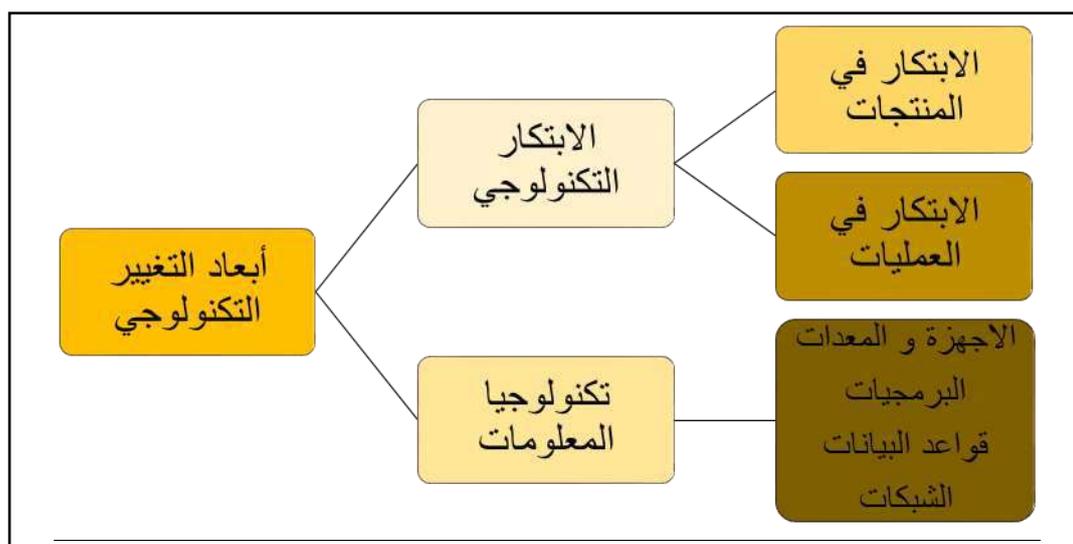
1. تكنولوجيا المعلومات: أصبحت تكنولوجيا المعلومات أحد الموارد الأكثر أهمية في بيئة الأعمال المعاصرة، ومن ثم فإن المؤسسات التي تحقق نجاحا ملحوظا في مجال الأعمال هي التي تعتمد بدرجة كبيرة على تكنولوجيا المعلومات. فقد عرفها (إدريس) بأنها تلك الأدوات التي ستخدم لبناء نظم المعلومات التي تساعد الإدارة على استخدام المعلومات لدعم احتياجاتها في مجال اتخاذ القرارات والعمليات التشغيلية في المؤسسة؛

2. الابتكار التكنولوجي: عرفه (العامري والغالي) بأنه تحسين منتجات موجودة أو إطلاق منتجات جديدة، أو ابتكار عمليات إنتاجية جديدة أو تحسين عمليات موجودة حاليا.

¹ ياسر محمود فهد عبد علي، مرجع سبق ذكره، ص 120.

² محمد قريشي، مرجع سبق ذكره، ص 210

شكل رقم (1-4): يوضح أبعاد التغيير التكنولوجي



المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على الدراسات السابقة.

مما سبق يتبين لنا ان للتغيير التكنولوجي بعدين أساسيين يتمثلان في كل من تكنولوجيا المعلومات بأبعادها والابتكار التكنولوجي بأبعاده.

أوضحت العديد من الدراسات السابقة ان هناك تباين في ابعاد التغيير التكنولوجي وهي كما يلي:

الجدول رقم (1-2): يوضح أبعاد التغيير التكنولوجي في الدراسات السابقة

| ابعاد المتغير المستقل | | | | | | | الدراسات |
|-----------------------|----------------|-----------|-------------------|----------------------|----------------------|--|----------|
| شبكات الاتصال | قواعد البيانات | البرمجيات | الأجهزة و المعدات | الابتكار في العمليات | الابتكار في المنتجات | | |
| × | × | × | × | | | دراسة هديل صادق ووفاء أيوب (2024) | 01 |
| × | × | × | × | | | دراسة هاجر خلف الله وخالد بن جلول (2023) | 02 |
| × | × | × | × | × | × | دراسة زيدون محمد سلطان وعمار يوسف (2023) | 03 |
| × | × | × | × | | | دراسة عبد الجليل مقدم واخرون (2020) | 04 |
| | | | | × | × | دراسة خالد محمد سليم (2018) | 05 |
| × | × | × | × | | | دراسة زرزرا العياشي وغياذ | 06 |

| | | | | | | | |
|----|----|----|----|----|----|--|----|
| | | | | | | كريمة (2014) | |
| × | × | × | × | × | × | دراسة محمد قريشي (2014) | 07 |
| × | × | × | × | | | دراسة الصواف واخرون (2013) | 08 |
| | | | | × | × | دراسة (Nataliia Hurzhyi, et al 2021) | 09 |
| | | | | × | × | دراسة (Adilson Carlos Yoshikuni and Alberto Luiz Albertin, 2018) | 10 |
| | | | | × | × | دراسة (Stella Toyosi DUROWOJU , 2017) | 11 |
| | | | | × | × | دراسة (Razavi et Al, 2016) | 12 |
| × | × | × | × | × | × | دراسة (Ahmad Aslizadeh, 2014) | 13 |
| 08 | 08 | 08 | 08 | 08 | 08 | التكرار | |

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على الدراسات السابقة.

الفرع الخامس: مؤشرات التغيير التكنولوجي

يتضمن التغيير التكنولوجي استخدام تقنيات والأساليب الحديثة لتحويل المواد الأولية او نصف المصنعة الى منتجات نهائية وتحسين تلك المنتجات وكذلك يشتمل على معدات جديدة وعمليات جديدة وأساليب جديدة لتحسين تدفق العمل وطبيعة المهام وكيفية أدائها، مما يؤدي الى اكتساب المنظمات مهارات جديدة تتحكم بطريقة ومحيط العمل ومتطلبات التحسين المستمر وإعادة التأهيل والتدريب.

ولقد أشار (النجار) الى مجموعة من المؤشرات التي تستخدم لقياس التغيير التكنولوجي في المؤسسة وهي:¹

1. نصيب الفرد العامل من رأس المال المستثمر الكلي = رأس المال المستثمر ÷ عدد العاملين؛
2. نصيب عمال الإنتاج المباشرين من رأس المال المستثمر في الآلات والمعدات = رأس المال المستثمر في الآلات والمعدات ÷ عدد عمال الإنتاج المباشرين؛
3. نصيب الطن المنتج من الايدي العاملة الإنتاجية المباشرة = عدد عمال الإنتاج المباشرين ÷ كمية الإنتاج الفعلي؛

¹ انتصار هادي حسين، احمد إبراهيم حسين، قياس وتحليل مؤشرات التغير التكنولوجي دراسة حالة في الشركة العامة للمنتوجات الغذائية -مصانع البان ابو غريب، الجامعة التقنية الوسطى، مجلة العراقية للعلوم الاقتصادية، السنة السابعة عشرة، العدد 63، لشهر كانون الثاني، العراق، سنة 2019، ص 82

4. نصيب الظن المنتج من كمية الطاقة الكهربائية المستهلكة = كمية الطاقة الكهربائية المستهلكة ÷ كمية الإنتاج الفعلي.

المطلب الثاني: الإطار المفاهيمي للأداء التنافسي

نتيجة التحديات التي تواجهها المؤسسات بسبب التغيرات البيئية المختلفة وازدياد حدة المنافسة أصبحت المؤسسات تسعى للحفاظ على مكانتها وتحقيق بقائها في السوق باستغلال امكانياتها ومواردها أحسن استغلال مما يضمن لها تحسين أدائها التنافسي.

الفرع الأول: مفهوم الأداء التنافسي:

لقد اشارت الكثير من الدراسات حول ماهية الأداء التنافسي او مفهومه كمتغير تنافسي مهم وكمقياس للميزة التنافسية، ويرتبط الأداء التنافسي بقدرة المؤسسة على تحقيق اهداف البقاء والنمو. ومنه يمكن تعريف الأداء التنافسي على أنه:

الجدول (1-3)

| | |
|--|--|
| <p>تعريف 1: الأداء التنافسي عبارة عن "استغلال القدرات الموجودة للمؤسسة والتي تساعدها على الاحتفاظ بالوضعية الجيدة، مع تطوير أنواع جديدة من الميزات التنافسية عبر خلق أو بناء قواعد جديدة في المجال التنافسي للمستقبل."¹</p> <p>- نستنتج من هذا التعريف، ان المؤسسة تسعى الى ضمان بقائها واستمرارها من خلال استغلال قدراتها الحالية للحفاظ على موقعها التنافسي، وفي الوقت نفسه، تطوير ميزات تنافسية جديدة ومبتكرة لضمان النجاح في المستقبل.</p> | <p>1 (فاطمة محبوب، 2015 - 2016)</p> |
| <p>تعريف 2: "تطبيق تكنولوجيا المعلومات بشكل رائد بغرض التفوق على المنافسين."²</p> | <p>2 (خالد محمد سليم أبو حسنة، 2018)</p> |

1 فاطمة محبوب، تأثير التحالفات الاستراتيجية على الأداء التنافسي للمؤسسة الصناعية، أطروحة دكتوراه (غير منشورة)، في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد مؤسسة، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2015/2016، ص: 86

2 خالد محمد سليم أبو حسنة، دور قياده التكنولوجيا في تحسين الاداء التنافسي دراسة ميدانية بالتطبيق على شركات قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الفلسطينية، المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، جامعة قناة السويس، مصر، المجلد 09، العدد 03، سنة 2018، ص: 822

| | | |
|--|--|----------|
| <p>- ومن هذا التعريف يتضح لنا، ان القدرة على استخدام تكنولوجيا المعلومات بشكل فعال يحقق لنا الأداء التنافسي، وذلك من خلال ادخال المؤسسة تكنولوجيا متطورة مما يسمح لها من التفوق على منافسيها.</p> | | |
| <p>تعريف 3: " ثمرة الجهود التي تبذلها المؤسسة في بيع السلع والخدمات من خلال قياس النتائج التنافسية."¹</p> <p>- من خلال هذا التعريف يتضح لنا ان الأداء التنافسي مرتبط بقدرة المؤسسة على قياس المؤشرات المالية والبشرية والبيئية، التي من خلالها يتم تحديد الموقع التنافسي للمؤسسة.</p> | <p>(سعاد شجري معمر واخرون، 2021)</p> | <p>3</p> |

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على الدراسات السابقة.

وبناء على ما تقدم يمكن اعتماد مفهوم يتضمن جوهر المفاهيم التي تم عرضها، ان الأداء التنافسي هو قدرة المؤسسة على التفوق المستدام على منافسيها وذلك من خلال مزيج من التحليل والابتكار والتكنولوجيا، مما يساعدها على زيادة كفاءتها وفعاليتها وبالتالي تحقيق أهدافها المخططة وتعزيز الميزة التنافسية لديها.

الفرع الثاني: عناصر الأداء التنافسي

ان الأداء التنافسي يعكس قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها من خلال الاستغلال الفعال و الكفاء للموارد البشرية و المادية، وذلك ان عناصر الأداء التنافسي كما يلي:²

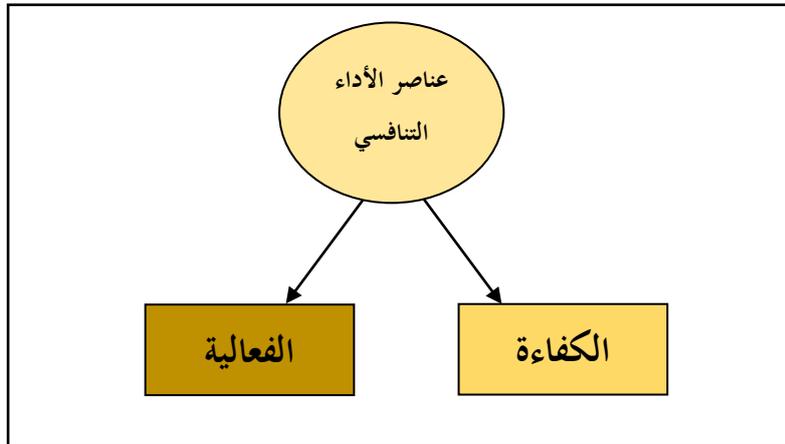
1. الكفاءة: هي مدى التوازن بين المدخلات والمخرجات، وبين كمية الموارد المستخدمة وكمية النتائج المحققة؛

2. الفعالية: وهي قدرة المؤسسة على استخدام الموارد المتاحة للوصول الى الأهداف المخطط لها.

¹ سعاد شجري معمر واخرون، التحليل الاستراتيجي كأداة لرفع الأداء التنافسي للمؤسسات، مجلة التنمية والاستشراف للبحوث والدراسات، المجلد 06، العدد: 01، 2021ص: 76

² Dalal dawood salmanand Manahil Mustafa Abdel Hamid Al-Omari , **The impact of internal and external factors of the competitive environment on the competitive performance of the Iraqi Company for Seed Production (ICSP)** , Elsevier, Materials Today: Proceedings 49 (2021) .

شكل رقم (1-5): يوضح عناصر الأداء التنافسي



المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على الدراسات السابقة.

هذان العنصران متلازمان مع بعضهما البعض، ولكن لا ينبغي استخدامهما بالتبادل. قد تكون المؤسسة فعالة للغاية، لكنها غير كفؤة، مما يعني أنها تحقق أهدافها بخسارة، وعدم كفاءة المؤسسة له تأثير سلبي على فعاليتها.

الفرع الثالث: ابعاد الأداء التنافسي

يتوجب على المؤسسة أن تكيف أهدافها واستراتيجياتها بما يتوافق مع التغيرات الحاصلة في بيئتها بما يتوافق مع قدراتها وأن تختار البعد التنافسي الذي يمكن لها من خلاله أن تحقق ميزة تنافسية في السوق الذي تنشط فيه ومن أهم هذه الأبعاد نذكر:

1. التكلفة (السعر): يعتبر السعر أحد العناصر الهامة في المزيج التسويقي وذلك لان سعر السلعة هو الذي يحدد قيمتها التبادلية من وجهة نظر البائع والمشتري، بالرغم من أن التسعير يعتبر أكثر عناصر المزيج التسويقي مرونة وذلك لان المؤسسة تستطيع تعديل سعرها بسهولة وبسرعة أكثر من بقية العناصر وقد عرف السعر بأنه "المقدار المادي لمبادلة المنتج أو الخدمة أو المعروض للبيع إلى المشتريين المحتملين بغض النظر عن القيمة وبصورة أوسع السعر هو "مجموع كل القيم التي يستند لها المستهلك عن فوائد امتلاك، أو استخدام المنتج أو الخدمة، وللتسعير عدة استراتيجيات تشكل أهمية خاصة للمؤسسات لارتباطها بأهدافها ومواردها وإيراداتها وأهم هذه الاستراتيجيات هي استراتيجية التغلغل، استراتيجية قشط السوق، استراتيجية قيادة السعر"¹

¹ مشاش نادية وغزالي عمر، عمليات سلسلة التوريد وأثرها على الأداء التنافسي للمؤسسة الصناعية-دراسة ميدانية بمؤسسة كوندور، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة علي لونيبي - البلدة 2، مجلد 21 / العدد:03، 2020، ص-272 281، ص: 175

2. **الجودة:** وهي مجموعة من الخصائص التي تنفرد بها المؤسسة في منتجاتها أو خدماتها بهدف إرضاء المستهلك، وبالتالي هي تلبية متطلبات العميل وتوقعاته. "حيث لم يعد السعر العامل المحرك لسلوك المستهلك، بقدر ما يهتم بالثقة في جودة السلعة المقدمة، وابتكار أنواع جديدة من المنتجات؛¹

3. **المرونة:** ظهر هذا البعد نتيجة الإبداع والتطور التكنولوجي حيث أصبح من المزايا التنافسية الحاسمة في الوقت الحاضر، وتعني المرونة القدرة على الاستجابة للتغيرات الإنتاجية ومزيج المنتج بعد أن أصبح الإنتاج وفقا لطلب الزبون مما يتطلب مرونة الاستجابة لحاجات الزبون والتغيرات في تصميم المنتج، كما تتجسد قدرة المؤسسة على تصنيع تشكيلة واسعة وسريعة من المنتجات وتقديمها بصورة جديدة مستمرة والمرونة مجالين هما: قدرة المؤسسة في مسايرة التطورات الحاصلة في مجال التكنولوجيا وتصميم المنتجات على وفق تفضيلات الزبائن على اعتبار أن الزبون وسلوكه يكمن في الرغبة الدائمة للتغيير، بالتالي فإن المنتج لا يبقى على حالة لفترة زمنية طويلة نسبيا؛²

ويرى (Cohen & Apte) ان هناك ثلاثة أنواع للمرونة و هي كما يلي:³

- **مرونة المنتج:** وهي قدرة المنظمة على التعامل مع التغيرات في حجم الإنتاج، تصميم المنتج والابداع؛
- **مرونة العملية:** وهي قدرة المنظمة على التعامل مع التغيرات في معدات الإنتاج والمواد الخام؛
- **مرونة البنية التنظيمية:** وهي قدرة المنظمة في تعامل مع التغيرات في هيكلها التنظيمي، والتكنولوجي.

4. **الابداع التكنولوجي:** هذا البعد يتكون من جزئين الابداع والتكنولوجيا، حيث يعرف الابداع بانه "عملية عقلية تؤدي الى حلول وأفكار ومفاهيم واشكال فنية ونظريات ومنتجات تتصف بالتفرد والحدائة"، كما يعرف أيضا انه هو "كل الاعمال التي يقوم بها الافراد والمؤسسات للحصول على نتائج إيجابية في مختلف الميادين"، ويمكن تعريف التكنولوجيا على انها "الأدوات والأساليب والإجراءات والمعرفة المستخدمة لخلق منتج او خدمة"، في حين يعرف الابداع التكنولوجي بأنه "تحويل وتجسيد فكرة او أفكار معينة الى منتج يحظى بالقبالية في السوق او تعديل منتج على نحو افضل، طريقة انتاج تعود بالفائدة على المؤسسة والزبائن"؛⁴

¹ بوغازي فريدة و بو الطبخ ليلي، أثر إدارة الجودة الشاملة على الأداء التنافسي - دراسة ميدانية بالبنوك العاملة بولاية سكيكدة، مجلة اقتصاديات شمال اقتصاديات شمال إفريقيا، مجلد 16 / العدد 23 السنة، 2020، ص: 383

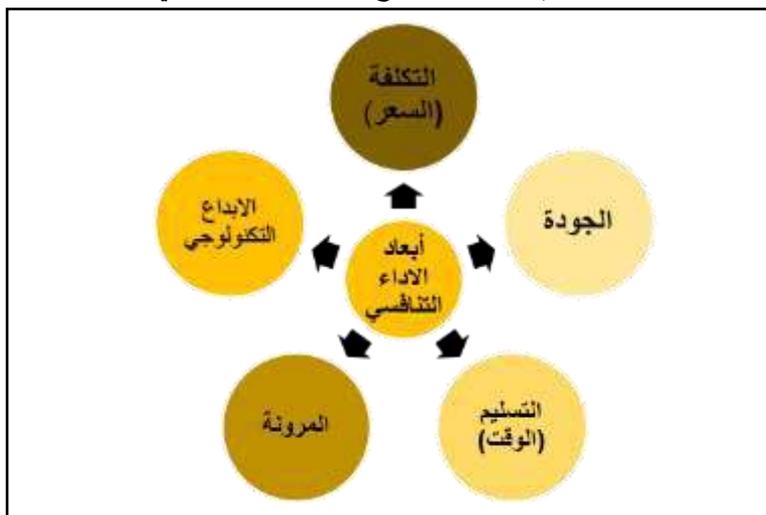
² لعبيد زينة وبواللوف نجود، دور المقارنة المرجعية في تعزيز الأداء التنافسي في المؤسسة دراسة حالة في مؤسسة سوناريك بفرجيو، مذكرة ماستر (غير منشورة)، جامعة ميله، الجزائر، 2022 - 2023، ص: 32

³ عبد الرؤوف حجاج، دور الابداع التكنولوجي في تنمية الميزة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية، دراسة مقارنة بين وحدات مؤسسة كوندور برح بوغريبيج باستخدام أسلوب تحليل مغلف البيانات خلال الفترة 2004 - 2013، أطروحة دكتوراه (غير منشورة)، جامعة ورقلة، 2014 - 2015، ص: 20

⁴ بن ميهوب امينة، الدور الوسيط للتوجه الاستباقي في تحسين الأداء التنافسي بناء على المعرفة السوقية، دراسة ميدانية للمؤسسات الفندقية المصنعة لولاية سطيف، اطروحة دكتوراه (غير منشورة)، جامعة سطيف، 2022-2023، ص 141

5. التسليم(الوقت): وهو التزام المؤسسة بمواعيد تسليم المنتجات من خلال كفاءة نظام التسليم والسوق والتوزيع وخدمات ما بعد البيع.¹

شكل رقم (1-6): يوضح أبعاد الأداء التنافسي



المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على الدراسات السابقة.

تتنوع أبعاد الأداء التنافسي لتشمل السعر كعنصر مرن يحدد القيمة التبادلية للمنتج، والجودة كخاصية أساسية لكسب ثقة المستهلك، والمرونة كقدرة على التكيف مع التغيرات التكنولوجية وتفضيلات العملاء والوقت كالتزام بمواعيد التسليم، والابداع الذي يعتبر صمام الأمان لاستمرار المؤسسات. هذه العناصر تتكامل لتحقيق وتعزيز القدرة التنافسية للمؤسسة.

أوضحت العديد من الدراسات السابقة ان هناك تباين في ابعاد الأداء التنافسي وهي كما يلي:

الجدول رقم (1-4): يوضح أبعاد الأداء التنافسي في الدراسات السابقة

| ابعاد المتغير التابع | | | | | الدراسات | |
|----------------------|---------|-------------------|--------|-----------------|--|----|
| التسليم | المرونة | الابداع والابتكار | الجودة | التكلفة (السعر) | | |
| | × | × | × | × | دراسة هديل صادق ووفاء أيوب (2024) | 01 |
| | × | × | × | × | دراسة هاجر خلف الله وخالد بن جلول (2023) | 02 |
| × | × | | × | × | دراسة زيدون محمد سلطان وعمار يوسف (2023) | 03 |
| × | × | × | | | دراسة عبد الجليل مقدم | 04 |

1 بوغازي فريدة وبو الطبخ ليلي، نفس المرجع السابق، ص: 384

| | | | | | | |
|----|----|----|----|----|---|----|
| | | | | | واخرون (2020) | |
| | × | × | × | × | دراسة خالد محمد سليم (2018) | 05 |
| × | × | × | × | × | دراسة زرزرا العياشي وغياد كريمة (2014) | 06 |
| | | | × | | دراسة محمد قريشي (2014) | 07 |
| | × | × | | | دراسة الصواف واخرون (2013) | 08 |
| | × | × | × | | دراسة (Nataliia Hurzhyi, et al (2021 , | 09 |
| | × | × | × | | دراسة (Adilson) Carlos Yoshikuni and Alberto Luiz Albertin, 2018 | 10 |
| | | | × | × | دراسة (Stella Toyosi) DUROWOJU , (2017 | 11 |
| | | | × | × | دراسة (Razavi et) AI.2016 | 12 |
| × | × | × | × | × | دراسة (Ahmad) (Aslizadeh, 2014 | 13 |
| 04 | 10 | 09 | 11 | 08 | التكرار | |

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على الدراسات السابقة.

الفرع الرابع: مؤشرات الأداء التنافسي

تحقق المؤسسة أداء تنافسي عالي من خلال تحقيق إنتاجية عالية وربحية عالية وحصصة سوقية كبيرة تضمن لها النمو والاستمرارية.

ومن اهم هذه مؤشرات الأداء التنافسي: الإنتاجية، الربحية، التحكم في التكاليف، الحصصة السوقية.

1. الإنتاجية: بالرغم من الاختلاف في وجهات النظر بشأن الإنتاجية إلا انه يمكن تحديدها بمفهومها الواسع بأنها تعني المعيار الذي يمكن من خلاله قياس حسن استغلال الموارد الانتاجية، وفي ضوء ذلك يمكن تحديد وتقييم درجة الاستفادة من توجيه الموارد وصولا الى النتائج المستهدفة. وقد عرفت الإنتاجية بأنها نسبة الناتج النهائي الى العناصر الداخلة في تكوينه، كما انها تعرف بأنها نسبة المدخلات الى المخرجات اوأنا نسبة او

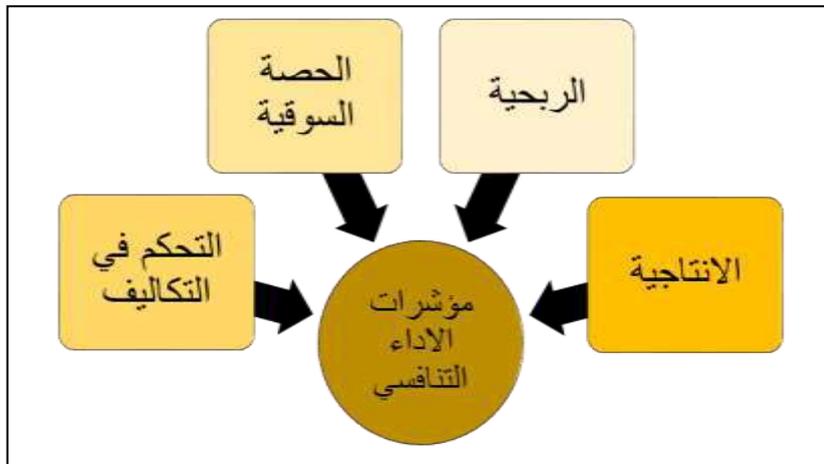
كمية او قيمة المنتجات الى الموارد المستخدمة فيها سواء القوى البشرية، او المكائن والمعدات او المادة الأولية؛¹

2. **الربحية:** عرفت الربحية على انها مفهوم عام يطلق على كل نشاط مفيد وبالتالي ينسجم عن هذا النشاط ربحا معيناً؛²

3. **التحكم في التكاليف:** يعد تخفيض التكاليف على كاهل المنظمة عنصراً هاماً في تحسين مردوديتها، كما يعطيها القدرة على تنافسية عالية الاداء اتجاه منافسيها وتعتمد في ذلك على عدة وسائل منها (DPP): النظام المحيطي لعمليات التوزيع) وسيلة مراقبة بالغة الاهمية تستعمل كآلية عمل بإعطاء الاولوية للحصول على مواد اقل تكلفة من التي يحصل عليها المنافسون؛³

4. **الحصة السوقية:** تمثل الحصة السوقية أحد اهم المؤشرات لقياس فعالية الميزة التنافسية والربحية لأي مؤسسة اقتصادية، لذلك فان استخدامها مقياساً للأداء يعد من المقاييس الجيدة والتي تتضح على المحور الافقي للمصفوفة، وهي تعبر على الحصة السوقية النسبية لكل مجال نشاط استراتيجي قياساً بأكبر المنافسين في السوق، والتي تعبر بذات الوقت عن قوة المؤسسة في تلك السوق او اجزائه المستهدفة.⁴

شكل رقم (1-7): يوضح مؤشرات الأداء التنافسي



المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على الدراسات السابقة.

ونستنتج من خلال المؤشرات السابقة ان جوهر الأداء التنافسي هو تحقيق اقصى ربح بأقل تكلفة ممكنة، حيث من خلال هذه المؤشرات تتمكن المؤسسة من قياس أدائها التنافسي وبالتالي معرفة مركزها في السوق.

1 دداس امنة وبوزيان عثمان، الحوكمة ودورها في تحسين الأداء التنافسي للمؤسسات الاقتصادية، مجلة المالية والأسواق، جامعة سعيديا، ص 238

2 فاطمة جاسم محمد، أثر تكاليف الجودة في تحسين الاداء المالي -دراسة حالة في شركة المشروبات 21 الغازية، مجلة العلوم الاقتصادية، العدد 20، شباط 2008، جامعة البصرة، ص: 92

3 دداس امنة وبوزيان عثمان، مرجع سبق ذكره، ص: 239

الفرع الخامس: مقومات ومتطلبات الأداء التنافسي الفعال

ان تحسين الأداء التنافسي يحتاج الى العديد من المقومات والمتطلبات منها:¹

- الاعتماد على المعرفة التكنولوجية الفائقة؛
- زيادة الانفاق على التعليم العالي وعلى أنشطة البحث والتطوير والاهتمام بكفاءته؛
- الاهتمام بأنشطة التكنولوجيا الفائقة والنظر اليها على انها عملية مستدامة؛
- دعم أنشطة الابتكار والابداع؛
- الاهتمام بالمهارات العالية والمتخصصة ولاسيما المهارات التقنية والبحثية.

المطلب الثالث: علاقة التغيير التكنولوجي بالأداء التنافسي

يعد التغيير التكنولوجي من اهم العوامل التي تؤثر في أي صناعة، اذ اصبح الاستخدام الصحيح للتكنولوجيا وطرق ادارتها هو الأساس لمعظم التطورات في الصناعات الحديثة التي تمتاز بعدم اليقين في جميع قطاعاتها ومراحل نموها.²

وعلى اعتبار أن المؤسسة هي ذلك النظام المفتوح الذي يؤثر ويتأثر بالمحيط الداخلي والبيئة الخارجية له، أصبح لزاما عليها أن تأخذ بعين الاعتبار التغيرات والتطورات المحيطة بها فهي تمثل إما فرصة يمكن للمؤسسة أن تغتنمها حتى تحافظ وترفع من مركزها بين المنافسين أو تهديد يجبرها على التراجع ومواجهته. وفي هذا الصدد، يعد التغيير التكنولوجي اليوم من بين أهم التحديات التي تواجهها المؤسسات اليوم لما له من تأثير واضح وصريح على أدائها من خلال تأثيراته على الأداء الإنتاجي، التسويقي، المالي، وأداء الموارد البشرية لها.³

وبصورة عامة فإن للتغيير التكنولوجي دور كبير في تحسين الأداء التنافسي للمؤسسة ويكمن هذا الدور في تأثيره على العمليات الإدارية لها، إذ يمكنها من أداء هذه العمليات بكفاءة وفعالية.

وذلك من خلال تمكين المؤسسة من انتاج سلع جديدة تختلف عن سابقتها وطرحها في الأسواق، وهذا الامر يساهم في نمو عوائدها وتعظيمها. كذلك تحقيق التعاون بين جميع الوحدات التنظيمية في المؤسسة، وتعزيز عملية التنسيق بينها، وهذا الامر يؤدي الى زيادة الإنتاجية وتقليل التكاليف إضافة الى تمكين المؤسسة من تخفيض

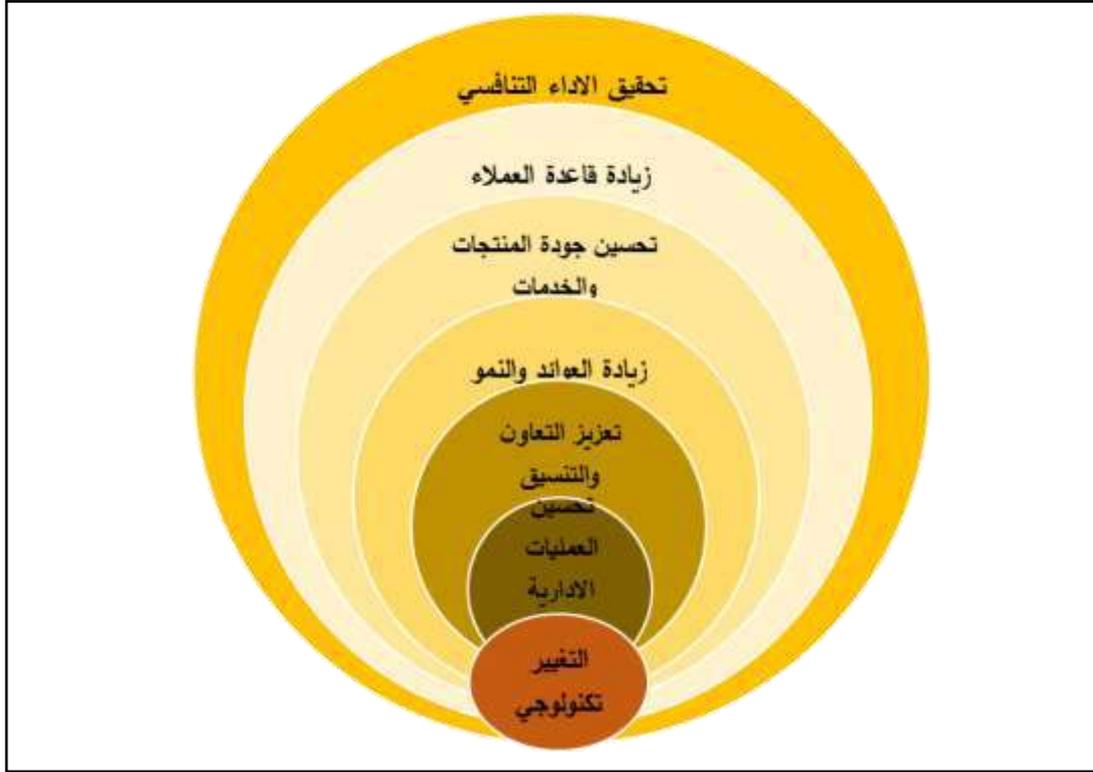
¹ محمد عيد عتريس، الريادة الاستراتيجية كمدخل لتحسين الأداء التنافسي للجامعات المصرية في ضوء استراتيجية التنمية المستدامة، المجلة التربوية، العدد 77، 2020، ص: 853

² ياسر محمود فهد عبد علي، مرجع سبق ذكره، ص: 109

³ رحمة سلمي وريان عباس، التغيير التكنولوجي وأثره على أداء المؤسسة الاقتصادية - دراسة حالة مؤسسة مطاحن عمر بن عمر، ولاية قالمه، مذكرة ماستر (غير منشورة)، جامعة 8 ماي 1945، قالمه، الجزائر، ص: 88

معدل زمن انجاز مختلف الاعمال، وتقليص معدلات العيوب والهدر والتلف، ودعم المنتجات الجديدة. وأيضا تمكينها من زيادة عدد زبائنها بشكل مستمر مقارنة مع المنافسين.¹

شكل رقم (1-8): يوضح العلاقة بين التغيير التكنولوجي والأداء التنافسي



المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على الدراسات السابقة.

وفي الأخير نستخلص ان المؤسسة تسعى لتغيير التكنولوجي ليس فقط للتكيف مع وضعها الحالي، بل هدفها الرفع من مستوى أداءها التنافسي الذي يضمن لها قدرة أكبر على المنافسة، فعملية التغيير التكنولوجي هي عامل رئيسي ومساعد على خلق ميزات تنافسية تستطيع المؤسسة المنافسة من خلالها وهذا ما يضمن لها البقاء والاستدامة.

المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية للتغيير التكنولوجي والأداء التنافسي

استأثر موضوع التغيير التكنولوجي بأهمية خاصة، وشكل توجهها علميا تسعى من خلاله الدول إلى توفير جميع المقومات الملائمة لتطوير حركية تكنولوجيا بما يناسب احتياجاتها. واستجابة للمتغيرات الدولية تسعى المؤسسات لمواكبة هاته التغيرات من أجل زيادة الوضع التنافسي وذلك في عدة قطاعات أهمها القطاع الخدمي والذي يعد أكثر القطاعات تنافسية.

¹ محمد قريشي، مرجع سبق ذكره، ص: 183

ومن خلال هذا المبحث سنحاول عرض بعض الدراسات السابقة التي تخص هذا الموضوع، ثم تقييمها لإيجاد العلاقة بينها وبين الدراسة الحالية، وقد تم تقسيمها إلى دراسات، عربية وأجنبية وذلك من الحديث إلى القديم.

المطلب الأول: الدراسات العربية

1. دراسة هديل صادق احمد، وفاء أيوب كسارة، بعنوان (تأثير تكنولوجيا المعلومات في تعزيز الميزة التنافسية - دراسة استطلاعية في بعض المصارف الاهلية)، مجلة الإدارة والاقتصاد، الجامعة المستنصرية، العراق، المجلد 49 العدد 143، حزيران سنة 2024

هدفت الدراسة الى معرفة أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات (الأجهزة والمعدات، البرمجيات، التطبيقات، الموارد البشرية، الاتصالات) على الميزة التنافسية (بشكل عام) وتعزيز دورها على بعض المصارف الاهلية في محافظة بغداد، حيث تم تحديد مفهوم دقيق وواضح لكل من تكنولوجيا المعلومات والميزة التنافسية وتسلط الضوء على أهمية وضرورة تطبيق تكنولوجيا المعلومات في الوقت الحاضر وكذلك التعرف على أثرها في تحقيق الميزة التنافسية من خلال ابعاد التي تناولها الجانب العلمي.

اعتمدت الباحثين على دراسة تحليله لاء عينة عشوائية م الموظفين والزبائن في المصرف، تم استخدام أداة الاستبانة لجمع البيانات حيث تم تمريرها على (70) فرد، وتم ترميز المتغيرات وإدخالها في البرنامج الاحصائي SPSS لتحليل جينات البحث قيد الدراسة.

وقد تم الوصول الى النتائج التالية:

- 1- أوضحت الدراسة ان العينة المبحوث تطبق ابعاد تكنولوجيا المعلومات بدرجة كافية؛
 - 2- أظهرت النتائج ان تطبيق الأفكار والابداعات الجديدة تؤدي الى تحسين المتجهات والخدمات المقدمة للزبائن؛
 - 3- بينت الدراسة الى وجود علاقة تأثير معنوية بين ابعاد تكنولوجيا المعلومات والميزة التنافسية.
- نستنتج من هذه الدراسة ان استخدام التكنولوجيا يؤدي الى تحقيق الميزة التنافسية فهي أسلوب فعال تستعملها المصارف كوسيلة للتميز بين خدماته عن بقية منافسيه.

2. دراسة هاجر خلف الله، خالد بن جلول، بعنوان (مساهمة التحول الرقمي في دعم القدرة التنافسية للصناعات الغذائية - دراسة حالة شركة عمر بن عمر فرع مدينة قالمه)، مجلة المنتدى للدراسات والأبحاث الاقتصادية، المجلد 7، العدد 02 سنة 2023.

أوضحت هذه الدراسة الخلفية النظرية لكل من متطلبات التحول الرقمي (استراتيجية التحول الرقمي، تقنيات التحول الرقمي، مهارات التحول الرقمي) وابعاد القدرة التنافسية (الابداع والابتكار، الجودة والتميز، التكلفة، المرونة)، حيث تم تطوير نموذج نظري يسمح بمعرفة علاقات الأثر بين المتغيرات التفسيرية المتمثلة في متطلبات التحول الرقمي وابعاد القدرة التنافسية.

اعتمد الباحثان على المنهج الوصفي في عرض الخلفية النظرية، كما تم الاعتماد على المنهج الاحصائي من خلال معرفة علاقة التأثير بين المتغير التابع والمتغيرات التفسيرية، وقد تم استخدام أداة الاستبانة لجمع البيانات حيث تم توزيعها على عينة من مسؤولي ومدراء شركة عمر بن عمر بفروعها الثلاثة بلغ حجمها (50) فردا تم اختيارهم بصفة عشوائية، حي تمت معالجة البيانات المتحصل عليها باستخدام برنامج SPSS.25.

اهم النتائج المتحصل عليها:

- 1- أظهرت نتائج الدراسة وجود أثر معنوي لاستراتيجيات التحول الرقمي وكذا تقنيات التحول الرقمي ومهارات التحول الرقمي في دعم الابداع والابتكار في شركة عمر بن عمر؛
- 2- بينت النتائج الى وجود أثر معنوي لكل من استراتيجية التحول الرقمي وتقنيات التحول الرقمي على تحقيق الجودة والتميز في شركة عمر بن عمر؛
- 3- أظهرت نتائج الدراسة وجود أثر معنوي لاستراتيجيات التحول الرقمي وكذا تقنيات التحول الرقمي ومهارات التحول الرقمي على بعد المرونة في شركة عمر بن عمر.

من خلال هذه الدراسة نلاحظ هناك ارتباط قوي بين متطلبات التحول الرقمي وابعاد الميزة التنافسية، حيث يمكن تحقيق الريادة وطنيا وعالميا إذا تمت الاستفادة من هذه التقنيات واستخدامها في المجالات الأساسية للشركة.

3. دراسة زيدون محمود سلطان الطويل وعمار يوسف ضجر، بعنوان (تأثير مرونة تكنولوجيا المعلومات على الاداء التنافسي للموانئ من خلال الدور الوسيط لقدرات سلسلة التوريد - دراسة تحليلية لعينه من الافراد العاملين في ميناء ام قصر) مجلة الاقصادي الخليجي، العدد 55، اذار سنة 2023

حاول الباحثان من خلال هذه الدراسة الى التعرف على (تأثير مرونة تكنولوجيا المعلومات على الأداء التنافسي من خلال سلسلة التوريد).

حيث قامت هذه الدراسة بالاستكشاف العلاقة بين مرونة تكنولوجيا المعلومات (النمطية، الشفافية، المعيارية، القابلية على التطوير) من جهة والأداء التنافسي (التكلفة، الجودة، الاستجابة) من جهة أخرى مع قدرات سلسلة التوريد كمتغير وسيط لتكنولوجيا المعلومات (تبادل المعلومات، تكامل الأنشطة، التنسيق، استجابة سلسلة التوريد).

اعتمد الباحثان على المنهج الوصفي التحليلي وتم جمع البيانات باستخدام أداة الاستبانة التي ووزعت على عينة الدراسة المتمثلة ب 368 من الافراد العاملين، وقد تم استخدام الأساليب الإحصائية

(SPSS. V. 24_AMOS. V. 24) لاختبار فرضيات الدراسة.

وقد توصلا الباحثان الى اهم النتائج التالية:

1- وجود تأثير إيجابي ومباشر لمرونة تكنولوجيا المعلومات على الأداء التنافسي وغير مباشر م خلال سلسلة التوريد؛

2- توصلت هذه الدراسة الى ان مكاسب الأداء التنافسي هي نتيجة لموارد التكنولوجيا المعلومات وكفاءات تكنولوجيا المعلومات في حد ذاتها؛

3- وقد توصلت ايضا الى ان بنيات تكنولوجيا المعلومات المرنة توفر المنصة اللازمة التي يمكن من خلالها سن الخيارات الرقمية مما يثبت فرضية البحث التي بينت ان البنى التحتية المرنة للتكنولوجيا لها مزايا تجارية.

نلاحظ هذه الدراسة الى ان مكاسب الأداء التنافسي هي نتيجة لموارد تكنولوجيا المعلومات وكفاءات تكنولوجيا المعلومات بحد ذاتها، ويسلط المنظور المعتمد في هذه الدراسة الضوء على أهمية الاستفادة الاستراتيجية من مرونة تكنولوجيا المعلومات في المجالات الأساسية.

4. دراسة عبد الجليل مقدم وآخرون، بعنوان (أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الميزة التنافسية في المؤسسة الاقتصادية للاتصالات موبليس)، الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية، المجلد 12، العدد 02 القسم (1) العلوم الاقتصادية والقانونية، سنة 2020.

هدفت هذه الدراسة الى معرفة مدى أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال (المعدات المادية، البرمجيات، الشبكات، راس المال الفكري) على الميزة التنافسية في المؤسسة الاقتصادية للاتصالات موبليس، حيث قام الباحثين بإجراء دراسة ميدانية، من خلالها تم استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات وتم توزيعها على العاملين

بمؤسسة موبليس، حيث قدر حجم العينة (60) فردا وتم استرداد (57) استبانة منها أي بنسبة (95%) ، تم استخدام برنامج (spss)

اهم النتائج المتوصل اليها:

1. توصلت الدراسة الى ان هناك أثر إيجابي بين تكنولوجيا المعلومات وعناصر الميزة التنافسية، الامر الذي يشير الى أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالنسبة للمؤسسة والعاملين؛
2. تكنولوجيا المعلومات ساعدت عناصر الميزة التنافسية في عدة جوانب منها (السرعة والثقة في أداء، تقليص التكاليف)؛
3. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والميزة التنافسية.

بينت هذه الدراسة أهمية ابعاد تكنولوجيا المعلومات المتمثلة في البنية التحتية للمؤسسة ودورها في تعزيز الميزة التنافسية من عدة جوانب، كما توصلت الدراسة الى وجود رابط قوي بين كل من التكنولوجيا والقدرة التنافسية للمؤسسة ودورها الكبير في بقاء المؤسسة وتقليص التكاليف وذلك من خلال مواكبة التغييرات والاستجابة لها بأسرع وقت.

5. دراسة خالد محمد سليم أبو حسنة، بعنوان (دور قياده التكنولوجيا في تحسين الاداء التنافسي دراسة ميدانية بالتطبيق على شركات قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الفلسطينية) المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، جامعة قناة السويس، مصر، المجلد 09، العدد 03، سنة 2018.

تناولت هذه الدراسة موضوع دور قياده التكنولوجيا (مصادر التكنولوجيا، مدى استراتيجية التكنولوجيا، عمق استراتيجية التكنولوجيا، الملائمة التنظيمية) في تحسين الاداء التنافسي (المؤشرات المالية، مؤشرات السوق والمستهل ك، المؤشرات التنافسية، مؤشرات أداء الموارد البشرية، والمؤشرات البيئية) على شركات قطاع التكنولوجيا المعلومات والاتصالات الفلسطينية ومعرفة أثر هذه الاستراتيجيات على الأداء التنافسي لهذه الشركات.

اعتمد الباحث على المنهج التحليلي الوصفي، وأسلوب الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات المطلوبة، ولم يتم تحديد مجتمع الدراسة حيث وزعت على عينة عشوائية طبقية من العاملين لدى تلك الشركات تم استخدام برنامج التحليل الاحصائي SPSS لاختبار فرضيات الدراسة.

توصلت الدراسة الى النتائج التالية:

- 1- وجود دور هام لاستراتيجية قيادة التكنولوجيا في تحسين الأداء التنافسي لدى شركات تكنولوجيا المعلومات والاتصال؛
 - 2- وجود علاقة أثر إيجابي بين قيادة التكنولوجيا وتحسين الأداء التنافسي؛
 - 3- الشركات لا يوجد لديها جهات سؤوله عن إدارة الابداع والابتكار لدى العاملين حيث لا تقوم بتعزيز وتطوير خبرات العاملين وزيادة درجة الابتكار والابداع لديهم؛
 - 4- أوضحت الدراسة ان تطوير استراتيجيات التكنولوجيا المعلومات يؤدي الى نمو معدلات إنتاجية العاملين وزيادة مستوى انجاز الشركة.
- نلاحظ ان هذه الدراسة، تؤكد على أهمية قيادة التكنولوجيا في تحسين الأداء التنافسي لشركات ويجب التركيز على تطوير استراتيجيات تكنولوجية فعالة ومتكاملة لتحقيق ميزة تنافسية في السوق.

6. دراسة زرزرا العياشي، غياد كريمة، بعنوان (دور تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في دعم الميزة التنافسية لمؤسسة اتصالات الجزائر)، مجلة الباحث الاقتصادي، العدد 02 سنة 2014

هدفت الدراسة الى معرفة دور تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في دعم الميزة التنافسية (الربحية والحصة السوقية) لمؤسسة اتصالات الجزائر، ومحاولة التوصل الى كيفية تعايش المؤسسة الخدمية الجزائرية مع الظروف الجديدة والمتجددة، التغير البيئي السريع والمناخ المتقلب والناجمة كلها عن التطورات التكنولوجية بما في ذلك تكنولوجيا المعلومات والاتصال والتي تتيح بدورها فرصا وتهديدات لوجود المؤسسة في البيئة التي تتنافس فيها.

تم استخدام المنهج الوصفي والتحليلي والاحصائي معا، واستخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات، حيث تم الاعتماد على برنامج (SPSS) لتحليل البيانات المتحصل عليها.

لقد تم التوصل الى النتائج التالية:

1. ان مؤسسة اتصالات الجزائر تسعى الى امتلاك تكنولوجيا المعلومات والاتصال واستخدامها بالشكل الاوسع الذي يسمح بدعم وتطوير مزاياها التنافسية؛
2. أوضحت الدراسة ان هناك فجوة رقمية وتأخر تكنولوجي تعيشه الجزائر؛
3. تعتمد مؤسسة اتصالات الجزائر على استراتيجية السيطرة على القطاع بهدف التحكم كم شكل وحدة المنافسة؛
4. تستعمل مؤسسة اتصالات الجزائر تكنولوجيا المعلومات والاتصال بشكل واسع وتعتبرها من بين الاستراتيجيات الأساسية الداعمة لمزايا التنافسية.

ركزت هذه الدراسة على مدى تأثير التغيير البيئي المتقلب والسريع خصوصا التكنولوجي الذي تعيشه المؤسسات الان في الجزائر، وكيف لهذا التغيير ان يخلق ويدعم الميزة التنافسية للمؤسسة، وتمت دراسته من خلال المؤشرات المتمثلة في كل من الربحية والحصة السوقية.

7. دراسة محمد قريشي، بعنوان (التغيير التكنولوجي وأثره على أداء المؤسسات الاقتصادية من منظور بطاقة الأداء المتوازن دراسة حالة مؤسسة صناعة الكوابل - فرع جنرال كابل - بسكرة)، أطروحة دكتوراه (غير منشورة)، في علوم التسيير، جامعة بسكرة، سنة 2014

هدفت الدراسة الى التعرف على تصورات العاملين في مؤسسة صناعة الكوابل _ فرع جنرال كابل بسكرة، نحو مستوى التغيير التكنولوجي (بعد الابتكار التكنولوجي (الابتكار في المنتجات، الابتكار في العمليات) وبعد تكنولوجيا المعلومات (الأجهزة والمعدات، البرمجيات، قواعد البيانات، الشبكات)) الحاصل بالمؤسسة وأثر ذلك على مستوى الأداء واختبار الفروق في تلك التصورات تبعا لاختلاف خصائصهم الشخصية والوظيفية.

تكون مجتمع الدراسة من جميع العمال الإداريين المتواجدين في مختلف مديريات ودوائر المؤسسة والبالغ عددهم (251)، واستخدم الباحث أسلوب الحصر الشامل لمجتمع الدراسة، حيث تم توزيع الاستبيانات عليهم جميعا وتم استعادة (190) استبانة صالحة للمعالجة الإحصائية. تم استخدام عدة أساليب من التحليل الاحصائي من بينها: مقاييس الإحصاء الوصفي، معامل الانحدار، تحليل الانحدار المتعدد، تحليل التباين الأحادي.

توصلت الدراسة الى عدة نتائج أهمها:

1. وجود أثر ذو دلالة إحصائية للتغيير التكنولوجي (كمجموعة) على مستوى أداء المؤسسة صناعة الكوابل؛
2. وجود فروق ذات دلالة إحصائية لتصورات المبحوثين حول مستوى التغيير التكنولوجي الحاصل بالمؤسسة محل الدراسة تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي،

نلاحظ انه تم التركيز في هذه الدراسة على مدى اختلاف تصورات العاملين حول مستوى التغيير التكنولوجي في المؤسسة تبعا لاختلاف خصائصهم الشخصية والوظيفية مثل الجنس والعمر والمؤهل العلمي، وكيف تساهم في نجاح او فشل هذا التغيير وتأثيره على أداء المؤسسة ككل.

8. دراسة الصواف واخرون، بعنوان (الاستجابة للتغيير التكنولوجي ودوره في تحسين جودة المخرجات دراسة حالة في معمل الضمان والقطن الطبي بالموصل)، مجلة تكريت للعلوم الاقتصادية، العراق، المجلد 9، العدد 29 سنة 2013

تناولت الدراسة مدى مساهمة التغيير التكنولوجي في تحسين جودة المنتجات بعد ادخال تكنولوجيا حديثة ومتطورة الى المعمل المبحوث كاستجابة للتغيرات التكنولوجية، وتقديم صورة واضحة عن التغيير التكنولوجي نظريا.

تمت معالجة الجانب النظري من خلال الاعتماد المتاح من المصادر والدوريات العلمية العربية والأجنبية، اما الجانب الميداني تم اعتماد منهج دراسة الحالة بالوصف المعبر عن الحقيقة كما هي وبالوسائل التالية (الزيارات الميدانية، المشاهدات والملاحظات الشخصية المباشرة، المقابلات، السجلات والوثائق).

اهم النتائج المتوصل اليها:

1. تعد التغييرات التكنولوجية احدى الاسهامات الحقيقية في تطوير والاستثمار، ولا بد للشركات من ايلائها الاهتمام ومتابعة التغييرات الحاصلة فيها والاستجابة لها في الوقت المناسب؛
2. يحتاج اجراء التغيير التكنولوجي الفعال الى توفر إدارة كفؤة قادرة على حسن استثمار هذه التغييرات، اذ ان التكنولوجيا بحد ذاتها من دون إدارة ناجحة واستثمار سليم تعد مكلفة وذات مخاطر أكثر من الفوائد المبتغاة منها.
3. يتضح من خلال الدراسة أهمية استخدام التكنولوجيا الحديثة الى المعمل لتوفر المؤشرات الدالة على ضرورة إدخالها منذ التفكير بإقامة المعمل والتحسينات الملموسة على المخرجات بعد استثمار التكنولوجيا المستخدمة وزيادة وتحسين الإنتاج والإنتاجية.

نلاحظ من الدراسة ان التغييرات التكنولوجية أحد الاسهامات الحقيقية في تطوير الشركات، ويجب عليها الاهتمام بها والاستجابة لها في الوقت المناسب، لكن يحتاج اجراء التغيير التكنولوجي الفعال الى توفر إدارة فعالة قادرة على حسن استثماره واستغلاله، وبذلك ستحقق زيادة وتحسين الانتاج والإنتاجية.

المطلب الثاني: الدراسات الاجنبية

1. دراسة (، Nataliia HURZHYI, et al 2021)، بعنوان: أثر التطوير المبتكر على القدرة التنافسية للمؤسسات، مجلة **Postmodern Openings**، المجلد 12، العدد 4.

تناولت هذه المقالة تأثير تطوير الابتكار على القدرة التنافسية للمؤسسات، وقد ابرزت اهم عوامل القدرة التنافسية في البيئة التنافسية، وأيضا أهمية معرفة المؤسسة بموقعها التنافسي من خلال امتلاك المعلومات حول ذلك لكي تتمكن من اختيار الاستراتيجيات والتكتيكات السلوكية المناسبة لواقع عمليات الأسواق المعاصرة، كما ركزت الدراسة على أهمية ضمان الاستقرار وضع المؤسسات في بيئة تنافسية تتميز بالديناميكية والتغيير المستمر.

اهم النتائج المتوصل اليها:

1. ان انتشار العولمة والمعلوماتية في المجتمع زاد المنافسة بين المؤسسات وهذا يتطلب منها وضع استراتيجيات تطوير فعالة للتغلب على حواجز المنافسة العالية؛
2. انّ انفتاح وسهولة الوصول إلى الأسواق الدولية، من ناحية، يفتحان فرصاً جديدةً للمؤسسات، ومن ناحية أخرى، يرفعان معايير جودة المنتجات والخدمات، ويتطلبان إنشاء آليات لزيادة قدرتها التنافسية؛
3. إنّ ضمان مكانة ثابتة للمؤسسات في بيئة تنافسية هو ظاهرة ديناميكية تتأثر بمجموعة كاملة من العوامل؛
4. إنّ الظروف الاقتصادية والاجتماعية والطبيعية التي تُحيط بالمؤسسات لها تأثيرٌ مباشر وغير مباشر عليها والتي لا تستطيع المؤسسات نفسها التأثير فيها تنتمي إلى العوامل الخارجية لقدرة المؤسسة على المنافسة؛
5. أما مُكوّنات الأنشطة التي تُمارس عليها المؤسسات تأثيراً مباشراً ومستقلاً المؤسسة، فتنتمي إلى العوامل الداخلية لقدرة المؤسسات على المنافسة. في ظروف المجتمع ما بعد الصناعي المعاصر، يتغيّر النموذج التكنولوجي، ويتسع نطاق تأثير الابتكارات، التي تحترق جميع العمليات الاقتصادية، بما في ذلك العوامل الخارجية والداخلية لقدرة المؤسسات على المنافسة؛
6. إنّ التوليفة المنهجية لجميع مكونات القدرة التنافسية والتطبيق الفعّال للحلول المبتكرة هو ما يسمح للشركات ليس فقط بالبقاء والاستمرارية في ظروف المنافسة المتزايدة، بل أيضاً بتحقيق المستوى المطلوب من القدرة التنافسية.

أكدت الدراسة على أهمية تطوير الابتكار للمؤسسات من أجل تعزيز قدرتها التنافسية في ظل بيئة الأعمال المتغيرة. وأشارت إلى أن القدرة التنافسية تتأثر بمجموعة متنوعة من العوامل الداخلية والخارجية، وأن الشركات يجب أن تولي اهتماماً خاصاً لتطوير قدراتها على الابتكار وتبني استراتيجيات فعالة لمواجهة التحديات التنافسية.

2. دراسة (Adilson Carlos Yoshikuni and Alberto Luiz Albertin, 2018)، بعنوان:

آثار نظم المعلومات الاستراتيجية على الاستراتيجية التنافسية والأداء، المجلة الدولية للإدارة الإنتاجية والأداء، المجلد 67، العدد 9

هدف هذا البحث إلى استكشاف كيف تدعم نظم المعلومات الاستراتيجية استراتيجيات الأعمال والأداء المؤسسي. يُوضح هذا البحث الآثار الإيجابية لنظم المعلومات الاستراتيجية خلال الاضطرابات الاقتصادية على

الاستراتيجية التنافسية والأداء، ويكشف أن الأداء المؤسسي يتأثر بنظم المعلومات الاستراتيجية (العملية الاستراتيجية) أكثر من التوجه الاستراتيجي (المحتوى). وبالتالي، تسد هذه الدراسة فجوة بحثية في أدبيات استراتيجية نظم المعلومات من خلال المساهمة برؤى جديدة حول نظم المعلومات الاستراتيجية.

تستخدم هذه الدراسة بيانات مسح كمي من 389 شركة برازيلية خلال الأزمات الاقتصادية وتحللها باستخدام نمذجة المعادلة الهيكلية.

ومن اهم النتائج المتوصل لها:

1. هناك أدلة قوية على أن نظم المعلومات الاستراتيجية تُعزز القدرة والمرونة لخلق استراتيجيات تنافسية استجابةً للتغيرات البيئية؛
2. تتنبأ نظم المعلومات الاستراتيجية بشكل كبير وإيجابي باستخدام الشركات لاستراتيجيات المنقبين، مما يقلل الحاجة إلى التضحية بالكفاءة من أجل الابتكار؛
3. يمكن أن تتنبأ نظم المعلومات الاستراتيجية بالأداء المؤسسي بقوة أكبر من قدرة التوجهات الاستراتيجية للشركات.

أظهرت هذه الدراسة أن نظم المعلومات الاستراتيجية تلعب دورًا حيويًا في دعم استراتيجية الأعمال والأداء المؤسسي، خاصة خلال الأزمات الاقتصادية. فهي تعزز القدرة على التكيف مع التغيرات البيئية، وتدعم استراتيجيات المنقبين، وتساهم بشكل كبير في تحسين الأداء المؤسسي.

3. دراسة (Stella Toyosi DUROWOJU , 2017)، بعنوان: تأثير التغيير التكنولوجي على أداء الشركات الصغيرة والمتوسطة في ولاية لاغوس، الدراسات الاقتصادية والبيئية، جامعة اوبولي، المجلد 17، العدد 4.

تقوم المنظمات بإعادة الهيكلة وإعادة الهندسة وإعادة التفكير في كيفية ممارسة الأعمال التجارية في محاولة لمواكبة التغيرات في التكنولوجيا (الابتكار في التقنيات، الابتكار في المنتجات) والظروف الاقتصادية الأخرى في العالم. الهدف من التغيير التكنولوجي قيد الدراسة هو قدرة الشركات الصغيرة والمتوسطة على تقبل الأساليب المبتكرة الجديدة التي ستؤدي إلى أداء أعلى للبشر والآلات لزيادة الإنتاجية. استُخدم في هذه الدراسة بحثٌ مسحي وصفي، حيث تألفت عينة الدراسة من 153 مُجيبًا من المديرين وأصحاب الشركات الصغيرة والمتوسطة داخل منطقة لاغوس الحضرية. كانت التقنية الإحصائية الرئيسية المستخدمة هي تقنية الانحدار الخطي .

تم استخلاص اهم النتائج:

1. أظهرت الفرضية التي تم اختبارها أن للتغير التكنولوجي تأثير على الأداء التنظيمي للشركات الصغيرة والمتوسطة داخل منطقة لاغوس الحضرية. أظهر معامل التحديد ($R^2 = 0.566$) أن 56.6% من النجاح المسجل في أداء الشركات الصغيرة والمتوسطة يُعزى إلى التغير التكنولوجي. هذه النتيجة ذات دلالة إحصائية لأن قيمة p للنتيجة (0.000) أقل من مستوى الدلالة 0.05 المستخدم للدراسة.

2. يشير هذا إلى أن للتغير التكنولوجي تأثيراً إيجابياً وهاماً على أداء الشركات الصغيرة والمتوسطة في ولاية لاغوس. من أجل تحقيق النجاح في إدارة التغيير من خلال التكنولوجيا؛ يجب الاعتراف بالموارد البشرية والثقافة والابتكار واحترامهم. سيعزز ذلك أداء الشركات الصغيرة والمتوسطة على المدى القصير والطويل. كما سيمنع أيضاً المقاومة غير الضرورية من الموظفين للتغيير من خلال السلوكيات المنحرفة في مكان العمل.

أظهرت الدراسة أن التغير التكنولوجي يلعب دوراً هاماً في تحسين الأداء التنظيمي للشركات الصغيرة والمتوسطة. ولتحقيق أقصى استفادة من التغير التكنولوجي، يجب على الشركات الاهتمام بالعوامل البشرية والثقافية، وتبني استراتيجيات فعالة لإدارة التغيير.

4. دراسة (Razavi et Al.2016)، تأثير قدرات الابتكار التكنولوجي على الأداء التنافسي لشركات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الإيرانية، المجلة الإيرانية للدراسات الإدارية، المجلد 9، العدد 4.

هدفت الدراسة الى معرفة تأثير قدرات الابتكار التكنولوجي (القدرة على التعلم، البحث والتطوير، القدرة على التصنيع، القدرة التسويقية، القدرة على التنظيم و التخطيط الاستراتيجي) على الأداء التنافسي لشركات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الإيرانية، والتعرف على أثر الابتكار التكنولوجي في الأداء الوظيفي للعاملين، وتحليل إثر العلاقة بين الابتكار التكنولوجي والأداء الوظيفي، وهدفت كذلك الى تحديد مدى تأثير المتغيرات الشخصية (المسمى الوظيفي، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، العمر، الجنس) ومدى تأثير المتغيرات التنظيمية (مصرفاتها، عمرها الزمني، عدد الموظفين) على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين.

توصلت هذه الدراسة الى:

1. وجود تأثير لتطوير قدرات الابتكار التكنولوجي على الأداء التنافسي لشركات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الإيرانية؛

2. ان الابتكار التكنولوجي من وجهة نظر العاملين يساهم بشكل مستمر في تطوير قدراتهم؛

3. بينت الدراسة ان مستوى الأداء الوظيفي للعاملين كان جيداً؛

4. وجود علاقة طردية بين الاهتمام بالابتكار التكنولوجي ومستوى الأداء الوظيفي للعاملين؛
5. يوجد هناك علاقة إيجابية وتأثير للمتغيرات الشخصية (المسمى الوظيفي، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، العمر، الجنس) والمتغيرات التنظيمية (مصروفاتها، عمرها الزمني، عدد الموظفين) على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين.

تؤكد هذه الدراسة على أهمية الابتكار التكنولوجي في تحسين الأداء التنافسي للشركات وتطوير قدرات العاملين. كما تسلط الضوء على العلاقة الإيجابية بين الابتكار التكنولوجي والأداء الوظيفي، وأهمية المتغيرات الشخصية والتنظيمية في تحديد مستوى الأداء الوظيفي.

5. دراسة (Ahmad Aslizadeh, 2014)، بعنوان: تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات على خلق ميزة تنافسية مستدامة للشركات؛ (دراسة حالة: شركات الأغذية في جولستان)، المجلة الهندية للعلوم الحياتية الأساسية والتطبيقية، المجلد 4.

في هذه الدراسة، تم تحديد كيفية استخدام تكنولوجيا المعلومات (الميزات التنظيمية، إدارة الميزات، ظروف التكنولوجيا) لخلق ميزة تنافسية مستدامة (القدرات التسويقية، القدرات الريادية) في شركات الأغذية في جولستان باستخدام نمذجة المعادلة الهيكلية. الهدف من هذا البحث هو التطبيق، وطريقة جمع البيانات وصفية - ارتباطية.

أولاً، تم تطوير الأسس النظرية باستخدام مصادر مكتبية (كتب فارسية، وكتب لاتينية، وأوراق حول دراسة المتغيرات الظاهرة والخفية). تم أخذ عينات حكمية (بناءً على رأي الخبراء)، وبعد تصميم الاستبيان بناءً على الأدبيات، تم توزيعه للاختبار على خبراء الصناعات الغذائية والأكاديميين، وبعد اختبار الموثوقية، تم توزيع الاستبيان النهائي على 130 موظفًا في شركات صناعة الأغذية في محافظة جولستان.

تظهر النتائج وجود علاقة جوهرية بين استخدامات تكنولوجيا المعلومات في الشركات وخلق ميزة تنافسية مستدامة فيها. وفقًا لنتائج البحث، يتم تعريف الفرضيات الثانوية، حيث تتمتع الميزات الإدارية بأكبر تأثير على تبني تكنولوجيا المعلومات.

أظهرت الدراسة وجود علاقة قوية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والميزة التنافسية المستدامة في شركات الأغذية في جولستان، وأن الميزات الإدارية لها تأثير كبير على تبني تكنولوجيا المعلومات.

الفرع الاول: مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة

الجدول رقم (1-5): يوضح المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

| الهدف | الاداة | المجتمع | العينة | الابعاد | |
|---|-----------|---|--|---|--|
| معرفة كيف يمكن للتغيير التكنولوجي (في خدمة الانترنت) ان يؤثر على الأداء التنافسي للمؤسسة اتصالات الجزائر | الاستبانة | ثلاث فروع من مؤسسة اتصالات الجزائر | عينة من الافراد العاملين لدى اتصالات الجزائر تمثلت في 77 فرد | <ul style="list-style-type: none"> التغيير التكنولوجي الأداء التنافسي | الدراسة الحالية |
| معرفة دور قيادة التكنولوجيا في تحسين الأداء التنافسي لشركات قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الفلسطينية. أثر هذه الاستراتيجيات على الأداء التنافسي لهذه الشركات. | الاستبانة | شركات قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الفلسطينية. | عينة عشوائية طبقية | <ul style="list-style-type: none"> قيادة التكنولوجيا الأداء التنافسي | دراسة خالد محمد سليم أبو حسنة 2018 |
| التعرف على تأثير مرونة تكنولوجيا المعلومات على الأداء التنافسي للموانئ من خلال الدور الوسيط لقدرات سلسلة التوريد. | الاستبانة | لأفراد العاملين في ميناء أم قصر | عينة من الأفراد العاملين في ميناء أم قصر، بلغ حجمها 368 فردًا. | <ul style="list-style-type: none"> مرونة التكنولوجيا الأداء التنافسي سلسلة التوريد | دراسة زيدون محمود سلطان الطويل وعمار يوسف ضجر 2023 |
| معرفة أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الميزة التنافسية وتعزيز دورها في بعض المصارف الأهلية في محافظة بغداد | الاستبانة | بعض المصارف الأهلية في محافظة بغداد | عينة عشوائية من الموظفين والزبائن في بعض المصارف الأهلية في محافظة بغداد، بلغ حجمها 70 فرد | <ul style="list-style-type: none"> تكنولوجيا المعلومات الميزة التنافسية | دراسة هديل صادق احمد، وفاء أيوب كسارة 2024 |
| معرفة علاقات الأثر بين متطلبات التحول الرقمي وأبعاد القدرة التنافسية في شركة عمر بن عمر | الاستبانة | مسؤولي ومدراء شركة عمر بن عمر بفروعها الثلاثة | عينة من مسؤولي ومدراء شركة عمر بن عمر بفروعها الثلاثة، بلغ حجمها | <ul style="list-style-type: none"> متطلبات التحول الرقمي | دراسة هاجر خلف الله، خالد بن جلول 2023 |

| | | | | | |
|--|--|--|--|---|--|
| | | | 50 فردًا بشكل عشوائي. | <ul style="list-style-type: none"> القدرة التنافسية | |
| <p>دراسة زرزرا العياشي، غياذ كرمة 2014</p> | <ul style="list-style-type: none"> تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال الميزة التنافسية | <p>عينة من موظفي اتصالات الجزائر حيث قدر حجمها ب 70 فرد</p> | <p>مؤسسة اتصالات الجزائر</p> | <p>الاستبانة</p> | <p>معرفة دور تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في دعم الميزة التنافسية (الربحية والحصة السوقية) لمؤسسة اتصالات الجزائر. ومحاولة التوصل إلى كيفية تعايش المؤسسة الخدمية الجزائرية مع الظروف الجديدة والمتجددة الناتجة عن التطورات التكنولوجية.</p> |
| <p>دراسة عبد الجليل مقدم واخرون 2020</p> | <ul style="list-style-type: none"> تكنولوجيا المعلومات والاتصال الميزة التنافسية | <p>عينة من موظفي اتصالات موبيلس حيث قدر حجمها ب 57 فرد</p> | <p>العاملون بمؤسسة الاتصالات موبيلس.</p> | <p>الاستبانة</p> | <p>معرفة مدى أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال (المعدات، المادية، البرمجيات، الشبكات، رأس المال الفكري) على الميزة التنافسية في المؤسسة الاقتصادية للاتصالات موبيلس.</p> |
| <p>دراسة الصواف واخرون 2013</p> | <ul style="list-style-type: none"> التغيير التكنولوجي جودة المنتجات | <p>اعتمدت الدراسة على حالة واحدة محددة هي "المعمل المبحوث"</p> | <p>الشركات أو المعامل التي تسعى إلى تحسين جودة منتجاتها من خلال التغيير التكنولوجي . ومع ذلك، التركيز الفعلي للدراسة كان على حالة واحدة.</p> | <ul style="list-style-type: none"> مصادر ودوريات علمية عربية وأجنبية (للجانب النظري) الزيارات الميدانية المشاهدات والملاحظات الشخصية المباشرة المقابلات السجلات والوثائق (للجانب الميداني) | <p>معرفة مدى مساهمة التغيير التكنولوجي في تحسين جودة المنتجات بعد إدخال تكنولوجيا حديثة ومتطورة إلى المعمل المبحوث. وتقديم صورة واضحة عن التغيير التكنولوجي نظرًا.</p> |
| <p>دراسة محمد قريشي 2014</p> | <ul style="list-style-type: none"> التغيير التكنولوجي أداء | <p>شملت جميع العمال الإداريين في مؤسسة صناعة الكوابل</p> | <p>جميع العمال الإداريين المتواجدين في مختلف مديريات</p> | <p>الاستبانة</p> | <p>التعرف على تصورات العاملين في مؤسسة صناعة الكوابل _ فرع جنرال كابل بسكرة، نحو مستوى</p> |

| | | | | | |
|--|--|---|--|--|--|
| <p>التغيير التكنولوجي الحاصل بالمؤسسة وأثر ذلك على مستوى الأداء، واختبار الفروق في تلك التصورات تبعاً لاختلاف خصائصهم الشخصية والوظيفية.</p> | | <p>ودوائر مؤسسة صناعة الكوابل فرع جنرال كابل بسكرة.</p> | <p>فرع جنرال كابل بسكرة، حيث تم توزيع الاستبيانات على 251 عاملاً واسترجاع 190 استبانة.</p> | <p>المؤسسات الاقتصادية</p> | |
| <ul style="list-style-type: none"> ■ معرفة تأثير قدرات الابتكار التكنولوجي على الأداء التنافسي لشركات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الإيرانية . ■ التعرف على أثر الابتكار التكنولوجي في الأداء الوظيفي للعاملين . ■ تحليل إثر العلاقة بين الابتكار التكنولوجي والأداء الوظيفي . ■ تحديد مدى تأثير المتغيرات الشخصية (المسمى الوظيفي، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، العمر، الجنس) على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين . | <p>الاستبانة</p> | <p>شركات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الإيرانية</p> | <p>لم يتم تحديد حجم أو طبيعة العينة المستخدمة في الدراسة بشكل واضح</p> | <ul style="list-style-type: none"> ■ قدرات الابتكار التكنولوجي ■ الأداء التنافسي | <p>دراسة (Razavi et AI.2016</p> |
| <p>إبراز أهم عوامل القدرة التنافسية وأهمية معرفة المؤسسة بموقعها التنافسي لتمكينها من اختيار الاستراتيجيات المناسبة. كما هدفت إلى التأكيد على أهمية ضمان الاستقرار في السوق.</p> | <p>اعتمدت الدراسة على التحليل النظري للمفاهيم والمبادئ المتعلقة بالابتكار والقدرة التنافسية.</p> | <p>المؤسسات بشكل عام في البيئة التنافسية المعاصرة.</p> | <p>لا يوجد عينة بالمعنى الميداني في هذه الدراسة، حيث أنها تركز على التحليل النظري.</p> | <ul style="list-style-type: none"> ■ التطوير المبتكر ■ القدرة التنافسية | <p>دراسة (Nataliia Hurzhyi, et al (2021 ,</p> |
| <p>تحديد كيفية استخدام تكنولوجيا المعلومات لخلق ميزة تنافسية مستدامة في شركات الأغذية في جولستان باستخدام نموذج المعادلة الهيكلية.</p> | <p>الاستبانة</p> | <p>شركات الأغذية في محافظة جولستان.</p> | <p>130 موظفًا في شركات صناعة الأغذية في محافظة جولستان</p> | <ul style="list-style-type: none"> ■ تكنولوجيا المعلومات ■ الميزة التنافسية | <p>دراسة (Ahmad (Aslizadeh, 2014</p> |

| | | | | | |
|--|--|---|--|---|---|
| استكشاف كيف تدعم نظم المعلومات الاستراتيجية الأعمال والأداء المؤسسي، وتوضيح الآثار الإيجابية لنظم المعلومات الاستراتيجية | المسح الكمي (تم) تحليل البيانات باستخدام نمذجة المعادلة الهيكلية). | الشركات البرازيلية (خلال الأزمات الاقتصادية). | بيانات مسح كمي من 389 شركة برازيلية. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ نظم المعلومات الاستراتيجية ▪ الاستراتيجية التنافسية للأداء | دراسة (Adilson Carlos Yoshikuni and Alberto Luiz (Albertin, 2018 |
| تحديد تأثير التغيير التكنولوجي على الأداء التنظيمي للشركات الصغيرة والمتوسطة داخل منطقة لاغوس الحضرية. | بحث مسحي (تم) تحليل البيانات باستخدام تقنية الانحدار الخطي). | الشركات الصغيرة والمتوسطة داخل منطقة لاغوس الحضرية. | 153 من المديرين وأصحاب الشركات الصغيرة والمتوسطة | <ul style="list-style-type: none"> ▪ التغيير التكنولوجي ▪ أداء الشركات الصغيرة والمتوسطة | دراسة (Stella Toyosi DUROWOJU , (2017 |

الفرع الثاني: مجالات الاستفادة من الدراسات السابقة:

في ضوء المراجعة الشاملة للأبحاث والجهود العلمية السابقة، وتقييم مدى ارتباطها بموضوع البحث الحالي، وفحص طبيعة ومنهجيات بعض الدراسات السابقة وأدواتها التحليلية، بالإضافة إلى تحليل المضامين التي تناولتها، فقد استخلصت الطالبة مجموعة من النتائج التي تسلط الضوء على أبرز أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة على وجه الخصوص، وتتمثل فيما يلي:

1. **تحديد الإطار النظري:** تعتبر الدراسات السابقة نقطة الانطلاق الأساسية في أي بحث علمي، حيث أسهمت بشكل كبير في إثراء الجانب النظري وضبط المفاهيم للدراسة الحالية وذلك من خلال الاقتباس من هذه الدراسات والاستفادة من اطارها النظري؛
2. **تحديد ابعاد الدراسة:** حيث ساعدت في تحديد كل من الابعاد الرئيسية والفرعية لمتغيرات الدراسة وأي من هذه الابعاد الأكثر تناولا واتفاقا؛
3. **الأساليب الإحصائية:** الاستفادة من بعض الأساليب الإحصائية المتبعة في تحليل البيانات والمقاييس المستخدمة، حيث تم الاطلاع على طبيعة الأسئلة والفقرات المستخدمة في الاستبانة والتي ساعدت كثيرا في بناء استبانة الدراسة الحالية؛
4. **المنهجية:** التعرف على المنهجيات هذه الدراسات وكذا المشكلات المعرفية والبحثية والميدانية في النماذج السابقة وهذا ما ساهم في تصميم منهجية الدراسة الحالية؛

5. تحديد الفرضيات: تمت الاستفادة منها في صياغة واستخلاص الفرضيات المتبعة في الدراسة الحالية وضبطها وتوجيهها وتصميم دراسة فعالة لاختبار هذه الفرضيات بشكل منهجي؛
6. مقارنة النتائج: التعرف على نتائج هذه الدراسات مما سهل في بناء وتحديد نطاق الدراسة في الجانب التطبيقي منها.

الفرع الثالث: ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة:

امتازت الدراسة الحالية ببعض النقاط التي يمكن اجمالها بالآتي:

1. الحدائة: تعد اول دراسة تناولت المتغيرين التغيير التكنولوجي والأداء التنافسي معا على حسب اطلاعي، تم حصرها في هذه الدراسة وتطبيقها على مؤسسة اتصالات الجزائر ورقلة؛
2. الشمولية: محاولة الدراسة الحالية تقليص الفجوة البحثية فيما يخص التأثيرات المحتملة ما بين متغيرات الدراسة ضمن منهج علمي تطبيقي.

خلاصة الفصل:

من خلال ما تم التعرض له ضمن هذا الفصل يتضح لنا أن التغيير هو ضرورة حتمية للمؤسسة تفرضها التغيرات الواسعة والسريعة للبيئة الخارجية من أجل تحقيق أهدافها وضمان بقائها واستمراريتها، ويمكن لعملية التغيير أن تطرأ على أي جانب من جوانب المؤسسة وذلك حسب احتياجاتها وامكانياتها، ولعل أبرز هذه الجوانب التغيير التكنولوجي الذي يعد من بين القرارات الهامة التي تتخذها المؤسسة لمواجهة الأوضاع الجديدة واقتناء التكنولوجيا التي تعود عليها بالفائدة والنفع كتخفيض التكاليف، تحسين الجودة، زيادة الإنتاجية... الخ.

كما تجدر الإشارة إلى أن نجاح المؤسسة في تطبيقها للتغيير التكنولوجي لا يتوقف فقط على توفير الموارد التكنولوجية بل يتجاوز ذلك إلى إقامة وهيئة الهياكل التنظيمية اللازمة، تغيير الثقافة التنظيمية وكذا رفع مستوى الأداء التنافسي الذي يلعب دوراً مهماً وأساسياً لمعرفة المؤسسة لمركزها التنافسي مما يجعلها قادرة على اقتناص الفرص وتجنب التهديدات، والهدف الرئيسي من هذا كله هو ضمان البقاء وتحقيق الاستدامة.

الفصل الثاني: دراسة ميدانية
لأثر التغيير التكنولوجي على
الأداء التنافسي لمؤسسة
اتصالات الجزائر-ورقة

تمهيد:

بعد استعراض اهم المفاهيم النظرية بالدراسة والتحليل لمغيري البحث "التغيير التكنولوجي" و "الأداء التنافسي" والتطرق الى العلاقة بينهما في الفصول النظرية، سنحاول في هذا الفصل دراسة العلاقة والاثر بين المتغيرين السابقين على ارض الواقع، وذلك بمؤسسة اتصالات الجزائر-ورقلة.

سنقوم بتقسيم هذا الفصل كما يلي:

- المبحث الأول: أثر التغيير التكنولوجي على الأداء التنافسي في مؤسسة اتصالات الجزائر-ورقلة؛
- المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة الميدانية ومناقشتها.

المبحث الأول: أثر التغيير التكنولوجي على الأداء التنافسي في مؤسسة اتصالات

الجزائر-ورقلة

سنتطرق من خلال هذا المبحث الى كل من تعريف المؤسسة محل الدراسة وتشخيص الوضع التنافسي لديها، كما سيتم التعرف على مجموعة من الأدوات والأساليب الإحصائية المناسبة لخصائص مجتمع وعينة الدراسة بغرض عرض وتحليل النتائج، كما يلي:

المطلب الأول: التعريف بالمؤسسة محل الدراسة:

نشأة وتطور المؤسسة:

بعد استقلال الجزائر سنة 1962 تم انشاء الحكومة المستقلة ذات المسؤولية السياسية، الاجتماعية والاقتصادية، حيث أسندت هذه الحكومة مهام تسيير قطاع البريد والاتصالات الى الدولة وتبلور هذه المهام في تطوير وتنمية شبكة الاتصال الهاتفية من اجل تلبية الاحتياجات المتزايدة على هذه الخدمات، ولكن احتكار قطاع البريد والاتصالات من طرف الدولة ادى تدريجيا الى ظهور عدة مشاكل اهمها:¹

- تدهور الخدمة العمومية؛
- التطور والتزايد المستمر لرغبة المواطنين في خدمات جديدة؛
- نقص التحكم في التكنولوجيا الجديدة.

وانطلاقا من ذلك لجأت الحكومة الجزائرية الى التفكير في هيكلة قطاع البريد والاتصالات وتحرير سوق الخدمات الاتصالية ما نتج عنه صدور القانون رقم 03-2000 في 05 اوت 2000 وافق على تمويله البنك الدولي للإنشاء والتعمير في مدة لا تتجاوز ال 4 سنوات والذي جاء بموجبه قرار فصل قطاع الاتصالات عن قطاع البريد وتم بعثه تحت تسمية مؤسسة اتصالات الجزائر.

وأصبحت مؤسسة اتصالات الجزائر هي المتعامل الرئيسي للاتصالات بالجزائر، وهي مؤسسة عمومية ذات طابع اقتصادي وذات أسهم ورأس مال عمومي عملي في سوق الشبكات وخدمات الاتصالات السلكية، اللاسلكية والفضائية، بدأت في الخدمة منذ 01 جانفي 2003، مسجلة في سجل تجاري حامل للرقم 02B 0018083، مقر المديرية المركزية للمؤسسة هو الطريق الوطني رقم 5، الديار الخمس، المحمدية، الجزائر العاصمة.²

¹ زرزار العياشي وغياذ كريمة، دور تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في دعم الميزة التنافسية لمؤسسة اتصالات الجزائر، مجلة الباحث العلمي، العدد 02، سنة 2014، جامعة سكيكدة، ص 192

² موقع المؤسسة

ويهدف التسيير الحسن لوظائف المؤسسة ومن أجل تحقيق الأهداف المسطرة تم توزيع مراكز المسؤولية على ثلاث مستويات: المركزية، الجهوية والولائية بحيث تختص كل جهة بالمسؤوليات والمشاريع المكلفة بها بهدف إيصال الخدمات الاتصالية لكافة المواطنين عبر التراب الوطني الواسع، وذلك من خلال مديرية مركزية واحدة واثنى عشر مديرية جهوية للاتصال تشرف كلا منها على عدد من الوحدات العملية للاتصالات - توجد وحدة واحدة في كل ولاية ما عدا ولاية الجزائر- إضافة الى وكالات تجارية يختلف عددها باختلاف الكثافة السكانية للمناطق الجغرافية .

المطلب الثاني: تشخيص الوضعية التنافسية لسوق الانترنت في الجزائر:

تتمتع مؤسسة اتصالات الجزائر بمكانة الريادة في سوق الاتصالات الجزائرية، فهي المؤسسة الوحيدة المترتبة على كل القطاعات السوقية للاتصالات، وذلك ليس لجدارة أو تميز المؤسسة وإنما لضعف المنافسة والمنافسين في السوق، ماعدا في مجال خدمات الهاتف النقال فالقطاع السوقي لها يتميز بالمنافسة الشرسة بين المتعاملين الثلاث (موبيليس، جيزي واوريدو)، لذلك فإن الحصة السوقية لمؤسسة اتصالات الجزائر هي عبارة عن متغير تابع له علاقة طردية مع التغيرات في حصة السوقية لديها.

1- الحصيلة الاجمالية للمشاركين:

أولا الحظيرة الاجمالية لمشاركي الانترنت (الثابت والنقال):

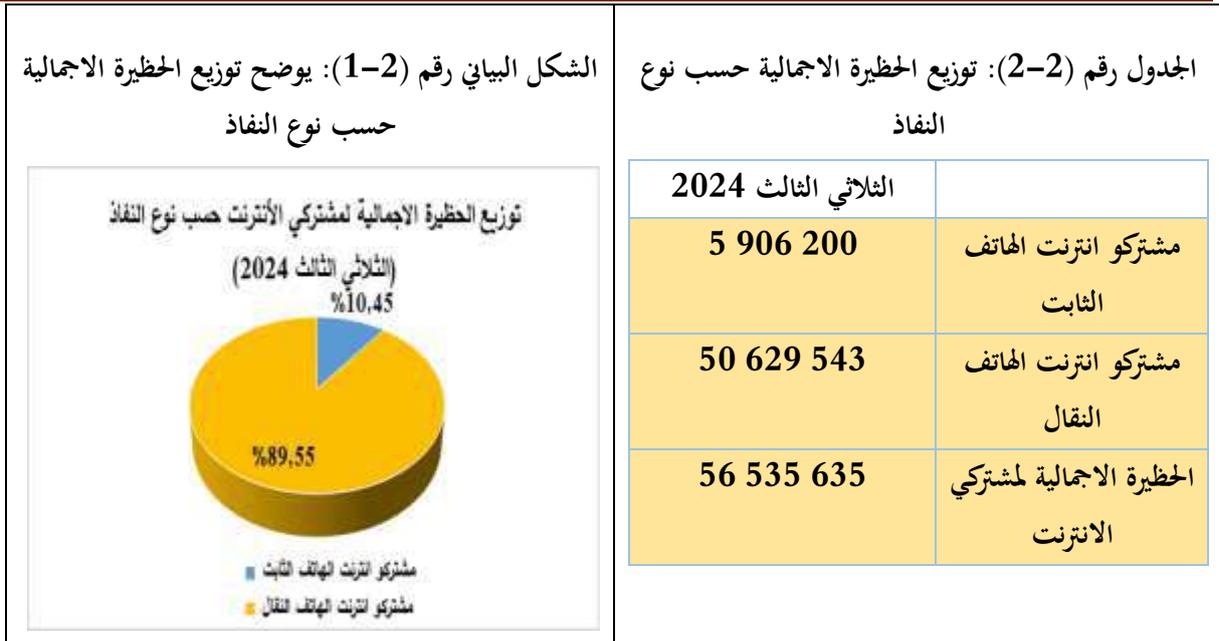
الجدول رقم (1-2): يوضح الحظيرة الاجمالية لمشاركي الانترنت (الثابت والنقال)

| | |
|---------------------|------------------------------------|
| الثلاثي الثالث 2024 | |
| 56 535 635 | الحظيرة الاجمالية لمشاركي الانترنت |

المصدر: سلطة ضبط البريد والاتصالات الالكترونية، مرصد سوق الانترنت في الجزائر، الثلاثي الثالث 2024 ص: 01

يمثل الجدول أعلاه الحصيلة الاجمالية للمشاركين الهاتف الثابت والنقال، حيث بلغ العدد الإجمالي لمشاركي الهاتف الثابت والنقال 56 مليون و535 ألف و635 مشترك.

ثانيا توزيع الحظيرة الاجمالية حسب نوع النفاذ:

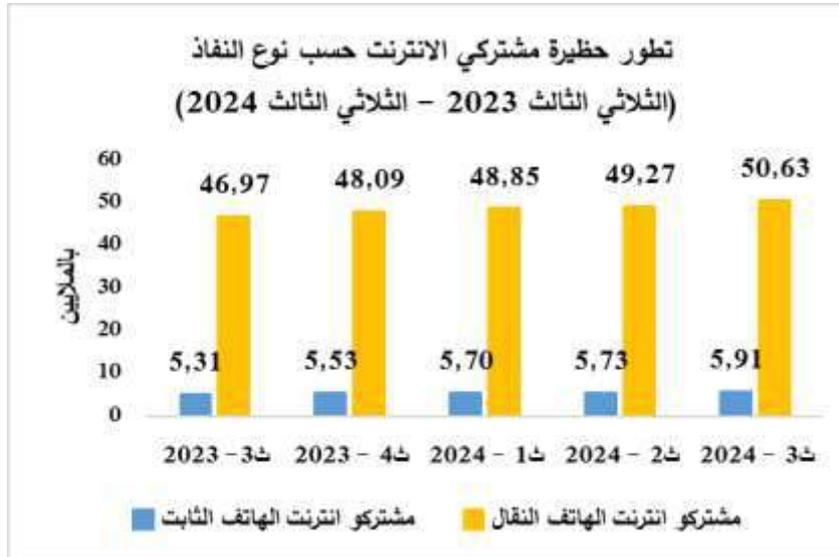


المصدر: سلطة ضبط البريد والاتصالات الالكترونية، مرصد سوق الانترنت في الجزائر، الثلاثي الثالث 2024 ص: 01

يمثل كل من الجدول والشكل البياني أعلاه توزيع الحظيرة الاجمالية حسب نوع النفاذ، حيث بلغ عدد المشتركين الهاتف الثابت 5 ملايين و906 ألف و200 مشترك اي بنسبة قدرت ب (10.45)، في المقابل بلغ عدد المشتركين في خدمة الهاتف النقال الغالبية، حيث يصل الى 50 مليون و629 ألف و543 مشترك أي بنسبة (89.55)، نفسر هذه البيانات بأنه هناك تنافس بين مشتركو الانترنت الهاتف الثابت ومشتركو الانترنت الهاتف النقال غير ان المستخدمين يفضلون الوصول الى الانترنت عبر الهاتف النقال ويمكن ان يعزى ذلك الى سهولة الوصول، التغطية الاوسع، توفر باقات متنوعة للإنترنت النقال، وهذا ما جعل خدمات الهاتف النقال تهيمن على سوق الاتصالات.

ثالثا تطور حظيرة مشتركي الانترنت حسب نوع النفاذ:

الشكل البياني رقم (2-2): يوضح تطور حظيرة مشتركي الانترنت حسب نوع النفاذ



المصدر: سلطة ضبط البريد والاتصالات الالكترونية، مرصد سوق الانترنت في الجزائر، الثلاثي الثالث 2024 ص:02
يمثل الشكل البياني أعلاه تطور حظيرة مشتركي الانترنت حسب نوع النفاذ خلال (الثلاثي الثالث 2023 - الثلاثي الثالث 2024)، حيث نلاحظ هيمنة مشتركي الهاتف النقال في جميع الفترات الزمنية الموضحة وهذا يؤكد الاتجاه الذي رأيناه في الشكل البياني السابق، فيما يقابله عدد قليل جدا من مشتركي الانترنت الثابت، تشير هذه البيانات الى استمرار تفوق الانترنت النقال وهذا بناء على الارتفاع المستمر في عدد مشتركيه وهذا ما يزيد شدة المنافسة الانترنت النقال و الانترنت الثابت لكن نلاحظ ان التطور المستمر في مشتركي الهاتف النقال مستمر وهذا ما سيحقق النمو القوي في هذا القطاع.

2- سوق انترنت الهاتف الثابت:

أولا توزيع عدد المشتركين حسب التكنولوجيا:

| الجدول رقم (2-3): يوضح توزيع عدد المشتركين حسب التكنولوجيا | الشكل البياني رقم (2-3): يوضح توزيع عدد المشتركين حسب التكنولوجيا |
|--|---|
| عدد المشتركين | التوزيع الحظيرة الاجمالية حسب نوع النفاذ |
| 2 626 479 | الثلاثي الثالث 2024 |
| 1 801 686 | 44.47% |
| 1 474 219 | 30.50% |
| 3 816 | 24.96% |
| 5 906 200 | 0.07% |
| مشتركو ADSL | مشتركو الانترنت للجيل الرابع للهاتف الثابت |
| مشتركو انترنت الجيل الرابع للهاتف الثابت | مشتركو الانترنت / الترت |
| مشتركو انترنت الألياف FTTH | مشتركو الانترنت / الترت |
| مشتركو LS | مشتركو الانترنت / الترت |

المصدر: سلطة ضبط البريد والاتصالات الالكترونية، مرصد سوق الانترنت في الجزائر، الثلاثي الثالث 2024

يبين الجدول و الشكل البياني أعلاه عدد المشتركين في خدمات الانترنت المختلفة حتى نهاية الثلاثي الثالث من عام 2024، حيث نلاحظ ان (ADSL) تحتل المرتبة الأولى من حيث عدد المشتركين حيث كانت نسبتها (44.47%)، تليها (مشتركو انترنت الجيل الرابع للهاتف الثابت) حيث سجلت عدد كبير من المشتركين قدرت نسبتها ب (30.50%)، اما بالنسبة (FTTH) مشتركو انترنت الالياف لديها عدد مشتركين كبير ويشكل نسبة هامة (24.96%)، اما عدد مشتركو الجيل الرابع (LTE) والجيل الخامس (5G) لا يزال منخفضا نسبيا مقارنة بالتقنيات الأخرى بنسبة قدرت ب (0.07%)، تشير البيانات ان تقنيات الانترنت القديمة مثل (ADSL) لا تزال مهيمنة من حيث عدد المشتركين، ولكن هناك نموا ملحوظا في استخدام الالياف البصرية ومشتركو (FTTH)، اما تقنيات الجيل الرابع والخامس لا تزال في بداية انتشارها.

ثالثا توزيع الحظيرة حسب التدفق:

| الجدول رقم (2-4): يوضح توزيع الحظيرة حسب التدفق | مشتركو ADSL / الألياف / LS |
|---|-----------------------------|
| الثلاثي الثالث 2024 | $\geq 10\text{Mbps}$ التدفق |
| | $< 20\text{Mbps}$ التدفق |
| | $> 50\text{Mbps}$ التدفق |
| | $> 100\text{Mbps}$ التدفق |
| | $\geq 100\text{Mbps}$ |

الشكل البياني رقم (2-4): يوضح توزيع الحظيرة حسب التدفق

توزيع الحظيرة حسب التدفق (الثلاثي الثالث - 2024)

المصدر: سلطة ضبط البريد والاتصالات الالكترونية، مرصد سوق الانترنت في الجزائر، الثلاثي الثالث 2024 ص: 03

يوضح الجدول والشكل البياني، توزيع المشتركين في خدمة (ADSL) والتي تمثل الجيل القديم من الانترنت الثابت، حسب سرعة التدفق (التحميل) خلال الثلاثي الثالث من عام 2024، نلاحظ ان الجدول لا يذكر العدد الفعلي للمشاركين لكل فئة سرعة ولكنه يوضح فقط النسبة المئوية لكل فئة. الفئة الأكبر من المشتركين التي قدرت ب (74.91%) لديهم سرعات تحميل منخفضة جدا، لا تتجاوز 2 ميغابايت في الثانية، اما نسبة المشتركين الذين لديهم سرعات اعلى تتناقص بشكل كبير كلما زادت السرعة، حيث لا يوجد أي مشترك لديه سرعة تحميل تصل الى او تتجاوز 100 ميغابايت في الثانية ضمن هذه الفئة من مشترك (ADSL)، ما يمكن استنتاجه من هذه البيانات الى ان غالبية مشترك (ADSL) في الفترة المذكورة كانوا يعانون من سرعات انترنت منخفضة جدا، وتعتبر بطيئة جدا لتلبية متطلبات الانترنت الحديثة مثل مشاهدة الفيديو بجودة عالية او استخدام العديد من التطبيقات في نفس الوقت. وهذا يوضح ان هناك حاجة ماسة لترقية البنية التحتية للانترنت وتوسيع نطاق توفير تقنيات أسرع من الالياف البصرية لتمكين المستخدمين من الحصول على تجربة إنترنت أفضل. وهذا يسלט الضوء على التقادم النسبي ل(ADSL).

رابعا حجم حركة البيانات الاجمالية المستهلكة وحسب نوع المشتركين:

حجم البيانات الاجمالية:

الجدول رقم (2-5): يوضح حجم البيانات الاجمالي

| الثلاثي الثالث 2024 | الثلاثي الثاني 2024 | حجم حركة البيانات المستهلكة |
|------------------------|------------------------|-----------------------------|
| 1 631 | 1 669 | مشتركو ADSL/ LS |
| 233 | 224 | مشتركو 4GLTE الثابت |
| 864 | 813 | مشتركو FTTH |
| 2 728 | 2 706 | مجموع الحركة المستهلكة |
| %0,81 + | | نسبة التطور |

المصدر: سلطة ضبط البريد والاتصالات الالكترونية، مرصد سوق الانترنت في الجزائر، الثلاثي الثالث 2024 ص:04

يبين الجدول أعلاه حجم حركة البيانات الاجمالية المستهلكة بوحدة الجيجابايت (GO بالملايين) خلال الثلاثين الثاني والثالث من عام 2024 وذلك حسب نوع المشتركين، حيث نلاحظ ان مشركي (ADSL/ LS) يمثلون الشريحة الأكبر ، حيث استهلكوا حوالي (1.6) جيجابايت في كل من الثلاثين الثاني والثالث، اما مشركو (FTTH) يأتون في المرتبة الثانية من حيث حجم الاستهلاك، وقد شهدوا زيادة ملحوظة في الاستهلاك من (813) مليون جيجابايت الى (864) مليون جيجابايت في الثلاثي الثالث، اما بالنسبة لمشركون الجيل الرابع (4GLTE) يمثلون الشريحة الاقل استهلاكا للبيانات. نستنتج من هذه البيانات انه على الرغم من ان (ADSL/ LS) قد تكون تقنية أقدم، الا ان العدد الكبير لمشركيها (كما رأينا في التحليلات السابقة) يجعلهم يساهمون بالجزء الاكبر في حجم استهلاك البيانات الاجمالي، لكن هذا لا ينفي النمو المتزايد لباقي التقنيات.

2- سوق انترنت الهاتف النقال:

أولا توزيع عدد المشتركين حسب التكنولوجيا:

| الشكل البياني رقم (2-5): يوضح عدد المشتركين حسب التكنولوجيا | الجدول رقم (2-6): يوضح عدد المشتركين حسب التكنولوجيا | | | | | | | | |
|---|--|---------------------|--|-----------|--------------------------------|------------|--------------------------------|------------|-----------------------|
| <p>الهاتف النقال (الثلاثي الثالث 2024)</p> | <table border="1"> <thead> <tr> <th>الثلاثي الثالث 2024</th> <th></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>4 201 613</td> <td>مشتركو انترنت الهاتف النقال 3G</td> </tr> <tr> <td>46 427 822</td> <td>مشتركو انترنت الهاتف النقال 4G</td> </tr> <tr> <td>50 629 435</td> <td>مجموع المشتركين 4G/3G</td> </tr> </tbody> </table> | الثلاثي الثالث 2024 | | 4 201 613 | مشتركو انترنت الهاتف النقال 3G | 46 427 822 | مشتركو انترنت الهاتف النقال 4G | 50 629 435 | مجموع المشتركين 4G/3G |
| الثلاثي الثالث 2024 | | | | | | | | | |
| 4 201 613 | مشتركو انترنت الهاتف النقال 3G | | | | | | | | |
| 46 427 822 | مشتركو انترنت الهاتف النقال 4G | | | | | | | | |
| 50 629 435 | مجموع المشتركين 4G/3G | | | | | | | | |

المصدر: سلطة ضبط البريد والاتصالات الالكترونية، مرصد سوق الانترنت في الجزائر، الثلاثي الثالث 2024 ص: 04

يوضح الجدول والشكل أعلاه، توزيع عدد المشتركين في انترنت الهاتف النقال حسب استخدامهم لتقنيات الجيل الثالث (3G) والجيل الرابع (4G) خلال الثلاثي الثالث من عام 2024، حيث نلاحظ ان اغلبية المشتركين الانترنت الهاتف النقال يستخدمون تقنية الجيل الرابع (4G)، بينما عدد المشتركين الذين لا يزالون يستخدمون تقنية الجيل الثالث (3G) قليل جدا مقارنة مع مشتركى الجيل الرابع. تشير هذه البيانات بوضوح الى التحول الكبير نحو استخدام تقنية الجيل الرابع في سوق انترنت الهاتف النقال، وذلك لأنها توفر سرعات اعلى وأداء أفضل للانترنت مقارنة بشبكات الجيل الثالث.

ثانيا توزيع عدد مستخدمي البيانات حسب نوع التكنولوجيا:

الجدول رقم (2-7): يوضح عدد مستخدمي البيانات حسب نوع التكنولوجيا

| الثلاثي الثاني 2024 | الثلاثي الثالث 2024 | |
|---------------------|---------------------|---------------------------------|
| 2 158 914 | 2 197 825 | مستخدمو انترنت الهاتف النقال 3G |
| - 1,77 % | | نسبة التطور |
| 37 322 480 | 35 925 309 | مستخدمو انترنت الهاتف النقال 4G |
| + 3,89 % | | نسبة التطور |
| 39 481 394 | 38 123 134 | مجموع المستخدمين 4G/3G |
| + 3,56 % | | نسبة التطور |

المصدر: سلطة ضبط البريد والاتصالات الالكترونية، مرصد سوق الانترنت في الجزائر، الثلاثي الثالث 2024 ص: 04

يقارن الجدول أعلاه عدد مستخدمي بيانات الهاتف النقال الذين يستخدمون تقنيات الجيل الثالث (3G) والجيل الرابع (4G) بين الثلاثين الثاني والثالث من عام 2024، مع اظهار نسبة التطور (النمو او الانخفاض) في عدد المستخدمين لكل تقنية، حيث نلاحظ انخفاض في مستخدمي (3G) حيث سجل انخفاض طفيف بنسبة (1.77%) بين الثلاثين الثاني والثالث. بينما يقابله نمو قوي في مستخدمي (4G) بنسبة (3.89%) خلال نفس الفترة، تعكس هذه البيانات استمرار الاتجاه نحو تبني تقنية الجيل الرابع (4G) في استخدام بيانات الهاتف النقال وهذا ما يؤكد على تفضيل المستخدمين للسرعات العالية والأداء الأفضل الذي توفره هذه التقنية لتلبية احتياجاتهم المتزايدة من تطبيقات وخدمات الانترنت المختلفة، وتراجع تقنية الجيل الثالث تدريجيا لصالح النمو المستمر والقوي لتقنية الجيل الرابع.

ثالثا التوزيع حسب نوع الاشتراك والاستعمال:

1- التوزيع حسب نوع الاشتراك:

| الجدول رقم (2-8): يوضح التوزيع حسب نوع الاشتراك | الشكل البياني رقم (2-6): يوضح التوزيع حسب نوع الاشتراك | | | | | | | | |
|---|--|---------------------|---------------------|------------|---------------------|-----------|------------------|------------|---|
| <table border="1"> <thead> <tr> <th>التوزيع حسب نوع الاشتراك</th> <th>الثلاثي الثالث 2024</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>مشتركو الدفع المسبق</td> <td>48 225 631</td> </tr> <tr> <td>مشتركو الدفع البعدي</td> <td>2 403 804</td> </tr> <tr> <td>مجموع الاشتراكات</td> <td>50 629 435</td> </tr> </tbody> </table> | التوزيع حسب نوع الاشتراك | الثلاثي الثالث 2024 | مشتركو الدفع المسبق | 48 225 631 | مشتركو الدفع البعدي | 2 403 804 | مجموع الاشتراكات | 50 629 435 | <p>توزيع الحظيرة الإجمالية للانترنت النقال حسب نوع الاشتراك (الثلاثي الثالث 2024)</p> <p>95,25% اشتراك الدفع المسبق 4,75% اشتراك الدفع البعدي</p> |
| التوزيع حسب نوع الاشتراك | الثلاثي الثالث 2024 | | | | | | | | |
| مشتركو الدفع المسبق | 48 225 631 | | | | | | | | |
| مشتركو الدفع البعدي | 2 403 804 | | | | | | | | |
| مجموع الاشتراكات | 50 629 435 | | | | | | | | |

المصدر: سلطة ضبط البريد والاتصالات الالكترونية، مرصد سوق الانترنت في الجزائر، الثلاثي الثالث 2024 ص: 05

يوضح كل من الجدول والشكل البياني أعلاه، توزيع الاشتراكات في خدمة الهاتف النقال حسب نوع الاشتراك خلال الثلاثين الثالث من عام 2024، نلاحظ ان غالبية مشتركي الهاتف النقال مشتركين في نظام الدفع المسبق حيث قدرت نسبتهم ب (95.25%)، اما عدد المشتركين في نظام الدفع البعدي اقل بكثير جدا مقارنة بنظام الدفع المسبق بنسبة قدرت ب (4.75%)، تشير هذه البيانات بوضوح الى ان نظام الدفع المسبق هو السائد والمفضل بشكل كبير لمشاركي الهاتف النقال وهذا ما تؤكدته النسبة الضئيلة للدفع البعدي.

2- التوزيع حسب نوع الاستعمال:

| الجدول رقم (2-9): يوضح التوزيع حسب نوع الاستعمال | الشكل البياني رقم (2-7): يوضح التوزيع حسب نوع الاستعمال | | | | | | | | | | | | | | |
|--|---|---------------------------|------------|-----------------|-----------|--------------------------|------------|---------|---|---------------|----------------|-----------------|--------|--------------------------|-------|
| <table border="1"> <thead> <tr> <th>عدد المشتركين</th> <th>التوزيع حسب نوع الاستعمال</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>48 636 128</td> <td>الصوت والبيانات</td> </tr> <tr> <td>1 993 307</td> <td>البيانات فقط (Data only)</td> </tr> <tr> <td>50 629 435</td> <td>المجموع</td> </tr> </tbody> </table> | عدد المشتركين | التوزيع حسب نوع الاستعمال | 48 636 128 | الصوت والبيانات | 1 993 307 | البيانات فقط (Data only) | 50 629 435 | المجموع | <p>توزيع مستخدمي أنترنت الهاتف النقال حسب الاستعمال (الثلاثي الثالث 2024)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>نوع الاستعمال</th> <th>النسبة المئوية</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>الصوت والبيانات</td> <td>96.06%</td> </tr> <tr> <td>البيانات فقط (Data only)</td> <td>3.94%</td> </tr> </tbody> </table> | نوع الاستعمال | النسبة المئوية | الصوت والبيانات | 96.06% | البيانات فقط (Data only) | 3.94% |
| عدد المشتركين | التوزيع حسب نوع الاستعمال | | | | | | | | | | | | | | |
| 48 636 128 | الصوت والبيانات | | | | | | | | | | | | | | |
| 1 993 307 | البيانات فقط (Data only) | | | | | | | | | | | | | | |
| 50 629 435 | المجموع | | | | | | | | | | | | | | |
| نوع الاستعمال | النسبة المئوية | | | | | | | | | | | | | | |
| الصوت والبيانات | 96.06% | | | | | | | | | | | | | | |
| البيانات فقط (Data only) | 3.94% | | | | | | | | | | | | | | |

المصدر: سلطة ضبط البريد والاتصالات الالكترونية، مرصد سوق الانترنت في الجزائر، الثلاثي الثالث 2024 ص: 05

يوضح الجدول والشكل أعلاه تصنيف مستخدمي انترنت الهاتف النقال الى فئتين رئيسيتين حسب نمط استخدامهم أولئك الذين يستخدمون خدمات الصوت والبيانات معا، وأولئك الذين يستخدمون البيانات فقط، حيث نلاحظ ان القسم الأكبر من مستخدمي الهاتف النقال يستخدمون خدمات الصوت والبيانات معا بنسبة قدرت ب (96.06%)، بينما عدد المستخدمين الذين يستخدمون البيانات فقط قليل جدا مقارنة بالذين يستخدمون الصوت والبيانات حيث قدرت نسبتها ب (3.94%)، نستنتج من هذه البيانات ان النموذج السائد لاستخدام الهاتف النقال لا يزال يركز على الجمع بين خدمات الصوت والمكالمات التقليدية واستخدام بيانات الانترنت، لان اغلبية المستخدمين لديهم باقات او اشتراكات تتضمن كلا الخدمتين، في المقابل فان شريحة المستخدمين الذين يستخدمون البيانات فقط (على سبيل المثال مودمات انترنت محمولة لا يحتاج الى اجراء مكالمات صوتية) لا تزال صغيرة نسبيا.

رابعا حجم حركة البيانات الاجمالية المستهلكة:

الجدول رقم (2-10): يوضح حجم حركة البيانات الاجمالية المستهلكة

| الثلاثي الثالث 2024 | حجم الحركة (GO) |
|---------------------|-----------------|
| 1 323 852 280 | |

المصدر: سلطة ضبط البريد والاتصالات الالكترونية، مرصد سوق الانترنت في الجزائر، الثلاثي الثالث 2024 ص: 05

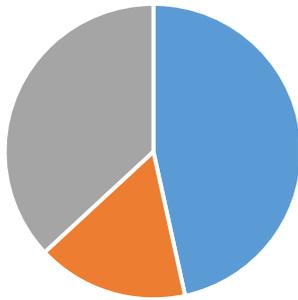
يوضح الجدول أعلاه حركة البيانات الاجمالية المستهلكة في الثلاثي الثالث 2024، حيث انتقل حجم حركة البيانات المستهلكة من (1 222 مليون GO في الثلاثي الثاني من سنة 2024 إلى (1 324 مليون

GO في الثلاثي الثالث من سنة 2024 ، أي ارتفاع تبلغ نسبته (8,35%) ، نلاحظ ان هناك زيادة كبيرة وملموسة في حجم حركة البيانات المستهلكة.

خامسا عدد شرائح SIM من آلة إلى آلة (M2M) لكل متعامل:

يوضح الجدول والشكل البياني، عدد شرائح (SIM) من الآلة إلى الآلة لكل متعامل خلال الثلث الثالث من عام 2024 في الجزائر وتوزيع حصص السوق بين مختلف المتعاملين، وبناء على البيانات المذكورة نلاحظ هيمنة موبيليس في سوق (M2M) حيث انها تمتلك الحصة الأكبر من سوق الشرائح بنسبة (107 273)، نلاحظ أيضا ان هناك تفاوت كبير في عدد شرائح بين المتعاملين الثلاثة. "جازي" يمتلك اقل عدد من الشرائح (37 969)، بينما "اوريدو" يقع في المنتصف (85 083). مايمكن استنتاجه من هذه البيانات ان سوق شرائح (SIM) الخاصة بتقنية (M2M) في الجزائر خلال الثلث الثالث من عام 2024 يشهد نشاطا ملحوظا ومنافسة شديدة، مع تفوق واضح لمتعامل "موبيليس" من حيث عدد الشرائح المستخدمة.

الثلاثي الثالث 2024



■ اتصالات الهاتف النقال "موبيليس"
■ اوبتيموم تيليكوم الجزائر "جازي"

الثلاثي الثالث 2024

| | |
|---------|--|
| 107 273 | اتصالات الجزائر للهاتف النقال "موبيليس" |
| 37 969 | اوبتيموم تيليكوم الجزائر "جازي" |
| 85 083 | الوطنية للاتصالات الجزائر "اوريدو" |
| 230 325 | العدد الإجمالي لشرائح SIM من آلة إلى آلة (M2M) |

الشكل البياني رقم (2-8): يوضح عدد شرائح SIM من آلة إلى آلة (M2M) لكل متعامل

الجدول رقم (2-11): يوضح عدد شرائح SIM من آلة إلى آلة (M2M) لكل متعامل

المصدر: سلطة ضبط البريد والاتصالات الالكترونية، مرصد سوق الانترنت في الجزائر، الثلاثي الثالث 2024 ص:5

المطلب الثالث: الأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية:

سيتم من خلال هذا المطلب التعرف على مجتمع واداة الدراسة، كما سيتم التطرق الى ثبات وصدق الدراسة وذلك كما يلي:

الفرع الأول: مجتمع الدراسة

1- مجتمع الدراسة:

يتمثل مجتمع البحث في العمال الإداريين لمؤسسة اتصالات الجزائر-ورقلة، حيث تم توزيع (93) استبانة وذلك عبر زيارات ميدانية وقد تم استرجاع (77) استبانة، وبعد فحصها تم قبولها كلها وذلك نظرا لتحقيقها شروط الاجابة الصحيحة، وبهذا يصبح عدد الاستبانات الصالحة للتحليل (77) استبانة بنسبة (82.80%) وهي نسبة تعتبر جيدة لغايات هذا البحث.

2- أداة الدراسة:

تم الاعتماد بشكل أساسي على الاستبانة الملحق رقم (2)، وقد تم استخدام مقياس ليكارت الثلاثي، وللتأكد من دقتها تم عرضها على مجموعة من الأساتذة المختصين الملحق رقم (1)، بالإضافة الى الاعتماد على آراء وأفكار المشرف، وذلك للوقوف على آرائهم وملاحظاتهم حول فقراتها ومدى دقتها وشموليتها ووضوحها وقابليتها للقياس.

من ثم تم تفرغها وتحليلها باستخدام البرنامج الاحصائي spss وذلك بالاعتماد على الاختيارات الإحصائية المناسبة بهدف الوصول الى دلالات ذات قيمة، ومؤشرات تدعم موضوع البحث.

حيث قسمت الى قسمين:

القسم الأول: يحتوي على البيانات الشخصية والوظيفية لأفراد العينة، وهي (الجنس، المؤهل العلمي،

مجال الوظيفة الحالية، عدد سنوات الخبرة في المؤسسة الحالية).

القسم الثاني: يحتوي على محاور الاستبانة، وهو بدوره يشمل محورين، المحور الأول خصص لدراسة المتغير المستقل والذي يتمثل في "التغيير التكنولوجي"، ويتضمن (23) عبارة تهدف الى التعرف على مستوى التغيير التكنولوجي الحاصل في مؤسسة اتصالات الجزائر-ورقلة، موزعة على ابعاد التغيير التكنولوجي التي تم اختيارها في هذه الدراسة وذلك كما يلي:

- الابتكار في المنتجات: تقيسه العبارات من (1-3)؛

- الابتكار في العمليات: تقيسه العبارات من (4-6)؛
- الأجهزة والمعدات: تقيسه العبارات من (7-9)؛
- البرمجيات: تقيسه العبارات من (10-13)؛
- قواعد البيانات: تقيسه العبارات من (14-16)؛
- شبكات الاتصال: تقيسه العبارات من (17-20)؛
- المورد البشري: تقيسه العبارات من (21-23).

وتم اختيار هذه الابعاد بعد الاطلاع على العديد من الدراسات السابقة في هذا الموضوع، أهمها: دراسة (محمد قريشي، 2014)، ودراسة (خالد محمد سليم أبو حسنة، 2018)، ودراسة (ياسر محمود فهد عبد علي، 2024).

اما المحور الثاني فخصص لدراسة المتغير التابع والممثل في "الأداء التنافسي" ويتضمن (13) عبارة تهدف الى التعرف على مستوى الأداء التنافسي في مؤسسة اتصالات الجزائر-ورقلة، موزعة على ابعاد والتي تم اختيارها في هذه الدراسة وذلك كما يلي:

- التكلفة (السعر): تقيسه العبارات من (3-1)؛
- الجودة: تقيسه العبارات من (4-7)؛
- الابداع والابتكار: تقيسه العبارات من (8-10)؛
- المرونة: تقيسه العبارات من (11-13).

وقد تم اختيار هذه الابعاد بعد الاطلاع على العديد من الدراسات السابقة في هذا الموضوع، أهمها: دراسة (بوغازي فريدة وبو الطبخ ليلي، 2020)، ودراسة (مشاش نادية وغزالي عمر، 2020)، ودراسة (أسماء زراولة وإيمان قوراوي، 2022).

تم الاعتماد في هذه الاستبانة على مقياس ليكارت الثلاثي، الذي يعبر عن الخيارات (موافق، محايد، غير موافق)، حيث يمثل مقياس ترتيب.

يوضح الجدول التالي درجات الموافقة حسب جدول ليكارت الثلاثي:

جدول رقم (2-12): يوضح درجات الموافقة حسب مقياس ليكارت الثلاثي

| البيانات | غير موافق | محايد | موافق |
|----------|-----------|-------|-------|
| الترميز | 1 | 2 | 3 |

المصدر: من اعداد الطالبة

من خلال الجدول أعلاه، تم إعطاء كل إجابة وزن او درجة وذلك لنتمكن من تكميم وقياس الإجابات وتحويلها من شكلها المعنوي الى شكل قابل للقياس والتحليل.

ولمعرفة طريقة توزيع المتوسطات حسب مقياس ليكارت الثلاثي، نستعين بالجدول التالي حيث يوضح ما يلي:

جدول رقم (2-13): يوضح طريقة توزيع متوسطات حسب جدول ليكارت الثلاثي

| المتوسط المرجح | من 1 الى 1.66 | من 1.67 الى 2.33 | من 2.34 الى 3 |
|-----------------|---------------|------------------|---------------|
| الرأي (الاتجاه) | غير موافق | محايد | موافق |
| درجة التقييم | منخفض | متوسط | مرتفع |

الهدف من هذا الجدول هو تسهيل فهم وتحليل نتائج الاستبانة، وذلك من خلال تحديد فئات واضحة للمستويات المختلفة (منخفض، متوسط، مرتفع)، كما يساعدنا على فهم ما إذا كانت اراء افراد العينة تميل نحو الموافقة او الحياد او الرفض بشكل عام لكل عبارة في الاستبانة.

الفرع الثاني: ثبات أداة الدراسة

يقصد بها مدى الحصول على نفس النتائج او نتائج متقاربة لو كررت الدراسة في ظروف متشابهة باستخدام الأداة نفسها. وفي هذه الدراسة تم قياس ثبات الأداة باستخدام معامل الثبات ألفا كرو نباخ، الذي يحدد مستوى قبول أداة القياس بمستوى 0.60 فأكثر، حيث كانت النتائج ما يلي:

جدول رقم (2-14): يوضح ثبات وصدق ابعاد التغيير التكنولوجي والأداء التنافسي

| المحور | عدد العبارات | معامل الثبات "ألفا كرو نباخ" | معامل الصدق |
|--------------------|--------------|------------------------------|-------------|
| التغيير التكنولوجي | 03 | 0.786 | 0.886 |
| | 03 | 0.634 | 0.796 |

| | | | | |
|--------------|--------------|-----------|----------------------|-----------------|
| 0.842 | 0.710 | 03 | الأجهزة والمعدات | |
| 0.852 | 0.727 | 04 | البرمجيات | |
| 0.927 | 0.861 | 03 | قواعد البيانات | |
| 0.911 | 0.831 | 04 | شبكات الاتصالات | |
| 0.777 | 0.604 | 03 | المورد البشري | |
| 0.970 | 0.942 | 23 | المجموع | |
| 0.916 | 0.840 | 03 | التكلفة (السعر) | الأداء التنافسي |
| 0.898 | 0.807 | 04 | الجودة | |
| 0.907 | 0.824 | 03 | الابداع والابتكار | |
| 0.917 | 0.842 | 03 | المرونة | |
| 0.962 | 0.926 | 13 | المجموع | |
| 0.977 | 0.955 | 77 | الاستبانة ككل | |

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS 25

من خلال هذا الجدول يتضح ان معامل الثبات الكلي لأداة الدراسة بلغ (0.955) وهو معامل ثبات مرتفع جدا ومناسب لأغراض الدراسة، كما تعتبر جميع معاملات الثبات لمتغيرات الدراسة وابعادها المختلفة مرتفع أيضا ومناسب للدراسة، وبهذا نكون قد تأكدنا من ثبات أداة الدراسة، مما يجعلنا على ثقة تامة من صحتها وصلاحياتها لتحليل النتائج.

المطلب الثالث: الأدوات والبرامج الإحصائية المستخدمة في الدراسة

للإجابة على أسئلة الدراسة ودراسة العلاقة بين متغيراتها واختبار فرضياتها، تم استخدام الأساليب الإحصائية التالية وذلك بالاعتماد على برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS 25 وأيضاً تم اعتماد برنامج Excel وذلك بغرض تفرغ البيانات من خلاله.

وقد تمت الاستعانة ببعض الأدوات الإحصائية التي تتناسب مع فرضيات الدراسة ومتغيراتها منها:

1. معامل الثبات والصدق ألفا كرو نباخ لقياس ثبات وصدق أداة الدراسة التي تمثلت في الاستبانة؛
2. تم استخدام التكرارات والنسب المئوية وذلك لمعرفة توزيع افراد العينة حسب متغير الخصائص الشخصية، أي انها تخبرن عن عدد ونسبة الأشخاص الذين لديهم صفات معينة في المحاور المدروسة؛
3. المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لكل محور او بعد وذلك بهدف الكشف عن اتجاه اراء العينة حول متغيرات الدراسة ومدى تشتت إجابات افراد العينة، فاذا كان الانحراف المعياري صغيرا فهذا يعني ان معظم الإجابات متقاربة، وإذا كان كبيرا فهذا يعني ان الآراء متباينة؛
4. مصفوفة الارتباط بيرسون وذلك لمعرفة العلاقة الارتباطية بين المتغير المستقل "التغيير التكنولوجي" والمتغير التابع "الأداء التنافسي"، فهذه الأداة تساعدنا على معرفة قوة العلاقة واتجاهها؛
5. معامل الانحدار البسيط والمتعدد التدريجي وذلك لتقدير تأثير المتغير المستقل "التغيير التكنولوجي" على المتغير التابع "الأداء التنافسي"؛
6. اختبار التوزيع الطبيعي لمعرفة اعتدالية التوزيع، يساعدنا هذا الاختبار على معرفة ما إذا كانت البيانات تتوزع بشكل طبيعي (مثل شكل الجرس)؛
7. اختبار مان وينتي يو (Mann-Whitney U-test)، لاختبار الفروق في إجابات العينة التي تحتوي على المتغيرات الشخصية ذات متغيرين اثنين (ذكر / انثى)، يساعدنا هذا الاختبار على معرفة إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في اراء الذكور والاناث.
8. اختبار كروسكال واليس (Kruskal-Wallis)، لاختبار تأثيرات المتغيرات المستقلة (الجنس، المؤهل العلمي، مجال الوظيفة الحالية، عدد سنوات الخبرة)، يستخدم لمعرفة ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في الآراء بين مجموعات مختلفة من حيث الجنس، المؤهل العلمي... الخ

المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة الميدانية ومناقشتها:

سنتطرق من خلال هذا المبحث الى نتائج الدراسة وتفسير النتائج وفقا للفرضيات الموضحة، حيث يتم دراسة خصائص العينة من حيث البيانات الأولية، الى جانب إجابات العينة على العبارات التي تضمنها الاستبيان، للوصول في الأخير الى اختبار فرضيات الدراسة.

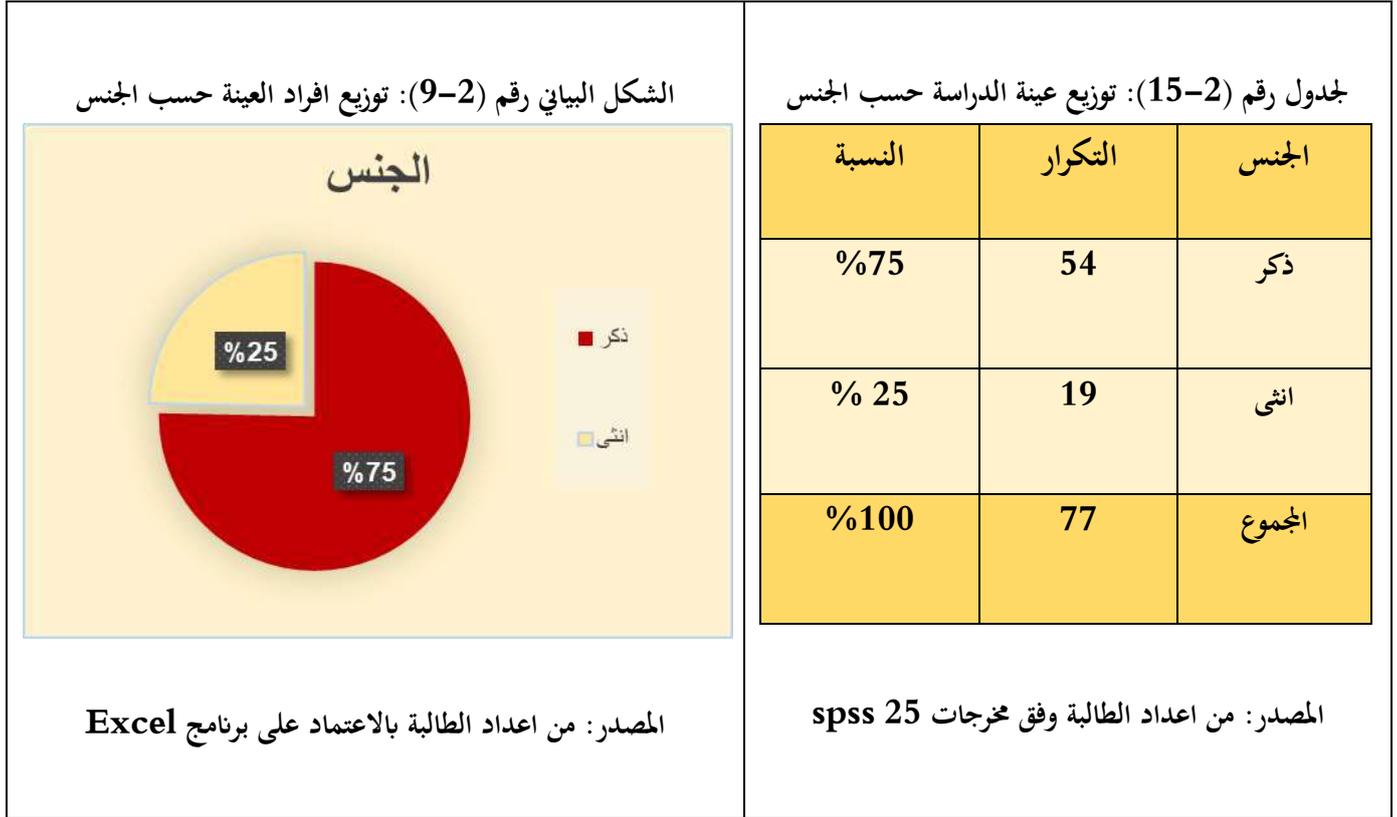
المطلب الأول: عرض وتحليل الدراسة الميدانية

سيتم من خلال هذا المطلب عرض ومعالجة النتائج المتوصل اليها في دراستنا وهي كما يلي:

الفرع الأول: عرض النتائج المتعلقة بالخصائص الشخصية للعينة

أولا: توزيع افراد العينة حسب متغير الجنس

بين الجدول والشكل ادناه، ان نسبة الذكور في العينة المدروسة أكبر من نسبة الاناث حيث بلغت نسبة الذكور (75%) أي بتعداد 58 فرد، اما نسبة الاناث فقد بلغت (25%) بتعداد 19 مفرد ويمكن تفسير هذه النسب الى طبيعة نشاط مؤسسة اتصالات الجزائر-ورقلة، لان نظام العمل بها يتطلب ذكور أكثر من الاناث، وأيضا راجع الى ان اغلب الوظائف تقنية وهذا المجال معروف بانه يميل له الذكور أكثر من الاناث.



ثانيا: توزيع عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي

يبين الجدول والشكل ادناه، ان نصف افراد عينة الدراسة تقريبا (53.2%) من حملة شهادة ليسانس، ماستر او مهندس في اختصاصاتهم، وان (37.7%) من حملة شهادة تقني سامي او ما يعادلها في اختصاصاتهم، في حين بلغت نسبة الباحثين الذين لديهم تقني او اقل (6.5%)، اما نسبة الباحثين حاملي شهادة دراسات عليا فقد بلغت (2.6%)، ما يمكننا قوله حول هذه النسب ان غالبية الباحثين يحملون شهادات علمية عليا تؤهلهم لشغل المناصب المناسبة في مختلف المستويات الإدارية، وتمكنهم من إدارة التغيير التكنولوجي بالشكل الذي يحقق الأداء المتميز لمؤسسة اتصالات الجزائر-ورقلة.

الشكل البياني رقم (2-10): توزيع افراد العينة حسب المؤهل العلمي

المؤهل العلمي



المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج Excel

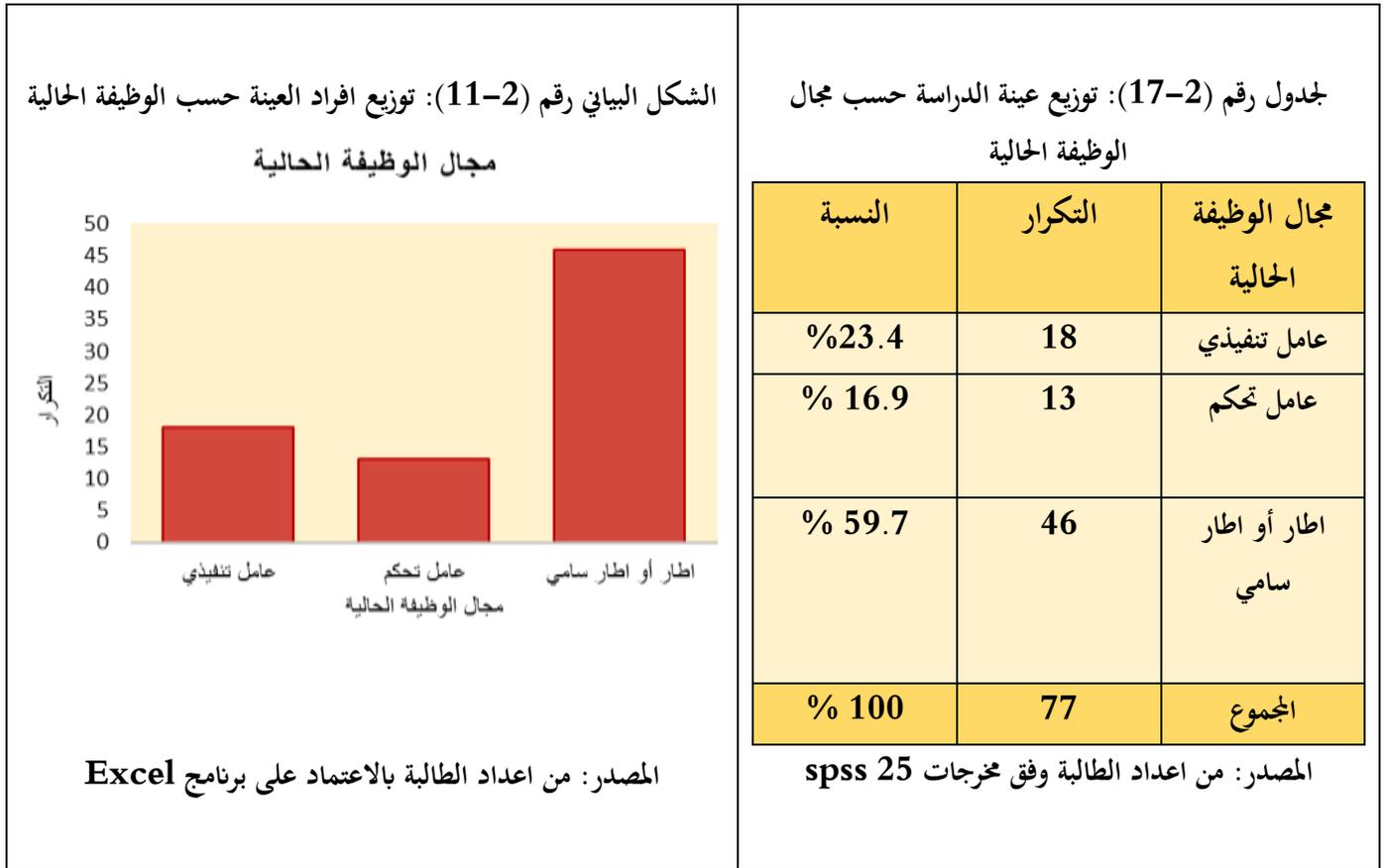
جدول رقم (2-16): توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي

| المؤهل العلمي | التكرار | النسبة |
|-------------------------|---------|--------|
| تقني او اقل | 5 | %6.5 |
| تقني سامي او ما يعادلها | 29 | % 37.7 |
| ليسانس، ماستر، او مهندس | 41 | % 53.2 |
| دراسات عليا | 2 | % 2.6 |
| المجموع | 77 | % 100 |

المصدر: من اعداد الطالبة وفق مخرجات spss 25

ثالثا: توزيع عينة الدراسة حسب متغير مجال الوظيفة الحالي

يبين الجدول والشكل ادناه، توزيع افراد العينة حسب مجال الوظيفة الحالية، اشارت نتائج التحليل ان أكثر من نصف العينة المدروسة (59.7%) يمارسون اعمال إطار او إطار سامي، في حين نسبة المبحوثين الذين يمارسون وظيفة عامل تنفيذي بلغت (23.4%)، اما نسبة المبحوثين العاملين في وظيفة عامل تحكم (16.9%)، وهذا يمكن تفسيره ان اغلب العينة من إطارات المؤسسة وهم حاملو شهادة جامعية، ويتميزون بدراية واسعة بالقرارات والإجراءات المتبعة في المؤسسة محل الدراسة.



رابعاً: توزيع عينة الدراسة حسب متغير الخبرة:

يبين الجدول و الشكل ادناه، ان سنوات الخبرة لدى المبحوثين نجد انه اقرب من نصف العينة المدروسة (48.1%) سنوات خبرتهم من 20 سنة فأكثر، ونجد ان (31.2%) من المبحوثين سنوات خبرتهم من 10 سنوات حتى أقل من 20 سنة، في حين نسبة افراد العينة الذين سنوات خبرتهم من 5 سنوات حتى أقل من 10 سنوات بلغت (18.2%)، وفي الأخير نجد ان افراد العينة الذين سنوات خبرتهم أقل من 5 سنوات بلغت نسبتهم (2.6%)، اذن كل هذه النتائج تبين ان مؤسسة اتصالات الجزائر-ورقلة تحتفظ بالموارد البشرية ذات الخبرة الكبيرة، وهذا الامر يعتبر مطلب أساسي يجب توفره لتولي المناصب الإدارية العليا، وفهم طبيعة التغييرات التكنولوجية التي تواجه المؤسسة.

الشكل البياني رقم (2-12): توزيع افراد العينة حسب الخبرة



المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج Excel

لجدول رقم (2-18): توزيع عينة الدراسة حسب الخبرة

| النسبة | التكرار | الخبرة |
|--------|---------|--------------------------------|
| 2.6% | 2 | أقل من 5 سنوات |
| 18.2% | 14 | من 5 سنوات حتى أقل من 10 سنوات |
| 31.2% | 24 | من 10 سنوات حتى أقل من 20 سنة |
| 48.1% | 37 | من 20 سنة فأكثر |
| 100% | 77 | المجموع |

المصدر: من اعداد الطالبة وفق مخرجات spss 25

الفرع الثاني: عرض وتحليل نتائج محاور الاستبيان

أولاً: تحديد اتجاه اراء افراد العينة حول متغيرات الدراسة

■ النتائج المتعلقة بالفرضية الأولى التي تنص: يوجد توافر لمستوى ابعاد التغيير التكنولوجي في مؤسسة اتصالات الجزائر-ورقلة.

وللإجابة على هذه الفرضية تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، والغرض من حسابها هو معرفة توجهات المبحوثين لمعرفة هل هناك تطبيق لأبعاد التغيير التكنولوجي في عينة الدراسة.

البعد الأول: اتجاهات اراء افراد العينة فيما يخص بعد الابتكار في المنتجات

أولاً: عرض النتائج

جدول رقم (2-19): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات افراد العينة فيما يخص بعد الابتكار في المنتجات

| الفقرات | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الترتيب | الاتجاه |
|---------|-----------------|-------------------|---------|---------|
| | | | | |

| | | | | | |
|-------|-----|------|------|---|----|
| مرتفع | 02 | 0.57 | 2.73 | تقدم المؤسسة خدمات جديدة بشكل مستمر. | 01 |
| مرتفع | 01 | 0.53 | 2.77 | تعمل المؤسسة على تحسين خدماتها بشكل دائم. | 02 |
| مرتفع | 03 | 0.61 | 2.56 | تمتلك المؤسسة القدرة على توليد أفكار إبداعية. | 03 |
| مرتفع | --- | 0.48 | 2.68 | المتوسط العام لبعد الابتكار في المنتجات | |

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss 25

ثانيا: تحليل النتائج

يوضح الجدول أعلاه المتعلق ببعده "الابتكار في المنتجات"، حيث بلغ المتوسط الحسابي للإجابات عن هذا البعد (2.68) بانحراف معياري قدره (0.48)، ووفقا لمقياس الدراسة فان هذا البعد يشير الى نسبة قبول مرتفعة، كما نلاحظ ان متوسطات إجابات افراد العينة على عبارات هذا البعد انها تشكل قبولاً مرتفعاً أيضاً، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية ما بين (2.56-2.73)، وتراوحت الانحرافات المعيارية ما بين (0.53-0.61)، وهذا ما يبين لنا ان مؤسسة اتصالات الجزائر-ورقلة في السنوات الأخيرة قامت بتحسين خدماتها الحالية، وانها تقوم بتقديم خدمات جديدة باستمرار.

البعد الثاني: اتجاهات اراء افراد العينة فيما يخص بعد الابتكار في العمليات

أولاً: عرض النتائج

جدول رقم (2-20): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات افراد العينة فيما يخص بعد الابتكار في

العمليات

| الاتجاه | الترتيب | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | الفقرات |
|---------|---------|-------------------|-----------------|---|
| مرتفع | 01 | 0.56 | 2.75 | تهتم المؤسسة بتصميم خدمات جديدة استجابة لحاجات الزبون. |
| مرتفع | 02 | 0.52 | 2.73 | تمتلك المؤسسة الكفاءات البشرية اللازمة من اجل البحث عن خدمات جديدة. |
| مرتفع | 03 | 0.61 | 2.58 | تعمل المؤسسة على إيجاد افضل الطرق للابتكار |

| | | | | |
|-------|-----|------|------|---|
| | | | | في العمليات. |
| مرتفع | --- | 0.43 | 2.68 | المتوسط العام لبعء الابتكار في العمليات |

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss 25

ثانيا: تحليل النتائج

يبين الجدول أعلاه اتجاهات بعد "الابتكار في العمليات" ، اذ نجد ان المتوسط الحسابي للإجابات عن هذا البعد بلغ (2.68) بانحراف معياري قدره (0.43)، ووفقا لمقياس الدراسة فانه يشير ان نسبة القبول في هذا البعد مرتفعة، كما نلاحظ من متوسطات إجابات افراد العينة على عبارات هذا البعد انها تشكل قبولاً مرتفعاً تقريبا، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية (2.58-2.75)، وتراوحت الانحرافات المعيارية ما بين (0.52-0.61)، هذه النتائج تبين لنا ان مؤسسة اتصالات الجزائر-ورقلة تعمل على تحسين عملياتها بشكل دائم وابتكار طرق وأساليب بشكل مستمر لتصميم خدمات جديدة.

البعد الثالث: اتجاهات افراد العينة فيما يخص بعد الاجهزة والمعدات:

أولا: عرض النتائج

جدول رقم (2-21): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات افراد العينة فيما يخص بعد الأجهزة والمعدات

| الاتجاه | الترتيب | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | الفقرات |
|---------|---------|-------------------|-----------------|---|
| مرتفع | 01 | 0.49 | 2.79 | 07 يتم إدخال معدات حديثة تناسب أساليب العمل الجديدة دوريا. |
| مرتفع | 03 | 0.60 | 2.65 | 08 تكفي الأجهزة والمعدات المتوفرة في المؤسسة لإنجاز العمل . |
| مرتفع | 02 | 0.58 | 2.70 | 09 تعمل المؤسسة على صيانة أجهزة ومعدات تكنولوجيا المعلومات بشكل دائم. |
| مرتفع | --- | 0.44 | 2.71 | المتوسط العام لبعء الأجهزة والمعدات |

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss 25

ثانيا: تحليل النتائج

يتضح لنا من خلال الجدول ان بعد "الأجهزة والمعدات" الاتجاه فيه مرتفع، حيث بلغ المتوسط الحسابي للإجابات عن هذا البعد (2.71) بانحراف معياري قدره (0,44)، ووفقا لمقياس الدراسة فان هذا البعد يشير الى نسبة قبول مرتفعة، كما نلاحظ أيضا ان متوسطات إجابات افراد عينة الدراسة على عبارات هذا البعد انما تشكل قبولا مرتفع، اذ تراوحت ما بين (2.65-2.79)، الانحرافات المعيارية كانت محصورة ما بين (-0.49-0.60)، وهذه النتائج تؤكد ان مؤسسة اتصالات الجزائر-ورقلة توفر احدث الأجهزة الحاسوبية وفضلها، كما تعمل على كفايتها وصيانتها بشكل دوري.

البعد الرابع: اتجاهات افراد العينة فيما يخص بعد البرمجيات:

أولا: عرض النتائج

جدول رقم (2-22): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات افراد العينة فيما يخص بعد البرمجيات

| الاتجاه | الترتيب | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | الفقرات |
|---------|---------|-------------------|-----------------|--|
| مرتفع | 02 | 0.56 | 2.75 | 10 يتوفر لدى المؤسسة مختلف البرمجيات الحاسوبية اللازمة للأعمال الإدارية. |
| مرتفع | 04 | 0.64 | 2.64 | 11 تخضع البرمجيات المستخدمة للتطوير المستمر. |
| مرتفع | 03 | 0.48 | 2.70 | 12 تمتاز قواعد وإجراءات وتعليمات تشغيل البرمجيات المستخدمة بالسهولة والوضوح. |
| مرتفع | 01 | 0.44 | 2.78 | 13 توفر المؤسسة أنظمة حماية الية متطورة لحماية البرامج المختلفة. |
| مرتفع | --- | 0.40 | 2.71 | المتوسط العام لبعد البرمجيات |

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss 25

ثانيا: تحليل النتائج

يبين الجدول أعلاه اتجاهات العينة الخاصة ببعء "البرمجيات"، إذ بلغ المتوسط الحسابي لإجاباتهم عن هذا البعد (2.71) لانحراف معياري قدره (0.40)، مما يعتبر نسبة قبول مرتفعة، كما نلاحظ من متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات هذا البعد أنها تشكل قبولاً مرتفعاً، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية ما بين (2.64-2.78)، و تراوحت الانحرافات المعيارية ما بين (0.44-0.64)، حسب هذه النتائج يتبين لنا ان مؤسسة اتصالات الجزائر-ورقلة تمتلك مختلف البرمجيات الحاسوبية المختلفة اللازمة لتطبيقات الاعمال الإدارية، ولديها أيضا أنظمة حماية الية متطورة تستخدمها لحماية بياناتها المختلفة كما تمتاز قواعد وإجراءات وتعليمات تشغيل البرمجيات المستخدمة بالسهولة والوضوح.

البعد الخامس: اتجاهات افراد العينة فيما يخص بعد قواعد البيانات:

أولاً: عرض النتائج

جدول رقم (2-23): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات افراد العينة فيما يخص بعد قواعد البيانات

| الاتجاه | الترتيب | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | الفقرات |
|---------|---------|-------------------|-----------------|--|
| مرتفع | 02 | 0.63 | 2.69 | 14 توفر قواعد بيانات المؤسسة معلومات دقيقة وصحيحة وحديثة. |
| مرتفع | 03 | 0.61 | 2.68 | 15 توفر قواعد بيانات المؤسسة المعلومات بطريقة مرنة ومنطقية. |
| مرتفع | 01 | 0.58 | 2.70 | 16 تستخدم قواعد بيانات المؤسسة لتزويد المديرين وإدارة المؤسسة بالمعلومات المهمة. |
| مرتفع | --- | 0.54 | 2.68 | المتوسط العام لبعء قواعد البيانات |

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss 25

ثانياً: تحليل النتائج

يوضح الجدول أعلاه اتجاهات العينة حول بعد "قواعد البيانات"، حيث بلغ المتوسط الحسابي الخاص بهذا البعد (2.68) بانحراف معياري قدره (0.54)، من هذه النتائج نرى ان نسبة القبول كانت مرتفعة من طرف عينة الدراسة، كما كانت متوسطات اجابات افراد العينة على هذا البعد مرتفعة ايضا، حيث كانت محصورة ما بين (2.68-2.70)، كما تراوحت الانحرافات المعيارية ما بين (0.58-0.63)، وهذا يدل على ان

مؤسسة اتصالات الجزائر-ورقلة لديها قواعد بيانات هامة جدا توفر للمسيرين ومتخذي القرار بالمؤسسة كافة المعلومات الضرورية بطريقة مرنة ومرتبطة ، كما انها تتميز بالدقة و الوضوح والحدائة.

البعد السادس: اتجاهات افراد العينة فيما يخص بعد شبكات الاتصال:

أولا: عرض النتائج

جدول رقم (2-24): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات افراد العينة فيما يخص شبكات الاتصال

| الاتجاه | الترتيب | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | الفقرات |
|---------|---------|-------------------|-----------------|--|
| مرتفع | 03 | 0.68 | 2.66 | 17 تعتبر تغطية الشبكة داخل المؤسسة كافية للقيام بالعمل. |
| مرتفع | 02 | 0.62 | 2.66 | 18 تتمتع الشبكة داخل المؤسسة بمستوى عالي من الامان. |
| مرتفع | 01 | 0.52 | 2.74 | 19 تسمح الشبكة بأداء المهام بشكل افضل و اسرع. |
| مرتفع | 04 | 0.60 | 2.64 | 20 يتوفر لدى المؤسسة وصلات احتياطية ذات كفاءة تعمل في الحالات الطارئة. |
| مرتفع | --- | 0.49 | 2.67 | المتوسط العام لبعء شبكات الاتصال |

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات 25 spss

ثانيا: تحليل النتائج

يوضح الجدول أعلاه اتجاهات العينة حول بعد " شبكات الاتصال "، حيث بلغ المتوسط الحسابي الخاص بهذا البعد (2.67) بانحراف معياري قدره (0.49)، من هذه النتائج نرى ان نسبة القبول كانت مرتفعة من طرف عينة الدراسة، كما كانت متوسطات اجابات افراد العينة على هذا البعد مرتفعة ايضا، حيث كانت محصورة ما بين (2.64-2.74) ، كما تراوحت الانحرافات المعيارية ما بين (0.52-0.68)، وهذا ما يؤكد على ان مؤسسة اتصالات الجزائر-ورقلة لديها شبكات حواسيب تصل الى جميع المكاتب في مختلف المديريات، كما تتمتع الشبكة داخل المؤسسة بمستوى عالي من الأمان وأيضا تسمح بأداء المهام بشكل افضل واسرع، كما توفر المؤسسة أيضا وصلات احتياطية ذات كفاءة تعمل في الحالات الطارئة.

البعد السادس: اتجاهات افراد العينة فيما يخص بعد المورد البشري:

أولاً: عرض النتائج

جدول رقم (2-25): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات افراد العينة فيما يخص المورد البشري

| الاتجاه | الترتيب | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | الفقرات |
|---------|---------|-------------------|-----------------|--|
| مرتفع | 02 | 0.55 | 2.73 | 21 يتم تدريب العاملين في المؤسسة على نظم الاتصال الحديثة بما يتلاءم مع احتياجات المؤسسة. |
| مرتفع | 01 | 0.42 | 2.86 | 22 تتوفر في المؤسسة الكفاءات القادرة على استخدام تكنولوجيا المعلومات. |
| مرتفع | 03 | 0.62 | 2.66 | 23 تساهم الموارد البشرية المدربة في تقديم وتطوير خدمات جديدة. |
| مرتفع | --- | 0.40 | 2.74 | المتوسط العام لبعده المورد البشري |

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات 25 spss

ثانياً: تحليل النتائج

يوضح الجدول أعلاه اتجاهات العينة حول بعد "المورد البشري"، حيث بلغ المتوسط الحسابي الخاص بهذا البعد (2.74) بانحراف معياري قدره (0.40)، من هذه النتائج نرى ان نسبة القبول كانت مرتفعة من طرف عينة الدراسة، كما كانت متوسطات اجابات افراد العينة على هذا البعد مرتفعة ايضا، حيث كانت محصورة ما بين (2.66-2.86)، كما تراوحت الانحرافات المعيارية ما بين (0.42-0.62)، وهذا ما يؤكد على ان مؤسسة اتصالات الجزائر-ورقلة لديها كفاءات قادرة على استخدام تكنولوجيا المعلومات، كما انها توفر التدريب اللازم للعاملين على نظم الاتصال الحديثة بما يتلاءم مع احتياجات المؤسسة، حيث تساهم الموارد البشرية المدربة في تقديم وتطوير خدمات جديدة.

قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات افراد العينة حول ابعاد التغيير التكنولوجي

أولاً: عرض النتائج

جدول رقم (2-26): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات افراد العينة حول ابعاد التغيير التكنولوجي

| الاتجاه | الترتيب | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | ابعاد التغيير التكنولوجي |
|---------|---------|-------------------|-----------------|--------------------------|
| مرتفع | 04 | 0.48 | 2.68 | الابتكار في المنتجات |
| مرتفع | 03 | 0.43 | 2.68 | الابتكار في العمليات |
| مرتفع | 02 | 0.44 | 2.71 | الأجهزة والمعدات |
| مرتفع | 01 | 0.40 | 2.71 | البرمجيات |
| مرتفع | 05 | 0.54 | 2.68 | قواعد البيانات |
| مرتفع | 06 | 0.49 | 2.67 | شبكات الاتصال |
| مرتفع | 07 | 0.62 | 2.66 | المورد البشري |
| مرتفع | --- | 0.37 | 2.70 | التغيير التكنولوجي |

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات 25 spss

ثانيا: تحليل النتائج

بناء على النتائج التي يوضحها الجدول، نستنتج ان تصورات افراد العينة لمستوى التغيير التكنولوجي الحاصل في مؤسسة اتصالات الجزائر-ورقلة جاءت مرتفعة وفقا لمقياس الدراسة، اذ بلغ متوسط اجاباتهم عن ابعاد التغيير التكنولوجي مجتمعة ب (2.70) بانحراف معياري قدره (0.37)، هذه النتيجة تفسر مدى اهتمام المؤسسة محل الدراسة بالتغيير التكنولوجي والدور الذي يلعبه في زيادة فعالية مختلف العمليات الادارية، وتحسين اداء مختلف عملياتها.

مما يؤدي الى قبول الفرضية التي تنص على انه يوجد توافر بمستوى مرتفع لأبعاد التغيير التكنولوجي في مؤسسة اتصالات الجزائر-ورقلة.

■ النتائج المتعلقة بالفرضية الثانية التي تنص: يوجد توافر بمستوى مرتفع لأبعاد الأداء التنافسي في مؤسسة اتصالات الجزائر-ورقلة.

البعد الأول: اتجاهات اراء افراد العينة فيما يخص بعد التكلفة (السعر):

أولا: عرض النتائج

جدول رقم (2-27): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات افراد العينة فيما يخص بعد التكلفة (السعر)

| الاتجاه | الترتيب | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | الفقرات |
|---------|---------|-------------------|-----------------|---|
| مرتفع | 03 | 0.73 | 2.40 | 01 تقدم المؤسسة خدمات ذات تكلفة منخفضة مقارنة مع المنافسين. |
| مرتفع | 02 | 0.64 | 2.65 | 02 تقدم المؤسسة خدمات بأسعار توافق خصائص زبائنها. |
| مرتفع | 01 | 0.71 | 2.71 | 03 تعمل المؤسسة على تخفيض تكلفة الانقطاعات المتكررة الناتجة عن خلل في الشبكة. |
| مرتفع | --- | 0.60 | 2.52 | المتوسط العام لبعء التكلفة (السعر) |

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات 25 spss

ثانيا: تحليل النتائج

يوضح الجدول أعلاه اتجاهات العينة حول بعد " التكلفة (السعر)", حيث بلغ المتوسط الحسابي الخاص بهذا البعد (2.52) بانحراف معياري قدره (0.60)، من هذه النتائج نرى ان نسبة القبول كانت مرتفعة من طرف عينة الدراسة، كما كانت متوسطات اجابات افراد العينة على هذا البعد مرتفعة ايضا، حيث كانت محصورة ما بين (2.40-2.71)، كما تراوحت الانحرافات المعيارية ما بين (0.64-0.73)، وهذا ما يؤكد على ان مؤسسة اتصالات الجزائر-ورقلة تقدم خدمات بأسعار منخفضة مقارنة مع المنافسين و بخصائص تناسب زبائنها كما انها تعمل على تخفيض تكلفة الانقطاعات المتكررة الناتجة عن خلل في الشبكة.

البعء الثاني: اتجاهات اراء افراد العينة فيما يخص بعد الجودة:

أولا: عرض النتائج

جدول رقم (2-28): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات افراد العينة فيما يخص بعد الجودة

| الاتجاه | الترتيب | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | الفقرات |
|---------|---------|-------------------|-----------------|---|
| مرتفع | 02 | 0.61 | 2.61 | 04 تمتلك المؤسسة سياسة واضحة وموثقة للجودة. |

| | | | | | |
|-------|-----|------|------|---|----|
| مرتفع | 04 | 0.68 | 2.52 | تقدم المؤسسة خدمات ذات جودة افضل من المنافسين. | 05 |
| مرتفع | 01 | 0.58 | 2.71 | تسعى المؤسسة الى التقليل من نسبة الأخطاء اثناء تقديم الخدمات. | 06 |
| مرتفع | 03 | 0.71 | 2.61 | تتم المؤسسة بتقليل شكاوى الزبائن بسبب عدم مطابقة الخدمة للمواصفات المطلوبة. | 07 |
| مرتفع | --- | 0.51 | 2.61 | المتوسط العام لبعد الجودة | |

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss 25

ثانيا: تحليل النتائج

يوضح الجدول أعلاه اتجاهات العينة حول بعد "الجودة"، حيث بلغ المتوسط الحسابي الخاص بهذا البعد (2.61) بانحراف معياري قدره (0.51)، من هذه النتائج نرى ان نسبة القبول كانت مرتفعة من طرف عينة الدراسة، كما كانت متوسطات اجابات افراد العينة على هذا البعد مرتفعة ايضا، حيث كانت محصورة ما بين (2.71-2.52)، كما تراوحت الانحرافات المعيارية ما بين (0.71-0.58)، و من هذه النتائج تبين لنا ان مؤسسة اتصالات الجزائر-ورقلة تمتلك سياسة واضحة للجودة كما انها تعمل على التقليل من نسبة الأخطاء اثناء تقديم الخدمة حيث تهتم المؤسسة محل الدراسة بالشكاوى الزبائن بسبب عدم المطابقة للخدمات المطلوبة والعمل على التقليل منها وهذا ما يجعلها تقدم خدمات ذات جودة افضل من منافسيها.

البعد الثالث: اتجاهات اراء افراد العينة فيما يخص بعد الابداع والابتكار:

أولا: عرض النتائج

جدول رقم (2-29): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات افراد العينة فيما يخص بعد الابداع والابتكار

| الاتجاه | الترتيب | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | الفقرات | |
|---------|---------|-------------------|-----------------|--|----|
| مرتفع | 01 | 0.66 | 2.53 | تسعى المؤسسة الى تنمية القدرات الإبداعية للعاملين. | 08 |
| مرتفع | 02 | 0.67 | 2.44 | تخصص المؤسسة ميزانية للإبداع والابتكار. | 09 |

| | | | | | |
|-------|-----|------|------|--|----|
| مرتفع | 03 | 0.77 | 2.23 | تقدم المؤسسة حوافز مادية ومعنوية للموظفين الذين يقدمون أفكار إبداعية . | 10 |
| مرتفع | --- | 0.60 | 2.40 | المتوسط العام لبعء الابداع والابتكار | |

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss 25

ثانيا: تحليل النتائج

يوضح الجدول أعلاه اتجاهات العينة حول بعد " الابداع والابتكار " حيث بلغ المتوسط الحسابي الخاص بهذا البعد (2.40) بانحراف معياري قدره (0.60)، من هذه النتائج نرى ان نسبة القبول كانت مرتفعة من طرف عينة الدراسة، كما كانت متوسطات اجابات افراد العينة على هذا البعد مرتفعة ايضا، حيث كانت محصورة ما بين (2.23-2.53)، كما تراوحت الانحرافات المعيارية ما بين (0.66-0.77)، تؤكد هذه النتائج ان مؤسسة اتصالات الجزائر-ورقلة تسعى الى تنمية القدرات الإبداعية للعاملين لديها، كما انها تخصص ميزانية للأبداع والابتكار ، وتقوم هذه الاخيرة بتقديم حوافز مادية ومعنوية للعاملين لديها الذين يقدمون أفكار إبداعية.

البعء الرابع: اتجاهات اراء افراد العينة فيما يخص بعء المرونة:

أولا: عرض النتائج

جدول رقم (2-30): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات افراد العينة فيما يخص المرونة

| الاتجاه | الترتيب | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | الفقرات | |
|---------|---------|-------------------|-----------------|---|----|
| مرتفع | 01 | 0.62 | 2.64 | تواكب المؤسسة مختلف التطورات التكنولوجية بشكل مستمر. | 11 |
| مرتفع | 02 | 0.66 | 2.51 | للمؤسسة القدرة على الاستجابة السريعة للتغييرات المطلوبة في تقديم الخدمة وفقا لتفضيلات الزبون. | 12 |
| مرتفع | 03 | 0.69 | 2.40 | لدى المؤسسة القدرة على الاستجابة لتقلبات الطلب (حالة الذروة في الطلب). | 13 |
| مرتفع | --- | 0.57 | 2.51 | المتوسط العام لبعء المرونة | |

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss 25

ثانيا: تحليل النتائج

يوضح الجدول أعلاه اتجاهات العينة حول بعد " التكلفة (السعر)", حيث بلغ المتوسط الحسابي الخاص بهذا البعد (2.51) بانحراف معياري قدره (0.57)، من هذه النتائج نرى ان نسبة القبول كانت مرتفعة من طرف عينة الدراسة، كما كانت متوسطات اجابات افراد العينة على هذا البعد مرتفعة ايضا، حيث كانت محصورة ما بين (2.40-2.64)، كما تراوحت الانحرافات المعيارية ما بين (0.62-0.69)، توضح لنا هذه النتائج ان مؤسسة اتصالات الجزائر-ورقلة تواجه مختلف التطورات التكنولوجية بشكل مستمر، وان لها القدرة على الاستجابة السريعة للتغيرات المطلوبة في تقديم الخدمة وفقا لتفضيلات الزبون حتى في ظروف تقلبات الطلب.

قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات افراد العينة حول ابعاد الأداء التنافسي

أولا: عرض النتائج

جدول رقم (2-31): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات افراد العينة حول ابعاد الأداء التنافسي

| الاتجاه | الترتيب | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | ابعاد الأداء التنافسي |
|---------|---------|-------------------|-----------------|-----------------------|
| مرتفع | 02 | 0.60 | 2.52 | التكلفة (السعر) |
| مرتفع | 01 | 0.51 | 2.61 | الجودة |
| مرتفع | 04 | 0.60 | 2.40 | الابداع والابتكار |
| مرتفع | 03 | 0.57 | 2.51 | المرونة |
| مرتفع | --- | 0.49 | 2.51 | الأداء التنافسي |

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss 25

بناء على النتائج التي يوضحها الجدول رقم (2)، نستنتج ان تصورات افراد العينة لمستوى الأداء التنافسي لمؤسسة اتصالات الجزائر-ورقلة جاءت مرتفعة وفقا لمقياس الدراسة، اذ بلغ متوسط اجاباتهم عن ابعاد الأداء التنافسي مجتمعة ب (2.51) بانحراف معياري قدره (0.49)، هذه النتيجة تفسر الأداء التنافسي الجيد للمؤسسة محل الدراسة وذلك نتيجة قيامها بالتغييرات التكنولوجية المطلوبة.

وهذا يؤدي بنا الى قبول الفرضية الثانية التي تنص على ان هناك توافر بمستوى مرتفع لأبعاد الأداء التنافسي في مؤسسة اتصالات الجزائر-ورقلة.

■ النتائج المتعلقة بالفرضية الثالثة التي تنص: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$ بين ابعاد التغيير التكنولوجي والأداء التنافسي في مؤسسة اتصالات الجزائر-ورقلة.

للإجابة على هذه الفرضية والتأكد من صحتها او عدمها، قمنا بحساب مصفوفة معاملات الارتباط بين المتغير المستقل (التغيير التكنولوجي) بأبعاده والمتغير التابع (الأداء التنافسي).

أولاً: عرض النتائج

الجدول رقم (2-32): يوضح مصفوفة الارتباط بين ابعاد التغيير التكنولوجي والأداء التنافسي

| الارتباطات | | | | | | | | |
|--------------------|----------------------|----------------------|------------------|-----------|----------------|---------------|---------------|--------------------|
| التغيير التكنولوجي | الابتكار في المنتجات | الابتكار في العمليات | الأجهزة والمعدات | البرمجيات | قواعد البيانات | شبكات الاتصال | المورد البشري | التغيير التكنولوجي |
| معامل الارتباط | 0.569 | 0.511 | 0.413 | 0.520 | 0.572 | 0.531 | 0.519 | 0.630 |
| مستوى الدلالة | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 |
| المجموع | 77 | 77 | 77 | 77 | 77 | 77 | 77 | 77 |

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss 25

تحليل النتائج:

من خلال الجدول الذي يظهر نتائج تحليل الارتباط (R) لمحور التغيير التكنولوجي كمتغير مستقل بأبعاده (الابتكار في المنتجات، الابتكار في العمليات، الأجهزة والمعدات، البرمجيات، قواعد البيانات، شبكات الاتصال، المورد البشري) مع الأداء التنافسي كمتغير تابع، حيث قدرت قيمة معامل الارتباط بيرسون (63%) عند مستوى معنوية ($\text{sig} = 0.000$) وهي أقل من القيمة المعنوية $\alpha \leq 0.05$ ، وبالتالي فإن العلاقة الارتباطية بين محاور الدراسة الأبعاد المتغير المستقل التغيير التكنولوجي والأداء التنافسي علاقة طردية قوية وهي مهمة جداً، وأما قيمة معامل الارتباط بأبعاد المتغير المستقل والمتغير التابع تتراوح على التوالي بين (56.9%) بالنسبة لبعده الابتكار في المنتجات و (51%) لبعده الابتكار في العمليات و (41.3%) لبعده الأجهزة والمعدات و

(52%) لبعده البرمجيات و (57%) لبعده قواعد البيانات و (53%) لبعده شبكات الاتصال و (51%) لبعده المورد البشري عند مستوى دلالة (0.000).

مما يؤدي إلى قبول صحة الفرضية الثالثة التي تنص على أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$ بين أبعاد التغيير التكنولوجي والأداء التنافسي في مؤسسة اتصالات الجزائر-ورقلة.

■ النتائج المتعلقة بالفرضية الرابعة التي تنص: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$ الأبعاد التغيير التكنولوجي على الأداء التنافسي في مؤسسة اتصالات الجزائر-ورقلة.

معامل الارتباط بين متغيرات الدراسة: بطريقة Enter

في هذه الخطوة سنقوم بدراسة ارتباط المتغير المستقل مع المتغير التابع دفعة واحدة

أولاً: عرض النتائج

الجدول رقم (2-33): يوضح معامل الارتباط بين المتغير المستقل والمتغير التابع

| النموذج | معامل الارتباط R | معامل التحديد | معامل التحديد | الخطأ المعياري |
|---------------------------------------|------------------|---------------|---------------|--------------------|
| 1 | 0.630 | 0.397 | 0.389 | 0.387 ^a |
| a المتغير المستقل: التغيير التكنولوجي | | | | |
| المتغير التابع: الأداء التنافسي | | | | |

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss 25

ثانياً: تحليل الجدول

الجدول أعلاه يبين لنا وجود دلالة إحصائية لتأثير التغيير التكنولوجي على الأداء التنافسي في المؤسسة محل الدراسة ، حيث تشير قيمة R البالغة (0.63) أي وجود ارتباط خطي موجب بنسبة (63%) ، وهذا يدل على وجود علاقة ارتباط قوية الى حد ما بين ابعاد المتغير المستقل التغيير التكنولوجي وابعاده (الابتكار في المنتجات، الابتكار في العمليات، الأجهزة والمعدات، البرمجيات، قواعد البيانات، شبكات الاتصال، المورد البشري)، والمتغير التابع الأداء التنافسي وابعاده (التكلفة (السعر)، الجودة، الابداع والابتكار، المرونة)، اي ان

هناك علاقة طردية قوية بينهم، وبلغت نسبة اختبار $R\text{ Square} (0.397\%)$ والتي تبين ان ابعاد التغيير التكنولوجي تفسر ما مقدار (39.7%) من الأداء التنافسي اعتمادا على قيمة معامل التحديد، والباقي يرجع الى عوامل أخرى لم تدرس مثل (بعد التسليم (الوقت)، أنشطة البحث والتطوير. المهارات التقنية الحديثة، الكفاءة، الفعالية).

■ **تباين خط الانحدار:** يوضح الجدول الموالي تباين خط الانحدار، حيث يدرس مدى ملائمة خط انحدار المعطيات.

أولا: عرض النتائج

الجدول رقم (2-34): يوضح تباين خط الانحدار

| ANOVA | | | | | |
|-------------------------------------|--------|---------------------|----|----------------|----------|
| مستوى دلالة الانحدار Sig | F | متوسطات المربعات | df | مجموع المربعات | النموذج |
| 0.000 ^b | 49.316 | 7.367 | 1 | 7.367 | الانحدار |
| | | 0.149 | 75 | 11.204 | البقايا |
| | | | 76 | 18.571 | المجموع |
| المتغير المستقل: التغيير التكنولوجي | | | | | |
| b المتغير التابع: الأداء التنافسي | | | | | |

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss 25

ثانيا: تحليل النتائج

من الجدول نجد ما يلي:

مجموع مربعات الانحدار يساوي (7.367) ، ومجموع مربعات البواقي (11.204) ، ومجموع المربعات الكلية يساوي (18.571) ؛

- درجة حرية الانحدار هي (1) ، ودرجة حرية البواقي (75) أي بإجمالي (76) ؛

- معدل مربعات الانحدار هو (7.367) ومعدل مربعات البواقي (0.149) ؛

- قيمة اختبار تحليل التباين لحظ الانحدار هو (49.316)؛
- مستوى دلالة الاختبار (0.000)، اقل من مستوى الدلالة الفرضية الصفرية $\alpha \leq 0.05$ فنرفضها.

معامل الارتباط بين متغيرات الدراسة: بطريقة Stepwise

في هذه الخطوة سنقوم بدراسة ارتباط المتغير المستقل مع المتغير التابع خطوة بخطوة، أي ان البرنامج يختار المتغيرات التي سيتم تضمينها في النموذج بناء على معايير إحصائية محددة.

أولاً: عرض النتائج

الجدول رقم (2-35): يوضح معامل الارتباط بين المتغير المستقل والمتغير التابع

| النموذج | معامل الارتباط R | معامل التحديد | معامل التحديد المعدل | الخطأ المعياري للتقدير |
|--|------------------|---------------|----------------------|------------------------|
| 1 | 0.572 | 0.327 | 0.318 | 0.408 ^a |
| 2 | 0.629 | 0.395 | 0.379 | 0.389 ^b |
| a : قواعد البيانات | | | | |
| b : قواعد البيانات، الابتكار في المنتجات | | | | |
| c : الأداء التنافسي للمؤسسة | | | | |

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات 25 spss

يشير الجدول أعلاه نتائج لنموذجين مختلفين ، اذ يبين لنا وجود دلالة إحصائية لتأثير التغيير التكنولوجي على الأداء التنافسي في المؤسسة محل الدراسة ، حيث يوضح النموذج رقم (1)، قيمة R البالغة (0.572) أي وجود ارتباط خطي موجب بنسبة (57%) ، وهذا يشير الى وجود علاقة ارتباط متوسطة القوة بين بعد " قواعد البيانات" مع الأداء التنافسي، اي ان هناك علاقة طردية متوسطة بينهم، وبلغت نسبة اختبار R (0.327%) Square والتي تبين ان ابعاد التغيير التكنولوجي تفسر ما مقدار (32.7%) من الأداء التنافسي اعتمادا على قيمة معامل التحديد، اما النموذج رقم (2)، كانت قيمة R تبلغ (0.629) أي وجود ارتباط خطي موجب بنسبة (62.9%) ، نلاحظ هناك ارتفاع في قيمة R مقارنة بالنموذج الأول وهذا يشير الى تحسن العلاقة الخطية بين ابعاد التغيير التكنولوجي المتمثلة في " قواعد البيانات" و "الابتكار في المنتجات" مع الأداء التنافسي

للمؤسسة، وأيضا نرى تحسنا ملحوظا في قيمة معامل التحديد حيث بلغت نسبة اختبار R (0.395%) Square والتي تبين ان ابعاد التغيير التكنولوجي المتمثلة في " قواعد البيانات " و "الابتكار في المنتجات " تفسر ما مقدار (39.5%) من الأداء التنافسي اعتمادا على قيمة معامل التحديد، وهذا يبين لنا ان النموذج الثاني يتمتع بقوة تفسيرية اعلى للتباين في المتغير التابع مقارنة بالنموذج الاول .

■ **تباين خط الانحدار:** يوضح الجدول الموالي تباين خط الانحدار، حيث يدرس مدى ملائمة خط انحدار المعطيات.

أولا: عرض النتائج

الجدول رقم (2-36): يوضح تباين خط الانحدار

| ANOVA | | | | | | |
|--|--------|---------------------|----|----------------|----------|---|
| مستوى دلالة الانحدار Sig | F | متوسطات المربعات | df | مجموع المربعات | النموذج | |
| 0.000 ^b | 36.428 | 6.071 | 1 | 6.071 | الانحدار | 1 |
| | | 0.167 | 75 | 12.500 | البقايا | |
| | | | 76 | 18.571 | المجموع | |
| 0.000 ^c | 24.163 | 3.668 | 2 | 7.337 | الانحدار | 2 |
| | | 0.152 | 74 | 11.234 | البقايا | |
| | | | 76 | 18.571 | المجموع | |
| a المتغير التابع: الأداء التنافسي | | | | | | |
| b: قواعد البيانات | | | | | | |
| c : الابتكار في المنتجات، قواعد البيانات | | | | | | |

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss 25

ثانيا: تحليل النتائج

من الجدول نجد ما يلي:

مجموع مربعات الانحدار بالنسبة للنموذج (1) يساوي (6.071)، ومجموع مربعات البواقي (12.500)،
ومجموع المربعات الكلية يساوي (18.571)؛

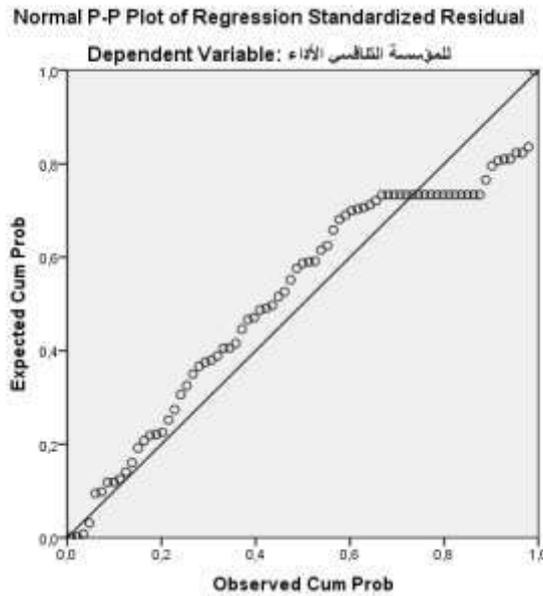
- درجة حرية الانحدار هي (1)، ودرجة حرية البواقي (75) أي بإجمالي (76)؛
- معدل مربعات الانحدار هو (6.071) ومعدل مربعات البواقي (0.167)؛
- قيمة اختبار تحليل التباين لخط الانحدار هو (36.428)؛
- مستوى دلالة الاختبار (0.000)، اقل من مستوى الدلالة الفرضية الصفرية $\alpha \leq 0.05$ فنرفضها.

اما مجموع مربعات الانحدار بالنسبة للنموذج (2) يساوي (7.337)، ومجموع مربعات البواقي (11.234)،
ومجموع المربعات الكلية يساوي (18.571)؛

- درجة حرية الانحدار هي (2)، ودرجة حرية البواقي (74) أي بإجمالي (76)؛
- معدل مربعات الانحدار هو (3.668) ومعدل مربعات البواقي (0.152)؛
- قيمة اختبار تحليل التباين لخط الانحدار هو (24.163)؛
- مستوى دلالة الاختبار (0.000)، اقل من مستوى الدلالة الفرضية الصفرية $\alpha \leq 0.05$ فنرفضها.

وبالتالي خط الانحدار يلائم المعطيات والشكل التالي يوضح ذلك:

الشكل رقم (2-13): مدى ملائمة خط الانحدار



■ دراسة معاملات خط الانحدار:

الجدول رقم (2-37): يوضح قيم معاملات خط الانحدار

| المعاملات | | | | | | | |
|-----------------------------------|-----------|-------------------------|-------|--------------------|---------------------|-------|--------------------|
| احصائيات العلاقة الخطية المتداخلة | | Sig مستوى الدلالة | t | معاملات معيارية | معاملات غير معيارية | | النموذج |
| VIF | Tolerance | | | Beta | الخطأ المعياري | B | |
| | | 0.354 | 0.933 | | 0.319 | 0.297 | الثابت |
| 1.000 | 1.000 | 0.000 | 7.023 | 0.630 | 0.117 | 0.821 | التغيير التكنولوجي |
| a المتغير التابع: الأداء التنافسي | | | | | | | |

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss 25

ثانيا: تحليل النتائج

يتضح من الجدول ما يلي:

مقطع خط الانحدار يساوي (0.297)، الذي يمثل (a) من معادلة المستقيم ($Y = a + bx$)، اما ميل خط الانحدار (B) يساوي (0.821)، كما نلاحظ ان قيمة (Beta) موجبة وهو دلالة على ان العلاقة طردية بين ابعاد التغيير التكنولوجي والأداء التنافسي، وهي تعني انه كلما زادت الإجراءات المحققة لأبعاد التغيير التكنولوجي يزيد معه بالضرورة الأداء التنافسي للمؤسسة.

معادلة خط الانحدار هي: ($Y = 0.297 + 0.821x$)

X: يمثل المتغير المستقل (التغيير التكنولوجي)؛

Y: يمثل المتغير التابع (الأداء التنافسي).

- التحليل الاحصائي باستخدام تحليل الانحدار المتعدد التدريجي
- معاملات خط الانحدار بطريقة Stepwise

أولاً: عرض النتائج

الجدول رقم (2-38): يوضح قيم معاملات خط الانحدار

| المعاملات | | | | | |
|-----------------------------------|-------|--------------------|---------------------|-------|----------------------|
| Sig مستوى الدلالة | t | معاملات معيارية | معاملات غير معيارية | | النموذج |
| | | Beta | الخطأ المعياري | B | |
| 0.009 | 2.703 | | 0.265 | 0.716 | الثابت |
| 0.004 | 2.959 | 0.351 | 0.108 | 0.320 | قواعد البيانات |
| 0.005 | 2.887 | 342.0 | 0.121 | 0.350 | الابتكار في المنتجات |
| a المتغير التابع: الأداء التنافسي | | | | | |

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss 25

ثانياً: تحليل النتائج

يتبين لنا من الجدول اعلاه ما يلي:

- ترتيب دخول المتغيرات المستقلة، حيث احتل الابتكار في المنتجات المرتبة الأولى ويمكن تفسير هذا بان الابتكار في المنتجات التي تقوم به المؤسسة من خلال تقديم خدمات جديدة وتحسينها بشكل مستمر وطرحها في الأسواق، من شأنه ان يحسن من أدائها التنافسي، حيث بلغت قيمة T (2.887) بمستوى دلالة (0.005)، ثم يليه مباشرة بعد قواعد البيانات ويمكن ترجمة هذه النتيجة بان المؤسسة محل الدراسة تمتلك قواعد بيانات مهمة جدا (عن عمالها، منتجاتها، شركاءها، زبائنها، مورديها، منافسيها)، توفر المعلومات الضرورية لمتخذي القرار في الوقت المناسب لاتخاذ القرارات الازمة التي تساعد على النهوض بمستوى الأداء التنافسي للمؤسسة، حيث بلغت قيمة T (2.959) بمستوى دلالة (0.004)؛

- تم استبعاد المتغيرات المستقلة الأخرى (الابتكار في العمليات، الأجهزة والمعدات، البرمجيات، شبكات الاتصال، المورد البشري)، حيث كان مستوى الدلالة لهم على التوالي (0.157، 0.056، 0.203، 0.080، 0.187)، وهذه القيم كلها مستوى دلالتها أكبر من (0.05)، أي انها غير دالة احصائيا عند مستوى $\alpha \leq 0.05$ ؛
- مقطع خط الانحدار يساوي (0.716)، وهو يمثل **A** من معادلة المستقيم ($Y = A + B_{x1} + C_{x2}$)؛
- العلاقة بين الأداء التنافسي وبعد الابتكار في المنتجات (B= 0.350)، اي انه كلما تحسن الابتكار في المنتجات بمقدار وحدة تحسن مستوى الأداء التنافسي ب (0.350)؛
- العلاقة بين الأداء التنافسي وبعد قواعد البيانات (B= 0.320)، اي انه كلما تحسنت قواعد البيانات بمقدار وحدة تحسن مستوى الأداء التنافسي ب (0.320)؛

وبالتالي يمكن كتابة معادلة خط الانحدار بالشكل التالي: $Y = 0.716 + 0.320x_1 + 0.350x_2$

ومنه تصبح المعادلة كما يلي:

$$\text{الأداء التنافسي} = (0.716) + (0.320) \text{ قواعد البيانات} + (0.350) \text{ الابتكار في المنتجات}$$

حيث:

Y: المتغير التابع (الأداء التنافسي)؛

X1: بعد قواعد البيانات؛

X2: بعد الابتكار في المنتجات.

وعليه يمكن القول بان كل من بعد الابتكار في المنتجات " وبعد "قواعد البيانات" من بين اهم الابعاد التي لها تأثير على مستوى الأداء التنافسي في مؤسسة اتصالات الجزائر-ورقلة.

وهذا ما يؤدي الى قبول الفرضية الرابعة التي تنص على انه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$ لأبعاد التغيير التكنولوجي على الأداء التنافسي في مؤسسة اتصالات الجزائر-ورقلة.

- النتائج المتعلقة بالفرضية الخامسة التي تنص: لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$ بين متوسطات إجابات افراد العينة حول الأداء التنافسي في مؤسسة اتصالات الجزائر-ورقلة تعزى الى متغيرات الشخصية (الجنس، المؤهل العلمي، مجال الوظيفة الحالية، الخبرة).
- متغير الجنس:

أولاً: عرض النتائج

الجدول رقم (2-39): نتائج اختبار التوزيع الطبيعي لمتغير الجنس حول الأداء التنافسي

| الرتب | | | |
|-------------|-------------|--------|---------|
| مجموع الرتب | متوسط الرتب | العينة | الجنس |
| 2257.00 | 38.91 | 58 | ذكر |
| 746.00 | 39.26 | 19 | انثى |
| | | 77 | المجموع |

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss 25

الجدول رقم (2-40): نتائج اختبار Mann-whitney U-test لفروق متوسطات الإجابات حول الأداء التنافسي تبعا

للجنس

| احصائيات الاختبارات | |
|---------------------|------------------------|
| 546.000 | Mann-whitney U |
| 2257.000 | Wilcoxon w |
| -0.60 | Z |
| 0.952 | Asymp. Sig. (2-tailed) |

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss 25

ثانياً: تحليل النتائج

يوضح الجدول أعلاه، نتائج الأداء التنافسي في المؤسسة محل الدراسة تعزى الى متغير الجنس حيث نجد ان مستوى الدلالة المحسوب ($\text{Sig} = 0.952$) وهو أكبر من مستوى الدلالة المعتمد ($\alpha \leq 0.05$)، انه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$.

- متغير المؤهل العلمي:

أولاً: عرض النتائج

الجدول رقم (2-41): نتائج اختبار التوزيع الطبيعي لمتغير المؤهل العلمي حول الأداء التنافسي

| الرتب | | | الأداء التنافسي |
|-------------|--------|-------------------------|-----------------|
| متوسط الرتب | العينة | المؤهل العلمي | |
| 44.80 | 5 | تقني أو أقل | |
| 37.91 | 29 | تقني سامي أو ما يعادلها | |
| 38.45 | 41 | ليسانس، ماستر أو مهندس | |
| 51.50 | 2 | دراسات عليا | |
| | 77 | المجموع | |

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss 25

الجدول رقم (2-42): يوضح اختبار Kruskal-wallis لفروق متوسطات الإجابات حول الأداء التنافسي تبعا للمؤهل العلمي

| احصائيات الاختبارات | |
|---------------------|------------|
| 1.073 | Chi-square |
| 3 | Df |
| 0.784 | Asymp. Sig |

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss 25

ثانياً: تحليل النتائج

يوضح الجدول أعلاه، نتائج الأداء التنافسي في المؤسسة محل الدراسة تعزى الى متغير المؤهل العلمي حيث نجد ان مستوى الدلالة المحسوب ($\text{Sig} = 0.784$) وهو أكبر من مستوى الدلالة المعتمد ($\alpha \leq 0.05$)، انه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$.

▪ متغير مجال الوظيفة الحالية:

أولاً: عرض النتائج

الجدول رقم (2-43): نتائج اختبار التوزيع الطبيعي لمتغير ا مجال الوظيفة الحالية حول الأداء التنافسي

| الرتب | | | الأداء التنافسي |
|-------------|--------|----------------------|-----------------|
| متوسط الرتب | العينة | مجال الوظيفة الحالية | |
| 33.03 | 18 | عامل تنفيذي | |
| 36.12 | 13 | عامل تحكم | |
| 42,15 | 46 | اطار أو اطار سامي | |
| | 77 | المجموع | |

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss 25

الجدول رقم (2-44): يوضح اختبار Kruskal-wallis لفروق متوسطات الإجابات حول الأداء التنافسي تبعا لمجال الوظيفة الحالية

| احصائيات الاختبارات | |
|---------------------|------------|
| 2.458 | Chi-square |
| 2 | Df |
| 0.293 | Asymp. Sig |

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss 25

ثانيا: تحليل النتائج

يوضح الجدول أعلاه، نتائج الأداء التنافسي في المؤسسة محل الدراسة تعزى الى متغير مجال الوظيفة الحالية حيث نجد ان مستوى الدلالة المحسوب ($Sig = 0.293$) وهو أكبر من مستوى الدلالة المعتمد ($\alpha \leq 0.05$)، انه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$.

■ متغير الخبرة:

أولا: عرض النتائج

الجدول رقم (2-45): نتائج اختبار التوزيع الطبيعي لمتغير الخبرة حول الأداء التنافسي

| الرتب | | | الأداء التنافسي |
|-------------|--------|--------------------------------|-----------------|
| متوسط الرتب | العينة | الخبرة | |
| 29.00 | 2 | أقل من 5 سنوات | |
| 40.54 | 14 | من 5 سنوات حتى أقل من 10 سنوات | |
| 33.54 | 24 | من 10 سنوات حتى أقل من 20 سنة | |
| 42.50 | 37 | من 20 سنة فأكثر | |
| | 77 | المجموع | |

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات 25 spss

الجدول رقم (2-46): يوضح اختبار Kruskal-wallis لفروق متوسطات الإجابات حول الأداء التنافسي تبعا لمتغير الخبرة

| احصائيات الاختبارات | |
|---------------------|------------|
| 2.853 | Chi-square |
| 3 | Df |
| 0.415 | Asymp. Sig |

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات 25 spss

ثانيا: تحليل النتائج

يوضح الجدول أعلاه، نتائج الأداء التنافسي في المؤسسة محل الدراسة تعزى الى متغير الخبرة حيث نجد ان مستوى الدلالة المحسوب ($Sig = 0.415$) وهو أكبر من مستوى الدلالة المعتمد ($\alpha \leq 0.05$)، انه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$.

وعليه نقبل الفرضية الخامسة التي تنص: لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$ بين متوسطات إجابات افراد العينة حول الأداء التنافسي في مؤسسة اتصالات الجزائر-ورقلة تعزى الى المتغيرات الشخصية (الجنس، المؤهل العلمي، مجال الوظيفة الحالية، الخبرة).

المطلب الثاني: مناقشة نتائج الدراسة

بعد تحليل الاستبيان واختبار فرضيات الدراسة بالأساليب الإحصائية المناسبة، من أجل تحليل بعض المتغيرات تم التوصل الى النتائج التالية:

■ **اختبار صحة الفرضية الأولى التي تنص على:** يوجد توافر بمستوى مرتفع لأبعاد التغيير التكنولوجي في مؤسسة اتصالات الجزائر-ورقلة.

تم اختبار صحة هذه الفرضية من خلال حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات افراد عينة الدراسة على العبارات التي تقيس ابعاد التغيير التكنولوجي (الابتكار في المنتجات، الابتكار في العمليات، الأجهزة والمعدات، البرمجيات، قواعد البيانات، شبكات الاتصال، المورد البشري):

فيما يخص بعد الابتكار في المنتجات:

بلغ المتوسط العام لبعء "الابتكار في المنتجات" (2.68)، وهو ما يوافق توفر هذا البعد في مؤسسة اتصالات الجزائر-ورقلة، حيث يمكن تفسير هذه النتيجة ان العينة المستجوبة يميلون بشكل عام الى الموافقة على وجود مستوى جيد من الابتكار في المنتجات وان المؤسسة محل الدراسة تسعى دائما الى إطلاق خدمات جديدة وتعمل على تحسين خدماتها الحالية باستمرار.

فيما يخص بعد الابتكار في العمليات:

جاء المتوسط الحسابي العام لبعء "الابتكار في العمليات" (2.68) في مؤسسة اتصالات الجزائر-ورقلة، حيث يعكس هذا الأخير تقييما إيجابيا يشير الى ان افراد عينة الدراسة يرون ان هناك جهود وممارسات ابتكارية مطبقة في طريقة سير العمليات داخل المؤسسة محل الدراسة وأنها تعمل على تحسين عملياتها بشكل دائم وابتكار طرق وأساليب بشكل مستمر لتصميم خدمات جديدة.

فيما يخص بعد الأجهزة والمعدات:

بلغ المتوسط العام لبعء "الأجهزة والمعدات" (2.71) وهو مستوى مرتفع، حيث تعكس هذه القيمة انطبعا جيدا عن حالة الأجهزة والمعدات التي تستخدمها المؤسسة في انجاز العمل، حيث يبدو ان مؤسسة اتصالات الجزائر-ورقلة تستثمر بشكل معقول في توفير أجهزة حديثة تساعد في سير العمل وتقديم الخدمات بكفاءة، كما انها تعمل على كفايتها وصيانتها بشكل دوري.

فيما يخص بعد البرمجيات:

بعد البرمجيات بلغ متوسطه الحسابي (2.71)، الموافق لمستوى مرتفع حيث نفسر هذه النتائج، ان مؤسسة اتصالات الجزائر-ورقلة تمتلك مختلف البرمجيات الحاسوبية المختلفة اللازمة لتطبيقات الاعمال الإدارية،

ولديها أيضا أنظمة حماية الية متطورة تستخدمها لحماية بياناتها المختلفة كما تمتاز قواعد وإجراءات وتعليمات تشغيل البرمجيات المستخدمة بالسهولة والوضوح، وهذه النتيجة تعتبر مهمة لان البرمجيات تلعب دورا حيويا في كفاءة وفعالية اي المؤسسة، خاصة في قطاع الاتصالات.

فيما يخص بعد قواعد البيانات:

بلغ المتوسط الحسابي لبعـد "قواعد البيانات" في مؤسسة اتصالات الجزائر-ورقلة (2.68)، نرى في هذا البعد افراد العينة يميلون بشكل قوي الى الموافقة على ان المؤسسة لديها قواعد بيانات جيدة وحديثة لإدارة معلوماتها، وهذه النتيجة تشير الى اهتمام المؤسسة محل الدراسة بالبنية التحتية المعلوماتية الأساسية لعملياتها.

فيما يخص بعد شبكات الاتصال:

حيث بلغ المتوسط الحسابي الخاص بهذا البعد (2.67)، من هذه النتائج نرى ان نسبة القبول كانت مرتفعة من طرف عينة الدراسة، وهذا ما يؤكد على ان مؤسسة اتصالات الجزائر-ورقلة لديها شبكات حواسيب تصل الى جميع المكاتب في مختلف المديريات، كما تتمتع الشبكة داخل المؤسسة بمستوى عالي من الأمان وأيضا تسمح بأداء المهام بشكل أفضل وأسرع، كما توفر المؤسسة أيضا وصلات احتياطية ذات كفاءة تعمل في الحالات الطارئة.

فيما يخص بعد المورد البشري:

بلغ المتوسط الحسابي الخاص بهذا البعد (2.74) وهو ما يوافق توفر هذا البعد في مؤسسة اتصالات الجزائر-ورقلة بمستوى مرتفع، وهذا ما يؤكد على ان محل الدراسة لديها كفاءات قادرة على استخدام تكنولوجيا المعلومات، كما انها توفر التدريب اللازم للعاملين على نظم الاتصال الحديثة بما يتلاءم مع احتياجات المؤسسة، حيث تساهم الموارد البشرية المدربة في تقديم وتطوير خدمات جديدة.

■ تؤدي هذه النتائج الى قبول الفرضية التي تنص على ان هناك توافر بمستوى مرتفع لأبعاد التغيير التكنولوجي في مؤسسة اتصالات الجزائر-ورقلة.

حيث تتشابه هذه النتيجة مع نتائج دراسة كل من:

- دراسة هديل صادق احمد وفاء أيوب كسارة (2024): أوضحت الدراسة ان العينة المبحوثة تطبق ابعاد تكنولوجيا المعلومات بدرجة كافية؛

- دراسة محمد قريشي (2018): وجود أثر ذو دلالة إحصائية للتغيير التكنولوجي (كمجموعة) على مستوى أداء المؤسسة صناعة الكوابل؛

- دراسة (Razavi et Al.2016): ان الابتكار التكنولوجي من وجهة نظر العاملين يساهم بشكل مستمر في تطوير قدراتهم.

▪ اختبار صحة الفرضية الثانية التي تنص على: يوجد توافر بمستوى مرتفع لأبعاد الأداء التنافسي في مؤسسة اتصالات الجزائر-ورقلة.

تم اختبار الفرضية من خلال حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات افراد عينة الدراسة على العبارات التي تقيس ابعاد الأداء التنافسي (التكلفة (السعر)، الجودة، الابداع والابتكار، المرونة).

فيما يخص بعد التكلفة (السعر):

جاء هذا البعد بمستوى مرتفع قدره (2.52) من هذه النتائج نرى ان نسبة القبول كانت مرتفعة من طرف عينة الدراسة، وهذا ما يؤكد على ان مؤسسة اتصالات الجزائر-ورقلة تقدم خدمات بأسعار منخفضة مقارنة مع المنافسين وبخصائص تناسب زبائنهم كما انها تعمل على تخفيض تكلفة الانقطاعات المتكررة الناتجة عن خلل في الشبكة.

فيما يخص بعد الجودة:

حيث بلغ المتوسط الحسابي الخاص بهذا البعد (2.61)، نرى ان نسبة القبول كانت مرتفعة من طرف عينة الدراسة حول مستوى بعد الجودة في المؤسسة، تبين لنا من خلال هذه النتيجة ان مؤسسة اتصالات الجزائر-ورقلة تمتلك سياسة واضحة للجودة كما انها تعمل على التقليل من نسبة الأخطاء اثناء تقديم الخدمة حيث تهتم المؤسسة محل الدراسة بالشكاوى الزبائن بسبب عدم المطابقة الخدمة للمواصفات المطلوبة والعمل على التقليل منها وهذا ما يجعلها تقدم خدمات ذات جودة أفضل من منافسيها.

فيما يخص بعد الابداع والابتكار:

جاء المتوسط الحسابي الخاص بهذا البعد (2.40)، هو نسبة قبول مرتفعة من طرف العينة المدروسة، حيث تؤكد هذه النتائج ان مؤسسة اتصالات الجزائر-ورقلة تسعى الى تنمية القدرات الإبداعية للعاملين لديها، كما انها تخصص ميزانية للأبداع والابتكار، وتقوم هذه الاخيرة بتقديم حوافز مادية ومعنوية للعاملين لديها الذين يقدمون أفكار إبداعية.

فيما يخص بعد المرونة:

جاء المتوسط الحسابي لبعد " المرونة " (2.51)، وهو مرتفع حيث ترى عينة الدراسة ان مؤسسة اتصالات الجزائر-ورقلة تواكب مختلف التطورات التكنولوجية بشكل مستمر، وان لها القدرة على الاستجابة السريعة للتغيرات المطلوبة في تقديم الخدمة وفقا لتفضيلات الزبون حتى في ظروف تقلبات الطلب.

- تؤدي هذه النتائج الى قبول صحة الفرضية التي تنص على ان هناك توافر بمستوى مرتفع لأبعاد الأداء التنافسي في مؤسسة اتصالات الجزائر-ورقلة.
حيث تتشابه هذه النتيجة مع نتائج دراسة كل من:
- دراسة خالد محمد سليم (2018): جميع الابعاد حصلت على قيم متوسطات عالية وهذا يشير الى اتفاق العينة على توفر مستوى كبير من الأداء التنافسي؛
- دراسة زيدون محمود وعمار يوسف (2023): كان التجاه العام للموظفين إيجابى نحو وجود توافر لأبعاد الاداء التنافسي في المؤسسة محل الدراسة.
- اختبار صحة الفرضية الثالثة التي تنص على: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$ بين ابعاد التغيير التكنولوجي والأداء التنافسي في مؤسسة اتصالات الجزائر-ورقلة.
تم اختبار صحة هذه الفرضية من خلال حساب مصفوفة معاملات الارتباط بين المتغير المستقل (التغيير التكنولوجي) بأبعاده والمتغير التابع (الأداء التنافسي).
- اثبتت الدراسة ان جميع العلاقات الارتباطية دالة احصائيا وعند مستويات إيجابية بين المتغير المستقل (التغيير التكنولوجي) بأبعاده (الابتكار في المنتجات، الابتكار في العمليات، الأجهزة والمعدات، البرمجيات، قواعد البيانات، شبكات الاتصال، المورد البشري)، فكانت النسب على التوالي ((56.9%)، (51%)، (41.3%)، (52%)، (57%)، (53%)، (51%)، حيث كان بعد الابتكار في المنتجات أكبر بعد بلغ معاملته (56.9%).
- وقد بلغت القيمة الاجمالية للعلاقة الارتباطية بين التغيير التكنولوجي بأبعاده والأداء التنافسي ككتلة واحدة ب (63%)، وهي قيمة إيجابية وبالتالي فإن العلاقة الارتباطية بين محاور الدراسة الأبعاد المتغير المستقل التغيير التكنولوجي والأداء التنافسي علاقة طردية قوية وهي مهمة جدا، لأنها تدل على ان للتغيير التكنولوجي أهمية كبيرة في الرفع من الأداء التنافسي في مؤسسة اتصالات الجزائر-ورقلة.
- مما يؤدي الى قبول صحة الفرضية الثالثة التي تنص على انه توجد علاقة بين ابعاد التغيير التكنولوجي والأداء التنافسي في مؤسسة اتصالات الجزائر-ورقلة.
حيث تتشابه هذه النتيجة مع نتائج دراسة كل من:
- دراسة خالد محمد سليم (2018): وجود دور هام لاستراتيجية قيادة التكنولوجيا في تحسين الأداء التنافسي لدى شركات تكنولوجيا المعلومات والاتصال؛

- دراسة زيدون محمود وعمار يوسف (2023): وجود تأثير إيجابي ومباشر لمرونة تكنولوجيا المعلومات على الأداء التنافسي.

- دراسة (Razavi et Al.2016): وجود تأثير لتطوير قدرات الابتكار التكنولوجي على الأداء التنافسي لشركات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الإيرانية.

▪ اختبار صحة الفرضية الرابعة التي تنص على: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$ لأبعاد التغيير التكنولوجي على الأداء التنافسي في مؤسسة اتصالات الجزائر-ورقلة.

اثبتت الدراسة ان هناك أثر بين التغيير التكنولوجي والأداء التنافسي في مؤسسة اتصالات الجزائر-ورقلة، حيث تبين لنا وجود دلالة إحصائية لتأثير التغيير التكنولوجي على الأداء التنافسي في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$ ، حيث فسرت ابعاد التغيير التكنولوجي ما مقداره (63%) من الأداء التنافسي اعتمادا على قيمة معامل التحديد، والباقي يرجع الى عوامل أخرى لم تدرس.

وبناء على النتائج المتحصل عليها توصلنا الى معادلة الانحدار التالية: $(Y = 0.297 + 0.821x)$

حيث (Y) يمثل الأداء التنافسي، و(X) يمثل التغيير التكنولوجي، والعلاقة بينهما علاقة طردية قوية، أي كلما تحسن التغيير التكنولوجي بمقدار وحدة تحسن مستوى الأداء التنافسي ب (0.821).

▪ مما يؤدي الى قبول صحة الفرضية الرابعة التي تنص على ان هناك أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ بين ابعاد التغيير التكنولوجي على الأداء التنافسي في مؤسسة اتصالات الجزائر-ورقلة.

حيث تتشابه هذه النتيجة مع نتائج دراسة كل من:

- دراسة هاجر خلف الله وخالد بن جلول (2023): بينت النتائج الى وجود أثر معنوي لكل من استراتيجية التحول الرقمي وتقنيات التحول الرقمي على تحقيق الجودة والتميز في شركة عمر بن عمر؛

- دراسة عبد الجليل مقدم واخرون (2020): تكنولوجيا المعلومات ساعدت عناصر الميزة التنافسية في عدة جوانب منها (السرعة والثقة في أداء، تقليص التكاليف).

▪ اختبار الفرضية الخامسة التي تنص على: لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$ بين متوسطات إجابات افراد العينة حول الأداء التنافسي في مؤسسة اتصالات الجزائر-ورقلة تعزى الى متغيرات الشخصية (الجنس، المؤهل العلمي، مجال الوظيفة الحالية، الخبرة).

تم اختبار صحة الفرضية باستعمال اختبار Mann-Whitney U-test بدلا من اختبار T test نظرا

لعدم تحقق اعتدالية في توزيع البيانات، وتم أيضا استخدام اختبار Kruskal-Wallis

اثبتت الدراسة انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول الأداء التنافسي تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، المؤهل العلمي، مجال الوظيفة الحالية، الخبرة)، حيث نجد ان مستوى الدلالة لديهم كانت على التوالي ((0.952)، (0.784)، (0.293)، (0.415))، وجميعهم أكبر من مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ أي لا يختلف الأداء التنافسي لدى عمال مؤسسة اتصالات الجزائر-ورقلة باختلاف المتغيرات الشخصية.

■ مما يؤدي الى قبول صحة الفرضية الخامسة التي تنص على انه لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$ بين متوسطات إجابات افراد العينة حول الأداء التنافسي في مؤسسة اتصالات الجزائر تعزى للمتغيرات الشخصية.

خلاصة الفصل:

تطرقنا في هذا الفصل الى دراسة أثر التغيير التكنولوجي بأبعاده المختلفة على الأداء التنافسي لمؤسسة اتصالات الجزائر-ورقلة وتوصلنا الى عدة نتائج، من بينها نذكر:

- تصورات المبحوثين حول مستوى التغيير التكنولوجي في المؤسسة محل الدراسة جاءت مرتفعة وفقا لمقياس الدراسة، اذ بلغ متوسط اجاباتهم عن ابعاد التغيير التكنولوجي مجتمعة ب (2.70) بانحراف معياري قدره (0.37)؛

- تصورات المبحوثين حول مستوى الأداء التنافسي في المؤسسة محل الدراسة جاءت مرتفعة وفقا لمقياس الدراسة، اذ بلغ متوسط اجاباتهم عن ابعاد الأداء التنافسي مجتمعة ب (2.51) بانحراف معياري قدره (0.49)؛

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$ بين أبعاد التغيير التكنولوجي والأداء التنافسي في مؤسسة اتصالات الجزائر-ورقلة، اذ ان هناك علاقة ارتباط قوية بين هذين المتغيرين بلغت (63%)، فيما فسر متغير التغيير التكنولوجي (39.7%) من التغيرات الحاصلة في مستوى الأداء التنافسي في المؤسسة محل الدراسة؛

- لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$ بين متوسطات إجابات افراد العينة حول الأداء التنافسي في مؤسسة اتصالات الجزائر-ورقلة تعزى الى المتغيرات الشخصية (الجنس، المؤهل العلمي، مجال الوظيفة الحالية، الخبرة)

الخاتمة

بعد تناولنا للجوانب النظرية لكل من التغيير التكنولوجي والأداء التنافسي، واستنادا للدراسات السابقة المرتبطة بالموضوع، تبين لنا الدور المحوري للتغيير التكنولوجي في تشكيل ملامح الأداء التنافسي لمؤسسة اتصالات الجزائر-ورقلة. ففي ظل التطورات المتسارعة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بات تبني المؤسسات لهذه التقنيات واستيعابها ضرورة حتمية لتعزيز قدراتها التنافسية وضمان بقائها واستمرارها في السوق.

وقد بينت نتائج تحليلنا ان الاستخدام الأمثل للتغيير التكنولوجي لا يقتصر فقط على تحسين الكفاءة التشغيلية وخفض التكاليف، بل يمتد ليشمل تطوير منتجات وخدمات مبتكرة، واستهداف أسواق جديدة، وتعزيز تجربة العملاء، وهو ما ينعكس إيجابا على الأداء التنافسي للمؤسسة.

ومن خلال دراستنا لهذا الموضوع توصلنا لمجموعة من النتائج النظرية والتطبيقية، وكذا تقديم بعض الاقتراحات لمخذي القرار في المؤسسة من جهة، واقتراح بعض الإشكاليات كآفاق لدراسات مستقبلية من جهة أخرى.

أولاً: النتائج

من خلال هذا البحث تم تقديم جملة من التساؤلات ومجموعة من الفرضيات التي تعلقت بطبيعة العلاقة والاثار بين التغيير التكنولوجي والاداء التنافسي، حيث توصلنا من خلاله الى عدة نتائج ساهمت في حل اشكالية البحث وفرضياته، وفيما يلي سوف نحاول الاشارة الى أبرز هذه النتائج التي تم تقسيمها الى قسمين، نظرية وميدانية:

1-النتائج النظرية للدراسة:

- التغيير التكنولوجي هو نشاط بشري يركز على تهيئة معارف او تجهيزات فنية جديدة تستخدم في عمليات الإنتاج وما يسهم في تحسين جودة الإنتاج وتخفيض التكاليف وزيادة الإنتاجية؛
- التغيير التكنولوجي يمكن المؤسسة من إيجاد او تطوير فوائد اضافية الى منتجاتها وخدماتها لم تكن موجودة او معرفة من قبل، الامر الذي يساعدها على زيادة أرباحها؛
- التغيير التكنولوجي يساهم في تخفيض معدل زمن انجاز مختلف أعمال المؤسسة بشكل مستمر وتخفيض معدلات العيوب والهدر والتلف، وهذا كله يساهم في الرفع من الأداء التنافسي لها؛
- اهم ابعاد التغيير التكنولوجي تتمثل في الابعاد التي تم قياسها في الدراسة وهي (الابتكار في المنتجات، الابتكار في العمليات، الأجهزة والمعدات، البرمجيات، قواعد البيانات، شبكات الاتصال، المورد البشري)

- الأداء التنافسي هو قدرة المؤسسة على التفوق المستدام على منافسيها وذلك من خلال مزيج من التحليل والابتكار والتكنولوجيا، مما يساعدها على زيادة كفاءتها وفعاليتها وبالتالي تحقيق أهدافها المخططة وتعزيز الميزة التنافسية لديها؛

- كما تمثلت ابعاد الأداء التنافسي في (التكلفة (السعر)، الجودة، الابداع والابتكار، المرونة، التسليم).

2- النتائج التطبيقية للدراسة:

توصلت الدراسة الى جملة من النتائج التطبيقية نذكر منها ما يلي:

- وجود مستوى مرتفع لتوافر ابعاد التغيير التكنولوجي في مؤسسة اتصالات الجزائر-ورقلة، حيث كانت نسبة القبول مرتفعة من طرف افراد العينة سواء كانت بالنسبة لكل بعد او حتى للتغيير التكنولوجي ككتلة واحدة؛
- وجود مستوى مرتفع لتوافر ابعاد الأداء التنافسي في المؤسسة محل الدراسة، تم تحقيق نسبة قبول عالية من طرف المبحوثين، بالنسبة لكل بعد على حدى وأيضاً للأداء التنافسي كمجموعة واحدة؛
- وجود علاقة طردية قوية بين ابعاد التغيير التكنولوجي (الابتكار في المنتجات، الابتكار في العمليات، الأجهزة والمعدات، البرمجيات، قواعد البيانات، شبكات الاتصال، المورد البشري) والأداء التنافسي في مؤسسة اتصالات الجزائر-ورقلة؛
- وجود أثر ذو دلالة إحصائية بين التغيير التكنولوجي والأداء التنافسي في مؤسسة اتصالات الجزائر-ورقلة، حيث كان بعد "الابتكار في المنتجات" وبعد "قواعد البيانات"، من بين أكثر الابعاد تأثيراً في زيادة مستوى الأداء التنافسي؛
- لا يوجد فروقات ذات دلالة إحصائية حول الأداء التنافسي تعزى للمتغيرات الشخصية:
 1. لا توجد اختلافات ذات دلالة إحصائية في إجابات عينة الدراسة تعزى لمتغير الجنس؛
 2. لا توجد اختلافات ذات دلالة إحصائية في إجابات عينة الدراسة تعزى لمتغير المؤهل العلمي؛
 3. لا توجد اختلافات ذات دلالة إحصائية في إجابات عينة الدراسة تعزى لمتغير مجال الوظيفة الحالية؛
 4. لا توجد اختلافات ذات دلالة إحصائية في إجابات عينة الدراسة تعزى لمتغير الخبرة.

ثانياً: نتائج اختبار الفرضيات

■ الفرضية الأولى التي تنص على: يوجد توافر بمستوى مرتفع لأبعاد التغيير التكنولوجي في مؤسسة اتصالات الجزائر-ورقلة.

اثبتت الدراسة بان هناك توافر بمستوى مرتفع لأبعاد التغيير التكنولوجي في مؤسسة اتصالات الجزائر-ورقلة، مما يؤدي الى قبول صحة الفرضية الأولى.

- الفرضية الثانية التي تنص على: يوجد توافر بمستوى مرتفع لأبعاد الأداء التنافسي في مؤسسة اتصالات الجزائر-ورقلة.
- اثبتت الدراسة بان هناك توافر بمستوى مرتفع لأبعاد الأداء التنافسي في مؤسسة اتصالات الجزائر-ورقلة، مما يؤدي الى قبول صحة الفرضية الثانية.
- الفرضية الثالثة التي تنص على: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$ بين ابعاد التغيير التكنولوجي والأداء التنافسي في مؤسسة اتصالات الجزائر-ورقلة.
- اثبتت الدراسة بان هناك علاقة طردية قوية بين التغيير التكنولوجي بأبعاده كل على حدى والأداء التنافسي ككتلة واحدة بين افراد عينة الدراسة في مؤسسة اتصالات الجزائر-ورقلة، مما يؤدي الى قبول صحة الفرضية الثالثة.
- الفرضية الرابعة التي تنص على: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$ لأبعاد التغيير التكنولوجي على الأداء التنافسي في مؤسسة اتصالات الجزائر-ورقلة.
- اثبتت الدراسة ان هناك أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$ لأبعاد التغيير التكنولوجي على الأداء التنافسي في مؤسسة اتصالات الجزائر-ورقلة، ومن بين اهم الابعاد التي لها تأثير في الرفع من مستوى الأداء التنافسي هي "الابتكار في المنتجات" و "قواعد البيانات"، مما يؤدي الى قبول صحة الفرضية الرابعة.
- الفرضية الخامسة التي تنص على: لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$ بين متوسطات إجابات افراد العينة حول الأداء التنافسي في مؤسسة اتصالات الجزائر-ورقلة تعزى الى متغيرات الشخصية (الجنس، المؤهل العلمي، مجال الوظيفة الحالية، الخبرة).
- اثبتت الدراسة انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$ بين متوسطات إجابات افراد العينة حول الأداء التنافسي في مؤسسة اتصالات الجزائر-ورقلة تعزى الى متغيرات الشخصية (الجنس، المؤهل العلمي، مجال الوظيفة الحالية، الخبرة).

ثالثا: اقتراحات الدراسة

- وفقا للنتائج التي تم التوصل اليها من الإطار النظري للدراسة وكذلك النتائج التي تم الحصول عليها من واقع التحليل الاحصائي للبيانات، تم الخروج بالاقتراحات الموجهة الى إدارة المؤسسة كما يلي:
- العمل على تخفيض تكلفة الانقطاعات المتكررة الناتجة عن خلل في الشبكة؛
 - الاستجابة السريعة للتغييرات المطلوبة في تقديم الخدمة وفقا لتفضيلات الزبون؛

- يجب على المؤسسة تطوير استخدام الأنظمة الخبيرة والذكاء الاصطناعي؛
- مواكبة مختلف التطورات التكنولوجية بشكل مستمر؛
- توفير وصلات احتياطية ذات كفاءة تعمل في الحالات الطارئة؛
- تخصيص ميزانية للإبداع والابتكار.

رابعاً: افاق الدراسة

- مساهمة اليقظة التكنولوجية في تحقيق التفوق التنافسي للمؤسسات الخدمية؛
- دور الابتكار التكنولوجي في تحقيق ميزة تنافسية مستدامة للمؤسسات الاقتصادية؛
- دور الإدارة الالكترونية في تحقيق ميزة تنافسية؛
- دور القيادة الرقمية في تعزيز القدرة التنافسية للمؤسسات؛
- تأثير التحول الرقمي على نماذج الاعمال التقليدية وخلق ميزات تنافسية جديدة؛
- أثر التغيير التكنولوجي على الأداء التنظيمي في المؤسسة الاقتصادية.

قائمة المراجع

قائمة المراجع:

أولاً: المراجع العربية

1. انتصار هادي حسين، احمد إبراهيم حسين، قياس وتحليل مؤشرات التغير التكنولوجي دراسة حالة في الشركة العامة للمنتوجات الغذائية -مصانع البان ابو غريب، الجامعة التقنية الوسطى، مجلة العراقية للعلوم الاقتصادية، السنة السابعة عشرة، العدد 63، لشهر كانون الثاني، سنة 2019.
2. الصواف واخرون، الاستجابة للتغيير التكنولوجي ودوره في تحسين جودة المخرجات دراسة حالة في معمل الضمان والقطن الطبي بالموصل، مجلة تكريت للعلوم الاقتصادية، المجلد 9، العدد 29 سنة 2013.
3. بوطرقة صورية، التغيير التكنولوجي في المؤسسة وتأثيره على باقي مجالات التغيير التنظيمي دراسة حالة مؤسسة نفضال- فرع تبسة-، مجلة الافاق للدراسات الاقتصادية، جامعة العربي التسي تبسة، المجلد 01، العدد 04، الجزائر، 2018.
4. بوغازي فريدة وبو الطبخ ليلي، أثر إدارة الجودة الشاملة على الأداء التنافسي - دراسة ميدانية بالبنوك العاملة بولاية سكيكدة، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، مجلد 16 / العدد 23 السنة، 2020.
5. بن ميهوب امينة، الدور الوسيط للتوجه الاستباقي في تحسين الأداء التنافسي بناء على المعرفة السوقية، دراسة ميدانية للمؤسسات الفندقية المصنعة لولاية سطيف، اطروحة دكتوراه (غير منشورة)، جامعة سطيف، 2022-2023.
6. خالد محمد سليم أبو حسنة، دور قياده التكنولوجيا في تحسين الاداء التنافسي دراسة ميدانية بالتطبيق على شركات قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الفلسطينية، المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية ، جامعة قناة السويس، المجلد 09، العدد 03، سنة 2018.
7. دداش امينة وبوزيان عثمان، الحوكمة ودورها في تحسين الأداء التنافسي للمؤسسات الاقتصادية، مجلة المالية والأسواق، جامعة سعيدة.
8. زرزرا العياشي، غياد كريمة، دور تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في دعم الميزة التنافسية لمؤسسة اتصالات الجزائر، مجلة الباحث الاقتصادي، العدد 02 سنة 2014.
9. زيدون محمود سلطان الطويل وعمار يوسف ضجر، تأثير مرونة تكنولوجيا المعلومات على الاداء التنافسي للموانئ من خلال الدور الوسيط لقدرات سلسلة التوريد - دراسة تحليلية لعينه من الافراد العاملين في ميناء ام قصر، مجلة الاقتصادي الخليجي، العدد 55، اذار سنة 2023.

10. سعاد شدرى معمر وآخرون، التحليل الاستراتيجي كأداة لرفع الأداء التنافسي للمؤسسات، مجلة التنمية والاستشراف للبحوث والدراسات، المجلد 06، العدد: 01.
11. سهى حمزاوي، دور الجامعة الجزائرية في مواكبة التغيير التكنولوجي (الواقع والطموح)، مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية، جامعة عباس لغرور خنشلة، العدد الثاني، ديسمبر 2017.
12. سلطة ضبط البريد والاتصالات الالكترونية، مرصد سوق الانترنت في الجزائر، الثلاثي الثالث 2024
13. عبد الطيف مصيطفى، دور التغيير التكنولوجي في تنمية وتدعيم القدرة التنافسية للدولة، مجلة الواحات للبحوث والدراسات، جامعة غرداية، العدد 6، 2009.
14. عبد الرؤوف حجاج، دور الابداع التكنولوجي في تنمية الميزة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية، دراسة مقارنة بين وحدات مؤسسة كوندور ببرج بوعريبيج باستخدام أسلوب تحليل مغلف البيانات خلال الفترة 2004 – 2013، أطروحة دكتوراه (غير منشورة)، جامعة ورقلة، 2014 – 2015.
15. عبد الجليل مقدم وآخرون، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الميزة التنافسية في المؤسسة الاقتصادية للاتصالات موبليس، الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية، المجلد 12، العدد 02 القسم (1) العلوم الاقتصادية والقانونية، سنة 2020.
16. فاطمة محبوب، تأثير التحالفات الاستراتيجية على الأداء التنافسي للمؤسسة الصناعية، أطروحة دكتوراه (غير منشورة)، في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد مؤسسة، جامعة محمد خيضر، 2015/2016.
17. فاطمة جاسم محمد، أثر تكاليف الجودة في تحسين الاداء المالي -دراسة حالة في شركة المشروعات 21 الغازية، مجلة العلوم الاقتصادية، العدد 20، شباط 2008، جامعة البصرة.
18. كميله عبد الواحد هادي صالح الحسني، دو التغيير التكنولوجي في تعزيز القدرة التنافسية للاقتصاد العراقي للمدة (1990 – 2014)، رسالة ماجستير (غير منشورة)، جامعة كربلاء، 2018.
19. لعبيد زينة وبواللوف نجود، دور المقارنة المرجعية في تعزيز الأداء التنافسي في المؤسسة دراسة حالة في مؤسسة سوناريك بفرجوبة، مذكرة ماستر (غير منشورة)، جامعة ميله، الجزائر، 2022 – 2023.

20. مشاش نادية وغزالي عمر، عمليات سلسلة التوريد وأثرها على الأداء التنافسي للمؤسسة الصناعية-دراسة ميدانية بمؤسسة كوندور، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة علي لونيبي - البليدة 2، مجلد 21 / العدد: 03، 2020.
21. مراد بومنقار ومريم شرقي، استراتيجية التغيير التكنولوجي في ظل إدارة الجودة الشاملة، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة باجي مختار، عنابة الجزائر، عدد 44، ديسمبر 2015، مجلد ب.
22. محمد قريشي، التغيير التكنولوجي وأثره على أداء المؤسسات الاقتصادية دراسة حالة مؤسسة صناعة الكوابل - فرع جنرال كابل - بسكرة، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، جامعة محمد خيضر، بسكرة الجزائر، العدد الرابع والعشرون، ديسمبر 2018.
23. محمد عيد عتريس، الريادة الاستراتيجية كمدخل لتحسين الأداء التنافسي للجامعات المصرية في ضوء استراتيجية التنمية المستدامة، المجلة التربوية، العدد 77، 2020.
24. هديل صادق احمد، وفاء أيوب كسارة، تأثير تكنولوجيا المعلومات في تعزيز الميزة التنافسية - دراسة استطلاعية في بعض المصارف الأهلية، مجلة الإدارة والاقتصاد، الجامعة المستنصرية، المجلد 49 العدد 143، حزيران سنة 2024.
25. هاجر خلف الله، خالد بن جلول، مساهمة التحول الرقمي في دعم القدرة التنافسية للصناعات الغذائية - دراسة حالة شركة عمر بن عمر فرع مدينة قالم، مجلة المنتدى للدراسات والأبحاث الاقتصادية، المجلد 7، العدد 02 سنة 2023.
26. ياسر محمود فهد عبد علي، التأثير التفاعلي للتغيير التكنولوجي في العلاقة بين ممارسات التصنيع الرشيق والأداء البيئي دراسة تحليله لآراء عينة من العاملين في الشركة العامة لصناعة السيارات الإسكندرية / بابل، أطروحة دكتوراه فلسفة في علوم إدارة الاعمال (غير منشورة)، جامعة كربلاء، سنة 2024.

ثانيا: المراجع الأجنبية

1. (Nataliia Hurzhyi, et al., 2021), titled: **The Impact of Innovative Development on the Competitiveness of Enterprises**, Postmodern Openings journal, Volume 12, Issue 4.
2. (Adilson Carlos yoshikuni and Alberto Luiz Albertin, 2018), titled: **The Effects of Strategic Information Systems on Competitive Strategy and**

-
- Performance**, International Journal of Productivity and Performance Management, 1 Volume 67, Issue 9.
3. (Stella Toyosi DUROWOJU, 2017), titled: **The Impact of Technological Change on the Performance of Small and Medium Enterprises in Lagos State**, Economic and Environmental Studies, Opole University, Volume 17, Issue 4.
 4. (Razavi et al., 2016), titled: **The Impact of Technological Innovation Capabilities on the Competitive Performance of Iranian ICT Companies**, Iranian Journal of Management Studies, Volume 9, Issue 4.
 5. (Ahmad Aslizadeh, 2014), titled: **The Impact of Information Technology Use on Creating Sustainable Competitive Advantage for Companies; (Case Study: Food Companies in Golestan)**, Indian Journal of Fundamental and Applied Life Sciences, Volume 4.
 6. Dalal dawood salmanand Manahil Mustafa Abdel Hamid Al-Omari, **The impact of internal and external factors of the competitive environment on the competitive performance of the Iraqi Company for Seed Production (ICSP)** , Elsevier, Materials Today: Proceedings 49 (2021) .

الملاحق

الملحق رقم (1): قائمة المحكمين

| الجامعة | الدرجة العلمية | اسم الاستاذ |
|-------------|----------------|--------------|
| جامعة ورقلة | أستاذ | عرابة الحاج |
| جامعة ورقلة | أستاذ | مناصرية رشيد |
| جامعة ورقلة | أستاذ | مقراني قدور |
| جامعة ورقلة | أستاذة | يوسف أسماء |

الملحق رقم (2): استمارة الاستبيان

جامعة قاصدي مرباح_ورقلة

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

استبيان

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته؛

السيدات والسادة، في إطار التحضير لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال حول موضوع: "أثر التغيير التكنولوجي على الأداء التنافسي في مؤسسة اتصالات الجزائر-ورقلة"، نضع بين ايديكم هذا الاستبيان، بغرض جمع البيانات لمجتمع الدراسة حول هذا الموضوع، راجين منكم التفضل بالإجابة على كل الأسئلة الواردة بكل صدق وموضوعية لتحقيق الأهداف المرجوة من هذا البحث، ولن يتم استخدام هذه المعلومات الا لغرض البحث العلمي.

البيانات الشخصية والوظيفية:

يهدف هذا القسم الى التعرف على بعض الخصائص الاجتماعية والوظيفية لموظفي مؤسسة اتصالات الجزائر، بغرض تحليل النتائج فيما بعد، لذا نرجو منكم التكرم بالإجابة المناسبة على التساؤلات التالية وذلك بوضع إشارة (x) في المربع المناسب لاختيارك.

1. الجنس:

ذكر أنثى

2. المؤهل العلمي:

تقني او اقل تقني سامي او ما يعادلها ليسانس، ماستر، او مهندس
دراسات عليا

3. مجال الوظيفة الحالية:

عامل تنفيذي عامل تحكم إطار او إطار سامي

4. عدد سنوات الخبرة:

أقل من 5 سنوات من 5 سنوات حتى اقل من 10 سنوات

من 10 سنوات حتى اقل من 20 سنة من 20 سنة فأكثر

| الرقم | أبعاد التغيير التكنولوجي وعبارات القياس | غير موافق | محايد | موافق |
|--|---|-----------|-------|-------|
| 1- الابتكار التكنولوجي: | | | | |
| أ- الابتكار في المنتجات: | | | | |
| 1 | تقدم المؤسسة خدمات جديدة بشكل مستمر. | | | |
| 2 | تعمل المؤسسة على تحسين خدماتها بشكل دائم. | | | |
| 3 | تمتلك المؤسسة القدرة على توليد أفكار إبداعية. | | | |
| ب- الابتكار في العمليات: | | | | |
| 4 | تهتم المؤسسة بتصميم خدمات جديدة استجابة لحاجات الزبون. | | | |
| 5 | تمتلك المؤسسة الكفاءات البشرية اللازمة من اجل البحث عن خدمات جديدة. | | | |
| 6 | تعمل المؤسسة على إيجاد افضل الطرق للابتكار في العمليات. | | | |
| 2- تكنولوجيا المعلومات: | | | | |
| أ- الأجهزة والمعدات (Hardware): | | | | |
| 7 | يتم إدخال معدات حديثة تناسب أساليب العمل الجديدة دوريا. | | | |
| 8 | تكفي الأجهزة والمعدات المتوفرة في المؤسسة لإنجاز العمل . | | | |
| 9 | تعمل المؤسسة على صيانة أجهزة ومعدات تكنولوجيا المعلومات بشكل دائم. | | | |
| ب- البرمجيات (Software): | | | | |
| 10 | يتوفر لدى المؤسسة مختلف البرمجيات الحاسوبية اللازمة للأعمال الإدارية. | | | |
| 11 | تخضع البرمجيات المستخدمة للتطوير المستمر. | | | |
| 12 | تمتاز قواعد وإجراءات وتعليمات تشغيل البرمجيات المستخدمة بالسهولة والوضوح. | | | |
| 13 | توفر المؤسسة أنظمة حماية الية متطورة لحماية البرامج المختلفة. | | | |
| ج- قواعد البيانات (Data Bases): | | | | |
| 14 | توفر قواعد بيانات المؤسسة معلومات دقيقة وصحيحة وحديثة. | | | |
| 15 | توفر قواعد بيانات المؤسسة المعلومات بطريقة مرنة ومنطقية. | | | |

| | | | | |
|--|--|--|---|----|
| | | | تستخدم قواعد بيانات المؤسسة لتزويد المديرين وإدارة المؤسسة بالمعلومات المهمة. | 16 |
| د- شبكات الاتصالات (Communications networks): | | | | |
| | | | تعتبر تغطية الشبكة داخل المؤسسة كافية للقيام بالعمل. | 17 |
| | | | تتمتع الشبكة داخل المؤسسة بمستوى عالي من الامان. | 18 |
| | | | تسمح الشبكة بأداء المهام بشكل افضل و اسرع. | 19 |
| | | | يتوفر لدى المؤسسة وصلات احتياطية ذات كفاءة تعمل في الحالات الطارئة. | 20 |
| ي- المورد البشري (HR): | | | | |
| | | | يتم تدريب العاملين في المؤسسة على نظم الاتصال الحديثة بما يتلاءم مع احتياجات المؤسسة. | 21 |
| | | | تتوفر في المؤسسة الكفاءات القادرة على استخدام تكنولوجيا المعلومات. | 22 |
| | | | تساهم الموارد البشرية المدربة في تقديم وتطوير خدمات جديدة. | 23 |

المحور الثاني: الأداء التنافسي للمؤسسة

| الرقم | أبعاد الأداء التنافسي وعبارات القياس | غير موافق | محايد | موافق |
|--------------------|--|-----------|-------|-------|
| أ- التكلفة: | | | | |
| 1 | تقدم المؤسسة خدمات ذات تكلفة منخفضة مقارنة مع المنافسين. | | | |
| 2 | تقدم المؤسسة خدمات بأسعار توافق خصائص زبائنها. | | | |
| 3 | تعمل المؤسسة على تخفيض تكلفة الانقطاعات المتكررة الناتجة عن خلل في الشبكة. | | | |
| ب- الجودة : | | | | |
| 4 | تمتلك المؤسسة سياسة واضحة وموثقة للجودة. | | | |
| 5 | تقدم المؤسسة خدمات ذات جودة افضل من المنافسين. | | | |
| 6 | تسعى المؤسسة الى التقليل من نسبة الأخطاء اثناء تقديم الخدمات. | | | |
| 7 | تهتم المؤسسة بتقليل شكاوى الزبائن بسبب عدم مطابقة الخدمة للمواصفات المطلوبة. | | | |

| ج- الابداع والابتكار: | | | |
|-----------------------|--|--|--|
| 8 | تسعى المؤسسة الى تنمية القدرات الإبداعية للعاملين. | | |
| 9 | تخصص المؤسسة ميزانية للإبداع والابتكار. | | |
| 10 | تقدم المؤسسة حوافز مادية ومعنوية للموظفين الذين يقدمون أفكار إبداعية . | | |
| د- المرونة: | | | |
| 11 | تواكب المؤسسة مختلف التطورات التكنولوجية بشكل مستمر. | | |
| 12 | للمؤسسة القدرة على الاستجابة السريعة للتغيرات المطلوبة في تقديم الخدمة وفقا لتفضيلات الزبون. | | |
| 13 | لدى المؤسسة القدرة على الاستجابة لتقلبات الطلب (حالة الذروة في الطلب). | | |

الملحق رقم 03: نتائج SPSS

1- معامل اتساق ألفا كرونباخ:

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| ,955 | 36 |

2- الجداول التكرارية للمتغيرات التكرارية:

الجنس

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid أنثى | 19 | 24,7 | 24,7 | 24,7 |
| ذكر | 58 | 75,3 | 75,3 | 100,0 |
| Total | 77 | 100,0 | 100,0 | |

المؤهل العلمي

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid تقني او اقل | 5 | 6,5 | 6,5 | 6,5 |
| تقني سامي او ما يعادلها | 29 | 37,7 | 37,7 | 44,2 |
| ليسانس، ماستر، او مهندس | 41 | 53,2 | 53,2 | 97,4 |
| دراسات عليا | 2 | 2,6 | 2,6 | 100,0 |
| Total | 77 | 100,0 | 100,0 | |

مجال الوظيفة الحالية

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid عامل تنفيذي | 18 | 23,4 | 23,4 | 23,4 |
| عامل تحكم | 13 | 16,9 | 16,9 | 40,3 |
| إطار او إطار سامي | 46 | 59,7 | 59,7 | 100,0 |
| Total | 77 | 100,0 | 100,0 | |

الخبرة

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|--------------------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid أقل من 5 سنوات | 2 | 2,6 | 2,6 | 2,6 |
| من 5 سنوات حتى أقل من 10 سنوات | 14 | 18,2 | 18,2 | 20,8 |
| من 10 سنوات حتى أقل من 20 سنة | 24 | 31,2 | 31,2 | 51,9 |
| من 20 سنة فأكثر | 37 | 48,1 | 48,1 | 100,0 |
| Total | 77 | 100,0 | 100,0 | |

3- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاجابات الافراد على عبارات الاستبيان:

Descriptive Statistics

| | N | Mean | Std. Deviation |
|---|----|------|----------------|
| تقدم المؤسسة خدمات جديدة بشكل مستمر. | 77 | 2,73 | ,577 |
| تعمل المؤسسة على تحسين خدماتها بشكل دائم. | 77 | 2,77 | ,535 |
| تمتلك المؤسسة القدرة على توليد أفكار إبداعية. | 77 | 2,56 | ,618 |
| تهتم المؤسسة بتصميم خدمات جديدة استجابة لحاجات الزبون. | 77 | 2,75 | ,566 |
| تمتلك المؤسسة الكفاءات البشرية اللازمة من اجل البحث عن خدمات جديدة. | 77 | 2,73 | ,529 |
| تعمل المؤسسة على إيجاد افضل الطرق للابتكار في العمليات. | 77 | 2,58 | ,615 |
| يتم إدخال معدات حديثة تناسب أساليب العمل الجديدة دوريا. | 77 | 2,79 | ,496 |
| تكفي الأجهزة والمعدات المتوفرة في المؤسسة لإنجاز العمل. | 77 | 2,65 | ,602 |
| تعمل المؤسسة على صيانة أجهزة ومعدات تكنولوجيا المعلومات بشكل دائم. | 77 | 2,70 | ,586 |
| يتوفر لدى المؤسسة مختلف البرمجيات الحاسوبية اللازمة للأعمال الإدارية. | 77 | 2,75 | ,566 |
| تخضع البرمجيات المستخدمة للتطوير المستمر. | 77 | 2,64 | ,647 |
| تمتاز قواعد وإجراءات وتعليمات تشغيل البرمجيات المستخدمة بالسهولة والوضوح. | 77 | 2,70 | ,488 |
| توفر المؤسسة أنظمة حماية الية متطورة لحماية البرامج المختلفة. | 77 | 2,78 | ,448 |
| توفر قواعد بيانات المؤسسة معلومات دقيقة وصحيحة وحديثة. | 77 | 2,69 | ,634 |

| | | | |
|---|----|------|------|
| توفر قواعد بيانات المؤسسة المعلومات بطريقة مرنة ومنطقية. | 77 | 2,68 | ,616 |
| تستخدم قواعد بيانات المؤسسة لتزويد المديرين وإدارة المؤسسة بالمعلومات المهمة. | 77 | 2,70 | ,586 |
| تعتبر تغطية الشبكة داخل المؤسسة كافية للقيام بالعمل. | 77 | 2,66 | ,681 |
| تتمتع الشبكة داخل المؤسسة بمستوى عالي من الامان. | 77 | 2,66 | ,620 |
| تسمح الشبكة بأداء المهام بشكل افضل و اسرع. | 77 | 2,74 | ,523 |
| يتوفر لدى المؤسسة وصلات احتياطية ذات كفاءة تعمل في الحالات الطارئة. | 77 | 2,64 | ,605 |
| يتم تدريب العاملين في المؤسسة على نظم الاتصال الحديثة بما يتلاءم مع احتياجات المؤسسة. | 77 | 2,73 | ,553 |
| تتوفر في المؤسسة الكفاءات القادرة على استخدام تكنولوجيا المعلومات. | 77 | 2,86 | ,420 |
| تساهم الموارد البشرية المدربة في تقديم وتطوير خدمات جديدة. | 77 | 2,66 | ,620 |
| تقدم المؤسسة خدمات ذات تكلفة منخفضة مقارنة مع المنافسين. | 77 | 2,40 | ,730 |
| تقدم المؤسسة خدمات بأسعار توافق خصائص زبائننا. | 77 | 2,65 | ,644 |
| تعمل المؤسسة على تخفيض تكلفة الانقطاعات المتكررة الناتجة عن خلل في الشبكة. | 77 | 2,53 | ,718 |
| تمتلك المؤسسة سياسة واضحة وموثقة للجودة. | 77 | 2,61 | ,610 |
| تقدم المؤسسة خدمات ذات جودة افضل من المنافسين. | 77 | 2,52 | ,681 |
| تسعى المؤسسة الى التقليل من نسبة الأخطاء اثناء تقديم الخدمات. | 77 | 2,71 | ,582 |

| | | | |
|--|----|--------|--------|
| تهتم المؤسسة بتقليل شكاوى الزبائن بسبب عدم مطابقة الخدمة للمواصفات المطلوبة | 77 | 2,61 | ,710 |
| تسعى المؤسسة الى تنمية القدرات الإبداعية للعاملين . | 77 | 2,53 | ,661 |
| تخصص المؤسسة ميزانية للإبداع والابتكار. | 77 | 2,44 | ,678 |
| تقدم المؤسسة حوافز مادية ومعنوية للموظفين الذين يقدمون أفكار إبداعية . | 77 | 2,23 | ,776 |
| تواكب المؤسسة مختلف التطورات التكنولوجية بشكل مستمر | 77 | 2,64 | ,626 |
| للمؤسسة القدرة على الاستجابة السريعة للتغييرات المطلوبة في تقديم الخدمة وفقا لتفضيلات الزبون | 77 | 2,51 | ,661 |
| لدى المؤسسة القدرة على الاستجابة (لتقلبات الطلب (حالة الذروة في الطلب | 77 | 2,40 | ,693 |
| الابتكار في المنتجات | 77 | 2,6840 | ,48334 |
| الابتكار في العمليات | 77 | 2,6883 | ,43373 |
| Hardware الأجهزة والمعدات | 77 | 2,7143 | ,44824 |
| Software البرمجيات - | 77 | 2,7175 | ,40220 |
| Data Bases قواعد البيانات | 77 | 2,6883 | ,54165 |
| شبكات الاتصالات (Communications networks): | 77 | 2,6753 | ,49681 |
| (HR): المورد البشري | 77 | 2,7489 | ,40159 |
| التكلفة | 77 | 2,5281 | ,60782 |
| الجودة | 77 | 2,6136 | ,51546 |
| الإبداع والابتكار | 77 | 2,4026 | ,60779 |
| المرونة | 77 | 2,5152 | ,57620 |
| التغيير التكنولوجي | 77 | 2,7024 | ,37943 |
| الأداء التنافسي للمؤسسة | 77 | 2,5149 | ,49432 |
| Valid N (listwise) | 77 | | |

Correlations

| | | الابتكار في المنتجات | الابتكار في العمليات | الأجهزة والمعدات Hardware | البرمجيات - Software |
|--|---------------------|-------------------------|-------------------------|------------------------------|-------------------------|
| الابتكار في المنتجات | Pearson Correlation | 1 | ,668** | ,563** | ,533** |
| | Sig. (2-tailed) | | ,000 | ,000 | ,000 |
| | N | 77 | 77 | 77 | 77 |
| الابتكار في العمليات | Pearson Correlation | ,668** | 1 | ,641** | ,696** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | | ,000 | ,000 |
| | N | 77 | 77 | 77 | 77 |
| Hardware الأجهزة والمعدات | Pearson Correlation | ,563** | ,641** | 1 | ,793** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | | ,000 |
| | N | 77 | 77 | 77 | 77 |
| Software البرمجيات - | Pearson Correlation | ,533** | ,696** | ,793** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | ,000 | |
| | N | 77 | 77 | 77 | 77 |
| Data Bases قواعد البيانات | Pearson Correlation | ,646** | ,552** | ,538** | ,617** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 |
| | N | 77 | 77 | 77 | 77 |
| شبكات الاتصالات (Communications networks): | Pearson Correlation | ,645** | ,598** | ,691** | ,778** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 |
| | N | 77 | 77 | 77 | 77 |
| المورد البشري (HR): | Pearson Correlation | ,482** | ,560** | ,441** | ,580** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 |
| | N | 77 | 77 | 77 | 77 |
| التكلفة | Pearson Correlation | ,337** | ,272* | ,346** | ,390** |
| | Sig. (2-tailed) | ,003 | ,017 | ,002 | ,000 |

| | | | | | |
|-------------------------|---------------------|--------|--------|--------|--------|
| | N | 77 | 77 | 77 | 77 |
| الجودة | Pearson Correlation | ,599** | ,479** | ,299** | ,458** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | ,008 | ,000 |
| | N | 77 | 77 | 77 | 77 |
| الابداع والابتكار | Pearson Correlation | ,449** | ,477** | ,358** | ,449** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | ,001 | ,000 |
| | N | 77 | 77 | 77 | 77 |
| المرونة | Pearson Correlation | ,587** | ,534** | ,408** | ,489** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 |
| | N | 77 | 77 | 77 | 77 |
| التغيير التكنولوجي | Pearson Correlation | ,792** | ,807** | ,802** | ,855** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 |
| | N | 77 | 77 | 77 | 77 |
| الأداء التنافسي للمؤسسة | Pearson Correlation | ,569** | ,511** | ,413** | ,520** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 |
| | N | 77 | 77 | 77 | 77 |

5- اختبار الانحدار الخطي البسيط:

Coefficients^a

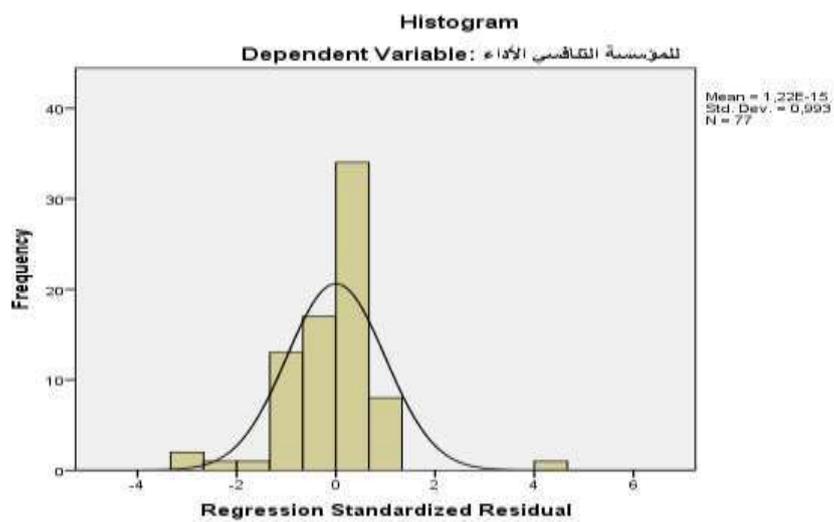
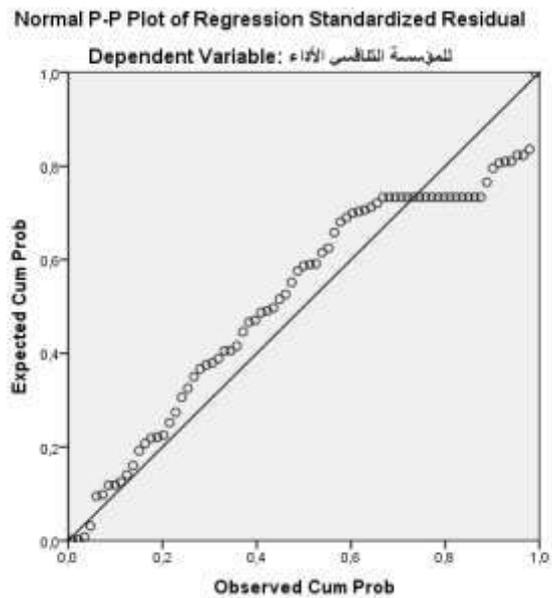
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|-------|--------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | ,297 | ,319 | | ,933 | ,354 |
| | التغيير التكنولوجي | ,821 | ,117 | ,630 | 7,023 | ,000 |

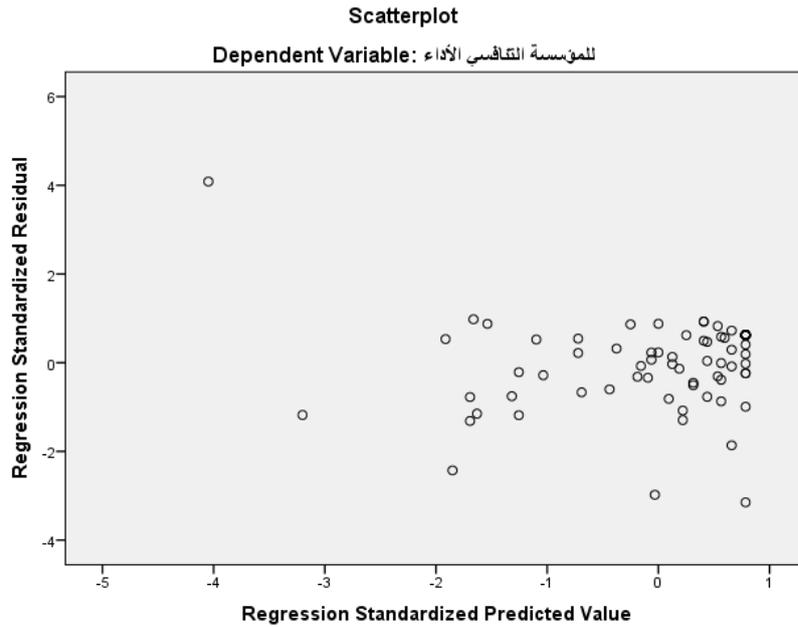
تباين خط الانحدار:

ANOVA^a

| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|-------|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| 1 | Regression | 7,367 | 1 | 7,367 | 49,316 | ,000 ^b |
| | Residual | 11,204 | 75 | ,149 | | |
| | Total | 18,571 | 76 | | | |

ملائمة خط الانحدار:





تباين خط الانحدار بطريقة Stepwise:

Variables Entered/Removed^a

| Model | Variables Entered | Variables Removed | Method |
|-------|------------------------------|-------------------|---|
| 1 | Data قواعد البيانات Bases | | Stepwise (Criteria: Probability-of-F- to-enter <= ,050, Probability-of-F- to-remove >= ,100). |
| 2 | الابتكار في المنتجات | | Stepwise (Criteria: Probability-of-F- to-enter <= ,050, Probability-of-F- to-remove >= ,100). |

6- الانحراف المتعدد البسيط:

Coefficients^a

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|-------|---------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 1,112 | ,237 | | 4,692 | ,000 |
| | Data Bases قواعد البيانات | ,522 | ,086 | ,572 | 6,036 | ,000 |
| 2 | (Constant) | ,716 | ,265 | | 2,703 | ,009 |
| | Data Bases قواعد البيانات | ,320 | ,108 | ,351 | 2,959 | ,004 |
| | الابتكار في المنتجات | ,350 | ,121 | ,342 | 2,887 | ,005 |

7- اختبار الفروقات:

اختبار الفروقات حسب الجنس:

Ranks

| الجنس | N | Mean Rank | Sum of Ranks |
|---------------------------------|----|-----------|--------------|
| الأداء التنافسي للمؤسسة أنثى | 19 | 39,26 | 746,00 |
| ذكر | 58 | 38,91 | 2257,00 |
| Total | 77 | | |

Test Statistics^a

| | الأداء التنافسي للمؤسسة |
|------------------------|-------------------------|
| Mann-Whitney U | 546,000 |
| Wilcoxon W | 2257,000 |
| Z | -,060 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | ,952 |

اختبار الفروقات حسب المؤهل العلمي:

Ranks

| المؤهل العلمي | N | Mean Rank |
|-------------------------|----|-----------|
| الأداء التنافسي للمؤسسة | | |
| تقني او اقل | 5 | 44,80 |
| تقني سامي او ما يعادلها | 29 | 37,91 |
| ليسانس، ماستر، او مهندس | 41 | 38,45 |
| دراسات عليا | 2 | 51,50 |
| Total | 77 | |

Test Statistics^{a,b}

| | الأداء التنافسي للمؤسسة |
|-------------|-------------------------|
| Chi-Square | 1,073 |
| df | 3 |
| Asymp. Sig. | ,784 |

اختبار الفروقات حسب مجال الوظيفة الحالية:

Ranks

| مجال الوظيفة الحالية | N | Mean Rank |
|-------------------------|----|-----------|
| الأداء التنافسي للمؤسسة | | |
| عامل تنفيذي | 18 | 33,03 |
| عامل تحكم | 13 | 36,12 |
| إطار او إطار سامي | 46 | 42,15 |
| Total | 77 | |

Test Statistics^{a,b}

| | الأداء التنافسي للمؤسسة |
|------------|-------------------------|
| Chi-Square | 2,458 |
| df | 2 |

| | |
|-------------|------|
| Asymp. Sig. | ,293 |
|-------------|------|

اختبار الفروقات حسب مجال الخبرة:

Ranks

| الخبرة | N | Mean Rank |
|---|----|-----------|
| الأداء التنافسي للمؤسسة أقل من 5 سنوات | 2 | 29,00 |
| من 5 سنوات حتى أقل من 10 سنوات | 14 | 40,54 |
| من 10 سنوات حتى أقل من 20 سنة | 24 | 33,54 |
| من 20 سنة فأكثر | 37 | 42,50 |
| Total | 77 | |

Test Statistics^{a,b}

| | الأداء التنافسي للمؤسسة |
|-------------|-------------------------|
| Chi-Square | 2,853 |
| df | 3 |
| Asymp. Sig. | ,415 |

الفهرس:

| الصفحة | العنوان |
|--|--|
| V | الاهداء |
| VI | الشكر |
| VII | ملخص |
| IX | قائمة المحتويات |
| X | قائمة الجداول |
| XII | قائمة الاشكال البيانية |
| XIII | قائمة الملاحق |
| | المقدمة |
| الفصل الأول: الادبيات النظرية للتغيير التكنولوجي والأداء التنافسي | |
| 3 | تمهيد |
| 4 | المبحث الأول: الادبيات النظرية للتغيير التكنولوجي والأداء التنافسي |
| 4 | المطلب الأول: الاطار المفاهيمي للتغيير التكنولوجي |
| 4 | الفرع الأول: مفهوم التغيير التكنولوجي واهميته |
| 7 | الفرع الثاني: أنواع وخصائص التغيير التكنولوجي |
| 8 | الفرع الثالث: أسباب التغيير التكنولوجي |
| 9 | الفرع الرابع: ابعاد التغيير التكنولوجي |
| 11 | الفرع الخامس: مؤشرات التغيير التكنولوجي |
| 12 | المطلب الثاني: الاطار المفاهيمي للأداء التنافسي |
| 12 | الفرع الأول: مفهوم الأداء التنافسي |
| 13 | الفرع الثاني: عناصر الأداء التنافسي |

| | |
|---------------------------------------|---|
| 14 | الفرع الثالث: ابعاد الأداء التنافسي |
| 17 | الفرع الرابع: مؤشرات الأداء التنافسي |
| 19 | الفرع الخامس: مقومات ومتطلبات الأداء التنافسي الفعال |
| 19 | المطلب الثالث: علاقة التغيير التكنولوجي بالأداء التنافسي |
| 20 | المبحث الثاني: الادبيات التطبيقية لأثر التغيير التكنولوجي و الأداء التنافسي |
| 21 | المطلب الأول: الدراسات السابقة العربية |
| 27 | المطلب الثاني: الدراسات السابقة الاجنبية |
| 32 | المطلب الثالث: محل الدراسة الحالية من الدراسات السابقة |
| 32 | الفرع الأول: مقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة |
| 35 | الفرع الثاني: مجالات الاستفادة من الدراسات السابقة |
| 36 | الفرع الثالث: ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة |
| 37 | خلاصة الفصل |
| الفصل الثاني: الطريقة والأدوات | |
| 41 | تمهيد |
| 42 | المبحث الأول: أثر التغيير التكنولوجي على الأداء التنافسي في مؤسسة اتصالات الجزائر-ورقلة |
| 42 | المطلب الاول: التعريف بالمؤسسة محل الدراسة |
| 43 | المطلب الثاني: تشخيص الوضعية التنافسية لسوق الانترنت في الجزائر |
| 52 | المطلب الثالث: الأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية |
| 52 | الفرع الاول : مجتمع الدراسة واداة العينة |
| 54 | الفرع الثاني : ثبات أداة الدراسة |
| 55 | المطلب الرابع: الأدوات والبرامج الإحصائية المستخدمة في الدراسة |

| | |
|-----|---|
| 56 | المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة الميدانية ومناقشتها |
| 56 | المطلب الأول: عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية |
| 56 | الفرع الأول: عرض النتائج المتعلقة بالخصائص الشخصية للعينة |
| 60 | الفرع الثاني: عرض وتحليل نتائج نحاو الاستبيان |
| 85 | المطلب الثاني: مناقشة نتائج الدراسة |
| 91 | خلاصة الفصل |
| 96 | الخاتمة |
| 101 | المصادر والمراجع |
| 106 | الملاحق |
| 122 | الفهرس |