

دور التطبيقات التكنولوجية في تحقيق الميزة التنافسية للمنظمات الأعمال

— دراسة ميدانية بمؤسستي موبيليس وجيزي بمدينة الجلفة —

The role of Technostructural applications in achieving the competitive advantage of business organizations

— A field study at the Mobilis and Djezzy institutions in the city of Djelfa -

بن عودة مصطفى

جامعة زيان عاشور - الجلفة (الجزائر)، benaoudamoustapha@gmail.com

تاريخ الإرسال: 2021/01/27

تاريخ القبول: 2021/05/02

تاريخ النشر: 2021/06/30

ملخص:

تناولت هذه الدراسة موضوع دور التطبيقات التكنولوجية في تحقيق الميزة التنافسية للمنظمات الأعمال ولقد تم اختبار هذه الدراسة في قطاع الاتصالات بمدينة الجلفة ممثلاً بمؤسستي موبيليس وجيزي، وطبقت الدراسة على عينة مكونة من (32) موظفاً، من أصل مجتمع الدراسة المكون من (98) موظف. حيث استخدمت الدراسة الاستبيان كأداة رئيسية لجمع المعلومات والبيانات فضلاً عن المقابلات الشخصية، وتم توزيع الاستبيان عشوائياً على مختلف العاملين بمؤسستي موبيليس وجيزي، وذلك على اختلاف مستوياتهم التنظيمية (إدارة عليا، إدارة وسطى، إدارة دنيا، وظائف فنية). وقد سعت هذه الدراسة لاختبار عدد من الفرضيات الرئيسة والفرعية المتعلقة بعلاقات الارتباط وعلاقات التأثير بين متغيرات الدراسة. كما اعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي الذي يتناسب وطبيعة الدراسة، وتم تحليل البيانات باستخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومعامل كرونباخ ومعامل الارتباط لبيرسون ومعامل الانحدار الخطي المتعدد التدريجي. وخلصت الدراسة إلى مجموعة من نتائج من أهمها ما يلي:

— مستوى التطبيقات التكنولوجية والميزة التنافسية كان مرتفعاً بمؤسستي موبيليس وجيزي بالجلفة.

— توجد علاقة ارتباط موجبة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)، بين التطبيقات التكنولوجية والميزة التنافسية لدى الموظفين بمؤسستي موبيليس وجيزي بالجلفة.

— تبين من خلال نتائج الانحدار الخطي المتعدد أن هناك علاقة تأثير موجبة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)، بين بعد التصميم الوظيفي والميزة التنافسية لدى الموظفين بمؤسستي موبيليس وجيزي بالجلفة.

كلمات مفتاحية: التطبيقات التكنولوجية، الميزة التنافسية، موبيليس وجيزي، مدينة الجلفة.

تصنيفات JEL: M19

Abstract :

This study dealt with the issue of The role of Technostructural applications in achieving the competitive advantage of business organizations, and This study was tested in the telecommunications

sector in the city of Djelfa, represented by the Mobilis and Djezzy establishments. The study was applied to a sample of (32) employees, out of a study population of (98) employees. The study used a questionnaire as a key tool for gathering information and data as well as personal interviews. The questionnaire was distributed randomly on various workers in the Mobilis and Djezzy establishments, and so on different organizational levels (Top management, Middle management, Lower management, Typical functions), This study aimed to test a number of key hypotheses and sub-hypotheses concerning the relationship of the correlation and influence relations between the variables of the study. The researcher used the Descriptive analytical approach which corresponds to the nature of the study, as it helps to study the subject from its theoretical and practical side very accurately, Data were analyzed using arithmetic means, standard deviations, Cronbach's Alpha (α), Pearson Correlation Coefficient, Multiple Regression Analysis. The study concluded to a set of results including the following:

- The level of Technostructural and competitive advantage was high at Mobilis and Djezzy in Djelfa.
- There is a positive correlation statistically significant at α level ($\alpha \leq 0.05$), between Technostructural applications and the competitive advantage of employees in the Mobilis and Djezzy establishments in Djelfa.
- The study showed through multiple linear regression results that there is a statistically significant positive effect at α level ($\alpha \leq 0.05$), between the job design dimension and the competitive advantage of employees in the Mobilis and Djezzy establishments in Djelfa.

Keywords: Technostructural applications, Competitive Advantage, Mobilis and Gezi, Djelfa.

JEL Classification Codes :M19

المقدمة:

تعتبر المنافسة السمة السائدة بين منظمات الأعمال في هذا العصر، ونظرا لحدة المنافسة أصبح من الصعب على المنظمات التي لا تتبنى استراتيجيات تنافسية فعالة القدرة على المنافسة والبقاء في بيئة تتسم بالتعقيد والتغير السريع، الأمر الذي يحتم على المنظمة اليوم امتلاك مزايا تنافسية والاحتواء تحت مظلة التطوير التنظيمي؛ وذلك بالتركيز على التطبيقات التكنولوجية باعتبارها أحد الوسائل التي تقدم حلولاً جذرية تهدف إلى إحداث عملية تغيير وتحديد من شأنها أن تنعكس إيجاباً على أداء المنظمات.

والجزائر كغيرها من دول العالم عرفت انفتاحاً اقتصادياً ملحوظاً، الأمر الذي يحتم على المؤسسات الجزائرية السعي الجاد لكي تتوفر على قدرات تنافسية، وذلك من خلال استغلال وتنمين الموارد الداخلية للمنظمة بدل التركيز على التحليل الاقتصادي والصناعي للأسواق وحصر الاهتمام فقط على العوامل الخارجية، التي غالباً ما يصعب التحكم فيها أو مجاراتها. في هذا الإطار تأتي دراستنا هذه للبحث عن ثنائية التطبيقات التكنولوجية وتحقيق الميزة التنافسية، انطلاقاً من محاولة التعريف بمفهومها، وكذا تحديد طبيعة العلاقة بينهما، وذلك بتطبيق هذه الدراسة على قطاع الاتصالات بمدينة الجلفة، متخذين مؤسستي موبيليس وجيزي كعينة في الدراسة الميدانية.

مشكلة البحث:

هذه الدراسة ما هي إلا محاولة لمعرفة مستوى التطبيقات التكنولوجية وكذا مؤشرات الميزة التنافسية بمؤسستي اتصالات الجزائر بالجلفة، ولهذا فإن مشكلة البحث يمكن صياغتها على النحو التالي:

ما مدى تأثير التطبيقات التكنولوجية في تحقيق الميزة التنافسية لمؤسستي اتصال موبيليس وجيزي بمدينة الجلفة؟

دور التطبيقات التكنولوجية في تحقيق الميزة التنافسية للمنظمات الأعمال
— دراسة ميدانية بمؤسستي موبيليس وجيزي بمدينة الجلفة —

واستناداً إلى ذلك فإن هذه الدراسة تسعى للإجابة على الأسئلة التالية:

- ما مستوى أبعاد التطبيقات التكنولوجية في المؤسسات المبحوثة من وجهة نظر العاملين فيها؟
- ما مستوى مؤشرات الميزة التنافسية في المؤسسات المبحوثة من وجهة نظر العاملين فيها؟
- هل ثمة علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين أبعاد التطبيقات التكنولوجية كمتغير مستقل، وبين الميزة التنافسية كمتغير تابع في المؤسسات المبحوثة من وجهة نظر العاملين فيها؟
- هل ثمة علاقة تأثير دالة إحصائياً بين أبعاد التطبيقات التكنولوجية كمتغير مستقل، وبين الميزة التنافسية كمتغير تابع في المؤسسات المبحوثة من وجهة نظر العاملين فيها؟

فرضيات البحث:

وانطلاقاً من هذه المشكلة الرئيسية والأسئلة الفرعية السابقة، تم صياغة ثلاث فرضيات رئيسية وهي:

- الفرضية الأولى: «يوجد مستوى مرتفع لمتغيرات الدراسة (التطبيقات التكنولوجية، الميزة التنافسية) لدى الموظفين بمؤسستي موبيليس وجيزي بمدينة الجلفة».
- الفرضية الثانية: «توجد علاقة ارتباط موجبة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)؛ بين أبعاد التطبيقات التكنولوجية (التغيير التنظيمي، الهيكل التنظيمي، التصميم الوظيفي)؛ والميزة التنافسية لدى الموظفين بمؤسستي موبيليس وجيزي بمدينة الجلفة».
- الفرضية الثالثة: «يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)، بين أبعاد التطبيقات التكنولوجية (التغيير التنظيمي، الهيكل التنظيمي، التصميم الوظيفي)؛ والميزة التنافسية لدى الموظفين بمؤسستي موبيليس وجيزي بمدينة الجلفة».

أهداف البحث:

- توضيح الخلفية النظرية للمتغيرات الأساسية المتعلقة بمفهوم التطبيقات التكنولوجية والميزة التنافسية ودور كل منهما في إثبات الجدوى من الأداء الشامل للمؤسسات الخدمية.
- التعرف على مستوى كل من التطبيقات التكنولوجية والميزة التنافسية، طبقاً لآراء عينة الدراسة، ودعم النتائج الواردة بالتفسيرات المناسبة.
- اختبار طبيعة الارتباط والتأثير بين التطبيقات التكنولوجية والميزة التنافسية، على صعيد المتغيرات والأبعاد وبيان نتائج الاختبار وتفسيرها؛
- الخروج بعدد من النتائج والتوصيات التي يمكن أن تكون ذات فائدة سواء للباحثين المهتمين بموضوع هذا البحث أو للممارسين من المديرين والمسؤولين عن إدارة المؤسسات محل الدراسة.

أهمية البحث:

- أن الموضوع يعتبر من الموضوعات الجديدة لواقعنا وتزداد أهميته كونه يرتبط بالتجديد والتطوير بالمؤسسات الخدمية ومن ثم أهمية تحسين جودة خدمات الاتصال.

- يركز البحث على تفعيل المفاهيم والمبادئ النظرية المندرجة ضمن مفهوم أبعاد التطبيقات التكنو هيكلية ومفهوم الميزة التنافسية، كآليات معرفية للتعامل مع المتغيرات التنظيمية ذات العلاقة بالعمل الإداري.
 - تكوين تصور واضح لطبيعة التطبيقات التكنو هيكلية وكذا مؤشرات الميزة التنافسية السائدين في المؤسسات محل الدراسة.
 - إحاطة المدراء وصانعي القرارات بالمؤسسات محل الدراسة بدور التطبيقات التكنو هيكلية في تحقيق الميزة التنافسية.
- أسلوب ومنهج البحث:

من أجل تأكيد أو نفي الفرضيات السابقة التي تسعى للإجابة على المشكلة المطروحة، تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، الذي ينسجم مع طبيعة وأغراض هذه الدراسة.

الدراسات السابقة:

- دراسة (مانع سبرينة، 2015)، بعنوان: أثر استراتيجية تنمية الموارد البشرية على أداء الأفراد في الجامعات: دراسة حالة عينة من الجامعات الجزائرية؛ إذ هدفت هذه الدراسة إلى تحديد أثر استراتيجية تنمية الموارد البشرية على أداء الأفراد في الجامعات، وقد تم ذلك من خلال دراسة تطبيقية على ثلاثة جامعات (بسكرة، خنشلة، أم البواقي)، باستخدام الاستبانة على عينة من قوامها (524)، مفردة، وقد توصلت هذه الدراسة إلى أنه على الرغم من أهمية استراتيجيات: التدريب، التعلم التنظيمي، التطوير التنظيمي، والإبداع في تنمية وتجويد العنصر البشري في الجامعات محل الدراسة، ودورها في الرفع من مستويات أداءه؛ إلا أن هناك بعض القصور في ممارسات هذه الاستراتيجية والتي قللت نوعاً ما من فعاليتها؛ كما أن هناك علاقة ارتباطية تأثيرية قوية وذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوي ($\alpha \leq 0.05$)، بين استراتيجية تنمية الموارد البشرية الإبداع الوظيفي (وأداء الموارد البشرية في الجامعات محل الدراسة؛ بالإضافة إلى عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوي ($\alpha \leq 0.05$)، حول أثر استراتيجية تنمية الموارد البشرية على أداء الأفراد في الجامعات محل الدراسة تعود لمتغير الجنس؛ الوظيفة، العمر، المؤهل العلمي والخبرة الوظيفية.
- دراسة (علي بن فهد، 2017)، بعنوان: التطبيقات التكنو هيكلية ودورها في تحقيق ريادة الأعمال الإلكترونية: دراسة تطبيقية على أساتذة كليات جامعة الكوفة؛ هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور وأهمية التطبيقات التكنو هيكلية في تحقيق ريادة الأعمال، وقد تم ذلك من خلال دراسة تطبيقية باستخدام الاستبانة على عينة من (207)، فرد، وقد توصلت هذه الدراسة إلى أن التطبيقات التكنو هيكلية تعد من الأساليب الحديثة التي تساهم في التكيف مع التغيرات البيئية وتحسين الأداء؛ كما أن هناك علاقة إيجابية بين التطبيقات الهيكلية وريادة الأعمال الإلكترونية وأن العلاقة تتعزز كلما زادت هذه التطبيقات؛ كما أن أبعاد التطبيقات التكنو هيكلية تؤثر بشكل مباشر منفرد ومجتمع في ريادة الأعمال الإلكترونية إلا أن التأثير كان متفاوتاً بين الأبعاد وقد سجل الهيكل التنظيمي المرتبة الأولى ضمن النموذج، يليه التصميم الوظيفي ثم التغيير التنظيمي.
- دراسة (عبد الرضا شفيق البصري، هديل عادل طاهر، 2018)، بعنوان: تقنيات الصيرفة الإلكترونية وتأثيرها في جودة الخدمة المصرفية: دراسة استطلاعية مقارنة لبعض فروع المصارف العراقية الحكومية والاهلية، بحيث هدفت هذه الدراسة

إلى اختبار العلاقة التآثرية بين استخدام تقنيات الصيرفة الإلكترونية في المصارف التجارية عينة البحث وجودة الخدمات التي يقدمها المصارف لزبائنهم، وقد تم ذلك من خلال دراسة تطبيقية على ثلاثة مصارف عراقية (المصرف الراجحي والمصرف الأهلي العراقي ومصرف الشرق الأوسط للاستثمار)، وذلك بتوزيع الاستبانة على عينة من الزبائن قوامها (85)، مفردة، وقد توصلت هذه الدراسة إلى أن زبائن المصارف المدروسة يفضلون التعامل بالصيغ التقليدية على استخدام الصيرفة الإلكترونية بسبب عدم الإلمام بالخدمات المصرفية الإلكترونية وبطء خدمة الأنترنت من مزود الخدمة؛ كما أوضحت نتائج التحليل وجود علاقة ارتباط معنوية بين كل من أبعاد تقنيات الصيرفة الإلكترونية وجودة الخدمة المصرفية؛ كما بينت نتائج معامل الانحدار وجود علاقة تأثير معنوية لتقنيات الصيرفة الإلكترونية في جودة الخدمات المصرفية؛ كما أن هناك تفاوتاً في مجال استخدام تقنيات الصيرفة الإلكترونية بين المصارف عينة الدراسة ويرجع سبب هذا التفاوت إلى الاختلاف في البنية والتركيب الداخلي للمصارف ومدى توفير وسائل الراحة للزبائن إذ تفتقر المصارف الحكومية لهذه الأدوات والأساليب.

وفي ضوء عرض الدراسات السابقة المشار إليها وأخرى وبعد مناقشتها وتحليلها وتمحيصها، يمكن القول بأنها شكلت إطاراً مرجعياً وتوجيهياً أفادنا في التعرف على أهم المصادر والمراجع والمواقع الإلكترونية، كما ساعدتنا في تصميم البناء النظري والمنهجي للدراسة بالإضافة إلى الاستفادة من أهم المقاييس والمؤشرات والوسائل الإحصائية المستخدمة في توضيح العلاقة بين متغيرات الدراسة.

1. الإطار النظري للبحث:

يتعرض الباحث في هذا الجزء من الدراسة إلى تحليل الإطار النظري والفكري لمفاهيم كل من التطبيقات التكنولوجية والميزة التنافسية وكذا طبيعة العلاقة التفاعلية ما بين المفهومين.

1.1 مفهوم التطبيقات التكنولوجية:

يحظى موضوع التغيير والتحديد التنظيمي بأهمية أساسية لدى الباحثين والمهتمين في مجال الأعمال وقد برزت في هذا المجال العديد من وجهات النظر والنظريات التي تقدم أفكاراً ورؤى خاصة بالتطوير والتحديد والتغيير التنظيمي الذي تسعى إليه المنظمات باختلاف أنشطتها بهدف المحافظة على التوازن والتعايش مع البيئة المحيطة بها، ومنه برز مفهوم التطبيقات التكنولوجية كوسيلة لإحداث التغييرات في الهياكل والطرق، وتصميم الوظائف من أجل تحسين أداء المؤسسة وتحقيق أهدافها وغاياتها المرجوة.

أ. تعريف التطبيقات التكنولوجية:

لإعطاء الدلالة الحقيقية لمفهوم التطبيقات التكنولوجية يمكن الرجوع إلى عدة تعاريف نذكر منها ما يلي:
يعرفها (Gary Dessler, 2004)؛ بأنها: «أسلوب يقوم فيه الموظفون بجمع المعلومات عن الهياكل التنظيمية الرسمية القائمة وتحليلها لغرض إعادة تصميم وتنفيذ الهياكل التنظيمية الجديدة». (Gary, 2004, p26)
كما يعرفها (حامد كريم وآخرون، 2017)؛ بأنها: «أحد الوسائل التي تساهم في تعزيز الكفاءة والفعالية للمنظمات الرقمية، وعادة ما يشغل المهتمين بالتطوير التنظيمي إحداث التغييرات في الهياكل والطرق وتصميم الوظائف بمعظم المؤسسات بهدف تحسين الفعالية التنظيمية، حيث يستخدم في ذلك العديد من الأساليب من أهمها تغيير الهيكل الرسمي». (حامد كريم وآخرون، 2017، ص:5)

وتعرفها (مانع شريفة، 2015)؛ بأنها: «عملية التي يقوم بها الموظفون بتجميع البيانات عن الهياكل التنظيمية الحالية ثم تطبيق نمط جديد لحل المشاكل القائمة». (مانع، 2015، ص:170)

أما (حريم حسين، 2004)؛ فيعرفها بأنها: «العملية التي تساعد في تنفيذ الخطط بنجاح وتسهيل تحرير الأدوار في المنظمة واتخاذ القرارات». (حريم، 2004، ص:104)

كما يعرفها (حامد كريم وآخرون، 2017)؛ بأنها «إحداث تغييرات وتعديلات مقصودة في التصميم الهيكلي للمنظمة من أجل التوافق مع المتغيرات الطارئة، وإرضاء المتطلبات البيئية لضمان استمرار حياة النظام». (حامد كريم وآخرون، 2017، ص:6)

وانطلاقاً من التعاريف السابقة يمكن أن نستنتج بأن التطبيقات التكنو هيكلية: هي أسلوب لجمع المعلومات عن الهياكل التنظيمية الحالية وتحليلها من أجل إحداث تغييرات وتعديلات في الهياكل التنظيمية الجديدة وكذا إعادة تصميم الوظائف، بهدف حل المشاكل القائمة وتحسين الكفاءة والفعالية التنظيمية.

ب. أهمية التطبيقات التكنو هيكلية:

تعتبر التطبيقات التكنو هيكلية من أهم تطبيقات التطوير التنظيمي والتي تلعب دوراً هاماً في تنمية الموارد البشرية والمؤسسة على حد سواء من خلال التأثير الواضح في الإدارة الخاصة بهم وفي برامج تنميتهم، والتطبيقات التكنو هيكلية لها أهمية بالغة في رسم مسار المؤسسة المستقبلي، من خلال التوجهات الاستراتيجية والكميات التي يتم بها وضع الخطط وتحديد أساليبها والتي من شأنها التأثير بكامل كيان المؤسسة بشريا وماديا، وعليه فإن هذه الأهمية يمكن التعبير عنها في النقاط التالية: (حامد كريم وآخرون، 2017، ص:5)

- تمثل التطبيقات التكنو هيكلية أسلوب من الأساليب الحديثة التي تساهم مساهمة فاعلة في التكيف مع المتغيرات البيئية.
- تعتبر كإجراء علاجي وتصحيحي تبحث المؤسسات من خلاله عن الخيارات والبدائل الأنسب لتحقيق نتائج سليمة ضمن وقت معين.

- تشكل التطبيقات التكنو هيكلية نمط جديد في مواكبة التطور والتجدد الذي تسعى المنظمات بشكل دائم لتحقيقه.
- تمثل التطبيقات التكنو هيكلية أحد الوسائل التي تساهم في حل المشاكل القائمة وتحسين الكفاءة والفعالية التنظيمية.
- تكمن أهمية التطبيقات التكنو هيكلية من خلال تبني إستراتيجية دمج الهيكل التنظيمي وتكنولوجيا المعلومات ضمن تغيير مسبق ومخطط.

ج. أبعاد التطبيقات التكنو هيكلية:

يؤكد (Balatesht, 2010)؛ بأن التطبيقات التكنو هيكلية تتضمن ثلاث أبعاد أساسية وهي كالآتي: (التغيير التنظيمي، الهيكل التنظيمي، التصميم التنظيمي): (حامد كريم وآخرون، 2017، ص:5)

■ التغيير التنظيمي:

يعد التغيير التنظيمي أمراً حيوياً للغاية وقد تمت مناقشته على نطاق واسع، لذا من خلاله قامت العديد من المؤسسات المتحمسة بتعديل أنشطتها والنظر في مختلف الآثار البيئية والاجتماعية والاقتصادية لعملها. (Moktadir et al, 2018, p631)؛ كما دفعت القوانين الحكومية والتطورات التكنولوجية السريعة والمكاسب الاقتصادية للمؤسسات إلى التفكير في تبني التغيير التنظيمي لتحقيق الاستدامة، (Zhu, 2016, p403).

وقد يؤدي التغيير التنظيمي إلى تعديل العمليات التقليدية في الشركات وسلاسل التوريد الخاصة بها (Gabzdylova et al, 2016,p993). بالإضافة إلى زيادة الكفاءة التشغيلية وخلق عملاء جدد وزيادة الميزة التنافسية من خلال حماية صورة العلامة التجارية وبناء ثقة الجمهور. (Orji, 2019,p103). ويمكن تعريف التغيير التنظيمي على أنه عملية انتقال المنظمة من حالة إلى حالة أخرى أكثر إيجابية خلال فترة زمنية طويلة نسبية، حيث تشمل هذه العملية إحداث تغييرات على كل أو بعض جوانب المنظمة مثل الجانب الثقافي والجانب الفني والعمليات للمنظمة. وهذا كله بهدف تحسين أداء المنظمة وتحقيق أهدافها في تطوير نفسها وتحقيق التميز ومواجهة تحديات البيئة الداخلية والبيئة الخارجية. (شريف، 2016، ص:5)

كما يعرف التغيير التنظيمي كذلك بأنه تلك الجهود المخططة والمدرسة بهدف إحداث تغييرات نوعية في المجالات السلوكية والتنظيمية، هدفها تحسين الأداء في بيئة العمل وتنمية قدرات العاملين وتحسين الهياكل التنظيمية من خلال استحداث إدارات مؤهلة وقادرة على التعامل مع المستجدات، ويتم ذلك بالاستعانة بالمعرفة بالعلوم السلوكية، مثل دافعية الأفراد، الاتصالات، العلاقات بين الأفراد والجماعات، وغيرها من النواحي السلوكية التي يتوقف عليها التغيير التنظيمي بدرجة كبيرة. (علاوي، 2013، ص:19)

■ الهيكل التنظيمي:

تنقسم المنظمات عادةً إلى أقسام مثل التسويق والتمويل والموارد البشرية ، حيث يكون كل قسم مسؤولاً عن مهام منفصلة ولديه السلطة لاتخاذ القرارات في المجالات الخاصة به. فكلار المديرين مسؤولون عن تقديم إرشادات حول كيفية عمل هذه الوظائف المختلفة وتنسيق أنشطتها (Kleinknecht et al, 2020,p246). لذا فإن للهيكل التنظيمي تأثير على تدفق المعلومات ، وتوزيع الموارد ، وأدوار ومسؤوليات مختلف الموظفين في المنظمة. (Ocasio & Joseph, 2012,p634).

فالهيكل التنظيمي يمثل ذلك الإطار الذي تتحدد من خلاله العلاقات بين الوحدات التنظيمية المختلفة المكونة للمنظمة وهو ما يعكس مجموعة من الأساليب العلمية التي يتم من خلالها تنظيم الأعمال والمهام ، وإجراء التنسيق فيما بينها لتحقيق أهدافها. (العزي، 2016، ص:235)

كما يعرف الهيكل التنظيمي بأنه وسيلة لاتخاذ القرارات على مستوى الإدارات بشكل يوجه سلوك الأفراد والجماعات فيما يخص درجة تمركز السلطة، درجة الرسمية وكذا درجة تعقيد التنظيم لتحقيق أهداف المنظمة، وبالتالي يحدد وبشكل كلي التركيب الداخلي للمنظمة. (بوهلال، 2016، ص: 91 – 92)

■ التصميم الوظيفي:

يعرف التصميم الوظيفي بأنه عملية تنظيم وهيكل الوظيفة لكي تحقق الاحتياجات التنظيمية والإنسانية للفرد القائم بالعمل، (العتيبي، 2002، ص:336)، كما أنه يمثل تحديد طريقة أداء العمل ونوع الأنشطة والمهام المطلوبة والأدوات المستخدمة، وطبيعة العلاقات الموجودة في الوظيفة، وطبيعة ظروف العمل المحيط. (حريم، 2013، ص:287)

2.1 مفهوم الميزة التنافسية:

لقد حظي مفهوم الميزة التنافسية باهتمام كبير خلال السنوات الأخيرة على المستوى المحلي والعالمي، حيث تعد الميزة التنافسية جوهر أداء المنظمة، لذلك تم توجهت المنظمات للعمل على تحسين جودة خدماتها وإشباع حاجات وتلبية رغبات

عمالها. حيث أن امتلاك المنظمة لميزة تنافسية يعزز من قدرتها التنافسية، وبالتالي تزداد البدائل المتاحة أمامها في تحقيق الانتشار والتوسع في تقديم الخدمات، فضلا عن الثبات والاستقرار النسبي وإطالة عمرها الزمني. (مرزوقي، 2019، ص: 98)

أ. تعريف الميزة التنافسية:

ولإعطاء الدلالة الحقيقية لمفهوم الميزة التنافسية يمكن الرجوع إلى عدة تعاريف نذكر منها ما يلي:

تعرف بأنها: « ذلك المفهوم الذي ينشأ بمجرد توصل المنظمة إلى اكتشاف طرق جديدة أكثر فعالية من تلك المستخدمة من قبل المنافسين، حيث يكون بمقدورها تجسيد هذا الاكتشاف ميدانيا، أو بمعنى آخر بمجرد إحداث عملية إبداع بمفهومه الواسع» (Michael Porter, 2000, p8)

وتعرف كذلك بأنها: « ذلك المفهوم الذي يتحقق عن طريق تقديم أسعار أقل بالنسبة لأسعار المنافسين الآخرين ومنافع متساوية أو بتقديم منافع وخصائص متفردة ومتميزة لا يمكن للمؤسسات الأخرى تقليدها» (ميلود، بوظراف، 2020، ص: 222)

ويعرفها علي السلمي بأنها: « المهارة أو التقنية أو المورد المتميز الذي يتيح للمنظمة إنتاج قيم ومنافع للعملاء تزيد عما يقدمه لهم المنافسون، ويؤكد تميزها واختلافها عن هؤلاء المنافسين من وجهة نظر العملاء الذين يتقبلون هذا الاختلاف والتميز حيث يحقق لهم المزيد من المنافع والقيم التي تتفوق على ما يقدمه لهم المنافسون الآخرون.» (بن عودة، غويبي، 2019، ص: 31)

وتعرف كذلك بأنها: « عبارة عن قدرات من الصعب إجراء نسخ مماثلة لها أو تقليدها وأنها غير قابلة للتداول » (Lasserre, 2007, p45)

وتعرف بأنها: « مجموعة الخصائص التي تنفرد بها المنظمة، ويمكنها الاحتفاظ بها لمدة طويلة نسبيا نتيجة صعوبة محاكاتها. وتحقق المنفعة لها وتمكنها من التفوق على المنافسين فيما تقدم من خدمات ومنتجات. » (عجلان، 2008، ص 63)

ويعرف بأنها: « قدرة المؤسسة على جذب الزبائن وبناء المكانة الذهنية لها كمؤسسة أو لمنتجاتها، وزيادة القيمة المدركة من قبلهم وتحقيق رضاهم. » (البكري، 2008، ص: 192)

وانطلاقا من التعاريف السابقة يمكن أن نستنتج التعريف التالي للميزة التنافسية: هي القدرة على التميز والتفرد عن بقية المنافسين الآخرين، من خلال امتلاك خاصية أو مجموعة من الخصائص الإبداعية التي تمكنها من تعزيز مركزها التنافسي وزيادة حصتها السوقية على المدى البعيد وكذا إشباع احتياجات جميع المتعاملين معها من عملاء ومستثمرين وفئات المجتمع الأخرى.

ب — أهمية الميزة التنافسية:

- تمثل الميزة التنافسية القاعدة الأساسية التي يركز عليها أداء المنظمات، كما تعتبر مفتاحا لنجاحها واستمراريتها.
- وبشكل عام تتجسد أهمية الميزة التنافسية للمنظمة من خلال: (بلكبير، 2013، ص: 18) و(الدعيمي، 2012، ص: 46)
- تعطي المنظمة تفوقا نوعيا وكميا وأفضلية على المنافسين، وبالتالي تتيح لهم تحقيق نتائج أداء عالية؛
 - خلق قيمة للعملاء تلي احتياجاتهم وتضمن ولائهم وتدعم وتحسن سمعة وصورة المنظمة في أذهانهم؛
 - تحقيق حصة سوقية للمنظمة وكذا ربحية عالية للبقاء والاستثمار في السوق؛
 - تساهم في التأثير الإيجابي في مدركات العملاء وباقي المتعاملين مع المنظمة وتحفيزهم لاستمرار وتطوير التعامل؛
 - لكون الميزات التنافسية تتسم بالاستمرار والتجدد، فإن هذا الأمر يتيح للمنظمة متابعة التطور والتقدم على المدى البعيد.

ج — أبعاد الميزة التنافسية:

تستطيع المنظمة تحقيق الميزة التنافسية من خلال تحديدها للأبعاد أو الأسبقيات التنافسية، ويمكن الإشارة إلى بعض أبعاد الميزة التنافسية من خلال الجدول التالي:

يشير الجدول أعلاه إلى وجود أكثر من تصنيف لأبعاد الميزة التنافسية، مع وجود العديد من النقاط المشتركة بين هذه التصنيفات، وللحديث بشيء من التفصيل عن أبعاد التنافس، فإننا سنعتمد على أكثر الأبعاد تداولاً في الدراسات السابقة و أكثرها شيوعاً في مجال تصنيف الأسبقيات التنافسية، والتي تتمثل حسب الباحث في كل من: التكلفة، الجودة، الاستجابة، والإبداع.

الجدول رقم (1): أبعاد الميزة التنافسية حسب منظورات عدد من الباحثين

أبعاد الميزة التنافسية	الباحثون
تكلفة - نوعية - مرونة - تسليم - إبداع	Evans, 1993
تكلفة - نوعية - مرونة - اعتمادية	Cetro et Peter, 1995
نوعية - الإسناد - السمعة - السعر - التصميم	Mintzberg et quinn, 1996
تكلفة - نوعية - مرونة - وقت	Krajewski et Ritzman, 1996
تكلفة - تميز - نمو - تحالفات - الإبداع	Best, 1997
التصميم - نوعية - مرونة - سهولة الاستعمال	Slack, et...al, 1998
تكلفة - تميز - مرونة - وقت - تكنولوجيا	Mcmillan et Tampo, 2000

المصدر: طاهر محسن منصور الغالي ووائل محمد صبحي إدريس، مرجع سبق ذكره، ص: 311.

أ — **التكلفة:** تعني قدرة المنظمة على تصميم وتصنيع وتسويق منتج بأقل تكلفة ممكنة مقارنة مع المؤسسات المنافسة، وبما يؤدي في النهاية إلى عوائد أكبر. أو بعبارة أخرى، هي قدرة المنظمة على إنتاج وتسويق منتجاتها بسعر أقل من معدل السعر للمؤسسات المنافسة (التميمي، الخشالي، 2004، ص: 170)

ب — **الجودة:** بشكل عام، تعني الجودة تقديم منتجات ذات مواصفات راقية تشبع حاجات الزبائن أو تتطابق مع هذه الحاجات، (العامري، الغالي، 2008، ص: 589)، كما تعني مدى ملائمة المنتج للاستعمال. (الصرن، 2001، ص: 16)

ج — **الإستجابة:** إن تحقيق الإستجابة يتطلب حساسية عالية ومعرفة دقيقة بالزبائن أولاً، ثم التركيز على الاحتياجات التي يمكن إدراكها بهدف تحقيق مستوى جودة معين يصعب تحقيق من قبل المنافسين، والاهتمام بالتنوع في تشكيلة المنتجات والخدمات التي تتكيف واحتياجات الزبائن، والسرعة في تصميم المنتجات أو الخدمات التي تلي تطور احتياجات وأذواق الزبائن المتغيرة وإلا أصبح المنتج الذي تقدم المؤسسة راكداً وغيرا مطلوب من العملاء. (شعبان، 2011، ص: 73 — 75)

هـ — **الإبداع:** هو العملية التي بواسطتها تستعمل المنظمات مهاراتها ومصادر توليد أو تبني أفكار جديدة وتطبيقها بحيث تقود إلى إنتاج يتصف بالحدائث والأصالة ويحمل قيمة إضافية للمنظمة مما يخلق ميزة تنافسية لها. (بجياوي، 2013، ص: 4)

2. الإطار التطبيقي للبحث:

إن إسقاط الإطار النظري لموضوع الدراسة على أرض الواقع يتطلب كخطوة أولية توفير إطار منهجي واضح يحدد الملامح والقواعد الأساسية التي تجرى من خلالها الدراسة الميدانية، وذلك من خلال:

1.2 مجتمع وعينة الدراسة:

قد اختار الباحث إسقاط الإطار النظري لموضوع الدراسة على قطاع الاتصالات ممثلاً فرعياً مؤسستياً جيزي (OTM)، وموبيليس (ATM)، بمدينة الجلفة.

أ. مجتمع الدراسة:

بالنسبة لدراستنا هذه يتكون مجتمع الدراسة من جميع الموظفين في مؤسستى جيزي وموبيليس بمدينة الجلفة والبالغ عدد موظفيهم (98) موظف، وذلك على اختلاف مستوياتهم التنظيمية (إدارة عليا، إدارة وسطى، إدارة دنيا، الوظائف النمطية).

ب. عينة الدراسة:

نظراً لصعوبة إجراء الدراسة الميدانية بأسلوب الحصر الشامل، قام الباحث، بإجراء الدراسة بأسلوب العينة متعددة المراحل، ووفقاً لهذا الأسلوب فقد تم اختيار عينة مكونة من مؤسستى جيزي (OTM)، وموبيليس (ATM)، وبذلك فإن حجم عينة الموظفين المناسبة لإجراء الدراسة الميدانية هو (32) موظفاً، من أصل مجتمع الدراسة المكون من (98) موظف.

2.2 ثبات أداة الدراسة:

الجدول رقم (2): معاملات الثبات لخاور الدراسة باستخدام طريقة ألفا كرونباخ

معامل الثبات	عدد الفقرات	محاور الدراسة
0.69	12	التطبيقات التكنولوجية
0.85	16	الميزة التنافسية
0.85	28	معامل الثبات العام

المصدر: إعداد الباحث من نتائج الدراسة الميدانية.

تشير النتائج الواردة في الجدول (2)، أن معامل الثبات للدراسة ككل (Cronbachs' Alpha)، كانت قيمته (0.85)، وهي قيمة أكبر من (0.8) وهي قيمة ممتازة، تدل على ثبات جيد عال تتمتع بها لدراسة ككل، وهذا يعني أن أداة الدراسة تتسم بالثبات وصالحة لأغراض التحليل الإحصائي والبحث العلمي.

3.2 عرض ووصف مستوى متغيرات الدراسة لدى العاملين في المؤسسات المبحوثة:

الهدف من هذا المحور هو إعطاء تصور عام حول التطبيقات التكنولوجية والميزة التنافسية داخل المؤسسات المبحوثة بمدينة الجلفة.

أ. عرض وتحليل البيانات الشخصية والوظيفية لعينة الدراسة:

سنتناول تشخيص وتحليل البيانات الشخصية والوظيفية من خلال ستة متغيرات أساسية وهي: النوع الاجتماعي، عمر الموظف، المستوى التعليمي، مدة الخدمة، طبيعة الوظيفة، واسم المؤسسة حيث توصلنا بعد معالجة البيانات إلى النتائج التالية:

دور التطبيقات التكنولوجية في تحقيق الميزة التنافسية للمنظمات الأعمال
— دراسة ميدانية بمؤسستي موبيليس وجيزي بمدينة الجلفة —

الجدول رقم (3): توزيع عينة الدراسة حسب البيانات الشخصية والوظيفية

النسبة المئوية	التكرار	البيان	البيانات الشخصية
59.4%	19	ذكر	النوع الاجتماعي
40.6%	13	أنثى	
100%	32	المجموع	
43.8%	14	من 20 - 30 سنة	عمر الموظف
50%	16	من 31 - 40 سنة	
6.2%	2	أكثر من 41 سنة	
100%	32	المجموع	
9.4%	3	أقل من الثانوي	المستوى التعليمي
90.6%	29	جامعي	
100%	32	المجموع	
65.6%	21	أقل من 10 سنوات	مدة الخدمة
31.3%	10	من 11 - 20 سنة	
3.1%	1	سنة فأكثر 21	
100%	32	المجموع	
75%	24	موظف	طبيعة الوظيفة
9.4%	03	رئيس مصلحة	
15.6%	05	إطار	
100%	32	المجموع	
54.4%	17	جيزي (OTM)	اسم المؤسسة
45.6%	15	موبيليس (ATM)	
100%	32	المجموع	

المصدر: إعداد الباحث من نتائج الدراسة الميدانية.

يتضح من خلال الجدول (3)، بأن أفراد عينة الدراسة تشكل في أغلبها من الذكور بنسبة بلغت (59.4%)، كما لا حطنا أن ما نسبته (56.2%)، من مفردات عينة الدراسة أعمارهم (تزيد عن 30 سنة فما فوق)، كما لاحظنا أن غالبية أفراد عينة الدراسة لديهم مستوى (جامعي)، بنسبة تقدر بـ (90.6%)، وهذا مؤشر يدل على أن نسبة عالية من أفراد مجتمع الدراسة واعين وموهلين بمستوى عالي، وهو ما يمكنهم من تقديم إجابات منطقية وبالشفافية المطلوبة عن واقع الموضوع المدروس، وهو ما ساعدنا أكثر على تشخيص وتحليل واقع التطبيقات التكنولوجية وجودة الخدمات المصرفية السائدين داخل مؤسستي جيزي وموبيليس بمدينة الجلفة.

كما يتضح من نفس الجدول أن ما نسبته (65.6%)، من أفراد العينة لديهم سنوات خبرة (أقل من 10 سنوات)، كما أن التصنيف الوظيفي الغالب على العاملين في عينة الدراسة هم الموظفين بنسبة مئوية بلغت (75%)، وهي نسبة متوقعة بالنسبة لمؤسسات فنية تقدم خدمات تتطلب وظائف من هذا النوع.

ب. مستوى متغيرات الدراسة لدى عينة من الموظفين بالمؤسسات المدروسة بمدينة الجلفة:

يتضح من الجدول رقم (4)، أن مستوى التطبيقات التكنولوجية بأبعادها كان مرتفعاً لدى أفراد عينة الدراسة، وهذا ما يعكسه المتوسط الحسابي العام المرجح لهذا المتغير إذ بلغ (3.79)، بانحراف معياري قدره (0.38)، مما يشير إلى عدم وجود تباين كبير في إجابات أفراد عينة الدراسة حول ما جاء في هذا المتغير. كما يتضح من نفس الجدول بأن مستوى الميزة التنافسية بأبعادها كان مرتفعاً لدى أفراد عينة الدراسة، وهذا ما يعكسه المتوسط الحسابي العام المرجح لهذا المتغير إذ بلغ (3.94)، بانحراف معياري قدره (0.42)، مما يشير إلى عدم وجود تباين كبير في إجابات أفراد عينة الدراسة حول ما جاء في هذا المتغير.

الجدول رقم (4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستويات الموافقة

لتغيري التطبيقات التكنولوجية والميزة التنافسية

ترتيب كل بعد	الإجابة العام	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	فقرات متغيرات الدراسة
2	مرتفع	0.61	3.80	المستوى العام لبعد التغيير التنظيمي
3	متوسط	0.64	3.67	المستوى العام لبعد الهيكل التنظيمي
1	مرتفع	0.43	3.88	المستوى العام لبعد التصميم الوظيفي
	مرتفع	0.38	3.79	المستوى العام لتغير التطبيقات التكنولوجية
1	مرتفع	0.33	4.03	المستوى العام لبعد التكلفة
4	مرتفع	0.54	3.88	المستوى العام لبعد الجودة
3	مرتفع	0.74	3.89	المستوى العام لبعد الاستجابة
2	مرتفع	0.56	3.94	المستوى العام لبعد الابداع
	مرتفع	0.42	3.94	المستوى العام لتغير الميزة التنافسية

المصدر: إعداد الباحث من نتائج الدراسة الميدانية.

ومن حيث ترتيب أبعاد التطبيقات التكنولوجية فقد جاء بعد التصميم الوظيفي في المرتبة الأولى، يليه بعد التغيير التنظيمي في المرتبة الثانية، إذ سجلنا تحققهم بمستويات مرتفعة مما يعني أن إجابات أفراد عينة الدراسة ضمن هذين البعدين كانت أقل تشتتاً وأكثر تجانساً وملائمة وأهمية من باقي أبعاد التطبيقات التكنولوجية الأخرى، يليه بعد الهيكل التنظيمي في المرتبة الثالثة، إذ سجلنا تحققه بمستوى متوسط، مما يعني أن إجابات أفراد عينة الدراسة ضمن هذا البعد كانت أكثر تشتتاً وأقل تجانساً وأقل أهمية من باقي أبعاد التطبيقات التكنولوجية الأخرى.

ومن حيث ترتيب أبعاد الميزة التنافسية فقد جاء بعد التكلفة في المرتبة الأولى، يليه بعد الابداع في المرتبة الثانية، يليه بعد الاستجابة في المرتبة الثالثة، يليه بعد الجودة في المرتبة الرابعة، إذ سجلنا تحققهم جميعاً بمستويات مرتفعة مما يعني أن إجابات أفراد عينة الدراسة ضمن هذه الأبعاد كانت أقل تشتتاً وأكثر تجانساً وملائمة وأهمية لتغير الميزة التنافسية.

دور التطبيقات التكنولوجية في تحقيق الميزة التنافسية للمنظمات الأعمال
— دراسة ميدانية بمؤسستي موبيليس وجيزي بمدينة الجلفة —

وطبقاً لهذه النتائج فهناك مبرر قوي بقبول الفرضية الأولى والتي تنص على أنه يوجد مستوى مرتفع لمتغيرات الدراسة (التطبيقات التكنولوجية، الميزة التنافسية) لدى الموظفين بمؤسستي موبيليس وجيزي بمدينة الجلفة.

4.2 اختبار علاقات الارتباط بين متغيرات الدراسة:

يسعى هذا المحور إلى اختبار الفرضية الثانية، ولتحديد علاقات الارتباط هذه لا بد من حساب معامل ارتباط (Pearson)، و الجدول التالي يوضح ذلك.

يتضح من خلال الجدول رقم (5)، أن معامل الارتباط بين التطبيقات التكنولوجية والميزة التنافسية، كانت دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، ودرجة حرية (32)، مما يشير إلى وجود علاقة ارتباط موجبة وقوية بين التطبيقات التكنولوجية والميزة التنافسية، كما نلاحظ أن العلاقة كانت موجبة وضعيفة بين كل من بعدي التغيير التنظيمي والهيكل التنظيمي وبين والميزة التنافسية بينما كانت قوية وموجبة بين بعد التصميم الوظيفي والميزة التنافسية.

الجدول رقم (5): قيم الارتباط لمعامل (Pearson) بين أبعاد التطبيقات التكنولوجية والميزة التنافسية

الميزة التنافسية	
0.296	التغيير التنظيمي
0.313	الهيكل التنظيمي
**0.547	التصميم الوظيفي
**0.508	التطبيقات التكنولوجية
(**) الارتباط ذو دلالة معنوية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)	

المصدر: إعداد الباحث من نتائج الدراسة الميدانية.

مما يعني أن هناك مبرر قوي بعدم رفض الفرضية الثانية، إذ أظهرت النتائج وجود علاقات ارتباط موجبة وقوية بين التطبيقات التكنولوجية ومجموعة المتغيرات التنافسية.

5.2 اختبار علاقات التأثير بين متغيرات الدراسة:

يتضح من خلال الجدول رقم (6)، أنه لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لبعدي التغيير التنظيمي، وبعد الهيكل التنظيمي، على الميزة التنافسية لدى الموظفين بالمؤسسات المبحوثة بمدينة الجلفة وذلك استناداً إلى أن قيمة (T) المحسوبة لبعدي التغيير التنظيمي، والبالغة (1.232)، أقل من قيمتها الجدولة والبالغة (2.161)، كما أن قيمة (T) المحسوبة لبعدي الهيكل التنظيمي، والبالغة (0.420)، أقل من قيمتها الجدولة والبالغة (2.161)، بالإضافة إلى أن مستوى المعنوية لبعدي التغيير التنظيمي والهيكل التنظيمي بلغا على الترتيب (0.228)، (0.678)، وهما أكبر من مستوى المعنوية المفروض والبالغ ($\alpha = 0.05$)، بينما قيمة (T) المحسوبة لبعدي تصميم الوظائف، والبالغة (2.768)، أكبر من قيمتها الجدولة والبالغة (2.161)، بالإضافة إلى أن مستوى المعنوية لبعدي تصميم الوظائف بلغ (0.010)، وهو أقل من مستوى المعنوية المفروض والبالغ ($\alpha \leq 0.05$).

كما تشير قيمة (R)، إلى أن قوة الارتباط بين هذه المتغيرات بلغت (0.584)، أي أن هناك علاقة طردية بين المتغيرين، فيما فسرت التطبيقات التكوينية ما مقداره (34.1%)، من التباين في متغير الميزة التنافسية، وأن المتبقي من هذه النسبة يعود إلى الخطأ العشوائي في المعادلة، أو ربما لعدم إدراج متغيرات مستقلة أخرى كان من المفروض إدراجها، أو لاختلاف طبيعة نموذج الانحدار على النموذج الخطي، و بالتالي فهي قوة تفسيرية ضعيفة. أما قيمة معامل (B)، والتي بلغت (0.469)، فتشير إلى أن أي تغير في بعد تصميم الوظائف بوحدة واحدة سيؤدي إلى حصول تغير في الميزة التنافسية بمقدار (0.469).

الجدول(6): نتائج الانحدار الخطي المتعدد التدريجي لأثر التطبيقات التكوينية على الميزة التنافسية.

المتغير المستقل	(B)	قيمة (T) المحسوبة	الارتباط (R)	معامل التحديد (R ²)	مستوى الدلالة (T)	وجود الأثر
الثابت	1.436	2.161	/	/	0.039	/
التغيير التنظيمي	0.132	1.232	0.584	0.341	0.228	لا يوجد أثر
الهيكل التنظيمي	0.047	0.420			0.678	لا يوجد أثر
تصميم الوظائف	0.469	2.768			0.010	يوجد أثر
$Y = 1.436 + 0.469X_3 + \varepsilon$						المعادلة
(ذات دلالة إحصائية عد مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$)						الخطأ المعياري ⁽²⁾

المصدر: إعداد الباحث من نتائج الدراسة الميدانية.

نستنتج من خلال نتائج الانحدار الخطي المتعدد التدريجي لأثر التطبيقات التكوينية على الميزة التنافسية بأنه يمكن تفسيرها من خلال الصيغة التالية:

$$Y = 1.436 + 0.469 \times X_3 + \varepsilon$$

إذ تبين هذه المعادلة بأن قيمة معامل (B)، والتي بلغت (0.469)، تشير إلى أن أي تغير في بعد تصميم الوظائف بوحدة واحدة سيؤدي إلى حصول تغير في الميزة التنافسية بمقدار (0.469).

وطبقاً لهذه النتائج فإن هناك مرور برفض الفرضية الرئيسية الثالثة والتي تنص على أن هناك علاقة تأثير موجبة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)، بين أبعاد التطبيقات التكوينية (التغيير التنظيمي، الهيكل التنظيمي، تصميم الوظائف) والميزة التنافسية لدى الموظفين بمؤسستي موبيليس و جيزي بمدينة الجلفة.

الخلاصة:

لقد توصل البحث إلى عدد من الاستنتاجات والمقترحات الآتية:

النتائج:

- تعد التطبيقات التكنولوجية أسلوباً من الأساليب الحديثة التي تساهم مساهمة فاعلة في التكيف مع المتغيرات البيئية وتحسين الكفاءة والفعالية التنظيمية؛ كما تعد نمطاً من أنماط مواكبة التطور والتجدد الذي تسعى المنظمات لتحقيقه بشكل دائم.
- في ظل ما تشهده بيئة الأعمال في الوقت الراهن وفي ظل اقتصاد السوق تختم على المنظمة العمل من أجل البقاء في السوق ولعل أهم ما يساعد المنظمة على ذلك هو حصولها على صمام الأمان والمتمثل في الميزة التنافسية والتي يمكن أن نعرفها على أنها القدرة على التميز والتفرد عن بقية المنافسين الآخرين، من خلال امتلاك خاصية أو مجموعة من الخصائص الإبداعية التي تمكنها من تعزيز مركزها التنافسي وزيادة حصتها السوقية على المدى البعيد وكذا إشباع احتياجات جميع المتعاملين معها من عملاء ومستثمرين وفئات المجتمع الأخرى.
- يرتبط تحقيق الميزة التنافسية بتظافر مجموعة من الأبعاد تتمثل في: التكلفة المنخفضة لمنتجات المنظمة مقارنة بالمنافسين الآخرين، الجودة المتفوقة، الاستجابة السريعة لحاجات الزبائن، الإبداع المتفوق.
- تعتبر مؤسستي موبيليس وجيزي من بين أهم المؤسسات الناشطة في سوق الهاتف النقال في الجزائر، وقد دخلتا مرحلة جديدة منذ سنة 2002، تميزت بالمنافسة الشديدة، وهو ما مكنتها على الحصول على مجموعة من المقومات والمؤشرات التنافسية التي مكنتها من الحصول على ميزة تنافسية واحتلالها لمركز تنافسي قوي في السوق.
- خلصنا إلى أن مستوى التطبيقات التكنولوجية كان مرتفعاً لدى أفراد عينة الدراسة، وهذا ما يعكسه المستوى المرتفع لأغلب أبعادها، حيث جاء بعد التصميم الوظيفي في المرتبة الأولى، يليه بعد التغيير التنظيمي في المرتبة الثانية، إذ سجلنا تحققهم بمستويين مرتفعين، يليهما بعد الهيكل التنظيمي في المرتبة الثالثة، إذ سجلنا تحققه بمستوى متوسط.
- خلصنا إلى أن مستوى الميزة التنافسية مرتفعاً لدى أفراد عينة الدراسة، وهذا ما يعكسه المستوى المرتفع لجميع فقراتها. حيث ترتيب جاء بعد التكلفة في المرتبة الأولى، يليه بعد الإبداع في المرتبة الثانية، يليه بعد الاستجابة في المرتبة الثالثة، يليه بعد الجودة في المرتبة الرابعة، إذ سجلنا تحققهم جميعاً بمستويات مرتفعة.
- خلصنا إلى أن هناك علاقة ارتباط موجبة وقوية بين التطبيقات التكنولوجية والميزة التنافسية، كما نلاحظ أن العلاقة كانت موجبة وضعيفة بين كل من بعدي التغيير التنظيمي والهيكل التنظيمي وبين الميزة التنافسية بينما كانت قوية وموجبة بين بعد تصميم الوظائف والميزة التنافسية.
- تبين من خلال نتائج الانحدار الخطي المتعدد أنه لا توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية لبُعدي التغيير التنظيمي والهيكل التنظيمي والميزة التنافسية، بينما نجد أن بعد التصميم الوظيفي يؤثر على الميزة التنافسية بمؤسستي موبيليس وجيزي بمدينة الجلفة.

التوصيات:

في ضوء النتائج التي توصل إليها البحث يمكن تقديم التوصيات التالية:

- ضرورة توجيه اهتمام الباحثين والدارسين لدراسة وتحليل موضوع التطبيقات التكنولوجية من خلال دراسة وتحليل أهم المتغيرات الشخصية والوظيفية والتنظيمية المحددة و المؤثرة فيها. وكذا وضع الأسس لكيفية تنميتها لاسيما، أن لها علاقة مباشرة بنجاح المؤسسات الخدمية وتحقيق أهدافها على المدى الطويل.
- ضرورة تعزيز والاستفادة من **مستوى التغيير التنظيمي**. مؤسسي موبيليس وجزري بالحلقة وذلك من خلال تعزيز البرامج التدريبية من أجل إكساب الموظفين المهارة والقدرة اللازمة لإنجاح التغيير، وكذا زيادة الاهتمام بالتغيير في طرق العمل، ودراسة القرارات المرتبطة بالتغيير مع كافة المعنيين بالمؤسسة قبل تطبيقها، بالإضافة إلى مراجعة خطط التغيير دوريا وإعادة تقييم ما تم إنجازه، وكذا تقديم حوافز مادية ومعنوية لتحقيق التغيير.
- ضرورة تعزيز والاستفادة من **مستوى التصميم الوظيفي**. مؤسسي موبيليس وجزري بالحلقة وذلك من خلال زيادة الاهتمام بتصميم الوظائف بالشكل الذي يساعد الموظفين على إنجاز أعمالهم على ما يرام، وكذا زيادة تدفق وانسياب المعلومات المتعلقة بأداء العمل من المشرف المباشر إلى شاغل الوظيفة أولا بأول، وإعادة تصميم الوظائف بالشكل الذي يكسب الموظفين مهارات جديدة أثناء تأدية أعمالهم، وجعل الموظف أكثر احتواء لوظيفته وجعله أكثر ارتباطا بعمله ومنظمته.
- مجابهة نقاط الضعف في **الهيكل التنظيمي** وذلك من خلال إعادة تصميمه ليصبح أكثر استقلالية في تنفيذ إجراءات العمل، ولكي تتسم وحدات العمل بعدم التداخل بين الاختصاصات والمسؤوليات ولكي تتناسب تخصصات الموظفين أكثر مع طبيعة ومهام الوظائف التي يشغلونها.
- مجابهة نقاط الضعف في **الميزة التنافسية** وذلك من خلال السرعة في الاستجابة لطلبات الزبائن، تقديم خدمات ذات قيمة عالية لدى الزبون في الوقت المناسب والمحدد وكذا زيادة التزام الموظفين بتنفيذ المعاملات دون تمييز، وزيادة إصغاء الموظفون لشكاوى العملاء والرد على مكالماتهم ومعالجتها، وكذا تقديم خدمات خالية من الأخطاء.
- العمل على تحسين المنتجات والخدمات المقدمة، فضلا عن الانتقال من المنتجات التقليدية إلى المنتجات الإلكترونية الحديثة مثل الاستفادة من شبكة الأنترنت لكسب ميزة تنافسية مستدامة.

المصادر والمراجع:

1. إياذ فاضل التميمي، شاكر جار الله الخشالي (2004)، السلوك الإبداعي و أثره على الميزة التنافسية: دراسة ميدانية في شركات الصناعات الغذائية الأردنية، مجلة البصائر الأردن — جامعة البترا، المجلد (8)، العدد (2)، ص: 159 — 196.
2. بن عودة مصطفى وغويبي سمير (2019)، دور أخلاقيات الأعمال في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسات الاقتصادية: دراسة تحليلية لآراء العاملين بمدبغة الحضاب العليا بالحلقة، مجلة الميادين الاقتصادية، المجلد (2)، العدد (1)، الجزائر: جامعة الجزائر 3، ص: 25 — 42.

3. بوهلال فاطيمة (2016)، التوافق بين الخيار الاستراتيجي والهيكلي التنظيمي وتأثيره على فعالية المنظمة، أطروحة دكتوراه غير منشورة في تسيير المؤسسات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، الجزائر: جامعة مصطفى إسطنبولي بمعسكر.
4. حامد كريم الحدراوي حميدة كريم، حسين سعد الخرسان (2017)، التطبيقات التكنولوجية ودورها في تحقيق ريادة الأعمال الإلكترونية: دراسة تطبيقية، ورقة بحثية مقدمة إلى أعمال المؤتمر الرابع عشر للجرائم الإلكترونية، 24-25 مارس، 2017 لبنان: طرابلس. ص: 1—20.
5. حريم حسين (2004)، السلوك التنظيمي: سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال، عمان: دار الحامد.
6. حسن حسين عجلان (2008)، استراتيجيات الإدارة المعرفية، الطبعة الأولى، عمان: دار إثراء للنشر والتوزيع.
7. حسين حريم (2013)، السلوك التنظيمي: سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال، الطبعة الرابعة، عمان: دار حامد للنشر والتوزيع.
8. خليدة محمد بلكبير (2013)، تحليل مواقف واتجاهات مسيري المؤسسات الجزائرية اتجاه التمكين كأداة لتحقيق الميزة التنافسية، أطروحة دكتوراه غير منشورة في إدارة الأعمال، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، جامعة الجزائر (3).
9. رزيقة يحيوي (2013)، الإبداع كمدخل لاكتساب ميزة تنافسية مستدامة في منظمات الأعمال: دراسة حالة ملبنة الحضنة بالمسيلة، مذكرة ماجستير غير منشورة في إدارة المنظمات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، جامعة المسيلة، الجزائر.
10. رعد حسن الصرن (2001)، كيف تتعلم أسرار الجودة الشاملة، الطبعة الثانية، مشق — سوريا: دار علاء الدين للنشر و التوزيع.
11. شريفي مسعودة (2016)، إدارة التغيير التنظيمي ودورها في ترسيخ مبادئ وأسس المنظمة المتعلمة: دراسة حالة منظمة جنرال إلكتريك "عملاق التكنولوجيا العالمي"، أطروحة دكتوراه غير منشورة في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، الجزائر: جامعة حسية بن بوعلي.
12. صالح مهدي محسن العامري، طاهر محسن منصور الغالي (2008)، الإدارة والأعمال، الطبعة الثانية، عمان — الأردن: دار وائل للنشر والتوزيع.
13. صالح، إسلام طالب محمد (2011)، أثر تقييم جودة الخدمات المصرفية في رغبة الزبون لاقتنائها، مجلة المنصور، العدد (14)، العراق: كلية المنصور الأهلية. ص: 129 — 150.
14. صبحي العتبي (2002)، تطور الفكر والأنشطة الإدارية، الطبعة الأولى، عمان: دار حامد للنشر والتوزيع.
15. علاء فرحان طالب الدعيمي (2012)، دور إدارة الجودة الشاملة في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة: بحث استطلاعي في شركة التأمين العراقية العامة، مجلة دراسات محاسبية ومالية، العراق: المعهد العالي للدراسات المالية والمحاسبية — جامعة بغداد، المجلد (7)، العدد (21) ص: 33 — 70.

16. علاوي عبد الفتاح (2013)، أثر التعديى التنظيمي على أداء الموارد البشرية: دراسة حالة شركة "سونلغاز" - وحدة الأغواط ، أطروحة دكتوراه غير منشورة في إدارة الأعمال، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير ،قسم علوم التسيير، الجزائر: جامعة الجزائر (3).

17. العتري سعد علي (2016)، نظرية المنظمة والسلوك التنظيمي، الطبعة الأولى، بغداد: دار الذاكرة للنشر والتوزيع.

18. مانع سريينة (2015)، أثر استراتيجية تنمية الموارد البشرية على أداء الأفراد في الجامعات: دراسة حالة عينة من الجامعات الجزائرية، أطروحة دكتوراه غير منشورة في علوم التسيير، تخصص تنظيم الموارد البشرية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير ، الجزائر: جامعة بسكرة.

19. مصطفى رجب على شعبان (2011)، رأس المال الفكري ودوره في تحقيق الميزة التنافسية لشركة الاتصالات الخلوية الفلسطينية حوال، رسالة ماجستير إدارة أعمال، الجامعة الإسلامية غزة، فلسطين.

20. ميلود ناصر، بوظراف الجليلي (2020). دراسة علاقة التسويق الداخلي بالعمل والميزة التنافسية: حالة بنوك عمومية محلية لولاية مستغانم، مجلة المالية & الاسواق، الجزائر: جامعة عبد الحميد ابن باديس- مستغانم، المجلد (7)، العدد (3) ص: 218 _ 235.

21. ياسر مرزوقي (2019)، دور إدارة الكفاءات في تعزيز الميزة التنافسية لمؤسسات الصناعات الدوائية الجزائرية : دراسة حالة مجمع صيدال ، أطروحة دكتوراه غير منشورة في تسيير موارد بشرية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير ،قسم علوم التسيير، الجزائر: جامعة الجزائر (3).

22. Barbora Gabzdylova, John F. Raffensperger, Pavel Castka,.(2009). Sustainability in the New Zealand wine industry: drivers, stakeholders and practices. Journal of Cleaner Production. 17 (11), p.992–998.
23. Gary, Dessler .(2004). Managing organization change, prentice ,Hall,Imc.
24. Ifeyinwa Juliet Orji,.(2019). Examining barriers to organizational change for sustainability and drivers of sustainable performance in the metal manufacturing industry. Resources, Conservation & Recycling. 140, p.102–114.
25. John Joseph, William Ocasio.(2012). Architecture, attention, and adaptation in the multibusiness firm: General electric from 1951 to 2001. Strategic Management Journal 33, p.633–660.
26. Lasserre.PH, .(2007). Global Strategic Management, 2nd Palgrave Macmillan
27. Michael Porter, .(2000). L'avantage concurrentiel, Dunod, Paris.
28. Moktadir, M.A., Ali, S.M., Rajesh, R., Paul, S.K.(2018). Modeling the interrelationships among barriers to sustainable supply chain management in leather industry. Journal of Cleaner Production 181 (Part A), p.631–651.
29. Qinghua, Zhu.(2016). Institutional pressures and support from industrial zones for motivating sustainable production among Chinese manufacturers. Int. J. Production Economics 181 (Part B), p.402–409.
30. Robert Kleinknecht, Hammad Ul Haq, Alan R. Muller , Karolus O. Kraan .(2020). An attention-based view of short-termism: The effects of organizational structure. European Management Journal 38, p.244–254.
31. Robert Kleinknecht, Hammad Ul Haq, Alan R. Muller , Karolus O. Kraan .(2020). An attention-based view of short-termism: The effects of organizational structure. European Management Journal 38, p.244–254.

دور التطبيقات التكنولوجية في تحقيق الميزة التنافسية للمنظمات الأعمال
— دراسة ميدانية بمؤسستي موبليس وجيزي بمدينة الجلفة —

قائمة الملاحق:

جامعة زيان عاشور بالجلفة

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

الموضوع: استبيان

تحية طيبة....

يسرنا أن نضع بين أيديكم هذه الاستبانة، والتي تهدف لجمع المعلومات الميدانية اللازمة للبحث الذي نقوم بإعداده والموسوم

بالعنوان الآتي:

دور التطبيقات التكنولوجية في تحقيق الميزة التنافسية للمنظمات الأعمال

د/ بن عودة مصطفى

نرجو منكم التفضل والتكرم للإجابة على كامل أسئلة الاستبانة بما يُحاكي الواقع العملي، كما نؤكد لكم بأن إجاباتكم

ستستخدم فقط لأغراض البحث العلمي، شاكرين لكم حسن تعاونكم معنا.

المحور الأول- المعلومات الشخصية والوظيفية:

يرجى منك قراءة العبارات بدقة وتمعن مع وضع علامة (X) أمام كل عبارة، علما بأن كل إجابة لا تقبل إلا خيارا واحدا فقط.

النوع الاجتماعي	ذكر	أنثى		
العمر	من 20 — 30 سنة	من 31 — 40 سنة	أكثر من 41 سنة	
المستوى التعليمي	أقل من الثانوي	دبلوم جامعي		
الخبرة الوظيفية	أقل من 10 سنوات	بين 11 و 20 سنة	أكثر من 21 سنة	
الفئة المهنية	موظف	رئيس مصلحة	إطار	
اسم المؤسسة	جيزي	موبليس		

المحور الثاني: أسئلة الاستبانة

ابدأ	نادرا	أحيانا	غاليا	دائما	العبارة
					التغيير التنظيمي
					تسعى المؤسسة و راء قيامها بالتغيير إلى التكيف مع بيئة العمل
					تقدم إدارة المؤسسة حوافز مادية و معنوية لتحقيق التغيير
					تعتبر مقاومة التغيير إيجابية في بعض الأحيان لأنها تكشف عن بعض نقاط الضعف
					تقدم الإدارة للموظفين معلومات كافية بضرورة التغيير
					الهيكل التنظيمي
					تتسم وحدات العمل بعدم التداخل في الاختصاصات و المسؤوليات و تناسب الموظفين مع طبيعة و مهام وظائفها

					الموظفون يمتلكون استقلالية عالية في تنفيذ إجراءات العمل التي يرغبون بها.
					آراء وشكاوى الموظفين تتم بموجب قواعد و إجراءات مكتوبة
					الإدارة العليا هي المسؤولة عن تنظيم العمل و توزيع المسؤوليات و تنفيذ الخطط
					التصميم الوظيفي
					تكتسب مهارات جديدة من خلال أداء عملك
					أستلم معلومات على أداء عملي أولا بأول من مشرفي المباشر
					تعرف على مستوى أداء عملك من زملائك الذين تعمل معه
					الوظيفة التي تشغلها حلقة مهمة في سلسلة الوظائف بالمؤسسة
					التكلفة المنخفضة
					تقدم المؤسسة منتجات بأقل الأسعار
					تقدم المؤسسة تخفيضات في أسعار المنتجات في مناسبات معينة
					تساهم تكنولوجيا المعلومات في تخفيض التكلفة للمؤسسة
					تسعى المؤسسة إلى ابتكار و تطوير طرق و أساليب فعالة لتخفيض التكاليف
					جودة المنتجات
					تولي المؤسسة أهمية قصوى لمسألة الجودة مما ينعكس على انخفاض معدل المعيب في المنتج
					تتطابق جودة المنتجات مع توقعات الزبائن
					تخصص المؤسسة فرق لمتابعة جودة المنتجات في مختلف المراحل و العمليات
					الاهتمام بأفكار العمال و إبداعاتهم في تحسين جودة الخدمات و المنتجات
					الاستجابة السريعة
					حرص المؤسسة على تسليم منتجاتها للزبائن في الوقت المحدد
					لدى المؤسسة القدرة على الاستجابة العالية لحاجات الزبائن و رغباتهم
					لدى المؤسسة القدرة الكبيرة في التكيف مع تطورات السوق
					تتمتع المؤسسة بالاستجابة السريعة لتغير أذواق الزبائن
					الإبداع
					تخصص المؤسسة ميزانية كافية لأعمال البحث و التطوير
					يملك عمال المؤسسة القدرة على تشخيص المشكلات و معرفة أسبابها
					تراعي المؤسسة الجانب الإبداعي في كل عملياتها
					تسعى المؤسسة دائما للاستفادة من الأفكار الجديدة مهما كان مصدرها