



قوائم المحتويات متاحة على ASJP المنصة الجزائرية للمجلات العلمية
الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية
الصفحة الرئيسية للمجلة: www.asjp.cerist.dz/en/PresentationRevue/552



أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الميزة التنافسية في المؤسسة الاقتصادية للاتصالات موبيليس

The Impact of ICT on Competitive Advantage in Mobilis Economic

عبد الجليل مقدم^{1*}، فائزة بلعابد²، عبد الغني حريري³
¹ جامعة طاهري محمد، بشار – الجزائر
² جامعة طاهري محمد، بشار – الجزائر
³ جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف – الجزائر

Key words:	Abstract
Information Technology, Communication, Technology, Competitive Advantage, Mobilis Company.	This study aimed to identify the impact of ICT on the competitive advantage of Mobilis employees in Bchar. A descriptive analytical approach was used to test the study hypotheses. Data were collected using a questionnaire designed for this purpose. We identified the study population of the employees of Mobilis Mobile Company, and a sample of (57) employees were selected, where this relationship was tested using the statistical program spss19, and the study concluded that there is a positive impact of ICT in its various dimensions on the competitive advantage of Mobilis.

ملخص	معلومات المقال
هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الميزة التنافسية لدى موظفي شركة موبيليس بشار. وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لاختبار فرضيات الدراسة. بينما تم جمع البيانات من خلال استخدام استبانة تم تصميمها لهذا الغرض. وقد حددنا مجتمع الدراسة من موظفي شركة موبيليس للهاتف النقال، وتم اختيار عينة منهم بلغ حجمها (57) موظف، أين تم اختبار هذه العلاقة باستخدام البرنامج الإحصائي spss19، وخلصت الدراسة إلى أنه يوجد تأثير إيجابي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات بأبعادها المختلفة على الميزة التنافسية لشركة موبيليس.	تاريخ المقال: الإرسال: 2019-11-25 المراجعة: القبول: 2020-02-07
	الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا المعلومات، تكنولوجيا الاتصالات، الميزة التنافسية، شركة موبيليس.

1- مقدمة

الفرضيات الفرعية

- لا توجد علاقة ذات دلالة معنوية لاستخدام المعدات والأجهزة المتطورة على الميزة التنافسية لمؤسسة اتصالات الجزائر محل الدراسة عند مستوى $\alpha = 5\%$
- لا توجد علاقة ذات دلالة معنوية لاستخدام البرمجيات الحديثة على الميزة التنافسية في مؤسسة اتصالات الجزائر محل الدراسة عند مستوى $\alpha = 5\%$
- لا توجد علاقة ذات دلالة معنوية لاستخدام شبكات الاتصال على الميزة التنافسية في مؤسسة اتصالات الجزائر محل الدراسة عند مستوى $\alpha = 5\%$
- لا توجد علاقة ذات دلالة معنوية لتأثير رأس المال الفكري على الميزة التنافسية في مؤسسة اتصالات الجزائر محل الدراسة عند مستوى $\alpha = 5\%$

أهمية الدراسة

- تكمن أهمية الدراسة في كونه يتطرق إلى توجيهين لا يمكن لأي مؤسسة اقتصادية الاستغناء عنهما لأنهما يتعلقان باستمراريتها وبقائها.
- يتميز العالم بتغيرات متسارعة تفرضها التنافسية، وهذا الوضع يفرض على المؤسسات إدراك أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي تسمح باكتساب الميزة التنافسية.
- تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال وكذلك المكانة التي تحتلها في المؤسسات وأهمية استخداماتها لزيادة كفاءة وفعالية القدرة التنافسية

2- عموميات حول تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

1.2 تعريف تكنولوجيا المعلومات

إن مفهوم تكنولوجيا المعلومات يتضمن كل نظم وأدوات الحاسوب التي تتعامل مع الاتساق الرمزية المعقدة من المعرفة أو من القدرات الإدراكية الذهنية في حقول التعلم والذكاء، وبذلك تشكل تكنولوجيا المعلومات مظلة شاملة لكل علاقات التكنولوجيا بمعطيات الفكر الإنساني (من بيانات، معلومات، معرفة). (ياسين، 2006)

يمكن القول بأن تكنولوجيا المعلومات هي "مجموعة من الأفراد، البيانات، الإجراءات، المكونات المادية، والبرمجيات التي تعمل سوياً من أجل الوصول إلى أهداف المنظمة" (سنا، 2005)، وهو ما يوحى إلى التركيز على المكونات الأساسية وأهميتها في تحقيق أهداف إدارة المعلومات.

وقد عبر عنها "لودن" (Laudon) بأنها "المكونات المادية للحاسوب، والبرمجيات، البيانات وتقانة التخزين وتوفير محفظة لمشاركة موارد تكنولوجيا المعلومات للمنظمة". وهناك تعريف يقدمها بطريقة أكثر تفصيلاً "تكنولوجيا المعلومات هي نموذج تقني اقتصادي جديد، تؤثر على تسيير ومراقبة أنظمة الإنتاج

لا شك أننا اليوم نعيش في عصر ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي أصبحت تحتل الصدارة من حيث الدور الاستراتيجي الذي تلعبه في منظمات الأعمال والدول وحتى في حياة الشعوب، فأصبحت التطورات تتسارع وتتلاحق في مجال أجهزة الحاسوب والبرمجيات وشبكات الاتصال وكذا الكم الهائل من المعلومات.

فضرورة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المنظمات يتيح لها مجالات الابتكار والتحسينات المستمرة والوصول إلى الجودة وتعزيز مركزها التنافسي، فتكنولوجيا المعلومات ترتبط ارتباطاً وثيقاً بشبكات الاتصال فهي لا تؤدي مهامها من دون شبكات الاتصال المسؤولة عن نقل وإيصال أفضل وأسرع للمعلومات مضافاً إليها تكنولوجيا الحواسيب التي تعمل على معالجة وتخزين الكم الهائل من المعلومات هما الركيزتان الأساسيتان لتكنولوجيا المعلومات والاتصال كما لا يمكن إغفال رأس المال الفكري للنهوض بهذه التكنولوجيا واستخداماتها فيما يخدم الفرد والمجتمع.

ونظراً لشدة المنافسة أصبح لا بد من تكريس تكنولوجيا المعلومات والاتصال في العمليات الرئيسية للمنظمات والتي من شأنها تحقيق رضا الزبون من خلال تقديم خدمات ومنتجات تفوق توقعاتهم.

فأصبحت اليوم المنظمات تواجه شكلاً جديداً من المنافسة لم يعرف من قبل، حتى أن البعض اصطلاح على تسميته هذا الوضع بالثورة الجديدة للتكنولوجيا المعلومات والاتصال التي غيرت مجرى الحياة في جميع النواحي الاقتصادية والاجتماعية والثقافية، حيث ساعدت على انتشار وتوسع ما يعرف بالعمولة المالية والاقتصادية، يعني أن العمولة بحوزة المؤسسة بمثابة أهمية العمولة لدى الجيش في فترة الحرب، فنحن اليوم في عصر التكنولوجيا الجديدة (تكنولوجيا المعلومات والاتصال) أو ما يعرف باقتصاد المعرفة.

ومن هذا المنطلق يمكن طرح الإشكالية الرئيسية على النحو التالي:

كيف يمكن تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الميزة التنافسية في المؤسسة الاقتصادية للاتصالات موبيليس؟

فرضيات الدراسة

يمكن صياغة الفرضيات على النحو التالي :

الفرضية الرئيسية

لا توجد علاقة ذات دلالة معنوية لتأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على القدرة التنافسية في المؤسسات الاقتصادية عند مستوى $\alpha = 5\%$

فكولوجيا الاتصال هي عبارة عن وسائل وأوعية تيسر إرسال البيانات والإشارات والصور والكلمات بين عقول نظم المعلومات، وبالشكل الذي تركز على هدفها الأساسي والذي هو توفير الاتصالات، أو أنها الأجهزة والوسائل التي تمكن من استقبال وترميز وتخزين وتحليل واسترجاع وعرض وإرسال المعلومات.

3.2 مزايا تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

إن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في منظمات الأعمال أدى إلى تحقيق العديد من المزايا لهذه الأخيرة تتمثل في الشكل التالي :

الشكل رقم 01: مزايا تكنولوجيا المعلومات والاتصالات



المصدر: من إعداد الباحثين

- **تخفيض التكاليف:** إن تخفيض التكاليف يعتبر من أهم الفوائد التي تجنيها منظمات الأعمال جراء استخدامها لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في عدة مجالات أهمها تأدية الأعمال والمهام الكتابية بطريقة آلية، كذلك استخدام الحاسبات الآلية في رقابة الإنتاج والمخزون كما تستخدم في تنفيذ الإنتاج حسب الطلب.
- **زيادة المبيعات والأرباح:** تعمل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على زيادة المبيعات من خلال مساعدتها للمنظمة في إشباع حاجات ورغبات العملاء، ويترتب على زيادة المبيعات تحسين الربحية خاصة في ظل تخفيض التكاليف والذي يتحقق أيضا باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
- **الحصول على مزايا تنافسية:** تستخدم العديد من المنظمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحسين وضعها في البيئة التنافسية، والحصول على مزايا تنافسية من خلال تصميم برامج وتطبيقات مبتكرة تسمح لتلك المنظمات بالمنافسة بصورة أكثر فعالية.
- **تحسين الجودة:** لأن أحد أهم استخدامات تكنولوجيا المعلومات

والخدمات في الاقتصاد ، يعتمد على مجموعة مترابطة من الاكتشافات المعقدة في ميدان الحواسيب، الإلكترونيك هندسة البرمجيات، أنظمة المراقبة والاتصالات البعيدة. مما سمح من تخفيض تكاليف التخزين، المعالجة، تبادل وتوزيع المعلومات بشكل كبير جدا" (Freemanet, 1989)

وهناك من عرفها على أنها "مجموعة الأدوات والأنظمة والتقنيات والمعرفة المطورة لحل مشكل متصل باستخدام المعلومات" (جاسم، 2005)

2.2 تعريف تكنولوجيا الاتصالات

لا يمكن الوقوف عند تعريف محدد لعبارة تكنولوجيا الاتصالات، رغم انتشار استخدامها، غير أن مدلولها أصبح ينصب على تلك الأجهزة والمعدات والوسائل والأدوات التي تستخدم في توصيل ونقل رسالة تتضمن معلومات أو أخبار من مكان إلى آخر بغض النظر عن نوعية المعلومات المنقولة شفوية كانت أم مكتوبة (جاسم، 2005)

بعبارة أخرى هي مجموعة من الأدوات التي تساعدنا في استقبال المعلومة ومعالجتها وتخزينها واسترجاعها وطباعتها ونقلها بشكل إلكتروني سواء أكانت بشكل نص أو صورة أو فيديو وذلك باستخدام الحاسوب. (سنا، 2005)

كما يمكن القول أنها عبارة عن الجهود التي يبذلها الإنسان، وطريقة التفكير التي يستخدمها لنقل المعلومات المهارات، الخبرات، الأفكار والعناصر البشرية وغير البشرية المتاحة من خلال اكتشاف وابتكار وسائل تكنولوجية تساعد في عملية إيصال المعلومات بكل سهولة، ووضوح ومهارة عبر العمليات الاتصالية التي يتم بمقتضاها تفاعل بين مرسل ومستقبل ووسيط ناقل ورسالة تحتوي على مضامين اجتماعية معينة، وفي هذا التفاعل يتم نقل أفكار وتوصيل ومعلومات ومنبهات بين الأفراد عن قضية معينة، وأيضاً يمكن الاتفاق على أن الاتصال هو عملية مشاركة في الأفكار والمعلومات، عن طريق عمليات إرسال وبث للمعنى بطريقة مفهومة وتوجيهها وتسييرها نحو الآخرين، ليتم استقبالها بكفاءة وفهم واضح، لخلق الاستجابة المرجوة من الآخرين ولأجل تحقيق هدف معين أو بلوغ غاية يطمح إليها الفرد. كما تعرف على أنها "الوسائل الحديثة للاتصالات التي يمكن من خلالها نقل وبث واستخدام انجازات الثورة المعلوماتية من مكان لآخر وتنعكس آثارها على مجالات الحياة المختلفة الاجتماعية والاقتصادية والهندسية والطبية والعسكرية والمدنية والفضائية وغيرها من مجالات الحياة ." (عبد الباقي، 2006)

وتتكون تكنولوجيا الاتصالات من وسائل مادية (Physical Devices) وبرمجيات تربط المكونات المادية وتنقل المعلومات من محطة إلى أخرى، فتساعد بذلك على المشاركة في البيانات أو الموارد، وقد أدى كل ذلك إلى استخدام شبكة الأنترنت وبشكل واسع من قبل الأفراد والمؤسسات. (فايز، 2007) إذا

برمجية لإدارة هذه المعدات عند إجراء الاتصال. (مراد، 2009) وتعرف شبكة المعلومات المحوسبة على أنها: "مجموعة من النظم الحاسوبية، وقواعد البيانات، ومصادر المعلومات المخزنة في نظم الحواسيب والطرفيات المتعددة من قبل المستخدمين والمستفيدين من معلوماتها". (عامر، 2009)

ومن خلال التعاريف السابقة يتضح لنا أن الشبكة مجموعة من الوسائل التي تساعد على ربط الأجهزة الإلكترونية معا، وخصوصا أجهزة الحاسوب، والأجهزة الرقمية الحديثة، وتعتمد على استخدام مجموعة من طرق الاتصال السلكي، واللاسلكي. تهدف الشبكات إلى تبادل البيانات والمعلومات، الملفات، والوسائط وغيرها أو استخدام جهاز واحد مع مجموعة من الأجهزة مثل: استخدام طابعة متصلة مع عدة أجهزة حاسوب وتحتاج شبكات الاتصال لكي تحقق أهدافها بفاعلية، وتقوم بتوصيل الرسائل بين الأطراف المختلفة المشاركة فيها إلى أجهزة اتصال أو تقنيات اتصال مناسبة، من أمثلتها: (جميل، 2000)

- أجهزة الهاتف
- الأقمار الصناعية
- البريد الإلكتروني.

• تكنولوجيا شبكات المعلومات والاتصال

تتمثل هذه الشبكات في الانترنت، الانترانت والاكسترانت، والتي تقدم خدمات ومزايا متعددة ومتنوعة للأفراد والمؤسسات والتي سيتم التطرق إليها على النحو التالي :

■ شبكة الانترنت

"كلمة انترنت internet هي اختصار الكلمة الانجليزية International Network ومعناها شبكة المعلومات العالمية التي فيها ربط مجموعة من الشبكات مع بعضها البعض في العديد من الدول عن طريق الهاتف والأقمار الصناعية، ويكون لها القدرة على تبادل المعلومات بينها." (فاروق، 2011)

كما عرفها الباحث فيلب كوانترنت على أنها صورة الطريق السريع للإعلام والمعلومات وهي في نفس الوقت حل علمي فعال لمشكل يصعب حله، اتصال مرن وعالمي للمعطيات بين الأدمغة الإلكترونية مختلف التصور.

ويرى الأستاذ يان بوثنان هي شبكة اتصال مثل الشبكات الهاتفية أو الشبكات الرقمية لتبادل الخدمات، وهي عبارة عن شبكة ما بين الشبكات فهي مجموعة الأجهزة الإلكترونية المرتبطة فيما بينها والمتناثرة جغرافيا والتي تسمح بتمرير المعطيات بسهولة وبطريقة اقتصادية من نقطة إلى أخرى. ومنه يمكن تعريف شبكة الانترنت على أنها: "مجموعة من الحواسيب المترابطة فيما بينها لتسهيل عملية الاتصال ونقل المعلومات بين مختلف أنحاء العالم.

والاتصالات تحسين جودة المخرجات والتصميم بمساعدة الحاسب الآلي خير مثال على ذلك. كما يمكن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين الجودة فيما يعرف بالتبادل الإلكتروني للبيانات حيث تستخدمه المنظمات للاتصال بالمنظمات الأخرى إلكترونيا كإصدار أوامر الكترونية للمورد ثم تتم إجراءات الصفقة باستخدام الاتصال الإلكتروني وبالتالي تقليل فرص الخطأ بسبب تخفيض واختصار إجراءات عقد الصفقات.

4.2 أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

توجد عدة أبعاد لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، لكن من خلال هذا العنصر سنقوم بحصر البعض منها فقط بناء على ما تم اختياره منها في نموذج الدراسة.

• **المعدات المادية:** وتشمل كافة المكونات المادية التي تستخدم في استغلال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، من حواسيب، وطابعات، وماسحات ضوئية، وكاميرات مراقبة، هواتف، فاكس،... الخ كما يمكن القول أنها الأجهزة المادية التي تستخدم في أنشطة الإدخال، والمعالجة، والإخراج والتي تحتوي على وحدة المعالجة الحاسوبية، وأجهزة الإدخال، والإخراج المتنوعة، ولعل أهمها جهاز الحاسوب إذ سنتطرق إليه بنوع من التفصيل.

• **البرمجيات:** وتعتبر البرمجيات عنصر من تكنولوجيا المعلومات، بمثابة الروح والجسد، فبدون برمجيات معينة لا يمكن الاستفادة من المعدات المادية السابقة الذكر.

فهي عبارة عن البرامج التي تحتاجها المكونات المادية للحاسوب لتتمكن من إنجاز أعمالها ومعالجتها الضرورية المطلوبة.

وتشير البرامج إلى التعليمات التي توجه إلى الحاسب الآلي بغرض أداء مهمة معينة، وتحتاج الحاسبات الآلية إلى البرامج لكي تؤدي كل مهمة تقوم بها، على سبيل المثال تمكن برامج الحاسب المستخدم من كتابة، مراجعة، وطباعة مستند ما، وكذلك حساب وتقدير المؤشرات المالية أو إعداد جداول زمنية بتوقعات استخدام المعدات. (محمد، 2006)

• الشبكات

توجد تعريفات متعددة ومتشابهة إلى حد ما لمفهوم الشبكات سواء في مجال الاتصالات أو المعلومات أو غيرها من المجالات، وإن هذه الشبكات ليست محصورة في مجال الاتصال فقط بل أصبحت متداخلة في كافة جوانب الحياة، ومن التعريفات السابقة نذكر :

الشبكة: "عبارة عن مركزين أو أكثر يشتركان في عملية تبادل المعلومات من خلال روابط اتصالات، وذلك بغرض خدمة أهداف مشتركة. (محمود، 1994) ولا تقتصر الشبكة على المعدات أو الأجهزة المستخدمة فقط، وإنما تحتاج إلى أنظمة

3- عموميات حول الميزة التنافسية

1.3 تعريف الميزة التنافسية

يشير مفهوم الميزة التنافسية إلى قدرة المنظمة على صياغة و تطبيق الإستراتيجية التي تجعلها في مركز أفضل بالنسبة للمنظمات الأخرى العامة في نفس النشاط.

وتؤكد معظم الدراسات بأن مفهوم الميزة التنافسية يشير إلى القدرة إنتاج السلع أو تقديم خدمات إلى الزبائن بطريقة متميزة عما يقدمه المنافسون الآخرون من خلال استغلال المنظمة لمصدر القوة لديها. (سعيد و بشير، 2014)

أيضا هي التركيز على تلبية حاجات المستهلك من النوعية والجودة و بالتالي استخدام وسائل إنتاج متطورة ويد عاملة مدربة بالرغم من أنها تؤدي إلى زيادة التكاليف على المدى القصير إلا أنها تؤدي إلى اقتحام المخرجات للأسواق العالمية من خلال هذه التعاريف يتضح بأن الميزة التنافسية هي سلسلة من النشاطات التي يمكن للمنظمة من خلالها أن تمنح قيمة لعملائها و لزبائنهم و المتعاملين معها بشكل عام.

2.3 أهمية الميزة التنافسية

تكمن أهمية الميزة التنافسية فيما يلي: (جميل، 2000)

- أنها تعطي تفوقا نوعيا وكميا وأفضلية على المنافسين، وبالتالي تتيح لها تحقيق نتائج عالية تجعل المؤسسة متفوقة في الأداء في قيمة ما تقدمه للعملاء أو الاثنين معا.
- تساهم في التأثير الإيجابي لإدراك العملاء، وباقي المتعاملين مع المؤسسة وتحفيزهم لاستمرار وتطوير التعامل.
- أن الميزة التنافسية تتسم بالاستمرارية والتجدد فان هذا الأمر يتيح للمؤسسة متابعة التطور والتقدم على المدى البعيد.
- نظرا لكون الميزان التنافسية مستندة على موارد المؤسسة وقدرتها ومجالاتها فإنها تعطي حركة ديناميكية للعمليات الداخلية للمؤسسة.

3.3 تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على ميزة تنافسية

1.3.3 تأثير تكنولوجيا المعلومات على منتجات وخدمات الصناعة

تساهم تكنولوجيا المعلومات في تغيير طبيعة المنتجات والخدمات من خلال تعديلها لدورة تطوير المنتج (Product Development Cycle) أو من خلال تسريع عملية التوزيع . ففي صناعة النشر، مثلا تقلصت دورة طباعة و نشر المطبوعات وتوزيعها بنسبة تتراوح ما بين 40%-60 % مما ما انعكس بالإيجاب على تكاليف الطباعة والنشر والتوزيع بنسب متقاربة، وذلك بفضل استخدام تقنيات الطباعة والتغليف المتطورة التي أتاحتها تكنولوجيا المعلومات. (سعيد و بشير، 2014)

2.3.3 تأثير تكنولوجيا المعلومات على اقتصاديات الإنتاج

تؤثر تكنولوجيا المعلومات على اقتصاديات الإنتاج، حيث تساعد المسوقين على ترشيد التكاليف وتقليص الجهود. فمسوق

ويمكن تعريفها على أنها : " شبكة دولية واسعة النطاق غير خاضعة لأي تحكم مركزي بداخلها مجموعة شبكات حاسبات آلية خاصة وعامة منتشرة في جميع أنحاء العالم ". (طارق، 2006)

■ شبكة الانترنت

شبكة داخلية محلية تربط مجموعة موظفي المؤسسة نفسها سواء كانوا في موقع واحد أو في مواقع مختلفة، من أجل تسهيل الاتصال وتسيير عملهم من خلال المتصفح، حيث تمنح الانترانيت واجهة موحدة على سطح الكمبيوتر لكل المستخدمين، وهي وسيلة سهلة لتقاسم ومشاركة المعلومات داخل المؤسسة. (شوقي، 2008)

وكما تعرف على أنها: "يتم تصميمها لمقابلة احتياجات العاملين في المؤسسة من المعلومات. وتتضمن عدة معلومات مثل أرقام الهواتف، عناوين البريد الإلكتروني للعاملين بالمؤسسة، أو خدمات الرعاية الصحية أو أنواع البرامج التدريبية أو أنواع وأسعار المنتجات... الخ، ويلاحظ أن الجماهير خارج المؤسسة لا يستطيعون الدخول إلى مواقع الانترانيت لأن المؤسسة تقوم بتصميمها للاستخدام الخاص بأعضائها والعاملين بها فقط. وهي تساعد مؤسسات الأعمال المعاصرة في عدة مجالات. (ثابت، 2005)

فالانترانت عبارة عن شبكة محسوبة داخل المنظمة الواحدة، مستندة في عملها ومعالجتها على تكنولوجيا الانترنت والشبكة العنكبوتية ومعاييرها.

■ شبكة الاكسترنات

تعد شبك الاكسترنات ناتج " لتزاوج " كل من الانترنت و الانترانت. فهي شبكة انترانت او مجموعة من شبكات الانترانت المفتوحة جزئيا لتشمل أطراف خارجية متعاونة معها. وهنا نميز نوعين من الاكسترنات، فإذا كان الاتصال بين المؤسسة والمتعاونين معها مضمون بواسطة خطوط متخصصة تدعى الشبكة باكسترنات حقيقة إما إذا كان الاتصال بينهم مضمون بواسطة شبكة الانترنت تدعى الشبكة باكسترنات وهمية.

وتستخدم شبكة الاكسترنات تقنيات الانترنت في ربط المسؤولين داخل المنظمة (المدير الإقليمي، مدير التسويق) بأطراف من خارج المنظمة (بعض كبار العملاء، مسئولو المنظمات الأخرى) ونظرا لأن شبكة الاكسترنات شبكة خاصة فهي تتطلب إدخال كلمة سر حتى يتمكن من الدخول إليها والتعامل معها، وذلك بغية حماية بياناتها.

وتتميز هذه الشبكة بأنها توفر الأمن المطلوب داخل الشبكة لتبادل المعلومات الخاصة بين الشركات مع بعضها، ووضع بعض الصلاحيات في تبادل هذه المعلومات بينهم.

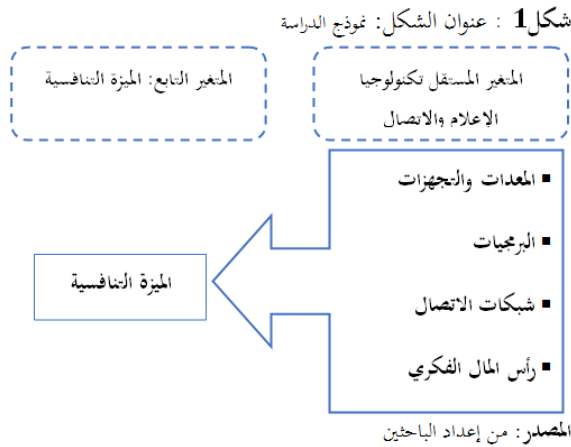
2.4 اختبار فرضيات الدراسة

قبل القيام باختبار فرضية الدراسة نقوم بتكوين نموذج الدراسة المعبر عن العلاقة بين تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ثم نقوم بتقدير معاملات النموذج الرياضي، وفي الأخير نقوم بتقييمه واختبار فرضية الدراسة.

3.4 تكوين نموذج الدراسة

من خلال المعالجة الإحصائية لإجابات أفراد العينة والمشار إليها في الاستبيان باستعمال برنامج SPSS اتضح أن الاتجاه العام لنموذج الدراسة يمثل علاقة خطية مستقيمة، ولذلك تم الاعتماد على معادلة المستقيم لتمثيله: $(Y = a X + b)$

4.4 نموذج الدراسة



5.4 صدق الاستبيان:

جدول 2 عنوان الجدول: صدق الاستبيان

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.886	32

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات spss

يقدر صدق الاستبيان ب 0.886 نسبة 88.6 % وهذا يعني أن الاستبيان صادق كونها أكبر من 0.60 ودل ذلك على ثبات أكبر لأداة القياس، وإذا تمت إعادته في زمان ومكان آخر لنفس العينة سيتم الحصول على نفس النتائج.

6.4 تحليل واختبار صحة الفرضيات

• اختبار الفرضية الأولى: العلاقة بين المعدات والتجهيزات والميزة التنافسية.

H0: لا توجد علاقة ارتباط ايجابية ذات دلالة إحصائية بين المعدات والتجهيزات والميزة التنافسية

H1: توجد علاقة ارتباط ايجابية ذات دلالة إحصائية بين المعدات والتجهيزات والميزة التنافسية

α : مستوى الدلالة $(\alpha = 0.05)$.

المواد الغذائية الذي يمتلك شبكة واسعة من مراكز التوزيع يستطيع أن يخدم الأسواق الإقليمية ويعيد تخصيص المخزون لخدمة السوق الوطنية.

فإذا كان المخزون من مادة غذائية معينة في أحد المراكز التوزيعية في منطقة ما منخفضا أو قاصرا عن تلبية الطلبات المحلية، فإن باستطاعة السوق وبشكل آلي مراجعة وتدقيق مستويات المخزون من هذه المادة في مراكز التوزيعية الأخرى وتلبية الطلبات من أقرب مركز توزيع. إن أي مسوق لا يمتلك شبكة توزيع واسعة كهذه سيواجه صعوبات جمة في تلبية طلبات العملاء خصوصا تلك التي يصعب معالجتها محليا. (سعيد و بشير، 2014)

3.3.3 تأثير تكنولوجيا المعلومات على الأسواق

تتزايد أعداد المستهلكين ممن يرغبون ب إجراء التبادلات التجارية من خلال وسائل المكننة الحديثة وتقنيات الحاسوب. فقد اعتاد هؤلاء على الحصول على خدمات مصرفية عبر الصراف الآلي (ATM) والتسويق من خلال الإنترنت والنقاط البيعة المؤتمنة (Automated points-of-sale) وغيرها من وسائل التسوق الحديثة إن منشآت الأعمال التي تعجز عن تقديم خدمات إلكترونية لعملائها قد تحرم من فرصة الحصول على ميزة تنافسية. (سعيد و بشير، 2014)

4. الدراسة الميدانية في مؤسسة موبيليس

1.4 مجتمع الدراسة

يتمثل مجتمع الدراسة في العاملين بمؤسسة موبيليس، حيث قمنا باعتماد على أسلوب العينة الميسرة في جمع البيانات من أفراد مجتمع الدراسة. من خلال توزيع الاستبيانات على الموظفين حيث بلغ عدد الاستبيانات الموزعة (60) استبانة وقد تم استرجاع (57) استبانة صالحة للتحليل، ونسبة استرجاع (95%).

جدول 1 : عنوان الجدول خصائص المتغيرات الشخصية

المتغيرات	المستويات	العدد	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	25	43,86%
	أنثى	32	56,14%
السن	من 20 إلى 30	24	42,11%
	من 31 إلى 40	12	21,05%
	من 41 إلى 50	14	24,56%
	أكثر من 50	7	12,28%
المستوى التعليمي	ثانوي	9	15,79%
	جامعي	31	54,39%
	دراسات عليا	6	10,53%
الخبرة المهنية	شهادات أخرى	11	19,30%
	أقل من 5 سنوات	12	21,05%
	من 6 إلى 10 سنوات	29	50,88%
	من 11 إلى 15 سنة	11	19,30%
	أكثر من 15 سنة	5	9,77%

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات spss

ذات دلالة إحصائية بين البرمجات والميزة التنافسية، فإننا نقبل الفرضية العديمة ونرفض الفرضية البديلة أي لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين البرمجات والميزة التنافسية وبالتالي يمكن كتابة معادلة الانحدار بين البرمجات (x_2) والميزة التنافسية (y) كما يلي: $Y=1.904+0.434X_2$.

• اختبار الفرضية الثالثة: تأثير شبكات الاتصال على الميزة التنافسية.

H0: لا توجد علاقة ارتباط ايجابية ذات دلالة إحصائية بين شبكات الاتصال والميزة التنافسية.

H1: توجد علاقة ارتباط ايجابية ذات دلالة إحصائية بين شبكات الاتصال والميزة التنافسية.

α : مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$).

جدول 5: عنوان الجدول: نتائج قياس العلاقة بين شبكات الاتصال

المتغير التابع: الميزة التنافسية				مقطع	
المستقل:	ميل خط الانحدار a	خط الانحدار b	قيمة R	قيمة R-deux	مستوى دلالة Sig
المستقل: شبكات الاتصال	0.368	1.671	0.741	0.549	0.000
المستقل: قبول الفرضية					H1

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات spss

التحليل: يبين الجدول أعلاه أن قيمة الارتباط الثنائي (R) بين تطبيق شبكات الاتصال والميزة التنافسية كانت (0.741) أي بنسبة (74.1%) فهو ارتباط قوي، كما بلغ معامل التحديد ($R^2=0.549$) أي أن (54.9%) من التغير في الميزة التنافسية يعود إلى شبكات الاتصال. نلاحظ أن مستوى الدلالة (Sig 0.00) فهو أقل من مستوى المعنوية (0.05) وهذا يدل على وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين شبكات الاتصال والميزة التنافسية، فإننا نقبل الفرضية البديلة ونرفض الفرضية العديمة أي توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين شبكات الاتصال والميزة التنافسية وبالتالي يمكن كتابة معادلة لانحدار بين شبكات الاتصال (x_3) والميزة التنافسية (y) كما يلي: $Y=1.671+0.368X_3$.

• اختبار الفرضية الرابعة: تأثير رأس المال الفكري على الميزة التنافسية.

H0: لا توجد علاقة ارتباط ايجابية ذات دلالة إحصائية بين رأس المال الفكري والميزة التنافسية.

H1: توجد علاقة ارتباط ايجابية ذات دلالة إحصائية بين رأس المال الفكري والميزة التنافسية.

α : مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$).

جدول 3: عنوان الجدول: نتائج قياس العلاقة بين المعدات

والتجهيزات والميزة التنافسية

المتغير التابع: الميزة التنافسية				مقطع	
المستقل:	ميل خط الانحدار a	خط الانحدار b	قيمة R	قيمة R-deux	مستوى دلالة Sig
المستقل: المعدات والتجهيزات	0.32	2.325	0.621	0.385	0.034
المستقل: قبول الفرضية					H1

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات spss

التحليل: يبين الجدول أعلاه أن قيمة الارتباط الثنائي (R) بين المعدات والتجهيزات والميزة التنافسية كانت (0.621) أي بنسبة (62.1%) فهو ارتباط قوي نوعاً ما، كما بلغ معامل التحديد ($R^2=0.385$) أي أن (38.5%) التغير في الميزة التنافسية يعود إلى المعدات والتجهيزات. نلاحظ أن مستوى الدلالة (Sig 0.03) فهو أقل من مستوى المعنوية (0.05) وهذا يدل على وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المعدات والتجهيزات والميزة التنافسية، فإننا نقبل الفرضية البديلة ونرفض الفرضية العديمة أي توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المعدات والتجهيزات والميزة التنافسية. وبالتالي يمكن كتابة معادلة الانحدار بين المعدات والتجهيزات (x_1) والميزة التنافسية (y) كما يلي: $Y=2.325+0.32X_1$.

• اختبار الفرضية الثانية: تأثير البرمجات على الميزة التنافسية

H0: لا توجد علاقة ارتباط ايجابية ذات دلالة إحصائية بين البرمجات والميزة التنافسية.

H1: توجد علاقة ارتباط ايجابية ذات دلالة إحصائية بين البرمجات والميزة التنافسية.

α : مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$).

جدول 4: عنوان الجدول: نتائج قياس العلاقة بين البرمجات والميزة

التنافسية

المتغير التابع: الميزة التنافسية				مقطع	
المستقل:	ميل خط الانحدار a	خط الانحدار b	قيمة R	قيمة R-deux	مستوى دلالة Sig
المستقل: البرمجات	0.434	1.904	0.485	0.235	0.01
المستقل: قبول الفرضية					H0

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات spss

التحليل: يبين الجدول أعلاه أن قيمة الارتباط الثنائي (R) بين البرمجات والميزة التنافسية (0.485) أي بنسبة (48.5%) فهو ارتباط ضعيف نوعاً ما، كما بلغ معامل التحديد ($R^2=0.235$) أي أن (23.5%) من التغير في الميزة التنافسية يعود إلى البرمجات. نلاحظ أن مستوى الدلالة (Sig 0.01) فهو أقل من مستوى المعنوية (0.05) وهذا يدل على عدم وجود فروق

جدول 6: عنوان الجدول: نتائج قياس العلاقة بين رأس المال الفكري

والميزة التنافسية

المتغير المستقل: رأس المال الفكري	ميل خط الانحدار a	مقطع خط الانحدار b	المتغير التابع: الميزة التنافسية		
			قيمة R	قيمة R-deux	مستوى دلالة Sig
	0.377	2.201	0.783	0.613	0.012
H1					

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات spss

التحليل: يبين الجدول أعلاه أن قيمة الارتباط الثنائي (R) بين رأس المال الفكري والميزة التنافسية كانت (0.783) أي بنسبة (78.3%) فهو ارتباط قوي، كما بلغ معامل التحديد ($R^2=0.613$) أي أن (61.3%) من التغير في الميزة التنافسية يعود إلى التغير في رأس المال الفكري. نلاحظ أن مستوى الدلالة (Sig 0.01) فهو أقل من مستوى المعنوية (0.05) وهذا يدل على وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين رأس المال الفكري والميزة التنافسية، فإننا نقبل الفرضية البديلة ونرفض الفرضية المعديمة أي توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين رأس المال الفكري والميزة التنافسية وبالتالي يمكن كتابة معادلة الانحدار بين رأس المال الفكري (x_4) والميزة التنافسية كما يلي: $Y=2.201+0.377X_4$

• اختبار الفرضية الرئيسية: علاقة تأثير بين المتغير المستقل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والمتغير التابع "الميزة التنافسية"

H0: لا توجد علاقة ارتباط إيجابية ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والميزة التنافسية

H1: توجد علاقة ارتباط إيجابية ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والميزة التنافسية

α : مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$).

جدول 7: عنوان الجدول: نتائج قياس العلاقة بين تكنولوجيا

المعلومات والاتصالات والميزة التنافسية

المتغير المستقل: تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	ميل خط الانحدار a	مقطع خط الانحدار b	المتغير التابع: الميزة التنافسية		
			قيمة R	قيمة R-deux	مستوى دلالة Sig
	0.377	2.201	0.783	0.613	0.012
H1					

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات spss

التحليل: يبين الجدول أعلاه أن قيمة الارتباط الثنائي (R) بين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والميزة التنافسية كانت (0.538) أي بنسبة (53.8%) فهو ارتباط قوي ، كما بلغ معامل التحديد ($R^2=0.289$) أي أن (28.9%) من التغير في الميزة التنافسية يعود إلى التغير في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يعود إلى التغير في الميزة التنافسية نلاحظ أن مستوى الدلالة (Sig 0.020) فهو أقل من مستوى المعنوية (0.05) وهذا يدل على وجود فروق ذات

دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الميزة التنافسية، فإننا نقبل الفرضية البديلة ونرفض الفرضية المعديمة أي توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الميزة التنافسية وبالتالي يمكن كتابة معادلة الانحدار بين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (x_5) والميزة التنافسية كما يلي: $Y=3.472+0.185X_5$

5- خاتمة

من خلال ما تطرقنا إليه يتضح أن من أجل الحصول على ميزة تنافسية يحتاج إلى وجود تكنولوجيا تساعد على زيادة كل من كفاءة وفاعلية الجودة. المرونة. التسليم. الابتكار والإبداع من أجل الوصول إلى كسب ثقة الزبون بالكفاءة والفعالية العالية التي تطمح المؤسسة للوصول إليها، وكذلك سهولة الوصول إلى أهداف المؤسسة المراد تحقيقها.

6- النتائج

1. وبناء على كل ما سبق ذكره نحاول أن نستنتج من خلال هذه الدراسة فيما يخص تكنولوجيا المعلومات ودورها في تحقيق الميزة التنافسية في المؤسسة الإنتاجية ما يلي :

2. أظهرت آراء العمال من خلال التحدث معهم على أن تكنولوجيا المعلومات لديها أثر إيجابي على عناصر الميزة التنافسية، الأمر الذي يشير إلى أهمية تكنولوجيا المعلومات بالنسبة للمؤسسة والأفراد العاملين.

3. يعد استعمال شبكات المعلومات والاتصال في المؤسسة محل الدراسة أهم وسيلة للتواصل.

4. تكنولوجيا المعلومات ساعدت عناصر الميزة التنافسية في عدة جوانب منها: السرعة والثقة في الأداء، تقليص التكاليف

5. ساعدت تكنولوجيا المعلومات في القضاء على بعض ضغوطات العمل المترتبة عن النظام الكلاسيكي، كثرة الأوراق، ضيق أماكن العمل بسبب كثرة الرفوف، أما اليوم فبفضل التسهيلات والمزايا التي أتاحتها تكنولوجيا المعلومات يمكن تضايف هذه الصعوبات، مما يساهم في تأدية العمل بشكل أفضل.

6. إن الحديث عن المزايا الإيجابية التي منحتها تكنولوجيا المعلومات في تأدية مختلف الأنشطة بكفاءة وفعالية ، لا يعني أنها لا تنطوي على بعض السلبيات، لكن هذه السلبيات لا تعود لتكنولوجيا المعلومات في حد ذاتها بقدر ما تعود إلى قصور معارف الأفراد تجاه هذه التكنولوجيا واستخدامها، أو لقصور في تصميم بعض البرامج المعلوماتية، والتي تكون في الغالب لعدم استشارة المتخصصين في ذلك المجال.

تضارب المصالح

❖ يعلن المؤلفون أنه ليس لديهم تضارب في المصالح.

7- قائمة المراجع

1. ثابت، ع. أ. (2005). نظم المعلومات الإدارية في المنظمات المعاصرة. الإسكندرية: الدار الجامعية.
2. جاسم، ج. (2005). تكنولوجيا المعلومات. عمان، الأردن: دار أسامة.
3. جميل، أ. ت. (2000). إدارة الأعمال مدخل وظيفي. مصر: الدار الجامعية للنشر.
4. سعيد، غ. و بشير، ع. أ. (2014). التجارة الالكترونية، الطبعة الأولى. دار المناهج للنشر والتوزيع.
5. سناء، ع. أ. (2005). نوفمبر 12-13. دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في عمليات إدارة المعرفة. الملتقى الدولي: المعرفة الركيزة الجديدة والتحدى التنافسي للمؤسسات الاقتصادية، بسكرة، p. 237.
6. شوقي، ش. (2008). أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، رسالة ماجستير غير منشورة، تخصص تسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية. الجزائر: جامعة ورقلة.
7. طارق، ط. (2006). نظم دعم القرارات في بيئة العولمة والانترنت، الحرمين. الإسكندرية مصر: 462.
8. عامر، ق. أ. (2009). شبكات المعلومات والاتصال، الطبعة الأولى. الميسرة للنشر والطباعة.
9. عبد الباقي، ع. أ. (2006). أبريل 17-19. أثر تكنولوجيا الاتصالات على نوعية التعليم ومجالات العمل في الألفية الثالثة والمتطلبات التعليمية للاستعداد لها - دراسة ميدانية- المؤتمر الدولي الأول للتعليم الإلكتروني، النامة، البحرين.
10. فاروق، ح. (2011). دور التكنولوجيا الحديثة للاتصالات في تحقيق اهداف استراتيجية التنمية البشرية المستدامة في الجزائر، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية وعلوم التسيير. سطيف: جامعة فرحات عباس.
11. فايز، ج. ص. (2007). نظم المعلومات الإدارية ط2. عمان، الأردن: دار حامد.
12. محمد، ع. أ. (2006). نظم المعلومات الإدارية، ط1. الإسكندرية: دار الفكر الجامعي.
13. محمود، م. غ. (1994). التطورات الحديثة في تكنولوجيا المعلومات. القاهرة: دار الثقافة للنشر والتوزيع.
14. مراد، ش. (2009). وائل مغلي، مقدمة إلى الشبكات، ط2. عمان: دار الثقافة للنشر والتوزيع.
15. ياسين، س. غ. (2006). أساسيات نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات. الأردن: دار المناهج.
16. Freemanet S. (1989). Technologie d'information et domaines de croissances. EDOCDE

كيفية الإستشهاد بهذا المقال حسب أسلوب APA :

المؤلفون عبد الجليل مقدم و آخرون، (2020)، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الميزة التنافسية في المؤسسة الاقتصادية للاتصالات موبيليس، مجلة الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية، المجلد 12، العدد 02، جامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف، الجزائر، الصفحات ص: 146-138