جامعة قاصدي مرباح – ورقلة

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

الميدان: العلوم الاقتصادية، علوم التسيير والعلوم التجارية

الشعبة: علوم التسيير

التخصص: تسيير المؤسسات الصغيرة و المتوسطة

من إعداد الطالبة: بشرى جاب الله

بعنوان:

أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات على اكتساب ميزة تنافسية

دراسة حالة مؤسسة موبيليس فرع ورقلة

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: **2014/06/07**

أمام اللجنة المكونة من السادة:

الأستاذ / بشير بن شويحة	أستاذ مساعد (أ) – جامعة ورقلة	رئيسا
الدكتور/ العربي عطية	أستاذ محاضر(أ) – جامعة ورقلة	مشرفا
الأستاذ / محمد قوجيل	أستاذ مساعد (أ) – جامعة ورقلة	مناقشا

السنة الجامعية:**2014/2013**

جامعة قاصدي مرباح – ورقلة

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

الميدان: العلوم الاقتصادية، علوم التسيير والعلوم التجارية

الشعبة: علوم التسيير

التخصص: تسيير المؤسسات الصغيرة و المتوسطة

من إعداد الطالبة: بشرى جاب الله

بعنوان:

أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات على اكتساب ميزة تنافسية

دراسة حالة مؤسسة موبيليس فرع ورقلة

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ:

أمام اللجنة المكونة من السادة:

الأستاذ / بشير بن شويحة	أستاذ مساعد (أ) – جامعة ورقلة	رئيسا
الدكتور/ العربي عطية	أستاذ محاضر(أ) – جامعة ورقلة	مشرفا
الأستاذ / محمد قوجيل	أستاذ مساعد (أ) – جامعة ورقلة	مناقشا

السنة الجامعية: 2013/2014

الإهداء

إلى معلمنا وحبيبنا الأول .... سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم

إلى من قال فيهما الحق " واخفض لهما جناح الذل من الرحمة و قل ربي ارحمهما كما ربياني صغيرا "سورة الإسراء : آية 24

إلى والدتي العزيزة ..... وإلى والدي بارك الله في عمرهما و أمدهما بالتقوى والعافية.....

إلى من هم لفؤادي مهجتي ولحياتي خير أنس وبهاء ..... إخوتي وأختي

إلى الأيادي المخلصة التي ساعدتني ..... أساتذتي الكرام

أهدي هذا الجهد،،،

بشرى

شكر وتقدير

أشكر الله رب العالمين الذي خلق وهدى وسدد الخطى فخرج هذا الجهد

بعونه وتوفيقه نحمده حمدا كثيرا في المبتدى والمنتهى.

وبعد : انطلاقا من قوله تعالى: " ومن شكر فإنما يشكر لنفسه " سورة النمل

آية 40

فإنني أتقدم بالشكر الجزيل والعرفان لكل من مد يد العون

والمساعدة ، وفي مقدمتهم أستاذي الفاضل، الدكتور العربي عطية

والذي تشرف بإشرافه على هذا البحث،

وكانت لملاحظته القيمة، وتوجيهاته السديدة، وأخلاقه الطيبة،

ومعاملته الكريمة، الأثر الكبير في وصول البحث إلى هذه الصورة فله

عظيم شكري وتقديري وجزاه الله عني خير الجزاء .

بشرى

ملخص

ضمن المتطلبات الحديثة و انفتاح الأسواق برزت تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و أضحت ضرورة لعمل المؤسسات و ريادتها. و من خلال بحثنا حاولنا الإجابة على الإشكالية المطروحة :

- ما مدى مساهمة استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في اكتساب ميزة تنافسية للمؤسسة ؟

و انطلاقا من هذه الإشكالية وجدنا أن:

- وجود علاقة قوية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و اكتساب ميزة تنافسية لمؤسسة موبيليس؛
- وجود علاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و أبعاد الميزة التنافسية (تكلفة، مرونة، جودة، تسليم) في مؤسسة موبيليس؛
- عدم وجود فروق نحو أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات على اكتساب ميزة تنافسية تعزى للمتغيرات (الجنس، المستوى التعليمي، الفئة الوظيفية، الأقدمية المهنية) في مؤسسة موبيليس؛
- وجود فروق نحو أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات على اكتساب ميزة تنافسية للسن في مؤسسة موبيليس .

الكلمات المفتاحية : تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات، تكلفة، مرونة، تسليم، جودة، ميزة تنافسية، مؤسسة موبيليس .

Résumé:

A l'aire des marchés modernes, les technologies de l'information et de la communication (TIC) sont devenus une nécessité pour le fonctionnement des institutions et leur leadership. Notre recherche essaie de répondre à la problématique que nous avons posée, à savoir;
• A quel point les technologies de l'information et de la communication participe t-elle dans l' acquisition d'un avantage concurrentiel ?

Les analyses faites montrent que:

- L'existence d' une forte relation entre l'utilisation des informations et de la technologie de communication et d'acquisition d'un avantage concurrentiel pour l'entreprise Mobilis ;
- L'existence d'une relation entre l'utilisation des technologies de l' information et des communications et les dimensions de l'avantage concurrentiel (coût, flexibilité, qualité, livraison) dans l'entreprise Mobilis ;
- L'absence de différences quant à l'impact de l'utilisation de l'information et de la communication pour acquisition d'un avantage concurrentiel est attribuable à des variables (sexe , niveau d'instruction , la catégorie fonctionnelle , ancienneté professionnelle) dans l'entreprise Mobilis ;
- L'existence de différences quant à l'effet de l'utilisation de l'information et de la communication pour acquisition d'un avantage concurrentiel dans l'entreprise Mobilis attribuable aux différentes tranches d'âge.

Mots clés: technologies de l'informations et de la communication (TIC), coût, flexibilité, livraison, qualité, avantages concurrentiel, Mobilis,

الفهرس العام

الموضوع **الصفحة**

الإهداء III

الشكر و التقدير IV

الملخص V

قائمة المحتويات VI

قائمة الجداول XI

قائمة الأشكال X

المقدمة ..... أ- ث

الفصل الأول: تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و دورها في اكتساب ميزة تنافسية

تمهيد 2

المبحث الأول: تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات..... 3- 8

المبحث الثاني : الميزة التنافسية.....9 - 11

المبحث الثالث: الدراسات السابقة .....12 - 13

خلاصة الفصل 14

الفصل الثاني: الفصل التطبيقي

تمهيد 16

المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية 17- 23

المبحث الثاني: تفسير نتائج الاستبيان واختبار الفرضيات 24- 31

خلاصة الفصل 32

الخاتمة .....33 - 34

المراجع 38

الملاحق .....40 - 42

قائمة الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
جدول رقم 1	نسبة الاستبيانات الموزعة	18
جدول رقم 2	نتائج صدق المقاييس المستخدمة	18
جدول رقم 3	التوزيع التكراري لأفراد العينة حسب الجنس	19
جدول رقم 4	التوزيع التكراري لأفراد العينة حسب السن	20
جدول رقم 5	التوزيع التكراري لأفراد العينة حسب المستوى التعليمي	21
جدول رقم 6	التوزيع التكراري لأفراد العينة حسب الأقدمية المهنية	22
جدول رقم 7	التوزيع التكراري لأفراد العينة حسب الفئة الوظيفية	23
جدول رقم 8	نتائج معامل الارتباط بين استخدام تكنولوجيا المعلومات و الميزة التنافسية و أبعادها	25
جدول رقم 9	نتائج اختبار T لاختبار الفروق لمتوسطات استخدام تكنولوجيا المعلومات على الميزة التنافسية حسب متغير الجنس	26
جدول رقم 10	نتائج اختبار التباين الأحادي لاختبار الفروق لمتوسطات استخدام تكنولوجيا المعلومات على الميزة التنافسية حسب متغير العمر	26
جدول رقم 11	نتائج اختبار التباين الأحادي لاختبار الفروق لمتوسطات استخدام تكنولوجيا المعلومات على الميزة التنافسية حسب متغير المؤهل العلمي	27
جدول رقم 12	نتائج اختبار التباين الأحادي لاختبار الفروق لمتوسطات استخدام تكنولوجيا المعلومات على الميزة التنافسية حسب متغير الخبرة المهنية	28
جدول رقم 13	نتائج اختبار التباين الأحادي لاختبار الفروق لمتوسطات استخدام تكنولوجيا المعلومات على الميزة التنافسية حسب متغير الفئة الوظيفة	28

قائمة الأشكال

رقم الشكل	عنوان الشكل	الصفحة
شكل رقم 1	العلاقة بين الشبكات	8
شكل رقم 2	أنواع الميزة التنافسية	10
شكل رقم 3	الدائرة النسبية لأفراد العينة حسب الجنس	19
شكل رقم 4	الدائرة النسبية لأفراد العينة حسب السن	20
شكل رقم 5	الدائرة النسبية لأفراد العينة حسب المستوى التعليمي	21
شكل رقم 6	الدائرة النسبية لأفراد العينة حسب الأقدمية المهنية	22
شكل رقم 7	الدائرة النسبية لأفراد العينة حسب الفئة الوظيفية	23

توطئة:

شهد المحيط العالمي للمؤسسات الاقتصادية تقلبات وتحولات كثيرة، تمثلت في ما يعرف بالاقتصاد الرقمي و مع تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (TIC) اعتمدت هذه المؤسسات برامج ومناهج عديدة و ذلك بغية التأقلم مع تغيرات المحيط و التمكن من البقاء والاستمرار، خاصة وأن التنافسية أصبحت ميزة المحيط .

في ظل هذه الحيثيات أصبحت الميزة التنافسية للمؤسسات الاقتصادية ذات طابع ديناميكي، و هو ما فرض عليها اليوم ضرورة التغيير والتأقلم مع المحيط الجديد و متابعة متغيراته و اتخاذ القرارات المناسبة لكل حالة .

تنبع مشكلة الدراسة من الحاجة لمعرفة مدى التوجه الواعي للقيادات الإدارية و مديري الدوائر في شركات الاقتصاديات لإدراك الأهمية الإستراتيجية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات من أجل تحقيق ميزة تنافسية لمنظمتهم و من هنا تبرز إشكالية موضوعنا الذي سنحاول من خلاله الاستفهام عما يلي:

- ما مدى مساهمة استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في اكتساب ميزة تنافسية للمؤسسة ؟

و من خلال هذا التساؤل تتفرع لنا مجموعة من الأسئلة الجزئية كما يلي:

- ✓ هل توجد علاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و الميزة التنافسية ؟
- ✓ هل هناك فروق في اتجاهات العاملين في مؤسسة موبيليس نحو أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في اكتساب ميزة تنافسية تعزى لخصائصهم الديمغرافية و الوظيفية ؟

فرضيات الدراسة :

و كإجابات مبدئية للأسئلة المطروحة وضعنا مجموعة من الفرضيات التي سنحاول خلال دراستنا التحقق من مدى صحتها أو خطئها و هي كما يلي :

الفرضية الرئيسية الأولى:

1- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات واكتساب ميزة تنافسية.

وتتفرع عن هذه الفرضية الفرضيات التالية :

1-1 لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتكلفة.

2-1 لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والجودة.

3-1 لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والمرونة.

4-1 لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتسليم.

الفرضية الرئيسية الثانية:

2- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية نحو أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على اكتساب ميزة تنافسية تعزى إلى السمات الشخصية والوظيفية (الجنس , السن , المستوى التعليمي , الاقدمية المهنية , الفئة الوظيفية).

وتتفرع عن هذه الفرضية الفرضيات التالية :

2- 1 لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية نحو أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على اكتساب ميزة تنافسية تعزى للجنس.

2- 2 لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية نحو أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على اكتساب ميزة تنافسية تعزى للسن.

2- 3 لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية نحو أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على اكتساب ميزة تنافسية تعزى إلى السمات الشخصية والوظيفية تعزى للمستوى التعليمي.

2- 4 لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية نحو أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على اكتساب ميزة تنافسية تعزى للأقدمية المهنية.

2- 5 لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية نحو أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على اكتساب ميزة تنافسية تعزى للفئة الوظيفية.

أهمية الدراسة :

تتمحور أهمية الدراسة في استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و ذلك لمواجهة التحديات المتلاحقة، و توفير الوقت والجهد، وتحسين جودة الخدمات، والارتقاء بصورة الشركة، وزيادة قاعدة المشتركين، و إزالة العوائق، حيث تمثل تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات مصدرا رئيسيا لتغذية مختلف عمليات وأنشطة المؤسسة بالمعلومات التي تمكنها من جمع، وتخزين، وتبويب، وتحليل المعلومات، ونشرها، والاستفادة منها وفق أسس علمية موضوعية .

جاءت هذه الدراسة بمثابة دعوة إلى التطوير، و الاستمرارية،و التفاعل مع المستجدات، وعدم الانتظار للتَّعرف على نتائج أداء الآخرين لتقليدها، و إنما السعي إلى الريادة، والتَّعرف على كل ما هو جديد لتحقيق الأسبقية،والبقاء، والنمو، و الاستمرارية في تسير أعمالها .

كما تحاول الدراسة تعزيز كفاءة الأداء المتفقة مع عصر التكنولوجيا والمعرفة، والتي تنعكس بشكل إيجابي على القطاع الاقتصادي، من خلال فتح آفاق جديدة للمشاريع التنموية التي تسعى للتجديد والابتكار، وتقديم خدمات جديدة بأساليب متطورة، وتحسين مستوى الخدمة المقدمة التي تنصب كلها في مصلحة المجتمع، و إشباع رغبات أفراده .

أهداف الدراسة :

يمكن أن تتلخص الأهداف فيما يلي:

- ✓ تحديد مفهوم الميزة التنافسية و أهم مكوناتها و أنواعها.
- ✓ تحديد مفهوم تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و إبراز أهميتها و دورها في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة .
- ✓ إظهار مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات على اكتساب ميزة تنافسية .

أسباب اختيار الموضوع:

- ✓ تعاظم دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات الذي رسخ منظومة قيم جديدة مما دعانا للاستفادة منها و توظيفها بالشكل المناسب .
- ✓ دينامكية و حيوية و القطاع .
- ✓ أهمية الموضوع و دوره بالنسبة للمؤسسات لكسب ميزة تنافسية و الاستمرارية في النشاط.
- ✓ إضافة مرجع جديد في مجال التخصص و إثراء المكتبة بالمواضيع .

المنهج و الأدوات المتبعة:

من أجل دراسة الإشكالية اعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي و الميداني أما مصادر المعلومات و البيانات فهي:

- المسح المكتبي: جمع ما تيسر من المؤلفات والبحوث في مجال متغيرات الدراسة
- الاستبانة: تم الاعتماد على طريقة الاستبيان من أجل إسقاط الدراسة النظرية على الواقع في مؤسسة موبيليس ولاية ورقلة و تعد المصدر الرئيسي للبيانات .

حدود الدراسة:

- اقتصرت الدراسة على العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و الميزة التنافسية .
- اختيرت وكالة ورقلة مؤسسة موبيليس للاتصالات ميدان للدراسة .
- زمن إجراء الدراسة هو العام الدراسي 2014/2013 .

صعوبات الدراسة:

- عدم توفر المعلومات و صعوبة الحصول عليها
- وجود صعوبات في قبول المؤسسة للقيام بدراستنا لديها
- وجود صعوبات في الحصول على إجابات جادة من العمال في المؤسسة

تقسيمات الدراسة : تتكون الدراسة من فصلين مقسمين حسب التقسيم المنهجي و هو كالتالي:

الفصل الأول: يتطرق للدراسة النظرية حول الميزة التنافسية و تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات، و كيف أن تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات على إيجاد هذه المؤسسات ميزة تنافسية .

الفصل الثاني: هو الفصل التطبيقي، جاء عبارة عن دراسة تطبيقية تندرج تحتها منهجية البحث و الدراسة التطبيقية، مجتمع الدراسة و خصائص العينة، و أخيرا تحليل نتائج الدراسة.

الفصل الأول:

تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و دورها في اكتساب ميزة تنافسية

تمهيد

في ظل هذه التحولات التي يشهدها العالم الاقتصادي، و اقتصاد المعرفة أصبحت المعارف والعلوم هي المصدر الأهم للميزة التنافسية، مما أوجب الاهتمام بتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات باعتباره الرابط بين مستوى الموارد البشرية والمستوى المعرفي والعلمي وهو بذلك يعكس مدى تقدم نشاطات البحث والتطوير ومسايرة التكنولوجيات والتقنيات الحديثة للتأقلم مع تغيرات المحيط، و سنتطرق لهذا من خلال مبحثين هما:

المبحث الأول: الميزة التنافسية و تكنولوجيا المعلومات

المبحث الثاني: الدراسات و الأدبيات التطبيقية

المبحث الأول: تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات

سنتطرق في هذا المبحث إلى تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات من خلال مطالب كما يلي:

المطلب الأول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات

من أجل توضيح مفهوم تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات سنستعرض عدة تعاريف هي كالتالي:

تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات هي مجموعة الأجهزة و الأدوات التي تقوم بتخزين و معالجة المعلومات ثم استرجاعها بعدها توزيعها لتصل لأجهزة اتصالات مختلفة في أي مكان في العالم و استقبالها في أي مكان في العالم [1].

عرفها آخرون على أنها : الجانب التكنولوجي في نظام المعلومات، والذي يتضمن الأجهزة وقواعد البيانات والبرمجيات والشبكات وأجهزة أخرى[2] .

من التعاريف نستنتج أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات هما وجهان لعملة واحدة، فمعظم التعاريف التي وجهت لكليهما متشابهة، ولهذا فهما مكونين لا ينفصلان عن بعضهما البعض وكل العمليات والأنشطة الرقمية التي تقوم بها المؤسسة تكون قائمة أساسا على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

المطلب الثاني : مؤشرات التوجه نحو تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

إذا أردنا تتبع ومعرفة التوجهات والتحولات التي يشهدها العالم اليوم في مجال المعرفة والتكنولوجيا وجب علينا الاعتماد على مؤشرات مرجعية لذلك، ومن أهم مؤشرات التوجه نحو استخدامها ما يلي3:

---

1 بلعلياء خديجة و معموري صورية، دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في اكتساب مزايا تنافسية في منظمات الأعمال، مداخلة الملتقى الدولي الخامس حول: رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الاقتصاديات الحديثة، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، 14/13 ديسمبر 2011، ص 7.

2 وصفي عبد الكريم لكساسبة، تحسين فاعلية الأداء المؤسسي من خلال تكنولوجيا المعلومات، ط1 ، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011 ، ص33 .

3 حاج عيسى أمال، هواري معراج، دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين قدرات المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، الملتقى الوطني الأول حول : المؤسسة الاقتصادية الجزائرية وتحديات المناخ الاقتصادي الجديد، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 23/22 أفريل 2003، ص ص 108-109.

- الاعتماد على الأيادي العاملة الكفء والمتخصصة، حيث أصبح الطلب يشهد ارتفاعا على الأيدي العاملة المؤهلة باعتبارها أحد أهم المعايير نحو التوجه لاقتصاد المعلومة والتكنولوجية؛
- التركيز على إنتاج الخدمات أكثر من السلع، فمثلا يمثل الاقتصاد الأمريكي نسبة 70 ٪من قطاع الخدمات تزداد سنويا بنسبة3 ، 2٪؛
- زيادة نسبة مستخدمي الحاسوب في عملهم لتصل هذه النسبة إلى 60 ٪ سنة 1996 ، أي زيادة استخدام التكنولوجيا والمعلومات كأداة مهمة في العمل؛
- ظهر قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال كقطاع إنتاجي خدمي مهم، فالإضافة إلى تقسيم النشاط الاقتصادي إلى ثلاثة قطاعات : الزراعة، الصناعة والخدمات، أضاف علماء الاقتصاد قطاعا رابعا وهو : قطاع المعلومات؛
- تزايد دور وأهمية المعرفة والتكنولوجية في فعالية الإنتاج والخدمات.

المطلب الثالث: أثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات على المجالات الاقتصادية

نتج عن تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات انعكاسات ايجابية و أخرى سلبية في لمجالات الاقتصادية التالية:

أ- الانعكاسات الايجابية : نذكر هذه الانعكاسات كما يلي[4]:

1/ التحولات في مجال التوظيف و تنظيم العمل:

نتج عن ثورة تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات تحولات مهمة في أنماط التوظف و هيكل المهن و أسلوب أداء

أسواق العمل و ذلك كالتالي:

أ- تغيرات في التركيب المهني و مهارات العمال ، إذ بدأ وجود تقلص لفئات العمالة الماهرة لصالح الفئات الفنية و المهنية الأكثر اتصالا بأساليب تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات.

[4] بابا عبد القادر، تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و أثرها على النشاط الاقتصادي في العالم العربي، المؤتمر العلمي الدولي الثاني حول:

المعرفة في ظل الاقتصاد الرقمي ومساهمتها في تكوين المزايا التنافسية للبلدان العربية، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، 5/4 ديسمبر 2007 ، ص ص 6-7.

ب- تغير نمط العلاقة التعاقدية بين الرئيس و المرؤوس، مما أثر على أسلوب أداء سوق العمل، حيث أصبح هناك مزيد من الاعتماد على العمالة التي تعمل في منازلها .كما يتم اللجوء بشكل متزايد للعمالة بعض الوقت و ليس كل الوقت .

2/التحولات في أساليب الإنتاج :

أدت هذه التكنولوجيا إلى تغيرات مهمة في أنماط و أساليب الإنتاج يمكن إيجازها فيما يلي:

-ظهور سلع مستحدثة غير ملموسة ، سواء للاستخدام النهائي أو للاستخدام الوسيط كمستلزمات إنتاج ، التصميمات ، منتجات الوسائط المتعددة، وبالتالي لم تعد العمليات الإنتاجية مقتصرة على إنتاج السلع

المادية الملموسة.

-ظهور مزيد من التوزيع غير المتكافئ لعناصر القوة الاقتصادية . إذ تسيطر الولايات المتحدة و بلدان الاتحاد الأوروبي ، و اليابان على الجانب الأعظم من سوق أجهزة الكمبيوتر و أجهزة الاتصالات و برامج الكمبيوتر .

3/ التحولات في نمط أداء الأسواق و ظهور التجارة الالكترونية :

توجد الآن بدايات قوية لما يسمى " الأسواق الالكترونية " و التجارة الالكترونية عبر شبكة الإنترنيت ، حيث تنامي حجم التجارة الالكترونية بمعدلات كبيرة و سريعة خلال السنوات الأخيرة . مما ساعد على نمو التجارة الالكترونية ذلك الاستغناء التدريجي عن الوسطاء في عمليات التجارة و التوزيع ، ما يخفض في تكلفة شراء السلع و الخدمات ، نظرا لأن التعامل سيكون مباشرة بين طرفي العملية : البائع و المشتري دون وسطاء . و توفير الوقت المكرس لعملية الشراء و التسوق .

4/ التحولات في مجال حركة الأموال :

يساعد فضاء الاتصالات الالكترونية إلى نمو شبكة متنامية لتدوير الوال خاصة رؤوس الأموال قصيرة الأجل بين كافة أرجاء العالم على مدار الأربع و العشرين ساعة . و تعبر تلك الأموال الحدود الجغرافية للدول عدة مرات في

اليوم الواحد بحرية كاملة دون التدخل من السلطات النقدية و المالية للبلد المعني . حيث لم يعد للمال أية هوية وطنية ، و قد ساعد ذلك التوسع في استخدام ما يسمى " النقود الالكترونية. "

و يعتبر تطور قطاع " الخدمات المالية " مرتبطا ارتباطا وثيقا بتطور تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات ، و يعتبر من أكبر القطاعات إنفاقا على تكنولوجيا المعلومات في العالم المتقدم . و ذلك لتخفيض نفقات الخدمات المالية من ناحية ، و لاكتساب درجة أعلى من التنافسية في السوق العالمية من ناحية أخرى . و يرتبط بذلك استخدام

تكنولوجيا المعلومات في تطوير أساليب التنظيم و الإدارة ، باعتبارها العنصر الحاسم في مجال رفع الكفاءة التنافسية.

ب- الانعكاسات السلبية:

إن استخدام تكنولوجيا الإعلام و الاتصال قد ينتج عنها بعض الانعكاسات السلبية و التي تتجلى فيما يلي[5]:

- تقليص توظيف الأفراد في المؤسسات المستفيدة بشكل واسع من استخدام التكنولوجيا ، مما يؤدي إلى فقدان عدد كبير من مناصب العمل.
- الاستخدام السلبي لشبكة الانترنت في نشر الأفكار و الدعوات التي تحرض على الكراهية والعنف.
- إن السيادة الوطنية أصبحت مهددة حسب ما يرى البعض ، فنظرا لحرية تنقل المعلومات و الاتصالات و الأموال عبر الحدود الوطنية . كما هو الشأن بالنسبة للخصوصية الثقافية التي باتت مهددة بتفوق اللغة الانجليزية.
- تساعد الإنترنت على عملية القرصنة و سرقة المادة التي تتمتع بحقوق النشر و التأليف و استخدام هذه المادة دون الترخيص من أصحابها و هذا ما يسمى بالجرائم المعلوماتية.

المطلب الرابع: الشبكات

تعد الشبكات من أهم الاكتشافات التي واكبت التطور التكنولوجي وهي بمثابة القلب النابض لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

أ/ مفهومها: تعرف الشبكة حسب Susan K .Mart بأنها : مجموعة من الأفراد والمؤسسات مرتبطة ببعضها البعض وتمكن كل شخص من الوصول إلى الآخر عن طريق آليات الاتصال، فالشبكة عامل أساسي في تسهيل الاتصال بين مجموعة الأفراد والمؤسسات6 .

[5] بابا عبد القادر، المرجع السابق، ص 8.

وقد وضعت اللجنة الوطنية للمكتبات وعلم المعلومات التعريف التالي" : الشبكة تعني دخول مؤسستين أو أكثر من المؤسسات الثقافية والعلمية كالمكتبات ومراكز البحوث وغيرها من المعاهد العلمية في نمط عام لتبادل المعلومات على أن تكون المؤسسات الأعضاء مرتبطة بقنوات اتصال[7] .

ب/ أنواع الشبكات : و تتمثل فيما يلي[8] :

1-الانترنت: هي عبارة عن شبكة عنكبوتية مؤلفة من شبكات حاسوبية ترتبط ببعضها البعض بطريقة تمكن المستخدم من البحث عن واستثمار الوصول إلى المعلومات التي يوفرها الآخرين .

2- الانترانت: تعرف شبكة الإنترانت على أنها: شبكة انترنت مصغرة فهي شبكة داخلية للشركات تمكنها من توفير وإتاحة معلومات لموظفيها وهي تسهل البحث عن المستندات واسترجاع وعرض المعلومات وتوفير خدمة البريد الالكتروني والاتصالات الجماعية بين الموظفين ويمكن توصيلها بقاعدة بيانات الشركة

تقدم شبكة الإنترانت عدة خدمات أهمها :

- تسمح بدخول الموظفين في المؤسسة الواحدة بالدخول إلى الشبكة الداخلية عن طريق كلمة سرية أو

بطاقات ذكية تستخدم للتشفير من اجل استفادتهم بالمعلومات المتوفرة؛

- استخدام تقنيات تصميم الصفحات الخاصة بالانترنت لعمل الوثائق والمستندات وخطابات العمل الخاصة بالمؤسسة وتبادلها بين الموظفين؛
- تصميم القواعد على الخادم الرئيسي لموقع المؤسسة ووضعها على موقع بيانات المؤسسة لضمان الوصول إليها عند الحاجة لها(Data Bases) .

3 – الاكسترانت: يمكن أن تقوم شركة من منطقة الشرق الأوسط بإرسال طلب شراء إلى شركة يابانية عبر الإكسترانت التي تربط بينهما، وتلغى الحاجة إلى المراسلات بكل أنواعها.

---

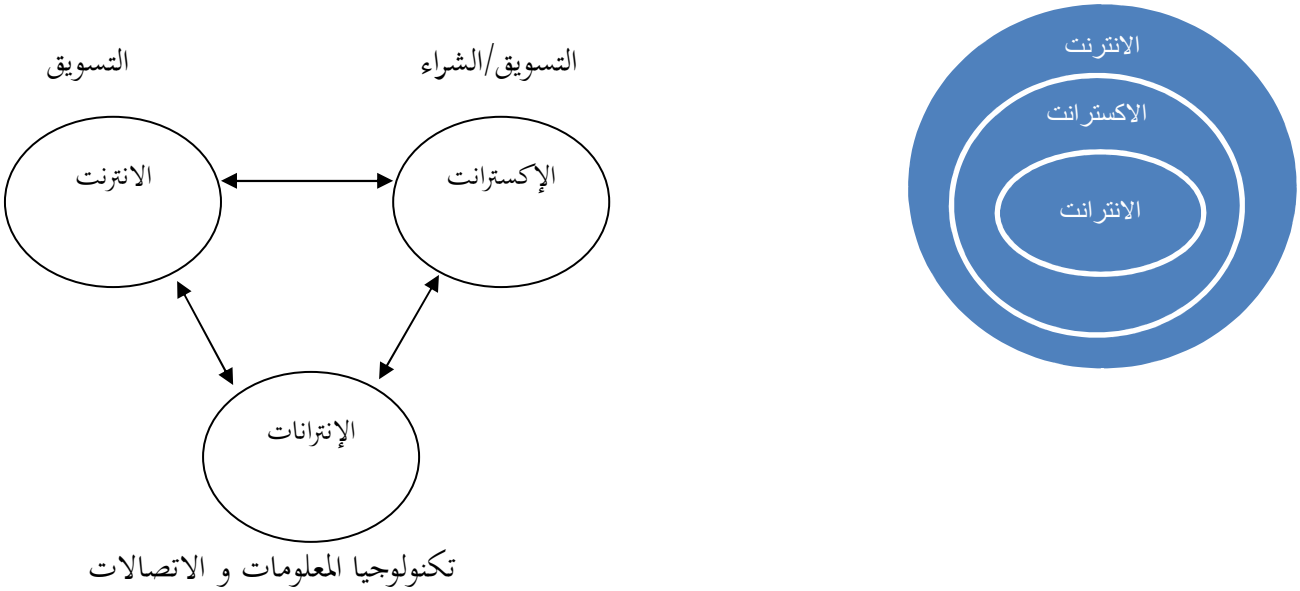
[6] قيجي كريمة، تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و أثرها على رضا زبائن المؤسسة المصرفية : دراسة لعينة من البنوك التجارية في منطقة ورقلة، مذكرة ماستر، غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2012/2011، ص 13.

[7] المرجع السابق، ص 13 .

[8] المرجع السابق، 15 – 18 .

ج/ العلاقة بين الشبكات:

شكل رقم (1): يوضح العلاقة بين شبكات الاتصال



المصدر: قيجي كريمة، مرجع سبق ذكره، ص18 .

المبحث الثاني: الميزة التنافسية

سنتطرق في هذا المبحث إلى الميزة التنافسية من خلال مطالب كما يلي:

المطلب الأول: مفهوم الميزة التنافسية

سنستعرض عدة تعاريف لتوضيح هذا المفهوم منها:

الميزة التنافسية هي: " مجال تتمتع فيه المنظمة بقدرة أعلى من منافسيها في استغلال الفرص الخارجية أو الحد من أثر التهديدات، وتنبع الميزة التنافسية من قدرة المنظمة على استغلال مواردها المادية أو البشرية، فقد تتعلق بالجودة أو التكنولوجيا أو القدرة على خفض التكلفة أو الكفاءة التسويقية أو الابتكار والتطوير أو وفرة الموارد المالية، أو تميز الفكر الإداري، أو امتلاك موارد بشرية مؤهلة "[9].

و تعرف حسب مايكل بورتر أن: " الميزة التنافسية تنشأ أساسا من القيمة التي تستطيع المؤسسة أن تخلقها لزبائنها، بحيث يمكن أن تأخذ شكل أسعار أقل عن أسعار المنافسين بمنافع متساوية، أو بتقديم منافع منفردة تعوض بشكل سريع الزيادة السعرية المفروضة " [10]

من خلال هذه التعاريف نستنتج أن الميزة التنافسية هي التميز في المنتج (إبداع و ابتكار منتج جديد) أو في وظائف المؤسسة و المزيج التسويقي لديها.

المطلب الثاني: أنواع و مصادر الميزة التنافسية

1/ الأنواع: هناك نوعين رئيسيين من المزايا التنافسية و هما[11]:

أ- ميزة التكلفة الأقل: و هو قدرة المؤسسة على تصميم، إنتاج، تسويق منتج بتكلفة اقل من المؤسسات المنافسة ما يؤدي إلى تحقيق عوائد أكبر.

ب- تمييز المنتج: هي قدرة المؤسسة على تقديم منتج متميز و فريد و له قيمة مضافة مرتفعة في نظر المستهلك (جودة أعلى، خصائص خاصة بالمنتج، خدمات ما بعد البيع) .

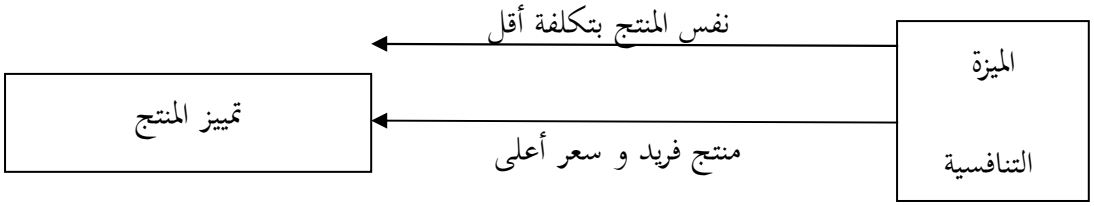
شكل رقم (2): يوضح أنواع الميزة التنافسية

ميزة التكلفة الأقل

9 جمال الدين محمد المرسي و آخرون، التفكير الاستراتيجي و الإدارة الإستراتيجية، منهج تطبيقي، الدار الجامعية، الإسكندرية ،2002، ص 55.

10 سلوى محمد الشرفا، دور إدارة المعرفة و تكنولوجيا المعلومات في تحقيق المزايا التنافسية في المصارف العاملة في قطاع غزة، رسالة ماجستير تخصص إدارة أعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية غزة ، 2008، ص 68 .

11 نبيل مرسي خليل، الميزة التنافسية في مجال الأعمال، كلية التربية، جامعة الاسكندرية، مركز الإسكندرية للكتاب، 1998، ص 84 .



المصدر: نبيل مرسي خليل، مرجع سبق ذكره، ص

2/ مصادر الميزة التنافسية:

التوصل لاكتساب ميزة تنافسية يتطلب من المؤسسة الاعتماد على عدة عناصر تمثل مصادر لاكتسابها موضحة كالتالي[12]:

- الكفاءة: الكفاءة عنصر أساسي في المؤسسة و هي عادة ناتجة عن قياس مخرجات العنصر البشري لديها، فعندما يكون لدى المؤسسة مستوى عال من إنتاجية العمال سوف تحقق بالمقابل مستوى أدنى من تكاليف الإنتاج أي أن هذه المؤسسة ستكسب ميزة تنافسية للتكلفة الأقل .
- الجودة: الجودة هي أن المؤسسة ليس لديها معدلات مرتفعة للتلف أو الأعطاب و الأخطاء في المنتجات، و هذا يجعل صورتها جيدة لدى المستهلكين و العملاء . ما ينتج عن هذا قدرة المؤسسة على التميز و التحكم في أسعار منتجاتها بالتالي رفعها ما يزيد أرباحها .
- الإبداع: نستطيع القول أن الإبداع يمثل الأسس البنائية للميزة التنافسية، حيث أنه يشتمل التطورات في المنتجات، أساليب الإنتاج ، نظم التسيير و الاستراتيجيات التي تتبعها المؤسسة .

قد لا يحقق الإبداع نجاحا غير أنه عند ما يتحقق يكون هذا النجاح فريدا ما يمنح المؤسسة منتجات مميزة لا يمتلكها المنافسون. و يسمح التفرد و التميز بهذا المنتج للمؤسسة بفرص لفرض أسعار عالية مقابل تكاليف منخفضة مقارنة بالمنافسين، و عندما يحين وقت نجاح المنافسين من محاكاة المنتج الجديد تكون المؤسسة قد نجحت في كسب ولاء العملاء للمنتج و العلامة ما يمنحها ميزة تنافسية قوية .

- الاستجابة لحاجات العميل: أي قيام المنظمات باستغلال الإمكانيات المختلفة في تحسين القيمة التي يدركها العميل للسلع والخدمات التي تقدمها تلك المنظمات، مما يساهم في بناء الميزة التنافسية لها،

12 زبير محمد، الإبداع التكنولوجي كمدخل لتعزيز تنافسية المؤسسات الصناعية، الملتقى الرابع حول: المنافسة و الاستراتيجيات التنافسية للمؤسسات الصناعية خارج قطاع المحروقات في الدول العربية، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، 09/08 نوفمبر 2010، ص ص 4-6.

حيث يتضمن مفهوم القيمة بالإضافة إلى السعر والجودة، مدى الاقتناع بالمنتج أو الخدمة وخدمات ما بعد البيع.

المبحث الثالث : الدراسات السابقة

سنتطرق في هذا المبحث إلى الدراسات المختلفة التي تناولت موضوع دراستنا كما يلي:

المطلب الأول : الدراسات العربية:

1/ عبد الرؤوف حجاج، الميزة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية: مصادرها و دور الإبداع التكنولوجي في تنميتها، دراسة حالة شركة روائح الورود لصناعة العطور بالوادي، 2007/2006 .

تهدف هذه الدراسة إلى تحديد مفهوم الميزة التنافسية و أنواعها و المصادر التي تساهم في امتلاكها، و إبراز دور الإبداع التكنولوجي في تنمية الميزة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية، و إبراز أهمية العلاقة بين الميزة التنافسية و الإبداع التكنولوجي و ذلك من خلال إبراز المصادر الداخلية و الخارجية التي تؤثر على الميزة التنافسية .

و خلصت الدراسة إلى النتائج التالية :

- للميزة التنافسية للمؤسسة مصدرا حاسما لتفوق المؤسسة على بقية المنافسين في مجال الصناعة ؛
- المؤسسة لا تحقق الميزة التنافسية عن طريق منتج متميز أو تكلفة أقل فقط، و إنما يتعدى الأمر إلى الاستغلال الأمثل لمواردها و التي تمكنها من تصميم و تطبيق إستراتيجيتها التنافسية ؛
- الإبداع التكنولوجي يؤدي إلى تنمية الميزة التنافسية للمؤسسة و ذلك حسب نوع الميزة التنافسية لها .

3/ سلوى محمد الشرفا، دور إدارة المعرفة و تكنولوجيا المعلومات في تحقيق المزايا التنافسية في المصارف العاملة في قطاع غزة، 2008.

تهدف هذه الدراسة لتسليط الضوء و إبراز أهمية و دور إدارة المعرفة و تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية السائدة في المصارف في قطاع غزة في ظل التغيرات الاقتصادية.كما تهدف الدراسة إلى قياس وفحص الواقع الحالي لإدارة المعرفة في القطاع المصرفي في قطاع غزة وكيف من الممكن أن يتم تطويره لتحقيق أهداف التطور والنمو والمنافسة للمؤسسة المصرفية. و التعرف على طبيعة العلاقة بين إدارة المعرفة والميزة التنافسية في المؤسسات المصرفية من وجهة نظر المدراء العاملين في المؤسسات المصرفية.

و كانت إشكالية الدراسة على النحو التالي:

- ما دور إدارة المعرفة و تكنولوجيا المعلومات في تحقيق المزايا التنافسية في المؤسسات المصرفية ؟

و كإجابات مبدئية طرحت الفرضيات الرئيسية التالية:

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدارة المعرفة و مجالات الميزة التنافسية عند مستوى دلالة 0.05 .
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات و مجالات الميزة التنافسية عند مستوى دلالة 0.05 .
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في أراء أفراد العينة حول " دور إدارة المعرفة و تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية تعزى للعوامل الشخصية و الوظيفية لأفراد عينة الدراسة (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، التخصص العلمي، مدة الخدمة في المصرف، المسمى الوظيفي، مدة الخدمة في مجال الدراسة، نوع المصرف، عدد الفروع المنتشرة للبنك، تصنيف البنك، عمر المصرف، صراف آلي للمصرف) عند مستوى دلالة 0.05 .

و كانت بعض نتائج الدراسة كما يلي:

- توصلت الدراسة إلى أن إدارة المعرفة و تكنولوجيا المعلومات التي تستخدمها البنوك العاملة في قطاع غزة لها دور فعال في تحسين مستوى الأداء المالي لها و زيادة ربحيتها و تقليل التكاليف إضافة إلى إيجاد و اكتشاف خدمات جديدة تزيد من سيولتها و عوائدها ؛
- تطبيق إدارة المعرفة و تكنولوجيا المعلومات تساعد البنوك على تقديم منتجات جديدة و خدمات متنوعة بأسلوب جيد مختلف عن المنافسين ؛
- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات و مجالات الميزة التنافسية (جودة المنتجات، الأداء المالي، السيطرة على الأسواق، كفاءة العمليات، الإبداع و التطوير) عند مستوى دلالة 0.05 .

المطلب الثاني:الدراسات الأجنبية

1 /Neal Pollock, Knowledge Management and Information Technology (Know–IT Encyclopedia), 2002.

تهدف هذه الدراسة إلى تقييم أداء إدارة المعرفة و تكنولوجيا المعلومات التي تستخدمها المنظمات العامة و الخاصة ، كما و تهدف إلى تقييم كلاً من الأداء الكلي لإدارة المعرفة و تكنولوجيا المعلومات و مخرجات الاستثمار الفردي في المنظمة، من أجل تحقيق نجاح ملحوظ و لتحسين أداء العمل و مخرجاته،و قد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لأغراض البحث العلمي و قد أظهرت الدراسة أن أداء إدارة تكنولوجيا المعلومات في المنظمات قيد الدراسة لا يزال في بداياته وان معظم جهودها في تحقيق أهدافها لا تزال في مستوى مؤسسة صغيرة الحجم، و لذلك فقد أوصت الدراسة على ضرورة تدريب المستخدمين النهائيين لنظم تكنولوجيا المعلومات و تشجيعهم على بناء مقاييس جديدة تحدد مدى جودة و دعم إستراتيجية تكنولوجيا المعلومات لاحتياجات العمل الداخلي.

المطلب الثالث: الدراسة الحالية

تهدف الدراسة الحالية إلى إبراز أهمية تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات نظرا للأوضاع الاقتصادية الحالية، و أهمية الميزة التنافسية للمؤسسة و مصادرها و أنواعها . كما توضح العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و الحصول على ميزة تنافسية و أثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات عليها .

إشكالية الدراسة كانت كما يلي:

- ما مدى مساهمة استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في اكتساب ميزة تنافسية ؟

نذكر أهم النتائج كما يلي :

- تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات تكسب المؤسسة ميزة تنافسية من خلال تقليص الوقت و التكلفة و سرعة المواكبة و التجديد ؛
- وجود علاقة قوية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و اكتساب ميزة تنافسية لمؤسسة موبيليس؛
- وجود علاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و أبعاد الميزة التنافسية (تكلفة، مرونة، جودة، تسليم) في مؤسسة موبيليس؛
- عدم وجود فروق نحو اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات على اكتساب ميزة تنافسية تعزى للمتغيرات (الجنس، المستوى التعليمي، الفئة الوظيفية، الأقدمية المهنية) في مؤسسة موبيليس؛
- وجود فروق نحو آثر استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات على اكتساب ميزة تنافسية للسن في مؤسسة موبيليس .

خاتمة الفصل:

من خلال هذا المبحث نلاحظ وجود توافق بين النظري و الدراسات السابقة من حيث استخدام المؤسسات لتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات لاكتساب ميزة تنافسية . و تمثلت تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات بصفة عامة في الحواسيب و البرمجيات و الانترنت و الانترانت و الاكسترانت و الفاكس، حيث اختلفت باختلاف نشاط المؤسسة و اختلاف البلد أي حسب العوامل المؤثرة على تبني تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات من سياسات الدول و القوانين و البنية التحتية .

الفصل الثاني:

الجانب التطبيقي

تمهيد:

بعد التطرق في الجانب النظري إلى مختلف الجوانب المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و الميزة التنافسية و أبعادها، الشبكات والأساليب المتبعة من طرف المؤسسات للمساهمة في تطوير أساليب العمل و اكتساب وتقوية ميزة تنافسية، بالإضافة إلى بعض المعوقات التي قد تعرقل استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات، لكن الدراسة النظرية تستلزم وجود تدعيمات واقعية، ومن أجل ألا تبقي دراستنا محصورة في الجانب النظري فقط سنحاول في هذا الفصل إسقاط دراستنا النظرية على مؤسسة موبيليس بورقلة.

وسنتطرق في هذا الفصل إلى مبحثين هما:

المبحث الأول: الطريقة والأدوات.

المبحث الثاني: تفسير نتائج الاستبيان و اختبار الفرضيات

المبحث الأول:الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية:

في هذا المبحث سنتعرض لأهم الخطوات المتبعة في الدراسة بغية الإجابة على الأسئلة المتعلقة بأثر استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات لدى مؤسسة موبيليس على اكتسابها ميزة تنافسية .

المطلب الأول: الطريقة:

بغية دراسة موضوعنا وتحقيق أهداف الدراسة؛ تم اختيار مؤسسة موبيليس فرع ورقلة لهذه الدراسة؛ سنتعرض في هذا الجزء لمجتمع وعينة الدراسة؛ متغيرات الدراسة؛ الأدوات المستخدمة في الدراسة على النحو التالي.

الفرع الأول: مجتمع وعينة الدراسة.

يتكون مجتمع الدراسة من عاملي مؤسسة موبيليس ورقلة، تم اختيار عينة عشوائية منهم عددها (50) عامل وذلك لمعرفة مدى استخدامهم لتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و أثر هذا على اكتساب المؤسسة لميزة تنافسية .

الفرع الثاني: متغيرات الدراسة

1-المتغير المستقل: ويتمثل في استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات.

2-المتغير التابع : ويتمثل في الميزة التنافسية .

الفرع الثالث: أدوات الدراسة

لمناقشة الإشكالية ومحاولة معرفة مدى توافق الجانب النظري مع ما هو مطبق في الواقع، و الحصول على المعلومات والتأكد من فرضيات البحث قمنا بوضع استبيان كأداة للوصول إلي الحقائق المتعلقة بالدارسة حيث يشمل الاستبيان الموجه إلى عمال مؤسسة موبيليس على جزئين، يتضمن الجزء الأول منهما البيانات الشخصية للعمال، و المتمثلة في (الجنس، السن، المستوى التعليمي، الأقدمية المهنية، الفئة الوظيفية). أما الجزء الثاني فيشمل محورين؛ المحور الأول يتعلق بتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات ويضم (09) أسئلة، المحور الثاني يتعلق بالميزة التنافسية ويضم (12) سؤالاً.

و يوضح الجدول الموالي الاستبيانات الموزعة والمستردة.

الجدول رقم (1): يوضح نسبة الاستبيانات الموزعة .

البيان	أصحاب نقاط البيع	النسبة
الاستبيانات الموزعة	50	%100
الاستبيانات المستردة	49	%98
الاستبيانات القابلة للتحليل	49	%98

المصدر: من إعداد الطالب

الفرع الرابع: الأساليب الإحصائية المستخدمة.

لتحليل البيانات قمنا باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS20.0) ومن خلاله اعتمدنا على الأساليب الإحصائية التالية:

- التكرارات والنسب المئوية لإظهار نسب إجابات أفراد عينة الدراسة.
- معامل الثبات ألفاكرونباخ لقياس درجة ثبات الاستبيان.
- المتوسطات الحسابية؛ لمعرفة درجة موافقة المستجوبين عن الأسئلة.

الفرع الخامس: ثبات أداة الدراسة

تم استخدام معامل الثبات ألفاكرونباخ لقياس درجة مصداقية الاستبيان وقد كانت النتائج المتحصل عليها كما هو موضح في الجدول التالي :

جدول رقم (2) يوضح نتائج صدق المقاييس المستخدمة (استخدام تكنولوجيا المعلومات و الميزة التنافسية)

	استخدام تكنولوجيا	ميزة تنافسية	كلية
ألفا كرومباخ	0.66	0,84	0,87
عدد الفقرات	09	12	21

المصدر: من إعداد الطالب استخلص من نتائج التحليل الإحصائي spss.

من خلال الجدول أعلاه يبين لنا أن قيمة ألفا هي 0.87 أي بنسبة 87 % من العينة يعيدون نفس الإجابة في حالة استجوابهم من جديد وهي نسبة تعبر عن مدى مصداقية المستجوبين وبالتالي تعميم النتائج على مستوى الدراسة.

المطلب الثاني: الخصائص الشخصية لأفراد العينة.

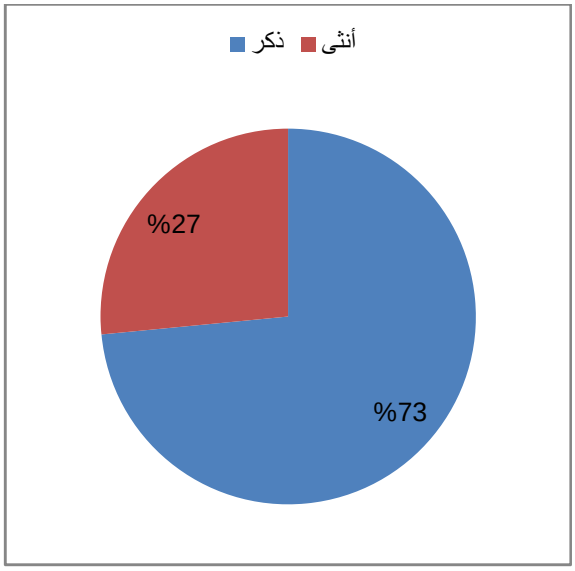
1- **حسب الجنس**: يبين الجدول التالي التوزيع التكراري المطلق و النسبي لعينة العمال حسب جنسهم :

جدول رقم (3) : التوزيع التكراري لأفراد العينة حسب الجنس

الجنس	التكرار المطلق	التكرار النسبي
ذكر	36	٪ 73.5
أنثى	13	٪ 26.5
المجموع	N=49	٪ 100

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج الاستبيان و Excel

شكل رقم(3) الدائرة النسبية لأفراد العينة حسب الجنس



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج الاستبيان و Excel

نلاحظ من الجدول السابق أن أكثر العمال ذكور بنسبة 73.5 ٪ و تليها نسبة الإناث بنسبة 26.5 ٪

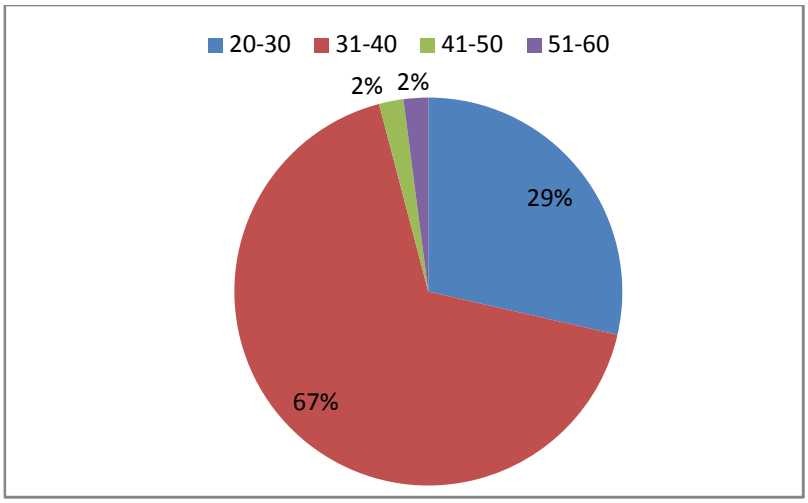
2- **حسب السن:** يبين الجدول التالي التوزيع التكراري المطلق و النسبي للعمال حسب أعمارهم:

جدول رقم (4): التوزيع التكراري لأفراد العينة حسب السن

السن	التكرار المطلق	التكرار النسبي
30-20	14	٪ 28.6
40-31	33	٪ 67.4
50-41	1	٪ 2
60-51	1	٪ 2
المجموع	N=49	٪ 100

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج الاستبيان و Excel

شكل رقم(4) الدائرة النسبية لأفراد العينة حسب السن



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج الاستبيان و البرنامج الإحصائي Excel

نلاحظ من الجدول السابق أن الفئة العمرية الغالبة للعمال كانت 31- 40 سنة بنسبة ٪ 67.4 ثم تليها الفئة العمرية بين 20- 30 سنة بنسبة ٪ 28.6 و أخرا بنسب متساوية الفئة العمرية 41- 50 سنة و 51-60 سنة بنسبة ٪ 2 .

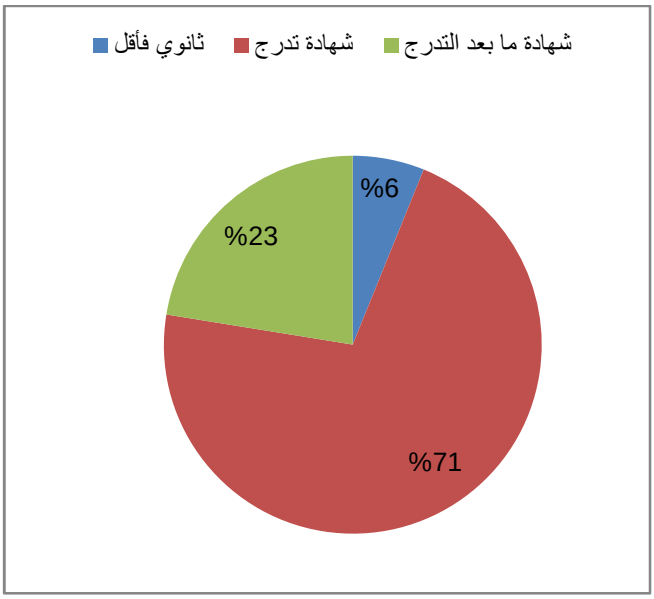
3- **حسب المستوى التعليمي** : يبين الجدول التالي التوزيع التكراري المطلق و النسبي للعمال حسب مستواهم التعليمي:

جدول رقم (5) : التوزيع التكراري لأفراد العينة حسب المستوى التعليمي

المستوى التعليمي	التكرار المطلق	التكرار النسبي
ثانوي فأقل	3	٪6.2
شهادة تدرج	35	٪71.4
شهادة ما بعد التدرج	11	٪22.4
المجموع	N=49	٪ 100

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج الاستبيان و Excel

شكل رقم(5) الدائرة النسبية لأفراد العينة حسب المستوى التعليمي



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج الاستبيان و Excel

نلاحظ أن النسبة الغالبة هي لذوي شهادة التدرج بنسبة 71.4 ٪ يليها الحاصلون على شهادة ما بعد التدرج بنسبة 22.4 ٪ و النسبة الأخيرة كانت لذوي ثانوي فأقل بنسبة 6.2 ٪ .

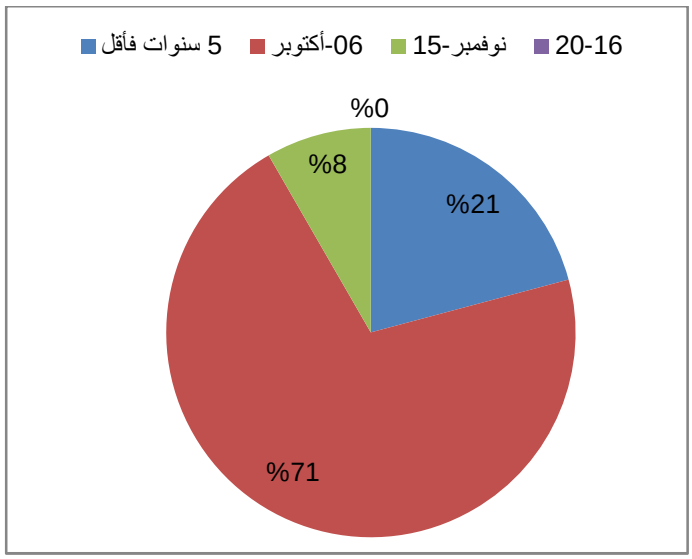
4- **حسب الأقدمية المهنية** : يبين الجدول التالي التوزيع التكراري المطلق و النسبي للعمال حسب الأقدمية في العمل:

جدول رقم (6) : التوزيع التكراري لأفراد العينة حسب الأقدمية المهنية

الأقدمية المهنية	التكرار المطلق	التكرار النسبي
5 سنوات فأقل	10	٪20.4
10-6	34	٪69.4
15-11	4	٪ 8.2
20-16	0	٪0
أكبر من 20	1	٪2
المجموع	N=49	٪ 100

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج الاستبيان و Excel

شكل رقم(6) الدائرة النسبية لأفراد العينة حسب الأقدمية المهنية



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج الاستبيان و Excel

نلاحظ من الجدول أن النسب متفاوتة فالفئة الأولى تمثل العمال الذين تتراوح خبرتهم بين 6-10 سنوات بنسبة 69.4 ٪، تليها فئة العمال الذين لا تتجاوز خبرتهم 5 سنوات بنسبة 20.4٪ ثم فئة العمال الذين خبرتهم بين 11-15 سنة بنسبة 8.2 ٪ ، والفئة التالية للعمال بخبرة أكثر من 20 سنة بنسبة 2٪ و أخيرا فئة العمال بخبرة بين 16-20 سنة بنسبة 0٪ .

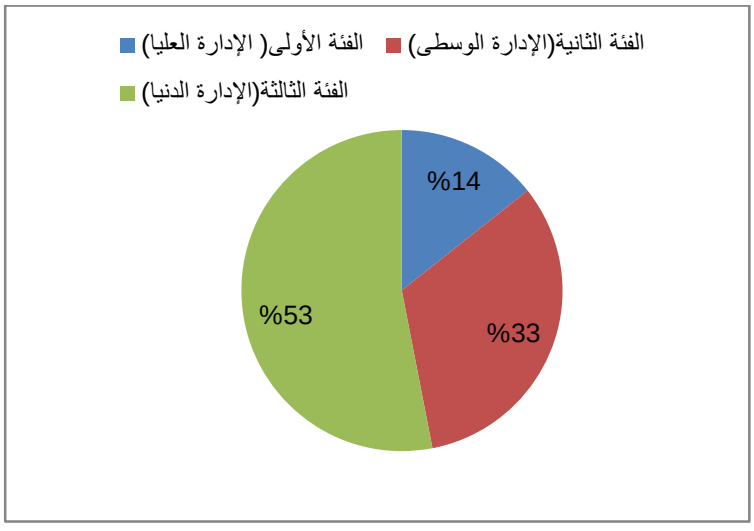
5- **حسب الفئة الوظيفية:** يبين الجدول التالي التوزيع التكراري المطلق و النسبي للعمال حسب الفئة الوظيفية للعمال :

جدول رقم (7) : التوزيع التكراري لأفراد العينة حسب الفئة الظيفية

الفئة الوظيفية	التكرار المطلق	التكرار النسبي
الفئة الأولى(الإدارة العليا)	7	٪14.3
الفئة الثانية(الإدارة الوسطى)	16	٪32.7
الفئة الثالثة(الإدارة الدنيا)	26	٪53
المجموع	N=49	٪100

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج الاستبيان و Excel

شكل رقم(7) الدائرة النسبية لأفراد العينة حسب الفئة الوظيفية



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج الاستبيان و Excel

نلاحظ من الجدول أن النسبة الأكبر من العمال هي فئة الإدارة الدنيا بنسبة 53٪ ثم تليها الدارة الوسطى بنسبة 32.7٪ و بعدها الإدارة العليا بنسبة 14.3٪ .

المبحث الثاني: : تفسير نتائج الاستبيان واختبار الفرضيات

المطلب الأول: اختبار الفرضيات

تم اعتماد قاعدة القرار التالية لاختبار الفرضيات :

- قبول H_0: إذا كان مستوى الدلالة المحسوبة أكبر من مستوى الدلالة المعتمدة (0.05) .
- رفض H_0: إذا كان مستوى الدلالة المحسوبة أقل من مستوى الدلالة المعتمدة (0.05) .

1- **الفرضية الرئيسية الأولى**: لا توجد علاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و اكتساب ميزة تنافسية .
و لمعالجة هذه الفرضية نقوم بمعالجة الفرضيات الفرعية التابعة لها و هي :

الفرضية الفرعية الأولى: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتكلفة .

من خلال الجدول نجد أن مستوى الدلالة المحسوبة (0.00) أقل من (0.05) بالتالي نرفض H_0 و نقبل الفرضية البديلة H_1 و هذا يعني وجود علاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و التكلفة و قد بلغت قوة العلاقة 45.9 ٪ و هذا بناءا على قيمة معامل الارتباط .

الفرضية الفرعية الثانية: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والجودة.

من خلال الجدول نجد أن مستوى الدلالة المحسوبة (0.00) أقل من (0.05) بالتالي نرفض H_0 و نقبل الفرضية البديلة H_1 و هذا يعني وجود علاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و الجودة و قد بلغت قوة العلاقة 61.5 ٪ و هذا بناءا على قيمة معامل الارتباط، و ارتفاع معامل الارتباط يدل على أن استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات استطاع التأثير بصورة كبيرة على جودة خدمات المؤسسة .

الفرضية الفرعية الثالثة: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والمرونة.

من خلال الجدول نجد أن مستوى الدلالة المحسوبة (0.00) أقل من (0.05) بالتالي نرفض H_0 و نقبل الفرضية البديلة H_1 و هذا يعني وجود علاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و المرونة و قد بلغت قوة العلاقة

67 ٪ و هذا بناءا على قيمة معامل الارتباط، و من خلال ارتفاع معامل الارتباط نستنتج أن استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات استطاع التأثير بصورة كبيرة أيضا على المرونة في المؤسسة

الفرضية الفرعية الرابعة : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتسليم.

من خلال الجدول نجد أن مستوى الدلالة المحسوبة (0.010) أقل من (0.05) بالتالي نرفض H_0 و نقبل الفرضية البديلة H_1 و هذا يعني وجود علاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و التسليم و قد بلغت قوة العلاقة 58 ٪ و هذا بناءا على قيمة معامل الارتباط، و من خلال ارتفاع معامل الارتباط نستنتج أن استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات استطاع التأثير بصورة كبيرة على التسليم في المؤسسة .

جدول رقم (8) يوضح نتائج معامل الارتباط بين استخدام تكنولوجيا المعلومات و الميزة التنافسية و أبعادها

		التكلفة	الجودة	المرونة	التسليم
استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات	معامل الارتباط	,459**0	,615**0	,670**0	,578**0
	مستوى الدلالة	,0000	,0000	,0000	,0010
	العينة	49	49	49	49

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج الاستبيان و البرنامج الإحصائي spss

2- الفرضية الرئيسية الثانية:

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية نحو أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على اكتساب ميزة تنافسية تعزى إلى السمات الشخصية والوظيفية (الجنس , السن , المستوى التعليمي , الأقدمية المهنية , الفئة الوظيفية).

و لمعالجة هذه الفرضية نقوم بمعالجة الفرضيات الفرعية التابعة لها و هي :

الفرضية الفرعية الأولى: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية نحو أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على اكتساب ميزة تنافسية تعزى للجنس.

جدول رقم (9) نتائج اختبار T لاختبار الفروق لمتوسطات استخدام تكنولوجيا المعلومات على الميزة التنافسية

حسب متغير الجنس

	الجنس	عدد أفراد العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T المحسوبة	درجة الحرية	مستوى الدلالة
الميزة التنافسية	ذكر	36	3,80324167	0,53048083	0,588	47	0,560
	أنثى	13	3,90385	0,52467583			

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج الاستبيان و البرنامج الإحصائي spss

من خلال الجدول نجد أن قيمة مستوى الدلالة المحسوبة (0.560) أكبر من المعتمدة (0.05) بالتالي نقبل H_0 و نرفض الفرضية البديلة H_1 أي أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية نحو أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على اكتساب ميزة تنافسية تعزى للجنس . بلغ المتوسط الحسابي لإجابات الذكور 3.80 بانحراف معياري 0.53 أما إجابات الإناث فقد بلغ المتوسط الحسابي 3.90 بانحراف معياري 0.52 و هذا يشير إلى تقارب أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على اكتساب ميزة تنافسية تعزى للجنس .

الفرضية الفرعية الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية نحو أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على اكتساب ميزة تنافسية تعزى للسن.

جدول رقم (10) نتائج اختبار التباين الأحادي لاختبار الفروق لمتوسطات استخدام تكنولوجيا المعلومات على الميزة التنافسية حسب متغير العمر

العمر	عدد أفراد العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	F المحسوبة	مستوى الدلالة
30 -20	14	3,529	0,562	4,061	0,012
40 -31	33	3,95	0,44		
50 -41	1	3,083	0		
60 -51	1	4,5	0		
الكلي	49	3,829	0,525		

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج الاستبيان و البرنامج الإحصائي spss

من خلال الجدول نجد أن قيمة مستوى الدلالة المحسوبة (0.012) أصغر من (0.05) بالتالي نرفض H_0 و نقبل الفرضية البديلة H_1 أي أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية نحو أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على اكتساب ميزة تنافسية تعزى لمتغير ا لسن في مؤسسة موبيليس، حيث كان استخدام تكنولوجيا المعلومات و

الاتصالات أكثر أثر على اكتساب ميزة تنافسية لدى الفئة العمرية (51-60) بمتوسط حسابي 4.5 و انحراف معياري 0 .

الفرضية الفرعية الثالثة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية نحو أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على اكتساب ميزة تنافسية تعزى إلى السمات الشخصية والوظيفية تعزى للمستوى التعليمي.

جدول رقم (11) نتائج اختبار التباين الأحادي لاختبار الفروق لمتوسطات استخدام تكنولوجيا المعلومات على الميزة التنافسية حسب متغير المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	عدد أفراد العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	F المحسوبة	مستوى الدلالة
ثانوي فأقل	3	3,5	0,46	2,135	,130
شهادة تدرج	35	3,77	0,50		
شهادة ما بعد التدرج	11	4,08	0,55		
كلي	49	3,82	0,52		

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج الاستبيان و البرنامج الإحصائي spss

من خلال الجدول نجد أن قيمة مستوى الدلالة المحسوبة (0.130) أكبر من المعتمدة (0.05) بالتالي نقبل H_0 و نرفض الفرضية البديلة H_1 أي أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية نحو أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على اكتساب ميزة تنافسية تعزى للمستوى التعليمي .

حيث المتوسط الحسابي لإجابات حاملي شهادة ثانوي فأقل كان 3.5 و الانحراف المعياري 0.46 و إجابات شهادة تدرج قد بلغ 3.77 بانحراف معياري 0.50، أما إجابات شهادة ما بعد التدرج قد بلغ 4.08 بانحراف معياري 0.55 و هذا يشير إلى تقارب أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات على اكتساب ميزة تنافسية يعزى للمستوى التعليمي .

الفرضية الفرعية الرابعة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية نحو أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على اكتساب ميزة تنافسية تعزى للأقدمية المهنية.

جدول رقم (12) نتائج اختبار التباين الأحادي لاختبار الفروق لمتوسطات استخدام تكنولوجيا المعلومات على الميزة التنافسية حسب متغير الخبرة المهنية

الخبرة المهنية	عدد أفراد العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	F المحسوبة	مستوى الدلالة
05 سنوات فأقل	10	3,64	0,471	1,573	,209
من 06 الى 10	34	3,82	0,52		
من 11 الى 15	4	4,16	0,51		
أكبر من16	1	4,5	00		
كلي	49	3,82	0,52		

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج الاستبيان و البرنامج الإحصائي spss

من خلال الجدول نجد أن قيمة مستوى الدلالة المحسوبة (0.209) أكبر من المعتمدة (0.05) بالتالي نقبل H_0 و نرفض الفرضية البديلة H_1 أي أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية نحو أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على اكتساب ميزة تنافسية تعزى للأقدمية المهنية .

حيث المتوسط الحسابي لإجابات 5 سنوات فأقل قد بلغ 3.64 و الانحراف المعياري 0.47 و إجابات من 6 سنوات إلى 10 سنوات قد بلغ 3.82 بانحراف معياري 0.52، أما إجابات من 11 سنة إلى 15 سنة قد بلغ 4.16 بانحراف معياري 0.51 و إجابات أكبر من 16 سنة قد بلغ 4.5 بانحراف معياري 0 هذا يشير إلى تقارب أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات على اكتساب ميزة تنافسية يعزى للأقدمية المهنية .

الفرضية الفرعية الخامسة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية نحو أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على اكتساب ميزة تنافسية تعزى للفئة الوظيفية.

جدول رقم (13) نتائج اختبار التباين الاحادي لاختبار الفروق لمتوسطات استخدام تكنولوجيا المعلومات على الميزة التنافسية حسب متغير الفئة الوظيفة

الفئة الوظيفة	عدد أفراد العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	F المحسوبة	مستوى الدلالة
الفئة الأولى	7	3,91	0,829	0,580	,564
الفئة الثانية	16	3,667	0,580		
الفئة الثالثة	26	3,75	0,383		
كلي	49	3,82	0,52		

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج الاستبيان و البرنامج الاحصائي spss

من خلال الجدول نجد أن قيمة مستوى الدلالة المحسوبة (0.56) أكبر من المعتمدة (0.05) بالتالي نقبل H_0 و نرفض الفرضية البديلة H_1 أي أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية نحو أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على اكتساب ميزة تنافسية تعزى للفئة الوظيفية .

حيث المتوسط الحسابي لإجابات الفئة الأولى قد بلغ 3.91 و الانحراف المعياري 0.82و إجابات الفئة الثانية قد بلغ 3.66 بانحراف معياري 0.58، أما إجابات الفئة الثالثة قد بلغ 3.75 بانحراف معياري 0.38 و هذا يشير إلى تقارب أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات على اكتساب ميزة تنافسية يعزى للفئة الوظيفية .

المطلب الثاني : تفسير النتائج

من الفرضية الرئيسية الأولى و الفرضيات الفرعية لها نجد :

- استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في مؤسسة موبيليس سيؤدي إلى اكتسابها لميزة تنافسية أفضل و تحسين مركزها التنافسي من حيث قدرة التسليم و المرونة، و يدل أيضا على وجود أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات على أداء العاملين من زيادة جودة الخدمات المقدمة و خفض تكاليفها .
- وجود علاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و التكلفة في مؤسسة موبيليس غير كافية و هذا قد يكون راجع إلى عدم وجود علاقة قوية بينهما داخل المؤسسة و لا تركز المؤسسة في استخدامها للتكنولوجيا على تخفيض التكلفة بقدر اكبر .
- وجود علاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و الجودة في مؤسسة موبيليس قوي و هذا راجع إلى استخدام المؤسسة للتكنولوجيا الحديثة و المناسبة لعملها فتكنولوجيا الاتصالات و المعلومات تؤثر عليها بصورة كبيرة كونها تعمل في مجال الاتصالات .
- وجود علاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و المرونة في مؤسسة موبيليس و بنسبة مرتفعة و قوية راجع إلى الاستراتيجيات المتبعة في المؤسسة و التي تقوم تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات بتعزيزها .
- وجود علاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و التسليم في مؤسسة موبيليس كانت قوية نسبيا لتأثير تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات على خدمات المؤسسة و مواكبتها للتغيرات و الحداثة .

من الفرضية الرئيسية الثانية و الفرضيات الفرعية لها نجد :

- لا توجد فروق في أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات على اكتساب ميزة تنافسية ترجع إلى الجنس و هذا لعدم وجود اختلاف في التوجهات التكنولوجية لدى عمال المؤسسة و معرفة كلا الجنسين لاستخدامات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و أثرها على المؤسسة و انخراط المرأة في كل المجالات العملية و العلمية و أصبحت تنافس الرجل فيها .

- توجد فروق نحو أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على اكتساب ميزة تنافسية تعزى لسن في مؤسسة موبيليس حيث أن الفئة الأكثر تأثيرا كانت (51-60) و هذا يرجع إلي اكتساب هذه الفئة لخبرات عملية أكبر مقارنة بالفئات الأخرى كما قد يكون بعضهم حصل على دورات تدريبية تؤهلهم التعامل بتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات .
- لا توجد فروق نحو أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على اكتساب ميزة تنافسية تعزى للمستوى التعليمي قد يكون السبب في ذلك أن الدورات التدريبية كانت أكثر لأصحاب شهادة ثانوي فأقل أما الحاصلين على شهادة التدرج و ما بعد التدرج فإطلاعهم على تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات كان من خلال دراساتهم الجامعية .
- لا توجد فروق لأثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على اكتساب ميزة تنافسية تعزى للأقدمية في مؤسسة موبيليس و هذا قد يكون راجع إلى أن أغلبية العمال ليست لديهم سنوات عمل طويلة في المؤسسة فلم يلاحظوا الفرق قبل و بعد استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات .
- لا توجد فروق نحو أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على اكتساب ميزة تنافسية تعزى للفئة الوظيفية في مؤسسة موبيليس و هذا راجع أن استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات لا يختلف باختلاف الوظائف و يرجع هذا إلى طبيعة نشاط المؤسسة أي أن أغلب عمال المؤسسة لهم القدرة على استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات .

خلاصة الفصل :

حاولنا من خلال هذا الفصل أن نسقط جانبا من الجزء النظري على الدراسة الميدانية؛ مستعينين بذلك على ما تحصلنا عليه من معلومات من خلال تحليل ومناقشة الاستبيان الموجه لعمال مؤسسة موبيليس، حيث اتضح لنا أن المؤسسة تستعمل تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات لاكتساب ميزة تنافسية .

حيث كان تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات بنسبة كبيرة في المرونة و الجودة يليها التسليم و التكلفة بتأثير غير كافي و منخفض مقارنة بأبعاد الميزة التنافسية الأخرى .

الخاتمة

الخاتمة:

تعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصال إحدى أهم القطاعات في الوقت الراهن، خاصة في ظل المنافسة وانفتاح الأسواق، حيث أصبحت كل دول العالم تولي اهتماما بالغا لهذا القطاع، ومن خلال المفاهيم التي تم التطرق إليها في الفصل النظري يمكن استخلاص النتائج التالية:

- تعتبر المعلومة من بين أهم مدخلات العملية الإنتاجية فهي تساعد المسؤولين على اتخاذ القرارات في وقت الحاجة لذلك ويجب أن تكون صحيحة وملائمة للمشكل الذي تستعمل لأجله.
- عنصر الاتصال ضروري ومحتم على المؤسسات القيام به، فمن خلاله يمكن إيصال المعلومات في الوقت المناسب مابين مختلف أقسام المؤسسة .
- تكنولوجيا المعلومات والاتصال هي تطبيق لمفهومي المعلومة و الاتصال عن طريق مختلف الوسائل التكنولوجيا الحديثة .
- تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات تكسب المؤسسة ميزة تنافسية من خلال تقليص الوقت و التكلفة و سرعة المواكبة و التجديد .

و من خلال الجانب التطبيقي نستخلص النتائج التالية:

- أظهرت الدراسة وجود علاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و الميزة التنافسية مما يؤكد على أن مؤسسة موبيليس تدرك أهمية تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و أثر استخدامها على مكانة المؤسسة و قدرتها التنافسية في ظل التغيرات المتسارعة؛
- أظهرت الدراسة وجود علاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و أبعاد الميزة التنافسية (التكلفة، الجودة، التسليم، المرونة) و هذا يؤكد مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في المؤسسة؛
- أظهرت الدراسة عدم وجود فروق بين الجنسين في استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات على اكتساب ميزة تنافسية في المؤسسة و هذا يدل على وجود توجهات و اهتمامات متماثلة بين الذكور و الإناث؛
- أظهرت الدراسة عدم وجود فروق نحو أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات على اكتساب ميزة تنافسية تعزى (المستوى التعليمي، الفئة الوظيفية، الأقدمية المهنية)؛
- أظهرت الدراسة وجود فروق نحو أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات على اكتساب ميزة تنافسية تعزى إلى السن .

الاقتراحات :

- العمل على إعداد البرامج و الدورات التدريبية و عقد ورشات العمل و الندوات لمختلف عمال المؤسسة و هذا لزيادة معرفتهم بها و بتأثيرها على جودة و تكلفة عملهم؛
- العمل على مواكبة التغيرات و الحصول على أحدث تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات بشكل دائم و مستمر و بما يتناسب مع طبيعة عمل المؤسسة؛
- الاعتماد على عدة سبل لكسب ميزة تنافسية متنوعة مما قد تساعد المؤسسة في كسب ميزة تنافسية أفضل و تجنب المخاطر التنافسية الموجودة في السوق و تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات إحدى هذه السبل الواجب العمل بها فهي تكسب المؤسسة مرونة و استجابة لتغيرات السوقية .

آفاق الدراسة:

من خلال بحثنا في هذا الموضوع صادفتنا عدة نقاط لفتت انتباهنا والتي يمكن أن تكون مواضيع بحث في دراسات مستقبليه، **أهمها:**

- مدى اهتمام المؤسسات الاقتصادية بتكنولوجيا المعلومات والاتصال .
- مدى توفر البنية التحتية التي تساعد المؤسسات الصغيرة و المتوسطة على العمل بتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات .

قائمة المراجع

الكتب:

1- جمال الدين محمد المرسي و آخرون، التفكير الاستراتيجي و الإدارة الإستراتيجية، منهج تطبيقي، الدار الجامعية، الإسكندرية ،2002 .

2- نبيل مرسي خليل، الميزة التنافسية في مجال الأعمال، كلية التربية، جامعة الإسكندرية، مركز الإسكندرية للكتاب، 1998 .

3- وصفي عبد الكريم لكساسبة، تحسين فاعلية الأداء المؤسسي من خلال تكنولوجيا المعلومات، ط1 ، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن2011 .

المذكرات:

4- قيجي كريمة، تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و أثرها على رضا زبائن المؤسسة المصرفية : دراسة لعينة من البنوك التجارية في منطقة ورقلة، مذكرة ماستر، غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2012/2011 .

5- سلوى محمد الشرفا، دور إدارة المعرفة و تكنولوجيا المعلومات في تحقيق المزايا التنافسية في المصارف العاملة في قطاع غزة، رسالة ماجستير تخصص إدارة أعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية غزة ، 2008 .

6- عبد الرؤوف حجاج، الميزة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية: مصادرها و دور الإبداع التكنولوجي في تنميتها دراسة حالة شركة روائح الورود لصناعة العطور بالوادي، رسالة ماجستير، جامعة سكيكدة، 2007/2006 .

الملتقيات:

7- زبير محمد، الإبداع التكنولوجي كمدخل لتعزيز تنافسية المؤسسات الصناعية، الملتقى الرابع حول: المنافسة و الاستراتيجيات التنافسية للمؤسسات الصناعية خارج قطاع المحروقات في الدول العربية، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، 09/08 نوفمبر 2010 .

8- بلعلياء خديجة و معموري صورية، دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في اكتساب مزايا تنافسية في منظمات الأعمال، مداخلة الملتقى الدولي الخامس حول: رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الاقتصاديات الحديثة، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، 14/13 ديسمبر 2011 .

9- حاج عيسى أمال، هواري معراج، دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين قدرات المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، الملتقى الوطني الأول حول : المؤسسة الاقتصادية الجزائرية وتحديات المناخ الاقتصادي الجديد، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 23/22 أفريل 2003 .

10- بابا عبد القادر، تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و أثرها على النشاط الاقتصادي في العالم العربي، المؤتمر العلمي الدولي الثاني حول: المعرفة في ظل الاقتصاد الرقمي ومساهمتها في تكوين المزايا التنافسية للبلدان العربية، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، 5/4 ديسمبر 2007 .

المراجع الأجنبية:

11- Neal Pollock, Knowledge Management and Information Technology (Know – IT Encyclopedia), Published by the Defense Acquisition University Press, Fort Belvoir, Virginia, for the Program Executive Office for Information Technology, First Edition, September 2002 .

الملاحق

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة قاصدي مرباح ورقلة

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

استبيان

في إطار إعداد مذكرة الماستر بعنوان "أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على اكتساب ميزة تنافسية" وذلك من خلال اتجاهات موظفي شركة موبيليس - وكالة - ورقلة

يشرفنا أن نتقدم إليكم بطلب ملئ هذه الاستمارة الاستبيانية التي تحظى بالأهمية - البالغة - لاستخدام أغراض البحث العلمي والسرية والخصوصية التامة.

شاكرين لكم حسن التعاون

القسم الأول: بيانات شخصية ووظيفية:

يرجى وضع (×)في الخانة التي تمثلك.

الجنس	ذكر	
	أنثى	
السن	30-20	
	40-31	
	50-41	
	60-51	
المستوى التعليمي	ثانوي فأقل	
	شهادة تدرج	
	شهادة ما بعد التدرج	
الأقدمية المهنية	5سنوات فأقل	
	10-6	
	15-11	
	20-16	
	أكبر من 20	
الفئة الوظيفية	فئة أولى	
	فئة ثانية	
	فئة ثالثة	

القسم الثاني:

يرجى وضع العلامة (×) أمام العبارة الأقرب إلى رأيك بكل دقة وموضوعية.

تكنولوجيا المعلومات والاتصالات						
الرقم	**البند**	**غير موافق إطلاقا**	**غير موافق**	**محايد**	**موافق**	**موافق تماما**
01	تستخدم الشركة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بشكل كبير وواسع					
02	يسهم استخدام الشركة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تقليل الوقت المطلوب لانجاز الأعمال					
03	يسهم استخدام الموظفين لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تقليل عدد الأخطاء المرتكبة					
04	يسهم استخدام الموظفين لنظم الحاسوب للقيام بمعظم أعمالهم ونشاطاتهم في زيادة إنتاجيتهم					
05	يسهم أشغال المناصب الإدارية الهامة من قبل أشخاص مؤهلين بعلوم تكنولوجيا المعلومات					

	والاتصالات في زيادة فعالية الشركة					
06	يسهم ربط جميع فروع الشركة بشبكة حاسوب واحدة LAN في مراقبة وضبط سير العمليات اليومية وسرعة الإبلاغ عن أي خطأ يحدث					
07	يؤمن ربط جميع فروع الشركة بشبكة واحدة LAN مع المركز الرئيس قاعدة بيانات خاصة بالزبائن وبالتالي توفير الخدمة لهم دون الحاجة للرجوع إلى المركز الرئيس					
08	يسهم ربط الأقسام الداخلية للشركة بشبكة حاسوب في التنسيق فيما بينها وزيادة فعاليتها					
09	تحرص إدارة الشركة على توفير أمن الشبكات لغرض حماية المعلومات والبيانات والحفاظ على سريتها					
أبعاد الميزة التنافسية						
التكلفة						
10	إن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يساهم في تخفيض تكاليف الإنتاج مقارنة بالمنافسين					
11	تسعى المؤسسة إلى تخفيض تكاليف الصيانة عن طريق استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات					
12	تهدف المؤسسة إلى تخفيض التكاليف باستمرار من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات					
الجودة						
13	تستخدم المؤسسة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في ترسيخ ثقافة الجودة					
14	تهدف المؤسسة إلى تخفيض نسب المنتجات المعيبة باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات					
15	إن توجه المؤسسة نحو تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يساهم في تأكيد الجودة					
المرونة						
16	إن الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يساهم في جعل المنتجات ذات استخدامات متعددة					
17	لموظفي المؤسسة مهارات متعددة نتيجة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في أداء مهامهم					
18	تسعى المؤسسة إلى الاستجابة السريعة لمختلف التغيرات بفضل استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات					

التسليم						
19	إن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يساعد المؤسسة على الالتزام بالمواعيد المحددة لتسليم المنتجات إلى الزبائن					
20	تساعد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على تسليم طلبات الزبائن في أسرع وقت مقارنة بالمنافسين					
21	تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بشكل فعال في تأمين الاستجابة السريعة لمختلف التغيرات في الطلبيات					