



## أثر مستلزمات نظم المعلومات في تحسين تنافسية المؤسسات الاقتصادية

دراسة حالة المديرية الجهوية للاتصالات موبيليس عنابة

*The impact of information systems requirements on improving the competitiveness of economic enterprises*

*A case study of the Mobilis Regional Telecommunications Directorate Annaba*

ط. د شراز بودينار<sup>1</sup> / مخبر الابتكار والتحليل الاقتصادي والمالي، جامعة باجي مختار عنابة (الجزائر).

chiraz.boudinar@univ-annaba.org

د. لطفي رمضاني / مخبر الابتكار والتحليل الاقتصادي والمالي، جامعة باجي مختار عنابة (الجزائر). lotfi\_ramd@yahoo.fr

تاريخ النشر: 2022/12/31

تاريخ القبول: 2022/10/25

تاريخ الإرسال: 2022/03/08

### ملخص

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر مستلزمات نظم المعلومات في تحسين تنافسية المديرية الجهوية للاتصالات موبيليس عنابة، وللوصول إلى الهدف سالف الذكر تم الإعتماد على الاستبيان كأداة لجمع البيانات، حيث قمنا بعملية المسح الشامل لجميع أفراد المؤسسة محل الدراسة والبالغ عددهم 50 موظف من مختلف المستويات الوظيفية. وبعد تحليل البيانات المجمعة باستخدام برنامج (SPSS V23) توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج أهمها يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمستلزمات نظم المعلومات (المادية، البرمجية، البشرية والتنظيمية) في تحسين التنافسية في المؤسسة محل الدراسة.  
الكلمات المفتاحية: نظم المعلومات، التنافسية، المديرية الجهوية للاتصالات موبيليس (عنابة).  
تصنيف JEL : M19 ; D83.

### Abstract:

*This study aims to identify the impact of information systems requirements on improving the competitiveness of the Mobilis Annaba Regional Directorate of Telecommunications, In order to reach the aforementioned goal, the questionnaire was relied on as a tool for data collection, as we conducted a comprehensive survey of all the 50 employees of the under enterprise study, from different job levels. After analyzing the data collected using the (SPSS V23) program, the study reached a number of results, the most important of which is that there is a statistically significant effect of the requirements of information systems (physical, software, human and organizational) in improving competitiveness in the enterprise under study.*

**Keywords:** Information Systems, Competitiveness, Regional Directorate of Communications Mobilis (Annaba).

**Jel Classification Codes :** M19 ; D83.

<sup>1</sup> المؤلف المرسل: شراز بودينار ، الإيميل: boudinarchiraz23@gmail.com

## I - تمهيد :

شهدت بيئة الأعمال في الوقت الراهن العديد من التطورات والتغيرات غير المسبوقة والمتنامية التي ساهمت في ارتفاع حدة المنافسة، هذا ما جعل المؤسسات اليوم مجبرة أكثر من أي وقت مضى على مواكبتها والتصدي لها. ولعل الآلية التي على إثرها تستطيع الصمود أمام منافسيها تتجلى في التنافسية القائمة على تقديم منتجات وخدمات ذات جودة وبأسعار مقبولة من جهة، وبكفاءة تفوق كفاءة منافسيها وتلبي حاجات زبائنها من جهة أخرى، وبالتالي فالسبيل في تحقيق ذلك هو اعتمادها على نظم المعلومات التي بدورها تساهم في اقتناص المعلومة المناسبة وفي الوقت المناسب قبل المنافسين باعتبارها موردا استراتيجيا هاما يحقق لها أسبقية تنافسية.

### 1.I - إشكالية البحث :

وفي ضوء ذلك نطرح التساؤل التالي كإشكالية رئيسية لهذه الدراسة:

ما مدى أثر مستلزمات نظم المعلومات في تحسين تنافسية المديرية الجهوية للاتصالات موبيليس عناية؟ . ولمعالجة هذه الإشكالية تتطلب الإجابة على مجموعة من التساؤلات الفرعية وهي:

- هل يوجد أثر للمستلزمات المادية لنظم المعلومات في تحسين تنافسية المديرية الجهوية موبيليس لولاية عناية؟
- هل يوجد أثر للمستلزمات البرمجية لنظم المعلومات في تحسين تنافسية المديرية الجهوية موبيليس لولاية عناية؟
- هل يوجد أثر للمستلزمات البشرية لنظم المعلومات في تحسين تنافسية المديرية الجهوية موبيليس لولاية عناية؟
- هل يوجد أثر للمستلزمات التنظيمية لنظم المعلومات في تحسين تنافسية المديرية الجهوية موبيليس لولاية عناية؟

### 2.I - فرضيات البحث :

#### الفرضية الرئيسية:

- الفرضية العدمية (H0): لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمستلزمات نظم المعلومات في تحسين تنافسية المديرية الجهوية للاتصالات موبيليس عناية عند مستوى معنوية  $(\alpha \leq 0.05)$ .
  - الفرضية البديلة (H1): يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمستلزمات نظم المعلومات في تحسين تنافسية المديرية الجهوية للاتصالات موبيليس عناية عند مستوى معنوية  $(\alpha \leq 0.05)$ .
- وتنبثق عن هذه الفرضية الرئيسية الفرضيات الفرعية التالية:
- الفرضية العدمية (H0): لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمستلزمات المادية لنظم المعلومات في تحسين تنافسية المديرية الجهوية موبيليس عناية عند مستوى معنوية  $(\alpha \leq 0.05)$ .
  - الفرضية البديلة (H1): يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمستلزمات المادية لنظم المعلومات في تحسين تنافسية المديرية الجهوية للاتصالات موبيليس عناية عند مستوى معنوية  $(\alpha \leq 0.05)$ .
  - الفرضية العدمية (H0): لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمستلزمات البرمجية لنظم المعلومات في تحسين تنافسية المديرية الجهوية موبيليس عناية عند مستوى معنوية  $(\alpha \leq 0.05)$ .

- الفرضية البديلة (H1): يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمستلزمات البرمجية لنظم المعلومات في تحسين تنافسية المديرية الجهوية موبيليس عنابة عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ).
- الفرضية العدمية (H0): لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمستلزمات البشرية لنظم المعلومات في تحسين تنافسية المديرية الجهوية موبيليس عنابة عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ).
- الفرضية البديلة (H1): يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمستلزمات البشرية لنظم المعلومات في تحسين تنافسية المديرية الجهوية موبيليس عنابة عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ).
- الفرضية العدمية (H0): لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمستلزمات التنظيمية لنظم المعلومات في تحسين تنافسية المديرية الجهوية موبيليس عنابة عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ).
- الفرضية البديلة (H1): يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمستلزمات التنظيمية لنظم المعلومات في تحسين تنافسية المديرية الجهوية موبيليس عنابة عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ).

### 3.I - أهداف البحث:

تهدف هذه الدراسة إلى:

- تسليط الضوء على أهمية استخدام نظم المعلومات بالمؤسسة مع إبراز كافة مستلزماتها.
  - التعرف على مفهوم التنافسية ومؤشرات قياسها.
  - بيان مدى أثر مستلزمات نظم المعلومات في تحسين تنافسية المديرية الجهوية للاتصالات موبيليس عنابة.
- ### 4.I - منهجية البحث :

تماشيا مع طبيعة الموضوع وللإجابة على إشكالية الدراسة المطروحة وتساؤلاتها تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي من خلال وصف متغيرات الدراسة وصفا علميا دقيقا بالاعتماد على المراجع المتوفرة، كما تم استخدام الإستبانة كأداة لجمع البيانات واختبار الفرضيات وتحليل النتائج.

### 5.I - الدراسات السابقة:

الدراسة الأولى: (علي و الفراج ، 2020)، تهدف الدراسة إلى استطلاع مدى توفر كافة مستلزمات نظم المعلومات، وتحديد أثر كل منها على الأداء، وتم استخدام برنامج (SPSS. V. 22) حيث ضمت عينة الدراسة 52 مفردة وخلصت الدراسة لنتيجة مفادها توافر هذه النظم بكافة مستلزماتها في الوزارة بدرجة عالية.

الدراسة الثانية: (وزاني، 2020)، تهدف هذه الدراسة لدراسة وقياس تنافسية الشركة العائلية من خلال تطبيق مبادئ الحوكمة، وقد تم تصميم الإستبانة لهذا الغرض، وكانت عينة الدراسة مكونة من مبحثين من مسؤولي وعمال عيادة المغيث بولاية سعيدة، وتم استخدام برنامج (SPSS. V. 22) حيث ضمت عينة الدراسة 37 مفردة، وقد أظهرت نتائج الدراسة الميدانية وجود أثر ذو دلالة إحصائية لتبني أبعاد الحوكمة المؤسسية في تعزيز تنافسية المؤسسة محل الدراسة.

الدراسة الثالثة: (فكرون ، 2015)، هدفت الدراسة إلى الكشف عن دور نظم المعلومات في تحسين تنافسية الشركات دراسة حالة شركة نفضال بسكرة، لتحقيق أهداف البحث قامت الباحثة بتصميم استبانة والاستعانة ببرنامج الحزم الإحصائية للعلوم الإجتماعية SPSSV16 حيث تكون مجتمع الدراسة من 51 إطارا ولقد تم المسح الشامل لجميع مفرداته، توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها أنه يوجد دور لنظم المعلومات في تحسين تنافسية الشركات عند مستوى دلالة (0.05).

الدراسة الرابعة: (Rafiqul Islam, 2018) تهدف هذه الدراسة إلى معرفة أثر نظم المعلومات الإدارية على اتخاذ القرار في المنظمة وكذلك تحديد العلاقة بينهما، كما استخدمت في الدراسة المنهج الوصفي وكذا تم جمع البيانات من مصادر ثانوية، حيث توصلت نتائج الدراسة إلى أن هناك علاقة قوية بين نظم المعلومات الإدارية وصنع القرار.

#### ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة:

مما سبق نستنتج أن الدراسات التي تم عرضها اتفقت مع الدراسة الحالية من حيث تناولها للأساسيات الموضوع من جهة ومن حيث استخدامها للمنهج الوصفي التحليلي والاعتماد على الاستبانة كأداة للدراسة من جهة أخرى. في حين اختلفت الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في ثلاث نقاط أساسية أولها البعد الزمني حيث نجد أن الدراسات السابقة تم إجرائها في سنوات سابقة أي في الفترة ما بين (2015-2020) في حين نجد أن دراستنا أجريت في الفترة الحالية 2021. ثانياً البعد المكاني أي الميدان الذي أجريت فيه دراستنا حيث تمت على مستوى القطاع الخدماتي وبالضبط في قطاع الإتصالات على مستوى المديرية الجهوية موبيليس عناية على غرار الدراسات السابقة التي تمت على مستوى القطاع الصناعي في مؤسسات اقتصادية مختلفة، أما النقطة الثالثة تكمن في الاختلاف من حيث الهدف والذي يتمثل في معرفة مدى توفر مستلزمات نظم المعلومات الأربعة (المادية، البرمجية، البشرية والتنظيمية) وأثرها في تحسين تنافسية المؤسسة محل الدراسة، ما يميزها عن الدراسات السابقة التي اعتمدت على ثلاثة أبعاد فقط لنظم المعلومات (الموارد المادية والتكنولوجية، الموارد البشرية المتخصصة، البرمجيات) في تحسين التنافسية.

#### II- الإطار المفاهيمي لنظم المعلومات :

إن نظم المعلومات تعد أمراً أساسياً وضرورياً لدى المؤسسات لاسيما أنها تساهم في توفير المعلومات باعتبارها مورد استراتيجي هام لذلك سيتم التطرق لتعريفها ومستلزماتها الأربعة (المادية، البرمجية، البشرية والتنظيمية).

#### II- 1- تعريف نظم المعلومات:

تعرف نظم المعلومات بأنها: "عبارة عن مكونات مجتمعة ومرتبطة مع بعضها البعض لجمع المعلومات وتخزينها ومعالجتها، لدعم عملية صنع القرار والتنسيق والرقابة، والتحليل على مستوى المؤسسة بحيث تصبح واضحة للإدارة، كما تساعد الإداريين والعاملين في تحليل المشاكل، واستيعاب المواضيع الصعبة" (Laudon & Laudon, 2014, p. 13).

كما تعرف أيضاً على أنها: "مجموعة منظمة من الأفراد، التجهيزات المادية، البرمجيات، شبكات الاتصالات، موارد البيانات، والسياسات والإجراءات، والتي تعمل على تخزين، استرجاع، تحويل، ونشر المعلومات في المؤسسة" (O' Brien & Marakas, 2011, p. 4).

كما يمكن تعريفها بأنها: "مجموعة من المكونات التي تتفاعل فيما بينها لجمع ومعالجة وتخزين البيانات وتحليلها وتنظيمها والتحكم بها بهدف عرض المعلومات أو إتخاذ إجراء أو دعم القرار في المؤسسة وفق قواعد محددة" (Laudon & Laudon, 2010, p. 18).

وتعرف أيضاً على أنها: "مجموعة منظمة من الوسائل التي توفر معلومات عن الماضي والحاضر والتنبؤ بالمستقبل فيما يتعلق بأنشطة وعمليات المؤسسة، وأيضاً بما يحدث في بيئتها الخارجية، وهذه المعلومات

تؤدي إلى دعم وظائف التخطيط والرقابة والعمليات في المؤسسة من خلال ما توفره من معلومات في توقيت مناسب لصانعي القرار" (فوزي، 2007، صفحة 71).

وعليه يمكن القول أن نظم المعلومات عبارة عن مجموعة من المكونات التي تعمل بشكل مترابط وبصفة مجتمعة من خلال مجموعة من العمليات والإجراءات كجمع، تخزين، معالجة، استرجاع ونشر المعلومات في المؤسسة بهدف اتخاذ القرارات والتمكن من حل المشاكل والرقابة داخل المؤسسة وفي الوقت المناسب.

## II-2- مستلزمات نظم المعلومات:

■ **المستلزمات المادية:** وتشمل كل من الأجهزة والأدوات والوسائل المادية المستخدمة في تشغيل المعلومات مثل أجهزة الحاسب والتي تشمل أجهزة الحسابت الكبيرة والمتوسطة والصغيرة وأطراف الحاسب والتي تشمل جميع أجهزة والوسائل الأخرى المتصلة بوحدة التشغيل المركزية، وشاشات الفيديو وطابعات السطور لإخراج المعلومات والأسطوانات الممغنطة لتخزين موارد البيانات (بوظرة و سمايلي ، 2020 ، صفحة 143).

■ **المستلزمات البرمجية:** وتتمثل في نظم التشغيل والبرمجيات والتطبيقات بمختلف أنواعها، والتي تتميز بتكامل البيانات لضمان استخدامات أكثر فاعلية، وتضمن أمن وسلامة المعلومات المخزنة بها (علي و الفراج ، 2020 ، صفحة 34).

■ **المستلزمات البشرية:** لا يمكن تصور نظام المعلومات دون مورد بشري والذي يشمل كل من المستخدمين أو المستفيدين والمتخصصين، فالمستخدمين هم الذين يستخدمون المعلومات التي يخرجها أو ينتجها النظام، مثل المحاسبين والموظفين والمديرين، أما المتخصصون هم الذين يندشئون ويطورون ويشغلون نظام المعلومات مثل المبرمجين، المشغلين، الفنيين والموظفين، والمديرين، فيقوم المحللون بتصميم نظام معلومات بناء على متطلبات المستخدمين من المعلومات ثم يقوم المبرمجين بوضع برامج الحاسب بناء على المواصفات التي حددها المحللون ثم يقوم المشغلون بتشغيل النظام (بوظرة و سمايلي ، 2020 ، الصفحات 142-143).

■ **المستلزمات التنظيمية:** كافة الإجراءات التي تقوم بها الإدارة العليا لبناء نظام معلومات ودعم استخدامه وتحسينه المستمر والصيانة الدورية لبرمجياته والحرص على أمن وسرية بياناته (علي و الفراج ، 2020 ، صفحة 34).

## III- الإطار المفاهيمي للتنافسية:

تسعى المؤسسات بشكل فاعل لأن تبقى وتستمر في السوق ولكن هذا لا يتحقق بشكل سهل ويسير لاسيما مع تعاظم واشتداد حدة المنافسة، لذلك نجدها تبحث عن سبيل لتفردا وتفوقها عن غيرها، لذلك تم التعرّيج لتعريف التنافسية وأبعادها.

### III-1- تعريف التنافسية:

يختلف تعريف التنافسية حسب وجهات نظر عديدة حيث سنتطرق إليها من وجهة نظر المؤسسة:  
تعرف التنافسية على أنها: "قدرة المؤسسة على الصمود أمام منافسيها محليا وعالميا والتفوق عليهم في ظل العولمة الاقتصادية وانفتاح الأسواق العالمية، وهذا بإتباع استراتيجيات مناسبة تمكنها من بلوغ أهدافها

المسطرة من نمو وبقاء واستمرار، وتمكنها أيضا من اكتساب مكانة رائدة في السوق ويتم التعبير عنها من خلال مجموعة متكاملة من المعايير الكمية المالية مثل الربحية، التمويل المناسب، التكلفة، الإنتاجية، ودوران الأصول، والمعايير النوعية غير المالية مثل الجودة، رضا وولاء الزبائن، التنوع والتجديد والابتكار" (وزاني، 2020، صفحة 12).

أما حسب Oughton تعرف التنافسية على أنها: " قدرة المؤسسة على إنتاج السلع والخدمات بالنوعية الجيدة والسعر المناسب وفي الوقت المناسب وهذا يعني تلبية حاجات المستهلكين بشكل أكثر كفاءة من المؤسسات الأخرى" (سالم، 2021، صفحة 232).

كما تعرف تنافسية المؤسسة أيضا بأنها: "تتمثل في حصولها على نصيب من السوق، أي القدرة على الفوز برضا المستهلك وولائه، وهذا لن يتحقق إلا بالقدرة على توفير منتجات وإيصالها للمستهلك بكفاءة وفعالية تسمح بالتغلب على المنافسين الآخرين بالسوق الدولية، وهذا في ظل غياب الدعم المقدم من طرف الدولة" (بوقرة و صاولي، 2021، صفحة 190).

وعلى ضوء التعاريف السابقة يمكن القول أن التنافسية تتجلى في قدرة المؤسسة على مواجهة منافسيها والتصدي لهم على الصعيدين المحلي والعالمي من خلال تقديم منتجات وخدمات تتصف بالجودة والسعر المناسب وفي الوقت المناسب، قصد تلبية حاجات الزبائن ونيل رضاهم وولائهم اتجاه المؤسسة ومن تم اكتسابها مكانة رائدة في السوق.

### III - 2- أبعاد التنافسية:

■ **التكلفة:** ويقصد بها تقديم منتجات وخدمات بتكلفة أقل من المنافسين، حيث يمكن تخفيض التكاليف من خلال الاستخدام العقلاني والفعال للطاقة الإنتاجية المتاحة لها فضلا عن التحسين المستمر لجودة المنتجات والخدمات والإبداع في تصميم المنتجات وتقنيات العمليات (وزاني، 2020، صفحة 12).

■ **الجودة:** تتمثل في الخصائص الأساسية المدركة للسلع والخدمات التي تلتقي أو تفوق توقعات الزبائن، خصوصا تلك المتعلقة بالسمات والأداء التي يتم على أساسها النظر لنشاطات المؤسسات على أنها تنتج قيمة مضافة، حيث تعد الجودة إحدى سمات ومؤشرات أداء السلعة أو الخدمة، فهي تلعب دورا هاما في عملية المنافسة وفي جعل الأداء التنظيمي متميزا (زواوي، 2020، صفحة 363).

■ **الاستجابة السريعة للعميل:** إن التغير في الظروف البيئية وتغير وتنوع حاجات ورغبات العملاء ووسائل الإشباع غير من قواعد التنافس، فلم يصبح التنافس فقط على أساس التكلفة المنخفضة والجودة العالية، بل تعدها إلى سرعة الاستجابة للتغيرات في طلبات العملاء وكذا زمن التسليم من خلال تقليص وقت الاستجابة (سالم، 2021، صفحة 240).

■ **الإبداع والابتكار:** هو بعد من أبعاد التنافسية الذي يمكن أن يقدم وسيلة فعالة طويلة الأمد في تحقيق الاستفادة للميزة التنافسية، وهذا يتطلب ليس فقط تبني الاستراتيجية الاستباقية بمعنى أن تكون المؤسسة هي القائم بالحركة الأولى في إدخال المنتجات والخدمات في الدورات الإبداعية، بل وأيضا يجب أن تكون الأكثر قدرة وسرعة في إدخال التحسينات على تلك المنتجات والخدمات أثناء كل دورة (زواوي، 2020، صفحة 363).

#### IV- الدراسة الميدانية بالمديرية الجهوية للاتصالات موبيليس لولاية عنابة :

IV - 1- التعريف بالمؤسسة محل الدراسة: تعتبر مؤسسة موبيليس المديرية الجهوية عنابة إحدى المديريات المتوزعة عبر الوطن والمقدر عددها بثمانية مديريات التابعة للمديرية المركزية الواقعة بالجزائر العاصمة، مديرية موبيليس عنابة تقع تحت وصايتها خمسة فروع متواجدة بالولايات التالية: الطارف، قلمة، سكيكدة، سوق أهراس، تبسة، ويبلغ عدد العمال بها 50 عامل بين مختلف المستويات.

#### IV - 2- إجراءات ومنهجية الدراسة:

#### IV - 1- 2- حدود الدراسة:

- الحدود المكانية: تمت الدراسة على مستوى المديرية الجهوية للاتصالات موبيليس عنابة.

- الحدود الزمنية: تمت الدراسة خلال شهري (أكتوبر- نوفمبر) 2021.

- الحدود البشرية: يتكون مجتمع الدراسة من جميع عمال المديرية الجهوية موبيليس عنابة، البالغ عددهم 50 عاملا، كما قمنا بإجراء عملية المسح الشامل لأفراد المؤسسة، إذ قمنا بتوزيع 50 استمارة، تم استرجاع 39 استمارة منها، واستبعاد 5 استمارات منها لعدم صلاحيتها لأغراض المعالجة الإحصائية، وبذلك كان عدد الاستمارات المعتمدة والصالحة لأغراض التحليل الإحصائي 34 استمارة.

#### الجدول (01): توزيع الاستمارات على الأفراد المبحوثين في المؤسسة

الاستمارات الموزعة	الاستمارات المستردة	الاستمارات المستبعدة	الاستمارات الصالحة لأغراض المعالجة الإحصائية
50	39	5	34

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج الدراسة الميدانية.

#### IV - 2- 2- أداة الدراسة:

لقد تم تطوير استمارة معلومات لقياس أثر مستلزمات نظم المعلومات في تحسين تنافسية المؤسسة محل الدراسة، وتكونت الاستمارة من ثلاثة محاور، نبينها كما يلي:  
المحور الأول: يتعلق بخصائص المبحوثين (الخصائص الديموغرافية أو البيانات الشخصية لعينة الدراسة) أو يتمثل في المتغيرات السوسيو- ديمغرافية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، المستوى الوظيفي، الأقدمية).  
المحور الثاني: ويتمثل في المتغير المستقل نظم المعلومات ويضم العبارات (1-20)، ويتكون من المستلزمات التالية:

البعد الأول: المستلزمات المادية ويضم العبارات (01-05)؛

البعد الثاني: المستلزمات البرمجية ويضم العبارات (06-10) ؛

البعد الثالث: المستلزمات البشرية ويضم العبارات (11-15)؛

البعد الرابع: المستلزمات التنظيمية ويضم العبارات (16-20).

المحور الثالث: ويتمثل في المتغير التابع "التنافسية" ويضم العبارات (21-32).

وقد تم تحديد أوزان فقرات الاستمارة من خلال تصميم إجابات محتملة على عبارات كل الأبعاد طبقا لمقياس (ليكرت) (Likert) الخماسي كما هو موضح في الجدول أدناه، باعتباره أكثر المقاييس استخداما لقياس

الآراء للتعرف على اتجاهات موظفي المديرية الجهوية للاتصالات موبيليس بعنابة وتحديد درجة موافقة أفراد هذه العينة على أبعاد الدراسة. حيث درجات المقياس كما يلي:

#### الجدول (02): مقياس ليكارت الخماسي

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

المصدر: (أبوزيد، 2010، صفحة 27).

#### IV - 2-3- الأساليب الإحصائية المستخدمة في التحليل:

بغية الإجابة عن إشكالية الدراسة والتحقق من فرضياتها، قمنا بتحليل البيانات ومعالجتها بواسطة الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS.v23)، حيث استخدمنا مجموعة من الأساليب الإحصائية المناسبة لهذا الغرض، نذكرها:

- ✓ التكرارات والنسب المئوية لعرض الخصائص الديموغرافية المتعلقة بأفراد الدراسة؛
  - ✓ معامل الارتباط ل (بيرسون) (Pearson) لاختبار الصدق البنائي، وكذا لقياس قوة واتجاه العلاقة الخطية بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع والتي تكون محصورة بين 1 و-1، حيث يصنف كالتالي (+1 ارتباط طردي تام)، (من 0.70 إلى 0.99 ارتباط طردي قوي)، (من 0.50 إلى 0.69 ارتباط طردي متوسط)، (من 0.01 إلى 0.49 ارتباط طردي ضعيف)، (0 لا يوجد ارتباط).
  - ✓ معامل (ألفا كرونباخ) (Alpha Cronbach) لاختبار ثبات أداة القياس؛
  - ✓ مقاييس الاحصاء الوصفي (Descriptive Statistics Measures) والتي تتمثل في المتوسط الحسابي والذي يستخدم من أجل معرفة متوسط إجابات أفراد عينة الدراسة وكطريقة لمعرفة مستوى توفر كل من متغيري الدراسة نظم المعلومات والتنافسية، أما الانحراف المعياري لقياس درجة التشتت في قيم الإجابات عن وسطها الحسابي.
  - ✓ معامل التحديد R2 يستخدم لمعرفة قدرة وقوة النموذج على تفسير العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغيرات التابعة وتوضيح مقدار التغيرات التي تطرأ على المتغير التابع المفسرة بتأثير المتغير المستقل.
  - ✓ الانحدار الخطي البسيط (Simple Regression) لدراسة الأثر بين المتغير المستقل والمتغير التابع.
  - ✓ اختبار t-test لقياس درجة توفر أبعاد الدراسة.
- أما بالنسبة لتفسير نتائج عبارات المحور الثاني، لم نكتف باستخدام قيم الوسط الحسابي والانحراف المعياري، بل اعتمدنا أيضا على تحديد معيار درجة التوفر بالمؤسسة، بالإضافة استخدام قيمة t ومستوى الدلالة، لمعرفة توفر مستلزمات نظم المعلومات في المؤسسة محل الدراسة، كذلك الحال بالنسبة للمحور الثالث الخاص بالتنافسية، ولتوضيح كيفية قياسنا لدرجة التوفر، فقد اعتمدنا على سلم (ليكرت) (Likert) الخماسي، حيث تقسم الإجابات إلى خمسة فئات هي: منخفضة جدا، منخفضة، متوسطة، مرتفعة، مرتفعة جدا.
- حيث يمكن حساب الحدود الدنيا والعليا لكل فئة من فئات مقياس ليكرت الخماسي وذلك من خلال حساب طول المدى 5-1=4 ومن ثم تقسيم طول المدى على عدد الفئات فنحصل على  $5/4=0.8$ . بعد ذلك تم إضافة العدد 0.8 بالتدرج ابتداء من الفئة الأولى وكانت النتائج المتحصل عليها موضحة في الجدول التالي:



### الجدول (03): درجة التوفر حسب تصورات أفراد العينة

5-4.20	4.19-3.40	3.39-2.60	2.59-1.80	1.79-1	الوسط الحسابي
مرتفعة جدا	مرتفعة	متوسطة	منخفضة	منخفضة جدا	درجة التوفر

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على الدراسات السابقة

### IV - 3- تحليل بيانات الدراسة وإختبار فرضياتها:

#### IV - 3- 1- إختبار صدق وثبات أداة الدراسة:

إختبار الصدق: يقصد بإختبار صدق أداة الدراسة إختبار مدى مناسبتها لأغراض الدراسة، أي أنها بالفعل تقيس ما يراد قياسه، فقد تم التحقق من صدقها بطريقتين حيث كانت الطريقة الأولى من خلال التحكيم أي عرض الاستبانة على أستاذين محكمين من ذوي الاختصاص في العلوم الاقتصادية من جامعة عنابة، وقد تم تعديل الاستبانة على ضوء اقتراحاتهم وتوجيهاتهم، أما الطريقة الثانية فكانت من خلال القياس أي بإجراء إختبار الصدق البنائي لأداة الدراسة عن طريق حساب معاملات الارتباط بين كل بعد من أبعاد المتغير (المستقل)، والمتغير نفسه، وبين المتغيرين والأداة ككل، وبينت النتائج أن جميع معاملات الارتباط دالة إحصائيا، وتراوحت قيمها ما بين (0.881) و (0.919)، مما يعني وجود علاقة ارتباط موجبة وقوية جدا، وبالتالي الأداة تتمتع بالصدق وهي بالفعل مناسبة لقياس ما وضعت لقياسه في الأصل، والنتائج ملخصة في الجدول التالي:

### الجدول (04): إختبار الصدق البنائي لأداة الدراسة

مستوى الدلالة	معامل الارتباط (Pearson)	علاقة الارتباط	
*0.000	0.619	المستلزمات المادية	متغير نظم المعلومات
*0.000	0.879	المستلزمات البرمجية	
*0.000	0.730	المستلزمات البشرية	
*0.000	0.837	المستلزمات التنظيمية	
*0.000	0.919	متغير نظم المعلومات	الاستمارة ككل
*0.000	0.881	متغير التنافسية	

المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على مخرجات (SPSS V23) \* دال إحصائيا عند ( $\alpha \leq 0.05$ ).

إختبار الثبات: يقصد بثبات الإستبيان الإستقرار في النتائج وعدم تغيرها بشكل كبير فيما لو تم إعادة تطبيقها على نفس أفراد العينة عدة مرات وفي نفس الظروف والشروط خلال فترة زمنية معينة، ويمكن التحقق من ثبات الاستبيان من خلال حساب معامل (ألفا كرونباخ)، وتتراوح قيمة هذا المعامل ما بين 0-1، أصغر قيمة مقبولة هي 0.60، وتبين أن الأداة تتمتع بدرجة عالية من الثبات لجميع أبعاد الدراسة أكبر من القيمة المقبولة، كما هو موضح في الجدول التالي:

### الجدول (05): إختبار ثبات أداة القياس

معامل ألفا كرونباخ	العبارات	البعد
0.823	5-1	المستلزمات المادية
0.682	10-6	المستلزمات البرمجية

0.836	15-11	المستلزمات البشرية
0.830	20-16	المستلزمات التنظيمية
0.888	20-1	متغير نظم المعلومات
0.948	32-21	متغير التنافسية
0.942	32-1	متغيري الدراسة

المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على نتائج تحليل بيانات الدراسة باستخدام (SPSS V23).

IV - 3- 2- تحليل المتغيرات السوسيو ديمغرافية: سيتم تحديد خصائص وسمات أفراد عينة الدراسة تبعاً للمتغيرات السوسيو ديمغرافية وفق الجدول التالي:

الجدول (06): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المتغيرات السوسيو ديمغرافية

المتغير	الفئات	التكرار	النسبة
الجنس	ذكر	11	%32.4
	أنثى	23	%67.6
المجموع		34	%100
العمر	أقل من 30 سنة	1	%2.9
	من 30- أقل من 40 سنة	9	%26.5
	من 40- أقل من 50 سنة	21	%61.8
	من 50 سنة فأكثر سنة	3	%8.8
المجموع		34	%100
المؤهل العلمي	ثانوي أو أقل	1	%2.9
	تكوين مهني	6	%17.6
	جامعي	21	%61.8
	دراسات عليا	6	%17.6
المجموع		34	%100
المستوى الوظيفي	أعوان تنفيذ	1	%2.9
	أعوان تحكم	3	%8.8
	إطارات وسطى	23	%67.6
	إطارات عليا	7	%20.6
المجموع		34	%100
الأقدمية	أقل من 5 سنوات	0	%0
	من 5- أقل من 10 سنوات	0	%0
	من 10 إلى 15 سنة	10	%29.4
	من 15 سنة فما فوق	24	%70.6
المجموع		34	%100

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات (SPSS V23).

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن أغلب أفراد العينة هم إناث بنسبة %67.6 في حين تبلغ نسبة الذكور %32.4 حيث تدل هذه النسب على أن المؤسسة محل الدراسة تقوم بتوظيف كلا من الجنسين وهذا ما يتناسب وطبيعة نشاط المؤسسة، كما أن أغلب أفراد عينة الدراسة كانت الفئة التي تتراوح أعمارهم ما بين

40 وأقل من 50 سنة بنسبة 61.8%، وعليه نلاحظ أن أغلب أفراد عينة الدراسة من فئة الأعمار المتوسطة (أقل من 50 سنة) وهو ما يؤكد سعي المؤسسة لتدعيم قدراتها بإطارات شابة قادرة على مواكبة تحولات المحيط بجميع تطوراته وتغييراته، والملاحظ أيضا أن أغلب أفراد العينة ذو مستوى جامعي بنسبة 61.8%، في حين بلغت نسبة الأفراد ذوي الدراسات العليا 17.6% لنجد أن ما نسبته 17.6% من الأفراد لديهم تكوين مهني، في حين أن النسبة الأقل كانت لفئة الثانوي فأقل 2.9%، والسبب الأساسي لظهور هذه النتائج يعود لكون هذه الوظائف تركز على أساس الشهادة، نلاحظ كذلك أن ما نسبته 67.6% من أفراد العينة يشغلون كإطارات وسطى، في حين بلغت نسبة الإطارات العليا 20.6%. أما بالنسبة لأعوان التحكم فبلغت نسبتهم 8.8%، أما بالنسبة لأعوان تنفيذ بلغت نسبتهم 2.9%، وهذا إن دل على شيء فإنه يدل على طبيعة النشاط الخدماتي الذي تتميز به المؤسسة محل الدراسة والذي يتطلب بدوره تواجد هذه المناصب الإدارية بكثرة، بالإضافة إلى ذلك تتراوح مدة أقدمية أفراد عينة الدراسة من 15 سنة فما فوق أي ما يعادل نسبة 70.6%، في حين أن نسبة 29.4% منهم لديهم أقدمية من 10 إلى 15 سنة، أما بالنسبة للفئات أقل من 5 سنوات (من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات) فلقد كانت معدومة، هذا ما يؤكد سعي المؤسسة محل الدراسة للاحتفاظ بموظفيها والاستفادة من خبراتهم.

#### IV - 3-3 - عرض ومناقشة نتائج الدراسة:

#### IV - 3-3 - 1- التحليل الإحصائي الوصفي لمحور نظم المعلومات:

✓ التحليل الوصفي لإجابات أفراد العينة حول بعد المستلزمات المادية لنظم المعلومات:

الجدول (07): اتجاهات أفراد العينة حول بعد المستلزمات المادية لنظم المعلومات

الترتيب	درجة التوفر (الاستجابة)	مستوى الدلالة	قيمة T	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارة	الرقم
2	مرتفعة	0.000	5.262	0.88	3.79	تمتلك المؤسسة أجهزة و تقنيات حديثة وذات سرعة عالية.	01
1	مرتفعة	0.000	6.347	0.78	3.85	تتصف الأجهزة المستخدمة في المؤسسة بقدرة تخزينية عالية.	02
4	مرتفعة	0.000	4.964	0.86	3.74	تناسب مواصفات الأجهزة مع متطلبات العمل.	03
3	مرتفعة	0.000	6.817	0.65	3.76	تقوم المؤسسة بصيانة أجهزة الحاسوب بشكل مستمر وسريع.	04
5	مرتفعة	0.000	4.366	0.74	3.56	تعمل المؤسسة على تجديد أجهزتها بصفة دورية.	05
	مرتفعة	0.000	7.154	0.78	3.74	المعدل العام	

المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على نتائج تحليل بيانات الدراسة باستخدام (SPSS V23).

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن إجابات أفراد العينة فيما يخص مدى الاستجابة والموافقة على بعد المستلزمات المادية أنها كانت في مجملها تتجه نحو الموافقة والاستجابة وبنسبة مرتفعة، كما نجد أن قيم  $t$  المحسوبة لجميع عبارات هذا البعد أكبر من  $t$  الجدولة وتراوح بين المجال (4.366-6.817) كذلك نجد أن مستوى الدلالة لكل عبارات البعد أصغر من مستوى المعنوية 0.05، أما فيما يخص عبارة تتصف الأجهزة المستخدمة في المؤسسة بقدرة تخزينية عالية فلقد احتلت المرتبة الأولى من حيث الأهمية بمتوسط حسابي قدره (3.85) وانحراف معياري قدره (0.78)، ثم تأتي في المرتبة الثانية عبارة تمتلك المؤسسة أجهزة وتقنيات حديثة وذات سرعة عالية بمتوسط حسابي قدره (3.79) وانحراف معياري قدره (0.88)، في حين تأتي عبارة تعمل المؤسسة على تجديد أجهزتها بصفة دورية في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي قدره (3.56) وانحراف معياري قدره (0.74)، وعلى العموم سجل بعد المستلزمات المادية متوسط حسابي عام قدره (3.74) وانحراف معياري قدره (0.78)، هذا ما يدل على إجماع أفراد العينة على توفر المستلزمات المادية لنظم المعلومات في المؤسسة محل الدراسة وهو ما يتناسب مع طبيعة نشاطها الذي تزاوله والذي بدوره يستوجب توفر الأجهزة والتقنيات كالحواسيب

✓ التحليل الوصفي لإجابات أفراد العينة حول بعد المستلزمات البرمجية لنظم المعلومات:

الجدول (08): اتجاهات أفراد العينة حول بعد المستلزمات البرمجية لنظم المعلومات

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	مستوى الدلالة	درجة التوفر (الاستجابة)	الترتيب
06	تمتلك المؤسسة البرمجيات الحديثة الملائمة لمتطلبات العمل.	3.94	0.77	7.070	0.000	مرتفعة	2
07	تميز البرامج والتطبيقات المعتمدة من قبل المؤسسة بسهولة الاستخدام.	3.88	0.68	7.500	0.000	مرتفعة	3
08	تسعى المؤسسة للحصول على كل ما هو جديد من تطبيقات البرامج.	3.68	0.97	4.041	0.000	مرتفعة	4
09	تلجأ المؤسسة بالتعاون مع شركات البرمجة إلى تطوير البرامج تلقائياً وبشكل مستمر.	3.53	0.78	3.919	0.000	مرتفعة	5
10	تستخدم المؤسسة برامج تضمن أمن وسلامة وخصوصية المعلومات المستخدمة.	4.09	0.75	8.421	0.000	مرتفعة	1
المعدل العام		3.82	0.79	9.026	0.000		

المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على نتائج تحليل بيانات الدراسة باستخدام (SPSS V23).

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن إجابات أفراد العينة فيما يخص مدى الاستجابة والموافقة على بعد المستلزمات البرمجية أنها كانت في مجملها تتجه نحو الموافقة والاستجابة وبنسبة مرتفعة، كما نجد أن قيم  $t$  المحسوبة لجميع عبارات هذا البعد أكبر من  $t$  الجدولة وتراوح بين المجال (3.919-8.421) كذلك نجد أن مستوى الدلالة لكل عبارات البعد أصغر من مستوى المعنوية 0.05، أما فيما يخص عبارة تستخدم المؤسسة برامج تضمن أمن وسلامة وخصوصية المعلومات المستخدمة فلقد جاءت في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره (4.09) وانحراف معياري قدره (0.75)، في حين سجلت تلجأ المؤسسة بالتعاون مع شركات البرمجة إلى تطوير البرامج تلقائياً وبشكل مستمر المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي قدره (3.53) وانحراف معياري قدره

(0.78)، وعلى العموم يسجل بعد المستلزمات البرمجية متوسط حسابي عام قدره (3.82) وانحراف معياري قدره (0.79)، هذا ما يدل على إجماع أفراد العينة على توفر المستلزمات البرمجية لنظم المعلومات في المؤسسة محل الدراسة، حيث تمتلك المؤسسة برمجيات حديثة ملائمة لطبيعة العمل.

✓ التحليل الوصفي لإجابات أفراد العينة حول بعد المستلزمات البشرية لنظم المعلومات:

الجدول (09): اتجاهات أفراد العينة حول بعد المستلزمات البشرية لنظم المعلومات

الترتيب	درجة التوفر (الاستجابة)	مستوى الدلالة	قيمة T	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبرة	الرقم
1	مرتفعة	0.000	8.421	0.75	4.09	تمتلك المؤسسة موظفين مؤهلين وذوي مهارات.	11
3	مرتفعة	0.000	6.197	0.88	3.94	لدى المؤسسة موظفين مهتمون بتطوير وتصميم أنظمة المعلومات.	12
4	مرتفعة	0.000	4.262	1.04	3.76	تخصص المؤسسة دورات تكوينية وتدريبية لصالح الموظفين بصفة مستمرة.	13
5	مرتفعة	0.002	3.323	0.92	3.53	تعمل المؤسسة على المحافظة على موظفيها واستقطاب أفضل الكفاءات.	14
2	مرتفعة	0.000	9.027	0.62	3.97	توفر المؤسسة كادر صيانة للتدخل في حال حدوث أي خلل تقني .	15
مرتفعة		0.000	7.487	0.84	3.85	المعدل العام	

المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على نتائج تحليل بيانات الدراسة باستخدام (SPSS V23).

يتبين من خلال الجدول أعلاه وحسب إجابات أفراد العينة فيما يخص مدى الاستجابة والموافقة على بعد المستلزمات البشرية أنها كانت في مجملها تتجه نحو الموافقة والاستجابة وبنسبة مرتفعة، كما نجد أن قيم t المحسوبة لجميع عبارات هذا البعد أكبر من t الجدولة وتراوح بين المجال (3.323- 9.027) كذلك نجد أن مستوى الدلالة لكل عبارات البعد أصغر من مستوى المعنوية 0.05، أما فيما يخص المرتبة الأولى نجد عبارة تمتلك المؤسسة موظفين مؤهلين وذوي مهارات بمتوسط حسابي قدره (4.09) وانحراف معياري قدره (0.75)، أما بالنسبة لتعمل المؤسسة على المحافظة على موظفيها واستقطاب أفضل الكفاءات فلقد عرفت المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي قدره (3.53) وانحراف معياري قدره (0.92)، وعلى العموم يسجل بعد المستلزمات البشرية بمتوسط حسابي عام قدره (3.85) وانحراف معياري قدره (0.84)، هذا ما يدل على إجماع أفراد العينة على توفر المستلزمات البشرية لنظم المعلومات في المؤسسة محل الدراسة، حيث تمتلك المؤسسة موظفين مؤهلين ذوي مهارات عالية، كما تسعى لاستقطاب أفضل الكفاءات.

✓ التحليل الوصفي لإجابات أفراد العينة حول بعد المستلزمات التنظيمية لنظم المعلومات:

الجدول (10): اتجاهات أفراد العينة حول بعد المستلزمات التنظيمية لنظم المعلومات

الترتيب	درجة التوفر (الاستجابة)	مستوى الدلالة	قيمة T	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارة	الرقم
2	مرتفعة	0.000	6.800	0.93	4.09	تتوفر المؤسسة على شبكات اتصال داخلية وخارجية (إنترنت، أنترانت، إكسترانت).	16
5	مرتفعة	0.000	6.688	0.76	3.88	تتصف شبكات المعلومات في المؤسسة بسهولة الاستخدام وسرعة الوصول.	17
4	مرتفعة	0.000	10.855	0.52	3.97	يوجد اتصال جيد بين مختلف الأقسام في المؤسسة يسهل استخدام نظم المعلومات.	18
1	مرتفعة	0.000	11.992	0.55	4.15	تستخدم المؤسسة نظم فعالة لحماية قواعد بياناتها ونظم المعلومات.	19
3	مرتفعة	0.000	7.917	0.75	4.03	تتمكن المؤسسة من خلال قواعد بياناتها من توفير مساحات تخزينية كافية لعملية حفظ المعلومات إلكترونياً.	20
مرتفعة		0.000	10.682	0.70	4.02	المعدل العام	

المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على نتائج تحليل بيانات الدراسة باستخدام (SPSS V23).

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه وحسب إجابات أفراد العينة فيما يخص مدى الاستجابة والموافقة على بعد المستلزمات التنظيمية أنها كانت في مجملها تتجه نحو الموافقة والاستجابة وبنسبة مرتفعة، كما نجد أن قيم  $t$  المحسوبة لجميع عبارات هذا البعد أكبر من  $t$  الجدولة وتراوحت بين المجال (6.688 - 11.992) كذلك نجد أن مستوى الدلالة لكل عبارات البعد أصغر من مستوى المعنوية 0.05، أما فيما يخص المرتبة الأولى جاءت عبارة تستخدم المؤسسة نظم فعالة لحماية قواعد بياناتها ونظم المعلومات بمتوسط حسابي قدره (4.15) وانحراف معياري قدره (0.55)، في حين حلت في المرتبة الأخيرة عبارة تتصف شبكات المعلومات في المؤسسة بسهولة الاستخدام وسرعة الوصول بمتوسط حسابي قدره (3.88) وانحراف معياري قدره (0.76)، وعلى العموم يسجل بعد المستلزمات التنظيمية متوسط حسابي عام قدره (4.02) وانحراف معياري قدره (0.70)، هذا ما يدل على إجماع أفراد العينة على توفر المستلزمات التنظيمية لنظم المعلومات في المؤسسة محل الدراسة، حيث تمتلك المؤسسة شبكات اتصال داخلية وخارجية تمكنها من توفير اتصال جيد بين مختلف الأقسام لضمان سهولة تبادل ووصول المعلومة.

✓ التحليل الوصفي لإجابات أفراد العينة حول محور مستلزمات نظم المعلومات مجتمعة:

الجدول (11): متوسط إجابات أفراد العينة على أبعاد محور نظم المعلومات

الترتيب	درجة الاستجابة	مستوى الدلالة	قيمة T	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الأبعاد	الرقم
4	مرتفعة	0.000	7.154	0.78	3.74	المستلزمات المادية	01
3	مرتفعة	0.000	9.026	0.79	3.82	المستلزمات البرمجية	02
2	مرتفعة	0.000	7.487	0.84	3.85	المستلزمات البشرية	03
1	مرتفعة	0.000	10.682	0.70	4.02	المستلزمات التنظيمية	04
مرتفعة		0.000	11.185	0.78	3.86	محور نظم المعلومات ككل	

المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على نتائج تحليل بيانات الدراسة باستخدام (SPSS V23).

يتضح من الجدول أعلاه أن إجابات أفراد العينة حول أبعاد نظم المعلومات مجتمعة كانت مرتفعة، حيث تراوحت المتوسطات ما بين (3.74-4.02) بدرجات متقاربة، وبلغ المتوسط الكلي لبعد نظم المعلومات بأبعاده المجتمعة (3.86) وانحراف معياري قدره (0.78)، كما نجد أن قيم  $t$  المحسوبة للأبعاد الأربعة والبعده ككل أكبر من  $t$  الجدولية، بالإضافة إلى ذلك مستوى الدلالة للأبعاد الأربعة والبعده ككل أصغر من 0.05، وعليه يمكن القول أنه تتوفر كافة مستلزمات نظم المعلومات في المؤسسة محل الدراسة وبدرجة مرتفعة، حيث أتت في المرتبة الأولى المستلزمات التنظيمية بمتوسط حسابي قدره (4.02) وانحراف معياري قدره (0.70)، في حين كانت المرتبة الثانية للمستلزمات البشرية بمتوسط حسابي قدره (3.85) وانحراف معياري قدره (0.84)، أما المرتبة الثالثة كانت للمستلزمات البرمجية بمتوسط حسابي قدره (3.82) وانحراف معياري قدره (0.79)، لتأتي المستلزمات المادية في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي قدره (3.74) وانحراف معياري قدره (0.78).

### IV - 3-3-2- التحليل الإحصائي الوصفي لمحور التنافسية:

الجدول (12): اتجاهات أفراد العينة حول بعد التنافسية

الترتيب	درجة التوفر (الاستجابة)	مستوى الدلالة	قيمة T	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات	الرقم
1	مرتفعة جدا	0.000	14.402	0.52	4.29	تسعى المؤسسة إلى تحسين نتائجها المالية.	21
3	مرتفعة	0.000	10.214	0.62	4.09	تعمل المؤسسة على تقديم أفضل الأسعار لمنتجاتها وخدماتها بما يتناسب مع شريحة كبيرة من الزبائن.	22
4	مرتفعة	0.000	10.289	0.60	4.06	تسعى المؤسسة إلى تقديم أفضل العروض الترويجية لمنتجاتها وخدماتها وبأقل تكلفة.	23
9	مرتفعة	0.000	6.370	0.80	3.88	تقدم المؤسسة منتجات وخدمات بمواصفات عالية وفي الوقت المناسب.	24

25	تحرص المؤسسة على تقديم منتجات وخدمات ذات جودة وبأقل التكاليف.	3.91	0.83	6.405	0.000	مرتفعة	8
26	تسعى المؤسسة للتحسين المستمر لجودة منتجاتها وخدماتها.	4.00	0.77	7.490	0.000	مرتفعة	5
27	تحرص المؤسسة على كسب ولاء ورضا الزبائن.	3.97	0.83	6.783	0.000	مرتفعة	6
28	تقوم المؤسسة بالاستجابة لرغبات زبائنها بسرعة.	3.91	1.02	5.182	0.000	مرتفعة	7
29	تولي المؤسسة اهتماما للشكاوي المقدمة من طرف زبائنها وتحرص على إيجاد حلول لها.	4.15	0.89	7.497	0.000	مرتفعة	2
30	تقوم المؤسسة بإبتكار منتجات وخدمات مميزة.	3.71	0.97	4.243	0.000	مرتفعة	11
31	تشجع المؤسسة أنشطة البحث والتطوير لتقديم منتجات وخدمات جديدة.	3.56	1.07	3.021	0.005	مرتفعة	12
32	تقوم المؤسسة بابتكار طرق جديدة ومتميزة للتواصل مع زبائنها.	3.76	0.98	4.520	0.000	مرتفعة	10
المعدل العام	3.94	0.82	مرتفعة	8.127	0.000		

المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على نتائج تحليل بيانات الدراسة باستخدام (SPSS V23).

يتبين من الجدول رقم (12) أن عبارة تسعى المؤسسة إلى تحسين نتائجها المالية حلت في المرتبة الأولى من حيث الأهمية بمتوسط حسابي قدر بـ (4.29) وانحراف معياري قدر بـ (0.52) حيث كانت العبارة الوحيدة بالنظر إلى جميع عبارات الاستبيان التي تحقق مستوى موافقة واستجابة مرتفعة جدا من قبل أفراد العينة، في حين حلت في المرتبة الأخيرة عبارة تشجع المؤسسة أنشطة البحث والتطوير لتقديم منتجات وخدمات جديدة بمتوسط حسابي قدر بـ (3.56) وانحراف معياري قدر بـ (1.07)، وقد سجل متغير التنافسية وسطا حسابيا قدره (3.94) وانحراف معياري قدره (0.82) وبدرجة موافقة واستجابة مرتفعة من قبل أفراد العينة، كما أنه تراوحت المتوسطات لهذا البعد ما بين (3.56-4.29)، كما نجد أن قيم  $t$  المحسوبة لجميع عبارات هذا البعد أكبر من  $t$  الجدولة وتراوحت بين المجال (3.021-14.402) كذلك نجد أن مستوى الدلالة لكل عبارات البعد أصغر من مستوى المعنوية 0.05، وعليه فهذا ما يدل على أن المؤسسة محل الدراسة تسعى لتخفيض التكاليف وتقديم منتجات وخدمات ذات جودة وفي الوقت المناسب.

#### IV - 3-4- اختبار فرضيات الدراسة:

✓ تنص الفرضية الفرعية الأولى: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمستلزمات المادية لنظم المعلومات في تحسين تنافسية المديرية الجهوية موبيليس عنابة عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ )"، تم إختبار هذه الفرضية من خلال تحليل الإنحدار الخطي البسيط (Simple Regression)، حيث ترفض الفرضية إذا كان مستوى الدلالة أقل أو يساوي 0.05.



الجدول (13): نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لأثر المستلزمات المادية لنظم المعلومات في تحسين تنافسية المديرية الجهوية موبيليس عنابة

التنافسية					/
مستوى الدلالة	قيمة F	معامل الإنحدار	معامل التحديد	معامل الارتباط	المستلزمات المادية
**0.173	1.947	0.585	0.057	0.239	

المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على مخرجات (SPSS V23)\* ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) \*\*غير دال

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن قيمة معامل الارتباط بلغت (0.239)، مما يدل على وجود علاقة ارتباط ضعيفة بين المستلزمات المادية والتنافسية، كما بلغ معامل التحديد (0.057) وهو ما يدل على أن 5.7% من التغيرات التي تطرأ على التنافسية كانت نتيجة للمستلزمات المادية، والذي يشير إلى أن كل تغير في المستلزمات المادية لنظم المعلومات بوحدة واحدة يؤدي إلى تغير في التنافسية بقيمة (0.585)، في حين بلغ مستوى دلالة (0.173) مما يؤكد عدم معنوية هذا الأثر، وبالنسبة لقيمة F المحسوبة فقد سجلت (1.947) وهي أصغر من F الجدولية كما أنها غير دالة معنويًا عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ). من خلال ما سبق تؤكد النتائج على قبول الفرضية العدمية ورفض الفرضية البديلة، أي لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمستلزمات المادية لنظم المعلومات في تحسين تنافسية المديرية الجهوية موبيليس عنابة .

✓ تنص الفرضية الفرعية الثانية: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمستلزمات البرمجية لنظم المعلومات في تحسين تنافسية المديرية الجهوية موبيليس عنابة عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ )".

الجدول (14): نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لأثر المستلزمات البرمجية لنظم المعلومات في تحسين تنافسية المديرية الجهوية موبيليس عنابة

التنافسية					/
مستوى الدلالة	قيمة F	معامل الإنحدار	معامل التحديد	معامل الارتباط	المستلزمات البرمجية
*0.003	10.708	1.389	0.251	0.501	

المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على مخرجات (SPSS V23)\* ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) \*\*غير دال

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن قيمة معامل الارتباط (R) بلغت (0.501)، مما يدل على وجود علاقة ارتباط طردية متوسطة بين المستلزمات البرمجية والتنافسية، كما بلغ معامل التحديد (0.251) وهو ما يدل على أن (25.1%) من التغيرات التي تطرأ على التنافسية كانت نتيجة للمستلزمات البرمجية، وبلغت قيمة معامل الانحدار (1.389) والذي يشير إلى أن كل تغير في المستلزمات البرمجية لنظم المعلومات بوحدة واحدة يؤدي إلى تغير في التنافسية بقيمة (1.389)، كما أكدت قيمة مستوى دلالة (0.003) معنوية هذا الأثر، وبالنسبة لقيمة F المحسوبة فقد سجلت (10.708) وهي أكبر من F الجدولية كما أنها دالة معنويًا عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ). من خلال ما سبق تؤكد النتائج على رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة، أي يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمستلزمات البرمجية لنظم المعلومات في تحسين تنافسية المديرية الجهوية موبيليس عنابة .

✓ تنص الفرضية الفرعية الثالثة: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمستلزمات البشرية لنظم المعلومات في تحسين تنافسية المديرية الجهوية موبيليس عنابة عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ )".

الجدول (15): نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لأثر المستلزمات البشرية لنظم المعلومات في تحسين تنافسية المديرية الجهوية موبيليس عنابة

التنافسية					/
مستوى الدلالة	قيمة F	معامل الإنحدار	معامل التحديد	معامل الارتباط	المستلزمات البشرية
*0.000	35.082	1.596	0.523	0.723	

المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على مخرجات (SPSS V23)\* ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) \*\*غير دال

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن قيمة معامل الارتباط (R) بلغت (0.723)، مما يدل على وجود علاقة إرتباط طردية قوية بين المستلزمات البشرية والتنافسية، كما بلغ معامل التحديد (0.523) وهو ما يدل على أن (52.3%) من التغيرات التي تطرا على التنافسية كانت نتيجة للمستلزمات البشرية، وبلغت قيمة معامل الانحدار (1.596) والذي يشير إلى أن كل تغير في المستلزمات البشرية لنظم المعلومات بوحدة واحدة يؤدي إلى تغير في التنافسية بقيمة (1.596)، كما أكدت قيمة مستوى دلالة (0.000) معنوية هذا الأثر، وبالنسبة لقيمة F المحسوبة فقد سجلت (35.082) وهي أكبر من F الجدولية كما أنها دالة معنوية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ).

من خلال ما سبق تؤكد النتائج على رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة، أي يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمستلزمات البشرية لنظم المعلومات في تحسين تنافسية المديرية الجهوية موبيليس عنابة. ✓ تنص الفرضية الفرعية الرابعة: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمستلزمات التنظيمية لنظم المعلومات في تحسين تنافسية المديرية الجهوية موبيليس عنابة عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ )".

الجدول (16): نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لأثر المستلزمات التنظيمية لنظم المعلومات في تحسين تنافسية المديرية الجهوية موبيليس عنابة

التنافسية					/
مستوى الدلالة	قيمة F	معامل الإنحدار	معامل التحديد	معامل الارتباط	المستلزمات التنظيمية
*0.014	6.776	1.104	0.175	0.418	

المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على مخرجات (SPSS V23)\* ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) \*\*غير دال

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن قيمة معامل الارتباط (R) بلغت (0.418)، مما يدل على وجود علاقة إرتباط طردية ضعيفة بين المستلزمات التنظيمية والتنافسية، كما بلغ معامل التحديد (0.175) وهو ما يدل على أن (17.5%) من التغيرات التي تطرا على التنافسية كانت نتيجة للمستلزمات التنظيمية، وبلغت قيمة معامل الانحدار (1.104) والذي يشير إلى أن كل تغير في المستلزمات التنظيمية لنظم المعلومات بوحدة واحدة يؤدي إلى تغير في التنافسية بقيمة (1.104)، كما أكدت قيمة مستوى دلالة (0.014) معنوية هذا الأثر، وبالنسبة لقيمة F المحسوبة فقد سجلت (6.776) وهي أكبر من F الجدولية كما أنها دالة معنوية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ). من خلال ما سبق تؤكد النتائج على رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة، أي يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمستلزمات التنظيمية لنظم المعلومات في تحسين تنافسية المديرية الجهوية موبيليس عنابة.

✓ تنص الفرضية الرئيسية على أنه: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمستلزمات نظم المعلومات في تحسين تنافسية المديرية الجهوية للاتصالات موبيليس عنابة عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ )".

الجدول (17): نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لأثر مستلزمات نظم المعلومات في تحسين تنافسية المديرية الجهوية للاتصالات موبيليس عنابة

التنافسية				/
مستوى الدلالة	قيمة F	معامل الإنحدار	معامل التحديد	معامل الارتباط
*0.000	20.825	0.516	0.394	0.628

المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على مخرجات (SPSS V23)\* ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ )\*\* غير دال يتبين من الجدول أعلاه أن قيمة معامل الارتباط (R) بلغت (0.628)، مما يدل على وجود علاقة ارتباط طردية متوسطة بين مستلزمات نظم المعلومات ككل والتنافسية، كما بلغ معامل التحديد (0.394) وهو ما يدل على أن (39.4%) من التغيرات التي تطرأ على التنافسية كانت نتيجة لمستلزمات نظم المعلومات ككل، وبلغت قيمة معامل الانحدار (0.516) والذي يشير إلى أن كل تغير في مستلزمات نظم المعلومات بوحدة واحدة يؤدي إلى تغير في التنافسية بقيمة (0.516)، كما أكدت قيمة مستوى دلالة (0.000) معنوية هذا الأثر، وبالنسبة لقيمة F المحسوبة فقد سجلت (20.825) وهي أكبر من F الجدولية كما أنها دالة معنوية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ).

من خلال ما سبق تؤكد النتائج على رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة، أي يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمستلزمات نظم المعلومات في تحسين تنافسية المديرية الجهوية للاتصالات موبيليس عنابة .

## 7- الخاتمة :

على ضوء ما تقدم نخلص إلى أن نظم المعلومات عبارة عن مجموعة من المكونات والتي تتجلى في المستلزمات المادية، البرمجية، البشرية والتنظيمية في حين تكمن التنافسية في قدرة المؤسسة على مواجهة منافسيها والتصدي لهم على الصعيدين المحلي والعالمي .

### 1.7. نتائج البحث:

- من خلال ما سبق تم التوصل إلى مجموعة من النتائج أهمها:
- ✓ توصلت نتائج الدراسة بأنه يوجد تفاوت في توفر مستلزمات نظم المعلومات بالمؤسسة محل الدراسة، حيث أتت في المرتبة الأولى المستلزمات التنظيمية، وتليها البشرية، فالبرمجية وأخيرا المادية.
- ✓ ضعف تجديد أجهزة المؤسسة بصفة دورية نظرا لتكلفة اقتنائها الباهظة.
- ✓ ضعف التعاون بين المؤسسة وشركات البرمجة لتطوير البرامج.
- ✓ نقص اهتمام المؤسسة بإجراء دورات تكوينية وتدريبية لصالح الموظفين.
- ✓ ضعف الاتصال بين مختلف الأقسام في المؤسسة مما يعرقل استخدام نظم المعلومات بها.
- ✓ ضعف ابتكار المؤسسة لطرق جديدة و متميزة للتواصل مع زبائنها.
- ✓ أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباط متوسطة بين مستلزمات نظم المعلومات ككل والتنافسية، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط  $R=0.628$ .

- ✓ لا يوجد أثر معنوي للمستلزمات المادية لنظم المعلومات في تحسين تنافسية المديرية الجهوية موبيليس عنابة، وبذلك تم قبول الفرضية العدمية.
- ✓ يوجد أثر معنوي للمستلزمات البرمجية لنظم المعلومات في تحسين تنافسية المديرية الجهوية موبيليس عنابة، وهو ما يؤكد رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة.
- ✓ يوجد أثر معنوي للمستلزمات البشرية لنظم المعلومات في تحسين تنافسية المديرية الجهوية موبيليس عنابة، وهو ما يؤكد رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة.
- ✓ يوجد أثر معنوي للمستلزمات التنظيمية لنظم المعلومات في تحسين تنافسية المديرية الجهوية موبيليس عنابة، وهو ما يؤكد رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة.
- ✓ يوجد أثر معنوي لمستلزمات نظم المعلومات في تحسين تنافسية المديرية الجهوية للاتصالات موبيليس عنابة.

## 2.V. مقترحات البحث:

- ✓ وعليه يمكن الخروج من هذه البحث بالإقتراحات الآتية:
- ✓ زيادة وعي الموظفين بأهمية استخدام نظم المعلومات لتحسين التنافسية المؤسسة.
- ✓ الحرص على تجديد أجهزة المؤسسة بصفة دورية من خلال تخصيص المقدار المالي الكافي الذي يتناسب مع تكلفة اقتنائها قصد بلوغ الأهداف المطلوبة
- ✓ ضرورة تشجيع إجراء دورات تدريبية وتكوينية لصالح الموظفين في المؤسسة بصفة مستمرة.
- ✓ خلق تعاون بين المؤسسة وشركات البرمجة بغية تطوير البرامج المعتمدة بصفة تلقائية وباستمرار.
- ✓ ضرورة تقوية الاتصال بين مختلف أقسام المؤسسة لتقاسم واشراك المعلومة وضمان وصولها بسرعة لاتخاذ القرارات في وقتها المناسب
- ✓ العمل على ابتكار طرق و أساليب جديدة و متميزة للتواصل مع الزبائن ومعرفة آرائهم بشأن المنتجات والخدمات المقدمة.
- ✓ غرس ثقافة الإبداع والابتكار داخل المؤسسة من خلال الاهتمام بأنشطة البحث والتطوير لتقديم أفضل المنتجات والخدمات.

## VI- الإحالات والمراجع :

المراجع باللغة العربية:

المؤلفات:

- أحمد فوزي. (2007)، نظم المعلومات الإدارية (الإصدار 1)، مصر، الاسكندرية، دار الفكر الجامعي للنشر والتوزيع.
- محمد أبوزيد، (2010)، التحليل الاحصائي للبيانات باستخدام برمجية (SPSS Version 15-16)، عمان، دار صفاء ودار جرير للنشر والتوزيع.

#### المقالات:

- إلياس سالم، (2021)، التنافسية والميزة التنافسية في منظمات الأعمال، مجلة أبحاث ودراسات التنمية، (1)8، 248-230.
- حميدة زاوي، (2020)، أثر إبداع المنتج على الميزة التنافسية المستدامة بالمؤسسة الاقتصادية دراسة حالة مؤسسة (كوندور) بولاية برج بوعرييج، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، (1)13، 375-358.
- سعيدة بوقرة، و مراد صاوي، (2021)، دور الإبداع التكنولوجي في تعزيز القدرة التنافسية للمؤسسة- دراسة حالة شركة مايكروسفت- مجلة دراسات اقتصادية، (1)21، 199-184.
- سناء علي، وأسامة الفراج، (2020)، أثر استخدام نظم المعلومات الإدارية في الأداء الفردي: دراسة ميدانية في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي السورية-الإدارة المركزية- مجلة الدراسات المالية والمحاسبية والإدارية، (2)7، 49-30.
- فضيلة بوطورة، و نوفل سمايلي، (2020)، أنظمة المعلومات الوظيفية في البنوك بين تكامل التقارير وكفاءة اتخاذ القرارات، مجلة البشائر الاقتصادية، (1)6، 162-139.
- محمد وزاني، (2020)، الحوكمة ومستوى تنافسية المنظمة: دراسة العلاقة بالإسقاط على الشركة العائلية عبادة المغيث، مجلة المشكاة في الاقتصاد والتنمية والقانون، (2)5، 20-1.
- نسرين فكرون ، (2015)، دور نظم المعلومات في تحسين تنافسية الشركات دراسة حالة شركة نפטال - بسكرة- أبحاث اقتصادية وإدارية(17)، 292-265.

#### مراجع باللغة الأجنبية:

- Laudon , K., & Laudon, J. (2010). *Management des systèmes d'information (éd. 11)*. France: Pearson Education.
- Laudon, K., & Laudon, J. (2014). *Management Information System MANAGING THE DIGITAL FIRM (éd. 13)*. The United States of American : Pearson Education.
- O' Brien, J., & Marakas, G. (2011). *Management Information System (10 ed.)*. New York: McGraw-Hill Irwin.
- Rafiqul Islam, M. (2018). *Impacts of Management Information System on Decision Making of The Organization. International Journal of Business, Social and Scientific Research, 06(02), 56-61.*