



بسم الله الرحمن الرحيم

جامعة السودان للعلوم و التكنولوجيا

كلية الدراسات العليا

كلية الدراسات التجارية

قسم إدارة الأعمال



الدور الوسيط لنظم المعلومات الإدارية في العلاقة بين جودة  
الخدمة و تحقيق الميزة التنافسية

بالتطبيق علي مستخدمي شرائح ( زين \_ سوداني \_ أريبا )

**The intermediary role of management information systems in  
relation between the quality of service and achieving the competitive  
advantage**

**Apply the users of SIM cards of (Zain \_ Sudani \_M T N)**

بحث تكميلي لنيل درجة ماجستير العلوم في إدارة الأعمال

إعداد الدارس:-

جبريل عبد الرحمن علي محمد

إشراف الدكتورة:

هدى علي عبدالواحد

العام

1442هـ. 2020م



# الاستهلال

قال الله تعالى :-

((وَقُلْ اَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ))

[التوبة:105]

# الإهداء

إلى كل من علمني حرفاً إعترافاً و احتراماً لهم

أساتذتي الأجلاء

إلى كل من فارقت روحه جسده فداء لهذا الوطن

إلى شهداء ثورة ديسمبر المجيدة

إلى كل محبي العلم و العلماء من بلادي

أهدي ثمرة جهدي المتواضع هذا إليكم جميعاً،،،

## الشكر والتقدير

الحمد لله رب العالمين ، الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات و الصلاة والسلام علي خير خلق الله أجمعين سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم تسليماً كثيراً  
أما بعد ،،،

الحمد لله الذي وفقني لإنجاز هذه الدراسة و أتمنى من الله أن ينفع بها كل طالب علم في هذا المجال ، ثم الشكر أجزله لجامعة السودان للعلوم و التكنولوجيا و اخص بالشكر كلية الدراسات العليا و البحث العلمي علي قبولي دارسا بها ، والشكر و التقدير للدكتورة / هدى علي علي آرائها السديدة و توجيهاتها المفيدة ، وصبرها معي حتى رأيت هذه الدراسة النور ، و أيضاً أشكر العاملين بكلية الدراسات التجارية و الشكر للأستاذة الذين منحوني جزاء من وقتهم الغالي بتحكيم الاستبانة ، دكتورة أميرة خيرى ، مظاهر عبد الرحيم ، محمد الناجي الجعفري ،محمد عبد العاطي ، ياسر ناصر الدودو وكذلك أتقدم بخالص شكري و تقدير إلى كل من ساهم معي براءة و فكره من أصدقائي و زملائي خلال فترة الدراسة فلهم التحية و التجلة وجزاهم الله خير الجزاء.

والله الموفق

## المستخلص

هدفت الدراسة الحالية إلى اختبار الدور الوسيط لنظم المعلومات الإدارية في العلاقة بين جودة الخدمة و تحقيق الميزة التنافسية. وكانت مشكلة الدراسة متمثلة في معرفة أثر نظم المعلومات الإدارية في العلاقة بين جودة الخدمة وتحقيق الميزة التنافسية. وتم استخدام نظرية المارد لأنها تعبير المنشأة او الشركة عبارة عن مجموعة من المارد بعضها متاح يمكن لأي شركة امتلاكه والبعض الآخر مورداً خاصاً ولتحقيق أهداف البحث تم تبني المنهج الوصفي التحليلي ، حيث استخدمت الدراسة الاستبيان كأداة لجمع البيانات من عينة غير احتمالية ميسرة بلغ حجمها ( 150 ) مفردة أخذت مستخدمى شرائح ( زين ، سوداني اريبا ) في ولاية الخرطوم لغرض تحليل البيانات عن طريق برنامج ( amos ) أجرى التحليل علي عدد (148) . كم تم اختبار الفرضيات المقترحة باستخدام اسلوب تحليل المسار حيث أوضحت نتائج الدراسة أن جودة الخدمة ليس لديها تأثير ايجابي ذا دلالة إحصائية في تحقيق الميزة التنافسية وكل أبعادها ليس لها تأثير علي أبعاد الميزة التنافسية كما أشارت النتائج أيضاً إن بعد مستويات النظام في نظم المعلومات الإدارية تتوسط العلاقة بين أبعاد جودة الخدمة و تحقيق الميزة التنافسية جميع هذه النتائج تمت مناقشتها في ضوء الدراسات السابقة كما قدمت هذه النتائج العديد من التأثيرات النظرية و التطبيقية كان أهمها أوصت متخذي القرار بالتركيز على نظم المعلومات الإدارية و على وجه الخصوص استرجاع النتائج ومستويات النظام واتصال النظام وذلك لتوسطهم العلاقة بين جودة الخدمة والميزة التنافسية. كما أوصت هذه الدراسة متخذي القرار على تبني نظم المعلومات الإدارية عندي تبني جودة الخدمة لما لها من دور ايجابي في تحقيق الميزة التنافسية من جهة أخرى ، و أقرت هذه الدراسة بوجود عدة محددات من خلالها توصيات للبحوث المستقبلية .

## **Abstract**

The study aimed to exam the intermediary role of management information system in relation between quality of service and the achieving the competitive advantage.the study problem represented the effect of knowledge on the informations system in relation betweet quality of service and competitive advantage it used the resources theoryfor considering that the company as agroup of resources some of them available and the others are restricted for the company To achieve its goal the study depends on descriptive and analytical approach .The questionnaire is used as a tool to collect the data from un probability sample it was about (150) element. the research community were the users of SIM cards of (Zain -Sudani - MTN) in Khartoum state for the purpose of analyzing the data depending on (amos) program including the (148) element. testing the hypothesis by using track analysis method the result of the study highlighted that the quality of service has no positive affects in achieving the competitive advantage and all of its dimensions have no effect on the dimensions of the competitive advantage also the results appeared that system levels dimension the managerial information system had mediates in the quality of service the competitive advantage and the results were discussed based on the previous study as well as reflecting the service factors of theoretical and empirical studies it recommend for the decision makers to concentrate on the mangerial information system especially the reltive results levels, system connection this is because they mediate the relationship between serves quality , competitive advantage. Also recommended for the decision makers to adopt the managerial information system. In order to adopt the quality of service for its good impact in achieving the competitive advantage on the side, the study suggested on several factors upon which present the recommendation of future research.

## قائمة الموضوعات

رقم الصفحة	الموضوع	الرقم
أ	الاستهلال	1
ب	الإهداء	2
ج	الشكر و التقدير	3
د	المستخلص	4
هـ	Abstract	5
و	قائمة الموضوعات	6
ز	قائمة الجداول	7
ح	قائمة الأشكال	8
<b>الفصل الأول (الإطار العام للدراسة)</b>		
1	المقدمة	9
3	مشكلة الدراسة	10
5	تساؤلات الدراسة	11
6	أهداف الدراسة	12
6	الأهمية النظرية للدراسة	13
6	الأهمية التطبيقية للدراسة	14
7	التعريفات الإجرائية	15
8	تنظيم الدراسة	16
<b>الفصل الثاني (الإطار النظري)</b>		
10	المبحث الأول : جودة الخدمة	17
14	المبحث الثاني : الميزة التنافسية	18
21	المبحث الثالث : نظم المعلومات الإدارية	19
27	المبحث الرابع : العلاقة بين المتغيرات	20
<b>الفصل الثالث (نظرية ونموذج الدراسة)</b>		
31	المبحث الأول : النظرية المفسرة و الداعمة للنموذج	21
36	المبحث الثاني : فرضيات الدراسة	22
<b>الفصل الرابع (الدراسة الميدانية)</b>		
46	المبحث الأول : عرض و تحليل البيانات	23
57	المبحث الثاني: اختبار الفرضيات	24
<b>الفصل الخامس (مناقشة النتائج و التوصيات)</b>		
75	تلخيص الدراسة	25
76	مناقشة النتائج	26
78	تأثيرات الدراسة	27
79	محددات الدراسة	28
80	التوصية ببحوث مستقبلية	29
81	المصادر و المراجع	30
84	الملاحق	31



## قائمة الجداول

رقم الصفحة	اسم الجدول	الرقم
16	وجهات النظر المختلفة للميزة التنافسية	1/2
42	مقياس ليكرت الخماسي	1/3
43	قياس متغيرات الدراسة	2/3
45	مصادر مقياس الاستبانة	3/3
48	مقياس درجة الموافقة	1/4
48	تنظيف البيانات ونسبة الاستجابة	2/4
52	مؤشرات جودة المطابق لنموذج الدراسة	3/4
55	اختبارات التوزيع الطبيعي	4/4
60	مؤشرات جودة النموذج جودة الخدمة و تحقيق الميزة التنافسية	5/4
60	قيم تحليل المسار من جودة الخدمة و تحقيق الميزة التنافسية	6/4
62	مؤشرات جودة النموذج جودة الخدمة و نظم المعلومات الإدارية	7/4
62	قيم تحليل المسار من جودة الخدمة و نظم المعلومات الإدارية	8/4
64	مؤشرات جودة النموذج نظم المعلومات الإدارية و تحقيق الميزة التنافسية	9/4
64	قيم تحليل المسار من نظم المعلومات الإدارية و تحقيق الميزة التنافسية	10/4
66	مؤشرات جودة النموذج الدور الوسيط لنظم المعلومات الإدارية في العلاقة بين جودة الخدمة و تحقيق الميزة التنافسية	11/4
66	قيم تحليل المسار بين الدور الوسيط لنظم المعلومات الإدارية في العلاقة بين جودة الخدمة و تحقيق الميزة التنافسية	12/4
69	مؤشرات جودة النموذج الدور الوسيط لنظم المعلومات الإدارية في العلاقة بين جودة الخدمة و تحقيق الميزة التنافسية	13/4
69	قيم تحليل المسار بين الدور الوسيط لنظم المعلومات الإدارية في العلاقة بين جودة الخدمة و تحقيق الميزة التنافسية	14/4
72	مؤشرات جودة النموذج الدور الوسيط لنظم المعلومات الإدارية في العلاقة بين جودة الخدمة و تحقيق الميزة التنافسية	15/14
72	قيم تحليل المسار بين الدور الوسيط لنظم المعلومات الإدارية في العلاقة بين جودة الخدمة و تحقيق الميزة التنافسية	16 /4

## قائمة الأشكال

رقم الصفحة	اسم الشكل	الرقم
51	التحليل العاملي التوكيدي	1/4
59	العلاقة بين جودة الخدمة و تحقيق الميزة التنافسية	2/4
61	العلاقة بين جودة الخدمة و نظم المعلومات الإدارية	3/4
63	العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية و تحقيق الميزة التنافسية	4/4
65	العلاقة بين لنظم المعلومات الإدارية في العلاقة بين جودة الخدمة و تحقيق الميزة التنافسية	5/4
68	العلاقة بين لنظم المعلومات الإدارية في العلاقة بين جودة الخدمة و تحقيق الميزة التنافسية	6/4
71	العلاقة بين لنظم المعلومات الإدارية في العلاقة بين جودة الخدمة و تحقيق الميزة التنافسية	7/4

**الفصل الأول**

**الإطار العام**

## المقدمة:

يعتبر مفهوم الميزة التنافسية ثورة حقيقية في عالم إدارة الأعمال على المستوى الأكاديمي والعملي فأكاديمياً لم يعد ينظر للإدارة كهم (داخلي) او كمواجهة وقتية مع مشاكل ليست ذات بعد استراتيجي، ولكن اصبح ينظر للإدارة كعملية ديناميكية ومستمرة تستهدف معالجة الكثير من الهموم الداخلية والخارجية لتحقيق التفوق المستمر للمؤسسة على الآخرين اي علي المنافسين و الموردن و المشتريين وغيرهم من الاطرف الذين تتعامل معهم و بطبيعة الحال لن يكون تحقيق التفوق هذا عملاً وقتياً او قصير المدى ولكنه محاولات دائمة لحفظ توازن المؤسسة تجاه الاطراف الاخرى في السوق .من حيث المعنى تشير الميزة التنافسية إلى الخاصة التي تميز المؤسسة من غيرها من المؤسسات المنافسة ، وتحقق لهذا موقفاً قوياً تجاه الاطراف المختلفة .

ويمكن لأي مؤسسة ان تحقق الميزة التنافسية بطرق عديدة ولكن اهم هذه الطرق علي الإطلاق هي ان تكون المؤسسة ذات تكاليف منخفضة (تنتج بتكاليف تنافسية وتبيع بسعر منخفض) او ان تتمكن المؤسسة من تمييز منتجاتها فيزيائياً (الإبداع في المنتجات ) او انطباعياً ( الإعلان و الاسهم و الشهرة ) .وتزداد أهمية هذا المفهوم في عالم اليوم ازدياد حدة المنافسة وزيادة الصراع التجاري العالمي مما يحتم علي المؤسسات كذلك تعتبر نفسها واكتساب أرضية جديدة في السوق الكبير صنهات العتيب(2000) كذلك تعتبر جودة الخدمة من أكثر المواضيع أهمية للمنظمات في الوقت الحالي و ذلك لزيادة التنافس بين المنظمات و التحديات الملقاة علي عاتق المنظمات نتيجة لتحديث الخدمات

فالجودة يمكن ان تميز المنظمة عن غيرها وتحقق أهدافها كزيادة الربح و البقاء في السوق وزيادة الحصة السوقية للمنظمة وغيرها مما تطمح إليه المنظمات

في العادة .وهناك اعتقاد سائد لدي كثير من المسؤولين في المنظمات المختلفة بان العمل يمكنه الحكم علي كفاءة المنظمة من خلال مجموعة من المؤشرات أهمها عدد العاملين مظهرهم او التقنيات الحديثة في تقويم الخدمة .....الخ ، الا ان التجارب العملية أثبتت ان للعمل منطقة الخاص في الحكم علي كفاءة المنظمة العمل لا يهمة بذل الجهد في العمل ، وبذل أقصى ما في وسع المنظمة من اجلة ولكنه يريد أن يتلقى حلولاً فورية لمشكلاته ولا يهتم العمل البناء التنظيمي للمنظمة مقدمة الخدمة ، سواء كان ذلك في شكل كتيب أنيق يوزع عليه..... انه ينظر للمنظمة علي انها وحدة واحدة تعمل من أجله ، ولا يهتم العمل المشكلات اليومية للمنظمة والإجراءات الروتينية المستخدمة لإنهاء اعمالها حتى و لو كانت في مصلحة العمل .....فهو يرى ان تلك من مسؤوليات العاملين فيها والتي يجب ان لا تشغلهم عنه ، وعلية لا بد من المنظمة حتى تضمن إنتماء العمل إدراك ان العمل لديه حاجات يريد إشباعها وتوقعات يأمل الان يرتقي الخدمات التي تقوم الي مستواه وبالتالي قد يقع مقدموا الخدمة في خطأ كبير حينما يفترضون انهم يعرفون حاجات و توقعات عملائهم في كل وقت فإذا ساد هذا الافتراض فإنهم سيجدون ان العملاء غير راضين عن مستوى خدمات منظماتهم (محمد الامين 2018) وتعد نظم المعلومات الإدارية في عالمنا مورداً مهماً و رئيسياً من موارد المنظمة ذلك إنها تشكل العامل الحاسم لنجاح المنظمة لتحقيق رسالتها و أهدافها خاصة في ظل عالم يتسم بدرجة عالية من التعقيد والتغيير ، نتيجة لتطورات التكنولوجيا المتسارعة ولهذا كله ، اضافة إلي ما ابرزته التحديات العالمية المصاحبة لانفتاح الاقتصادي نحو الأسواق العالمية وظهور شركات متعددة الجنسيات ، وانتشار مفاهيم الخصخصة ، العولمة ، واصبحت المعلومة سلاحاً تنافسياً ، ومورداً استراتيجياً و يتوقف عليه نجاح المنظمة او فشلها .وقد جاءت نظم المعلومات الإدارية كواحدة من النظم القادرة علي جمع و

معالجة و تصنيف وحفظ البيانات والمعلومات التي يحتاج إليها متخذو القرارات لقيام بوظائف الإدارية كافة ، من تخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة وعلي مجالات العمل في المنظمة كافة حيث شهدت المنظمات العامة والخاصة نقلة كبيرة في أنظمة المعلومات ، تمثلت باستخدام الحاسب قواعد البيانات وشبكات الاتصالات بالإضافة الى وسائل التكنولوجيا الأخرى التي ساهمت في وجود المعلومات بشكل اساسي علي استخدام الحاسب الآلي ( هاجر قسم السيد 2015).

### مشكلة الدراسة:

في ظل التغيرات السريعة والمستمرة التي تشهدها بيئة الأعمال و بفعل الضغط المرافق للمنافسة تولى الشركات الاهتمام لتبني مفاهيم ادارية حديثة لتحقيق الميزة التنافسية حيث تعتبر الميزة التنافسية اكثر الوسائل فاعلية لتحقيق البقاء والاستمرارية في الوقت الراهن .بالنظر إلى الدراسات السابقة التي تناولت متغيرات الدراسة ( نظم المعلومات الإدارية ، جودة الخدمة ، الميزة التنافسية) فقد تناولت دراسة (مواهب معتصم 2017) دور نظم المعلومات الادارية في تحقيق الميزة التنافسية ، تناولت نظم المعلومات الإدارية كمتغير مستقل من خلال الابعاد ( هدف النظام ، شمولية النظام ، استرجاع النتائج ، مستويات النظام ، حدود النظام ببيئة ، اتصال النظام ) و تناولت الميزة التنافسية كمتغير تابع بينما في هذه الدراسة سنتناول نظم المعلومات الإدارية كمتغير وسيط .و أيضاً دراسة ( مريم محمد 2019) التي تناولت الدور المعدل للمرونة التنظيمية في العلاقة بين الذكاء التنافسي و الميزة التنافسية و تناولت الميزة التنافسية كمتغير تابع من خلال الابعاد ( الجودة ، السعر ، الإبداع ، الاستجابة )وقد اظهرت نتائج التحليل لهذه الدراسة وجود علاقة ايجابية جذئية بين الذكاء التنافسي و الميزة التنافسية .كما اشارت دراسة (نوم جهاد 2019) التي تناولت الاتجاهات الحديثة للمراجعة الداخلية و دورها في دعم الميزة التنافسية .

تناولت دعم الميزة التنافسية كمتغير تابع وظهرت نتائجها وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين اضافة القيمة و الميزة التنافسية.

اما دراسة (هشام عمر عبدالله 2019) فقد تناولت العلاقة بين ادارة المعرفة وراس المال الفكري و اثرهما علي الميزة التنافسية واستخدمت الميزة التنافسية كمتغير تابع و توصلت الي : تعتبر إدارة المعرفة مصدراً و داعماً اساسياً في تحقيق الميزة التنافسية كما أشارت دراسة (الصادق موسى 2018) التي تناولت اثر ابعاد الادارة اللوجستية في تحسين جودة الخدمة وتم استخدام جودة الخدمة كمتغير تابع ام في هذه الدراسة سوف يتم استخدام جودة الخدمة كمتغير مستقل وهذه ما يميزها عنها . وهناك دراسة ( محمد عبدالله 2018 ) تناولت الدور المعدل لقدرات التسويق الإلكتروني في العلاقة بين جودة الخدمة المصرفية و الانتماء . و استخدم جودة الخدمة كمتغير مستقل و تناول جودة الخدمة من خلال الابعاد التالية : ( الملموسية ، الاعتمادية ، الاستجابة ، التعاطف ، الثقة) وظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة إيجابية بين جودة الخدمة و الانتماء . و بالنظر الى دراسة ( محمد عبدالرحمن 2017) تناولت قدرات المنظمة واثرها علي الميزة التنافسية الدور المعدل للموامة الاستراتيجية و تناولت الميزة التنافسية كمتغير تابع .أيضاً دراسة (بهجة عثمان 2015) التي تناولت تطبيق ادارة الجودة الشاملة واثرها في جودة الخدمة والأداء التشغيلي في المؤسسات الخدمية السودانية .واستخدمت جودة الخدمة كمتغير مستقل و أظهرت نتائجها وجود علاقة إيجابية بين جودة الخدمة الأداء التشغيلي .كما اشارت دراسة (منى حسن 2015 ) التي تناولت العوامل المؤثرة في تبني نظم المعلومات الادارية في المؤسسات الخدمية بالسودان سهولة الاستخدام كمتغير وسيط ووعي المستخدم كمتغير معدل .واستخدمت العوامل المؤثرة في تبني نظم المعلومات كمتغير كمتغير مستقل وتبني نظم المعلومات الإدارية كمتغير تابع .وهناك دراسة

(هاجر قسم السيد 2015) تناولت اثر نظم المعلومات الادارية في اداء العاملين في منشآت الأعمال و استخدمت نظم المعلومات الادارية كمتغير مستقل بينما هذه الدراسة سوف تستخدم نظم المعلومات الإدارية كمتغير وسيط .بينما دراسة ( مجدي كمال 2013 ) التي قامت بتناول دور ادارة جودة الخدمة في تحقيق رضاء العملاء. استخدمت جودة الخدمة كمتغير مستقل من خلال الابعاد التالية ( الملموسية ، سرعة الاستجابة ، الاعتمادية ، الاهتمام الشخصي . (علية نجد ان بعض الدراسات السابقة تناولت جودة الخدمة كمتغير مستقل بينما ركزت اغلب الدراسات السابقة علي تحقيق الميزة التنافسية كمتغير تابع و البعض الاخر أحياناً يستخدم نظم المعلومات الإدارية كمتغير مستقل و أحياناً تابع .وعلية قامت هذه الدراسة بالنظر إلى الفجوة في هذه الدراسات السابقة التي لم تتناول نظم المعلومات الإدارية كمتغير وسيط .وبهذا سوف تقوم هذه الدراسة باختبار الدور الوسيط لنظم المعلومات الادارية في العلاقة بين جودة الخدمة وتحقيق الميزة التنافسية وهذا ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة وعلية يمكن ان تتمحور مشكلة الدراسة في السؤال الرئيسي التالي :-

معرفة أثر نظم المعلومات الادارية في العلاقة بين جودة الخدمة و الميزة التنافسية.؟

**تساؤلات الدراسة :-**

1. ماهو اثر جودة الخدمة علي الميزة التنافسية ؟
2. هل تؤثر سرعة أستجابة جودة الخدمة علي تحقيق الميزة التنافسية؟
3. هل تؤثر اعتمادية جودة الخدمة علي تحقيق الميزة التنافسية؟
4. هل يؤثر الامان لجودة الخدمة علي تحقيق الميزة التنافسية ؟
5. هل هنالك علاقة بين نظم المعلومات الادارية و تحقيق الميزة التنافسية؟



6. هل جودة الخدمة تؤثر في تحقيق الميزة التنافسية في ظل نظم المعلومات الإدارية؟

أهداف الدراسة :-

تهدف هذه الدراسة التعرف على:

1. التعرف على تأثير جودة الخدمة علي الميزة التنافسية.
2. التعرف على تأثير سرعة أستجابة جودة الخدمة علي تحقيق الميزة التنافسية.
3. التعرف على تأثير اعتمادية جودة الخدمة علي تحقيق الميزة التنافسية.
4. التعرف على تأثير الامان لجودة الخدمة علي تحقيق الميزة التنافسية.
5. معرفة طبيعة العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية و تحقيق الميزة التنافسية.
6. التعرف علي اثر جودة الخدمة علي تحقيق الميزة التنافسية في ظل وجود نظم المعلومات الادارية.

اهمية الدراسة :

تتبع أهمية هذه الدراسة من اضافته للمعرفة و لمتخذ القرار علي حد سواء حيث تشمل الاهمية النظرية و التطبيقية.

الاهمية النظرية

تمثل أهمية البحث باضافته للواقع النظري او المعرفي من حيث التوسع والاضافة للنظرية الموجودة مسبقاً تشمل الأهمية النظرية الجوانب التالية:

1. تسهم هذه الدراسة في اثراء النقاش العلمي من خلال فتح الباب لمعرفة ماهية ابعاد جودة الخدمة الأكثر تأثيراً علي الميزة التنافسية.
2. تسهم هذه الدراسة في سد الفجوة الموجودة في الدراسات السابقة بمدي تأثير جودة الخدمة علي الميزة التنافسية.

3. تناولت هذه الدراسة اضافة جديدة للمعرفة حيث استخدمت متغير وسيط وهو نظم المعلومات الادارية في العلاقة بين جودة الخدمة و الميزة التنافسية .
4. تعد هذه الدراسة أرضية قوية ونقطة انطلاق للدراسات العلمية المستقبلية في هذا الجانب.

### الأهمية التطبيقية

تعكس أهمية البحث للواقع العملي ،اي اضافة المتوقعة للبحث لمتخذي القرار ، وتشمل الحوانب التالية :-

1. تبصير متخذي القرار بأكثر ابعاد جودة الخدمة تأثير علي الميزة التنافسية وبالتالي التركيزعليه دون غيره من الأبعاد
2. توعية متخذي القرار بضرورة الاهتمام بجودة الخدمة و ما منهما من اثار ايجابية متوقعة في عصر المعلومات الحالي.
3. لفت نظر الشركات لضرورة إستيعاب نظم المعلومات الادارية ضمن الاستراتيجيات الداخلية لشركات نظراً للمكاسب الناجمة من ذلك
4. تبصير متخذي القرار بضرورة متابعة قياس الميزة التنافسية والتفريق بين الأبعاد المختلفة المكونة كيفية زيادة فعالية كل بعد بما يعود بالنفع على الشركة.

### التعريفات الإجرائية :

- **الميزة التنافسية** - : تعريف الميزة التنافسية :- يعرف (M, porter)الميزة التنافسية بأنها تنشأ بمجرد تـصل المؤسسة إلى اكتشاف طرق جديدة أكثر من تلك المستعملة من قبل المنافسين .حيث يكون بمقدورها تجسيد هذا الاكتشاف

ميدانياً.(تاريخ الزيارة 2019/9/17 الساعة 7:25م www.google.com)

- **جودة الخدمة** : تعريف جودة الخدمة :- تعرف علي معيار لدرجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة ومع توقعات العملاء لهذه الخدمة (محمد عبدالله 2018)
  - **نظم المعلومات الإدارية** :- تعريف نظم المعلومات الإدارية :- عرفت جمعية نظم المعلومات الأمريكية بصورة عامة بأنه : نظام يقوم بجمع و تنظيم وإيصال وعرض المعلومات لاستعمالها من قبل الأفراد في مجالات التخطيط و الرقابة للأنشطة التي تمارسها المنشأة (هاجر قسم السيد 2015)
- تنظيم الدراسة :**

يتضمن هذا البحث خمسة فصول دراسية ، حيث يحتوي الفصل الأول علي (الإطار العام للدراسة) و الذي يشمل علي مشكلة و تساؤلات الدراسة وأهداف الدراسة من ثم أهميتها والتعريفات لمفاهيم الدراسة. كما يحتوي الفصل الثاني علي (الإطار النظري للدراسة) و الذي يشمل مقدمة الفصل و مفاهيم الدراسة (جودة الخدمة ، الميزة التنافسية ، نظم المعلومات الإدارية) من حيث التعريفات و الأهمية والأهداف والأنواع وخصائص ومميزات و أيضاً يتضمن العلاقة بين المتغيرات. ويحتوي الفصل الثالث علي ( منهجية الدراسة) و تلذي يشمل مقدمة الفصل و نموذج الدراسة و فرضيات الدراسة. فيما يحتوي الفصل الرابع علي ( تحليل بيانات الدراسة) و الذي يشمل تحليل متغيرات الدراسة وعرض ملخص النتائج. اما الفصل الخامس فقد تم تخصيصه (لمناقشة النتائج و توصيات الدراسة) ويحتوي علي مناقشة نتائج الدراسة و التوصيات وتأثيرات الدراسة ومحددات الدراسة التي تتمثل في جوانب القصور والتوصية ببعض البحوث المستقبلية و خلاصة الدراسة.

## الفصل الثاني

# الإطار النظري

## تمهيد :

يتكون هذه الفصل من أربعة مباحث حيث يتناول المبحث الاول جودة الخدمة ، تعريفها ، واهميتها ، واهدافها ، و ابعادها المختلفة ، بينما يتناول المبحث الثاني الميزة التنافسية ماهية و تعريفات ، وخصائص، المحيط العام للمنافسة ومعايير الحكم علي جودة الميزة التنافسية ، و ابعاد الميزة التنافسية ، اما المبحث الثالث فتناول نظم المعلومات الإدارية ، تعريفها و أهميتها، خصائص نظم المعلومات الإدارية ، و وظائف ومصادر نظم المعلومات الإدارية ، و وظائف وأهداف نظم المعلومات الإدارية في حين المبحث الرابع ناقش العلاقة بين المتغيرات المختلفة للبحث و وتاتي هذه المباحث تباعاً كما يلي.

## المبحث الاول

### جودة الخدمة

#### مفهوم جودة الخدمة

توجد صعوبة في تعريف جودة الخدمة و تستمر تلك الصعوبة من الخصائص العامة المميزة للخدمات قياساً الى السلع المادية إذ عرفت انها معيار لدرجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات الزبائن لهذه الخدمة ويمكن التعبير عنه رياضياً من خلال المعادلة الآتية :-

جودة الخدمة = إدراك الزبون للأداء الفعلي \_ توقعات الزبون لمستوى الاداء ومن خلال المعادلة يكمن تصور ثلاثة مستويات للخدمة وهي الخدمة العادية وهي التي تتحقق عندما يتساوى اراء الزبون لاداء الخدمة مع توقعاته السابقة عنها و الخدمة الرديئة وهي تلك التي تتحقق عندما يتدني الاداء الفعلي للخدمة عن مستويات التوقعات بالنسبة له و الخدمة المميزة هي تلك التي تتحقق عندما يفوق او يتجاوز الاداء الفعلي للخدمة توقعات الزبون بالنسبة له (داود عبدالملك الحدابي و/ هدى قشوة 2009)

#### تعريف جودة الخدمة :

- عرفت انها معيار لدرجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات الزبائن لهذه الخدمة
- كما تعرف بانها الفجوة او الانحراف ما بين توقعات الزبون للخدمة وادراك الجودة بعد استهلاك الخدمة (علي السلمي 2009)
- هي قياس لمدى تطابق مستوى الجودة المقدمة مع توقعات المستفيد فتقديم خدمة ذات جودة يعنى في المحصلة النهائية ان تكون متوافقة مع توقعات المستفيدين (بشير العلق \_ حميد عبدالنبي الطائي 2009)

## أهمية جودة الخدمة :-

تعتبر جودة الخدمة من اهم العوامل التي تؤثر في عمليات الترويج و الاعلان داخل المؤسسة ، و لملاحقة التطور السريع في تقديم الخدمات لابد مت إدراك معنى الجودة ، فالنجاح في تقويم هذه الخدمات يعتمد على الحصول علي درجات من الجودة و معرفة كيفية الوصول إلى معايير الجودة.

ولجودة الخدمة أهمية كبيرة بالنسبة للمؤسسات التي تهدف الى تحقيق النجاح و الاستقرار ففي مجال المنتجات العملاء و الموظفين يتعاملون معا من اجل خلق الخدمة وتقديمها على أعلى مستوى فعلي المؤسسات الاهتمام بالموظفين و العملاء معا لذلك تكمن أهمية الجودة في تقديم الخدمة فيمايلي :-

1. نمو مجال الخدمة: - لقد ازداد عدد المؤسسات التي تقدم الخدمات فمثلاً نصف

المؤسسات الأمريكية يتعلق نشاطها بتقديم الخدمات الى جانب ذلك فالمؤسسات الخدماتية ما زالت في نمو متزايد ومستمر

2. ازدياد المنافسة: - ان تزايد عدد المؤسسات الخدمية سوف يؤدي الى وجود

منافسة شديدة بينهما لذلك فان الاعتماد علي جودة الخدمة سوف يعطي لهذه المؤسسات مزايا تنافسية عديدة

3. فهم العملاء: - ان العملاء يريدون معاملة جيدة ويكرهون التعامل مع

المؤسسات التي تركز علي الخدمة فلا يكفي تقديم خدمة ذات جودة و سعر معقول دون توفير المعاملة الجيدة و الفهم الاكبر للعملاء

4. المدلول الاقتصادي لجودة الخدمة: - أصبحت المؤسسات الخدمية في الوقت

الحالي تركز علي توسيع حصتها السوقية لذلك لا يجب علي المؤسسات السعي من اجل اجتذاب عملاء جدد ولكن كذلك المحافظة علي العملاء الحاليين

ولتحقيق ذلك الأبد من الاهتمام أكثر بمستوى جودة الخدمة. (قاسم نايف علوان  
2005)

## أهداف الجودة :

بشكل عام هناك نوعان من أهداف الجودة وهما :-

1. **أهداف تخدم ضبط الجودة:** - وهي تتعلق بالمعايير التي ترغب المؤسسة في المحافظة عليها حيث تصاغ هذه المعايير على مستوى المؤسسة ككل ، وذلك باستخدام متطلبات ذات مستوى ادنى تتعلق بصفات مميزة مثل الامان ، و ارضاء العملاء،.....إلخ

2. **أهداف تحسين الجودة:** - وهي غالباً ما تنحصر في الحد من الأخطاء وتطوير خدمات جديدة ترضي العملاء بفعالية أكبر.

ومن هنا يمكن تصنيف أهداف الجودة بنوعيتها الى خمس فئات هي :

أ - أهداف الأداء الخارجي للمؤسسة ويتضمن الأسواق و البيئة و المجتمع

ب -أهداف الأداء للمنتوج او الخدمة وتناول حاجات العملاء و المنافسة

ت -أهداف العمليات وتناول مقدرة العمليات وقابليتها للضبط

ث -أهداف الأداء الداخلي و تتناول المؤسسة و فاعليتها ومدى استجابتها للتغيرات و

محيط العمل

ج - أهداف الأداء للعاملين و تتناول المهارات و القدرات و التحفيز وتطوير العاملين

(مأمون السلطي و / إلياس 1999 )

## ابعاد جودة الخدمة :- dimensions of quality of service

ان المنظمات تسعى إلى التميز في تقديم خدماتها الى الزبون وهذا التميز لا يتحقق الا بارتقاء إلى مستوى متميز من الجودة. وقد تناولت الدراسات و البحوث موضوع الجودة من مداخل متعددة ومثلما تباينت اراء الكتاب و الباحثين في مفهوم الجودة ، وتباينت اروهم بخصوص عدد ابعادها الاساسية للجودة ففي عام 1985



تمكن parassuraman وزملاؤه من بلورة وتحديد المحددات الرئيسية او الأبعاد الخاصة بجودة الخدمة بوساطة سلسلة من المقابلات الجماعية المتعمقة و التي وصلت من حيث عددها الى عشرة ابعاد .

لقد تمكن parasuraman لاحقاً من دمج الابعاد العشرة السابقة للجودة الخدمة في خمسة ابعاد فقد يعتمدها الزبون في تقديم جودة الخدمة ويتفق الباحثون علي دمج تلك الابعاد وهي خمسة ابعاد

- الملموسية :-الخصائص الفيزيائية ، والمظهر من الافراد و المعدات.
  - الاعتمادية :- القدرة علي الوفاء بالوعود التي تقطعها المنظمة.
  - الاستجابة :- الطوعية لمساعدة الزبائن وتقديم الخدمة الفورية
  - الامان :- اللطف و المعرفة من الموظفين و قدرتهم علي بث الثقة
5. التعاطف : رعاية الفوائد الفردية التي توفرها المنظمة لزيائنها (عدنان طه كرفوع 2017)

## المبحث الثاني

### الميزة التنافسية

#### ماهية الميزة التنافسية :-

يعتبر مفهوم الميزة التنافسية ثورة حقيقية في عالم إدارة الأعمال على المستوى الأكاديمي والعملي فأكاديمياً لم يعد ينظر للإدارة كهم (داخلي) او كمواجهة وقتية مع مشاكل ليست ذات بعد استراتيجي، ولكن اصبح ينظر للإدارة كعملية ديناميكية ومستمرة تستهدف معالجة الكثير من الهموم الداخلية والخارجية لتحقيق التفوق المستمر للمؤسسة على الآخرين اي علي المنافسين و الموردين و المشتريين وغيرهم من الاطراف الذين تتعامل معهم و بطبيعة الحال لن يكون تحقيق التفوق هذا عملاً وقتياً او قصير المدى ولكنه محاولات دائمة لحفظ توازن المؤسسة تجاه الاطراف الاخرى في السوق.

وعملياً يحرص المديرون حسب المفهوم الجديد علي العمل الدعوب و المستمر و تحليل و اكتشاف والمحافظة علي الاستثمار في الميزة التنافسية للمؤسسة ولنا ان نتخيل كيف أن عملاً كهذا يحتاج إلى كثير من البحث و التحري و التقدير السليم و البصيرة الثاقبة و الذكاء والإبداع والابتكار ، وهناك فرق واضح بين النجاح و التفوق فالنجاح نتيجة يسعى الجميع لتحقيقها و قد يتحقق مرة او مرتين أما التفوق فهي خاصية في المؤسسة تمنحها استمرارية النجاح و استمرارية البقاء علي القمة في سوق لا يعترف إلا بالمتفوقين.

من حيث المعنى تشير الميزة التنافسية إلى الخاصية التي تميز المؤسسة من غيرها من المؤسسات المنافسة وتحقق لهذه المؤسسة موقفاً قوياً تجاه الأطراف المختلفة ويمكن لأي مؤسسة ان تحقق الميزة التنافسية بطرق عديدة ولكن اهم هذه الطرق علي الإطلاق هي ان تكون المؤسسة ذات تكاليف منخفضة (تنتج بتكاليف

تنافسية وتبيع بسعر منخفض) أو أن تتمكن المؤسسة من تمييز منتجاتها فيزيائياً (الإبداع في المنتجات) أو انطباعياً (الإعلان ، و الاسم ، و الشهر ) .

للميزة التنافسية بعدان رئيسيان البعد الداخلي و البعد الخارجي فداخلياً تبني الميزة التنافسية لأية مؤسسة علي عدد من القدرات المميزة ويجب علي القائمين علي هذه المؤسسة التعرف جيداً علي هذه القدرات و الإمكانيات و الموارد و الاستثمار فيها بشكل يحقق الميزة التنافسية فعلي سبيل المثال تنجح المؤسسة التي تستغل قدراتها الداخلية مثل الآلات او مهارات العاملين أو قدرات رجال البيع..... إلخ مقارنة مع المؤسسة الذي لا تعترف بهذه القدرات ولا تثمنها التثمين المطلوب.

والبعد الخارجي للميزة التنافسية يتمحور حول حقيقة أنه لا توجد ميزة تنافسية بدون القدرة علي لجم الأطراف الخارجية و التعامل معها علي اسس راسخة من القدرة و السيطرة و الثبات ومن اجل ذلك جاءت كلمة التنافسية " مرتبطة بالميزة كإشارة لأهميته كون هذه الميزة ذات علاقة تضاد و تصادم مع الاطراف الخارجية سواء المنافسين او الموردين او المشترين وغيرهم. وكمثال علي ذلك نلاحظ ان الميزة التنافسية الجيدة هي التي تجعل المؤسسة تملك موقفاً أقوى من المشترين عندما يحين موعد التفاوض حول الأسعار او الكميات او الخصومات او جودة المنتجات و ينطبق الكلام نفسه علي الميزة التي تجعل المؤسسة تتفوق في السوق علي المصانع الاخرى المنافسة (صنعات العتيبي 2000)

### تعريفات الميزة التنافسية :-

يعرف (m. Porter) الميزة التنافسية بأنها تنشأ بمجرد توصل المؤسسة إلى اكتشاف طرق جديدة أكثر فعالية من تلك المستعملة من قبل المنافسين ، حين يكون بمقدورها تجسيد هذا الإكتشاف ميدانياً. بمعنى اخر بمجرد إحداث إبداع واسع (منصوري الزين )

ويوضح (Heifer and Render) بان الميزة التنافسية تعني إيجاد ميزة متفردة تتفوق بها المؤسسة علي المنافسين ، اي أن الميزة التنافسية تجعل المؤسسة فريدة ومتميزة عن المنافسين الآخرين . (اكرم احمد الطويل )  
والجدول التالي يبين أبرز التعاريف التي تناولها الباحثين من خلال وجهات النظر المختلفة وعبر التركيز علي جانب معين كما يلي. (نوري منير )

### الجدول رقم (1/2) وجهات النظر المختلفة للميزة التنافسية

الباحث	التعريف	التوجه أو التركيز
HOFER	هي مجالات التي تتفوق بها المؤسسة علي منافسيها	الأنشطة
FAHEY	اي شيء يميز المؤسسة أو منتجاتها بشكل إيجابي عن منافسيها من وجهة نظر الزبون النهائي	المكانة الذهبية
ROPPAP ORT	قدرة المؤسسة علي تقليص كلفتها الأقلية و تحقيق فوائد أعلى من خلال السعر مقارنة بالمنافسين و تحقيق قيمة اكبر للزبون	الكلفة
EVANS	القابلية علي تقديم قيمة متفوقة للزبون	قيمة الزبون
MACMA LAND ATMPP O	هي الوسيلة اي تمكن المؤسسة من تحقيق التفوق في ميدان منافسيها مع الآخرين	المنافسة

المصدر : (خراز الأخضر، 2011)

## خصائص الميزة التنافسية : (ظاهر محسن الغالبي و وائل محمد صبحي 2009)

ان تكون مستمرة ومستدامة يعني ان تحقق المؤسسة سبق علي المدى الطويل وليس علي المدى القصير فقط.

ان الميزات التنافسية تتسم بالنسبة مقارنة بالمنافسين او مقارنتها في فترات زمنية مختلفة وهذه الصفة تجعل فهم الميزان في اطار مطلق صعب التحقيق.

ان تكون متجددة وفق معطيات البيئة الخارجية من وجهة و قدرات وموارد المؤسسة الداخلية من جهة اخرى .

ان تكون مرنة بمعنى يمكن إحلال ميزات تنافسية بأخرى بسهولة ويسر وفق اعتبارات التغيرات الحاصلة في البيئة الخارجية او تطور موارد و جدارات المؤسسة من جهة اخرى.

أيتناسب إستخدام هذه الميزات التنافسية مع الأهداف والنتائج التي تريد المؤسسة تحقيقها في المدين القصير والبعيد.

### المحيط العام للمنافسة :- (عبدالرزاق حبيب 2006)

أن وجود المنافسة في اي قطاع صناعي يتعلق بالبنيات الاقتصادية التحتية ، كما أن شدة هذا التنوع تتعلق بالمنافسين الكامنين و التهديدات من السلع البديلة..... إلخ و حسب porter توجد خمس قوى تحدد مستويات المنافسة وهي

- (1) تهديد السلع البديل.

- (2) شدة المنافسة .

- (3) التحديات من الداخلين الجدد.

- (4) قوة المفاوضة من طرف الزبائن .

- (5) قوة المفاوضة من طرف الممونين .

## معايير الحكم علي جودة الميزة التنافسية : (طرطار ودريسي 2017)

ان امتلاك المؤسسة لميزة التنافسية لا يكفي حيث لابد عليها من التميز في نوعية هذه الميزة إذ عليها ان تحدد مدى جودتها و قدرتها على الاستمرار وهذا إنطلاقاً من عدة معايير تقوم علي عدة مصادر يتم تفصيلها فيما يلي :

### 1. مصادر الميزة: وتميز بين نوعين من الميزة وفقاً لهذا المعيار

أ. **مزايا تنافسية منخفضة** : وهي سهلة التقليد و المحاكاة من قبل المنافسين مثل التكلفة الأقل لكل من العمل و المواد الخام.

ب. **مزايا تنافسية مرتفعة** : تستمد الي تميز المنتج أو الخدمة ، السمعة الطيبة أو العلامة التجارية و العلاقات الوطيدة بالعملاء وتتطلب هذه المزايا عدد من الخصائص اهمها يتطلب تحقيقها ضرورة توافر مهارات وقدرات عالية المستوى مثل الافراد المدربين تدريباً خاصاً علي القدرات الفنية الداخلية مجهودات تسويقية متراكمة وعلاقات وطيدة مع كبار العملاء.

تعتمد علي تاريخ طويل من الاستثمارات المتراكمة والتميزة في التسهيلات المادية والتعليم المتخصص ، البحث والتطوير والتسويق ، ويترتب على أداء هذه الأنشطة خلق مزايا للمؤسسة مثل السمعة الطيبة

### 2. عدد مصادر الميزة التي تمتلكها المؤسسة: في حالة اعتماد المؤسسة علي ميزة

واحدة فقط مثل تصميم المنتج بأقله تكلفة أو القدرة على شراء مواد خام رخيصة الثمن ، فانه يمكن للمنافسين تجسيد أو التقلب علي أثار الميزة أما في حالة تعدد مصادر الميزة فانه يصعب علي المنافسين تقليدها جميعاً.

### 3. درجة التحسين والتطوير والتجديد المستمر في الميزة: يجب ان تتحرك

المؤسسات نحو خلق مزايا جديدة بشكل أسرع و قبل قيام المؤسسات المنافسة

بتقليد او محاكاة الميزة القائمة حالياً، لذا قد يتطلب الأمر قيام المؤسسات بتغيير المزايا القديمة وخلق مزايا تنافسية جديدة و مرتفعة. (طرطار ودريسي 2017)

### ابعاد الميزة التنافسية :

للميزة التنافسية ابعاداً عديدة يرتبط تحقيق الميزة التنافسية بها (كحيل 2016)

1) **الجودة** : تسعى المنشآت إلى تقديم منتجات ذات جودة عالية لا يمكن لغيرها مجاراتها و الجودة تشير إلى مدى ملائمة خصائص تصميم المنتج لوظيفة الاستخدام او الملائمة لغرض الاستعمال وتعتمد على إدراك متطلبات العميل. وتتفوق أهمية الجودة منذ الثمانينات في تحديد المنتج الذي يرغب العميل في الحصول عليه إلى جانب السعر و الجودة ثلاث ابعاد وهى:

أ. جودة التصميم.

ب. جودة المطابقة .

ج. جودة الخدمة .

2) **الابداع**: يعد بعد الابداع أحد الابعاد الأساسية لتحقيق الميزة التنافسية ويقصد

بها ابتكار الشيء على غير مثل سابق والابداع يشير الى ثلاث أمور هي:

أ. الابداع وهو فعل يتغير لكونه توليداً لافكار جديدة وادواته هي الخيال والتصور والمعرفة بانواعها.

ب. الابداع هو عمل دائم و جهد دؤوب لا يأتي من دون عناء.

ج. الابداع هو ابتكار تستتبط فيه حقائق غير معروفة من حقائق معروفة.

ويمكن النظر إلى الابداع علي انه العملية او النشاط الذهني الذي يقوم به الفرد وينتج عنه شيء جديد و الذي تظهر أهمية في الاتي:

1. مواجهة المنافسة المتزايدة في الحصول على عوامل الإنتاج وكذلك مواجهة المنافسة من أجل زيادة المبيعات.

2. تقليل حوادث العمل و سلامة بيئة العمل.
3. ايجاد حلول للمشكلات من خلال اكتشاف بدائل لمعالجة المشكلات.
4. تطوير طرق و اساليب الانتاج للسلع و الخدمات.
5. تحسين إنتاجية المنشأة عن طريق الكفاءة والفاعلية في الاداء وتحقيق الأهداف.



## المبحث الثالث

### نظم المعلومات الادارية

#### تعريف نظم المعلومات :

اختلف الكتاب و الباحثون في تحديد مفهوم نظم المعلومات الإدارية فعلي الرغم من استخدامات لهذا المصطلح منذ الستينات ، الا أنه لا يوج اتفاق خاص بتعريفه ، والتعريفات المتوفرة غالباً ما تعكس اهتمامات الكتاب وخلفياتهم الأكاديمية ، والزاوية التي ينظر إليها كل منهم وفي اغلب الأحيان تاتي تعريفات نظم المعلومات الإدارية لتطابق مع اسلوب معالجة البيانات بواسطة الحاسب الآلي ولهذا فان اغلب الكتب التي تتحدث عن نظم المعلومات تتناول في طياتها مواضيع مثل تحليل النظم وتصميم الملفات والأمور الفنية الاخرى المرتبطة بالحاسب.

عرفت جمعية نظم المعلومات الأمريكية نظم المعلومات بصورة عامة بانه نظام يقوم بجمع وتنظيم وإيصال وعرض المعلومات لاستعمالها من قبل الافراد في مجالات التخطيط و الرقابة للانشطة التي تمارسها المنشأة الاقتصادية.

كما عرفت نظم المعلومات بأنه مجموعة من الافراد والإجراءات والمواد التي تقوم بجمع ومعالجة و تقويم المعلومات داخل المنشأة الاقتصادية.

وتعرف أيضاً بأنه :- ذلك النظام الذي يقوم بتزويد المنشأة الاقتصادية بالمعلومات الضرورية اللازمة لصناعة واتخاذ القرارات. وذلك في الوقت المناسب وعند المستوى الاداري الملائم ، ومثل النظام يقوم باستقبال البيانات ، ونقل و تخزين و معالجة و استرجاعها ثم توصيلها بذاتها بعد تشغيلها إلى مستخدمها لي الوقت

و المكان المناسبين (هاجر قسم السيد/2015)

## اهمية نظم المعلومات الإدارية :

تقوم نظم المعلومات علي توفير المعلومات في المؤسسة الداخلية و الخارجية  
للادارة علي كافة مستوياتها. وهذا الأمر يساعد كثيراً علي اتخاذ القرارات الفعالة و  
الموقته بحسب المعلومات التي تقوم.

لتحسين من الكفاءة في ادارة الشركة علي تحقيق أهدافها وهذا الأمر قد ساعد  
علي توفير الوقت للمدراء من خلال حصر العمال و الموظفين المطلوبين فان معرفة  
عدد العمال والموظفين هي اختصاص نظم المعلومات الإدارية وأيضاً اخذ الافضلية  
من بينهم من حيث الكفاءة والمهارة وهذا الأمر يزيد من تحسين عمل المؤسسة.

التحسين من المستوى الانتاجي : ان الاعمال و الانجازات اليدوية التي تتم  
في المؤسسة تضيع الوقت والمجهود ومن خلال نظم المعلومات الإدارية يمكن  
تحسين هذه الانظمة لتحقيق أهداف العمل مع توفير النفقات الخاصة فعلي سبيل  
المثال إن التكاليف المستخدمة والجهد وعدم الانتظام بتسجيل مواعيد حضور  
الموظفين يدوياً اصحح عائقاً علي المؤسسة وعندما يقوم بدراسة هذه الأمور نظم  
المعلومات الإدارية وتحويلها إلى نظام الماسح الضوئي باستخدام البصمة وفر سهولة  
حساب الرواتب الشهرية وعدد ساعات الحضور وأيضاً الانتظام في العمل من  
الدخول إلى الخروج.

ربط جميع فروع وأقسام المؤسسة من خلال الانظمة المحوسبية بحيث اصبح من  
السهل تدوال المعلومات و البيانات بين الموظفين وكل هذا الأمر يتم بدراسة النظام  
وتحليله من قبل متخصصي نظم المعلومات الإدارية.

توفير الوقت الكبير للمدراء من اجل انجاز المهام الاستراتيجية المهمة وذلك  
بتقليص الوقت الذي يضيع علي الاعمال الروتينية كادخال البيانات و الإجراءات في  
صغائر الأمور.

يتم إصدار نوعين من التقارير والنوع الأول هو التقارير الدورية والتي تصدر في كل فترة معينة مثل شهر أو سنة وهذه التقارير تفيد صانعي القرار ومتخذيه ، فعلي سبيل المثال عندما يصدر تقرير بنفاذ كمية منتج معين بعد فترة زمنية يساعد رئيس قسم المنتج باتخاذ القرار الصحيح ، والنوع الثاني هو التقارير الخاصة وهي تقارير خاصة تنشأ وقت الحاجة من أجل اتخاذ القرار الطارئ ( www.Mawdoo3.com/الكاتب/وسام طلال / تاريخ الزيارة /8نوفمبر /4:49/2019/تاريخ اخر تحديث /8يونيو /2015/12:41)

### خصائص نظم المعلومات الادارية :

#### 1. استرجاع النتائج (النظرية الكلية) feed back

وهي المعلومات التي ترد للنظام من البيئة عن نتائج مخرجات النظام وهي بمثابة عملية رقابة وتوجيه الآلية التشغيل و الهدف من ذلك تقليل الانحرافات عن المعيار المعد مسبقاً ، وذلك لدخول العنصر الانساني (محمود السر محمد 2012)

#### 2. الاتصال communication

وهو عملية نقل رسالة بين طرفين وهي تبادل المعلومات. وباستخدام البشر أو الوسائل التكنولوجية المختلفة كما يمكن ان تكون مزدوجة الاتجاه (صلاح دسوقي 2009)

#### 3. مستويات النظام Hierarchy

ويحتوي كل نظام علي عدد من النظم الفرعية sup system  
كما أن النظام نفسة يكون فرع لنظام اكبر. Super system  
وعند الدراسة نحدد نظام معين و نقطة البداية في تحليل ثم تحديد النظام الفرعية بداخله و ثم تحدد النظام الاكبر العملاق الذي ينتمي إليه و من ثم تحدد بيئة الفصل بين البيئات للنظم (مواهب معتصم محمد 2016)

وظائف و مصادر تصميم نظم المعلومات الادارية: (Robert Reix 2001)

ان نظم المعلومات الفعال هو الذي يسعى إلى تحقيق عدة أهداف من خلال الوظائف التي يقوم بها و بتعدد الوظائف التي يقوم بها نظام المعلومات تعددت الخصائص و الدعائم التي يتميز بها ، وحتى يبقى نظام المعلومات دائماً يتلائم مع استراتيجيات المؤسسة و يجب عليه أن يتميز بمصادر تطوير و تصميم خاصة به.

**وظائف و أهداف نظم المعلومات الإدارية :**

تتمثل في الاتي :

**1. وظيفة الإعلام:**

2. هي وظيفة الحصول علي البيانات و تتضمن تحديد كل البيانات اللازمة سواء داخل المؤسسة او من خارجها في ضوء احتياجات المستويات الإدارية فالمؤسسة كما يلي:

أ الإدارة العليا : تحتاج الادارة العليا الى المعلومات اللازمة لتحديد الهدف و السياسات العامة للمؤسسة و وضع الخطط الاستراتيجية التي تمتد لعدة سنوات.

ب الإدارة التنفيذية : تختص الادارة التنفيذية بوضع الخطط القصيرة الاجل و تحديد الإجراءات اللازمة لتنفيذها و من ثم تحتاج إلى المعلومات التالية.

-معلومات عن سوق توزيع المنتج و سوق المواد المستخدمة في الانتاج .

-معلومات عن سوق التوزيع الفعلي للمنتجات و التوزيع المستهدف.

**3. وظيفة المعالجة.**

أن معالجة البيانات هي مجموعة متباينة من العمليات التي تسمح بتعبير المدخلات إلى مخرجات وهي :

الاستخدام : يحدد طبيعة استخدام المعلومات و ثم طريقة معالجة البيانات.

الخبرات المتخصصة : يشترك متخصصون في وضع التعليمات وبرامج التشغيل اللازمة لاعداد التقارير المطلوبة.

تكنولوجيا المعلومات : تحديد التكنولوجيا و الإجراءات الفنية المستخدمة.  
بتجميع وتحليل وتلخيص البيانات : تتضمن هذه الوظيفة تقييم البيانات للتأكد من صحتها ومناسبتها للغرض التي تستعمل فيه ، ويتم تشغيل البيانات بهدف إعداد المعلومات.

#### 4. وظيفة التخزين :

وتسمى أيضاً بتصنيف المعلومات في ملفات ، حيث تحتفظ بجمع المعلومات المتحصل عليها و بطريقة يسهل الرجوع إليها عند الحاجة ، وهذا وفقا للتكنولوجيا المتاحة.

#### 5. وظيفة الاتصال :

ان الوظيفة الحيوية في نظم المعلومات الادارية هي اصال المعلومات إلى مستخدمها النهائي ، وقد يتطلب ذلك نقلها من مكان معالجتها إلى مكان استخدامها باستعمال عدة وسائل :

- استخراج المعلومات وفقا لحاجة مستخدمها : بعد تشغيل البيانات يتم استخراج المخرجات التي تحقق الهدف و بعد حفظ نسخة من كل المعلومات ، تعد منها نسخة لترسل إلى الأشخاص المعنيين بها.

- توصيل المعلومات إلى مستخدمها : ليس للمعلومة أي قيمة إذ لم يتم استخدامها لذلك و يجب توصيلها بالشكل المطلوب ، وفي الوقت المناسب ، و لا تقتصر وظيفة الاتصال في نظم المعلومات الإدارية علي مجرد توصيل المعلومات بل لا بد ان يكون هنالك اتصال مزدوج من أجل التأكد من فهم

المعلومة المطلوبة و يمكن أن يكون الإتصال علي عدة أشكال مثل يكون شفهيًا، مرئيًا علي شاشة الحاسوب ، مستنديًا

## المبحث الرابع العلاقة بين المتغيرات

تمهيد :

في محاولة لعرض العلاقة بين جودة الخدمة و تحقيق الميزة التنافسية و الدور الوسيط لنظم المعلومات الإدارية قمنا بدراسة جودة الخدمة كمتغير مستقل من خلال الابعاد التالية ( سرعة الاستجابة ، الاعتمادية ، الأمان ) و ثم اخذ الميزة التنافسية كمتغير تابع من خلال الابعاد التالية (الجودة ، الابداع) و أيضاً في محاولة لمعرفة الدور الوسيط لنظم المعلومات الإدارية من خلال الابعاد التالية (استرجاع النتائج ، اتصال النظام ، مستويات النظام) والعمل علي اسقاط ابعاد في العلاقة بين جودة الخدمة و الميزة التنافسية.

### العلاقة بين جودة الخدمة و الميزة التنافسية :

هنالك مجموعة من الدراسات التي تناولت جودة الخدمة كمتغير مستقل مثل دراسة (محمد عبدالله 2018) حيث بين الدراسة وجود علاقة ايجابية بين جودة الخدمة والانتماء الاتجاهي أيضاً لثد تناولت دراسة (بهجة عثمان فضل السيد 2015) وظهرت نتائجها وجود علاقة ايجابية بين جودة الخدمة والأداء التشغيلي وأيضاً دراسة (مجدي كمال حسن صديق 2013) توصل الى وجود علاقة ايجابية بين جودة الخدمة ورضاء العملاء. كما هنالك دراسات تناولت الميزة التنافسية كمتغير تابع مثل دراسة (مريم الحسن محمد 2019) وظهرت نتائج دراستها وجود علاقة ايجابية جزئية بين الذكاء التنافسي والميزة التنافسية كما أيضاً تناولت دراسة (نون جهاد عطية الله 2019) وتوصلت الى وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين اضافة القيمة والميزة التنافسية بالمصرف. وفي هذه الدراسة سوف نقوم بدراسة المتغيرات مع بعض وهو مالم تتناولته الدراسات السابقة التي تم الإطلاع عليها.

لذ تعمل المنظمات للاهتمام بتقييم الاعمال بمختلف عملياتها من اجل تحقيق الميزة التنافسية و الوصول إلى اهدافها وأغراضها في بيئة سريعة. تشتد المنافسة وتسودها ظروف بيئة غير مؤكدة تتطلب الاستجابة الواعية والسريعة لتغيرات المواقف البيئية لذا فان اتجاه جودة الخدمة هو الطريق الذي يضمن تحقيق النجاح حيث تعتمد المنظمات الى تجديد وتحسينات مستمرة في منتجاتها وخدماتها ، و رغبة منها في التطوير والتقدم والاستمرار عليها ان تتكيف مع البيئة التي تعمل فيها ، حيث تقوم من وقت لآخر بالعمل بتقييم و تقويم الميزة التنافسية بحيث تخلق لنفسها ميزة تنافسية والتفوق على الاخرين.

والتطورات السريعة في العالم وما نتج عنها من تطورات في تكنولوجيا زادت من الحاجة الماسة استخدام جودة الخدمة حيث انها تمثل راس المال للمؤسسة وذلك لمواجهة المنافسة و القدرة على البقاء والاستمرار ، مع كل هذه الظروف يجب على الادارة العليا عملية مراقبة الأداء بصورة مستمرة لانه يضمن تحقيق أهدافها والتكيف مع التطور فجودة الخدمة تعمل على رفع كفاءة العاملين كما انها تؤثر على العمليات الداخلية و ذلك بتفعيلها ورفع كفاءة أدائها وحاوله مساعدة و تشجيع عمليات الابداع في المنظمة.

**الدور الوسيط لنظم المعلومات الإدارية في العلاقة بين جودة الخدمة و تحقيق الميزة التنافسية :**

هنالك دراسات استخدمت نظم المعلومات الادارية كمتغير مستقل منها دراسة (مواهب معتصم محمد 2016) تحت عنوان دور نظم المعلومات الإدارية في تحقيق الميزة التنافسية و اظهرت نتائجها ان النتائج التي تعطيها نظم المعلومات الإدارية في تحقيق تساهم في تقليل الاخطاء الإدارية كما اوضحت بان هنالك علاقة ذات دلالة احصائية بين استرجاع النتائج وتحقيق الميزة التنافسية. كما هنالك دراسة (جمال



عثمان عبدالباقي (2017) التي استخدمت نظم المعلومات الادارية كمتغير مستقل تحت عنوان الدور المعدل للعوامل التنظيمية والبيئة في بين نظم المعلومات الإدارية و اداء العاملين و اظهرت نتائجها وجود علاقة ايجابية لمستوى ادراك المدراء لنظم المعلومات الإدارية أيضاً دراسة

(منى حسن محمد 2015) التي تناولت العوامل المؤثرة في تبني نظم المعلومات الإدارية كمتغير مستقل و تبني نظم المعلومات الإدارية كمتغير تابع تحت العنوان العوامل المؤثرة في تبني نظم المعلومات الإدارية في المؤسسات الخدمية بالسودان سهولة الاستخدام كمتغير وسيط و وعي المستخدم كمتغير معدل و كانت النتائج داعمة جزئياً لتؤكد وجود علاقة بين العوامل المؤثرة تبني نظم المعلومات الإدارية و تبني نظم المعلومات الإدارية. وفي هذه الدراسة نقوم باختيار دور نظم المعلومات الإدارية كمتغير وسيط في العلاقة بين جودة الخدمة وتحقيق الميزة التنافسية.

نظراً لتغير السريع في بيئة الاعمال فان متخذ القرار بحاجة دائمة لمعلومات من سلوك وتغييرات لبيئة الأعمال بجانب البحث عن العناصر الداعمة لنجاح مؤسسات الأعمال متمثلة في التوجهات والسياسات الازمة لضمان خلق تطوير جانب جودة الخدمة مواتية لتك المؤسسات. ومن هنا تاتي أهمية عملية الربط بين جودة الخدمة كمورد يخلق الميزة التنافسية للمؤسسة ومؤثر اساسي علي تحقيق الميزة التنافسية بجانب الأهمية الحقيقية لنظم المعلومات الإدارية كمتغير وسيط.

# **الفصل الثالث**

## **نظرية ونموذج الدراسة**

## تمهيد:

يتناول هذا الفصل نظرية ونموذج الدراسة المقترح ويستعرض أسلوب الدراسة وتوضيح مجتمع البحث والعينة المستخدمة وأداة جمع البيانات وكيفية توصيلها لمجتمع الدراسة وكذلك عرض مقاييس متغيرات الدراسة وجودتها والأساليب الإحصائية التي تستخدم في تحليل النتائج ومصادر جمع البيانات.

## المبحث الأول

### النظرية المفسرة و الداعمة للنموذج

#### نظرية الدراسة :

**نظرية الموارد :** نظرية الموارد تحاول ان تعطي الأولوية للجانب الداخلي في تحليل الإستراتيجي فالمصدر الاساسي للميزة التنافسية هو من خصائصها الداخلية وليس من خصائص هيكل الصناعة والمحيط الذي تعمل فيه فتحليل هيكل الصناعة والتعرف علي أهم الفرص مهم ، ولكن لايفسر لنا الفرق في الاداء بين المؤسسات ومصادرة وانطلاقاً من هذه النظرية الفرق بين اداء المؤسسات يرجع إلى تزودها بالموارد المتغيرة و طرق المزج و التنسيق بين هذه الموارد و ليس إلى هيكل السوق وخصائص الصناعة.

ويعرف (Barney 1991) الموارد بتعريف شامل بانها تشمل على كل الاصول ، والقدرات ، والعمليات التنظيمية ، والخصائص المتعلقة بالشركة ، والمعلومات ، والمعرفة ، وتتضمن الموارد بامكانية التحكم فيها والسيطرة عليها من جانب المنظمة ، وأيضاً تمكنها من وضع تنفيذ استراتيجيات تسمح لها بتحسين وتطوير نشاطها وأدائها. ولقد صنفها إلى ثلاثة أنواع أصول مادية ، واصول بشرية ، واصول تنظيمية ، في حين انه يمكن تصنيف موارد المؤسسة حسب طبيعتها إلى موارد ملموسة او مادية وموارد غير ملموسة او غير مادية (مريم محمد الحسن 2019 )

إن مدخل الموارد لا يهتم بتنمية الموارد الحالية فقط بل أيضاً بتنمية قاعد موارد المؤسسة مستقبلاً ويتم ذلك من خلال احلال وتجديد الاستثمارات للمحافظة المؤسسة من موارد بهدف استمرار الميزة التنافسية المرتكزة على هذه الموارد وبالتالي تبني جودة الخدمة بشأن الموارد التي قد تشكل اساس الميزة التنافسية في المستقبل وليس الحاضر فقط.

كما يجب الإشارة إلى ابعاد هذا المصطلح واتساع مجاله حيث ان كل ما يساهم في تميز المؤسسة يعد مورداً. ولد صعوبة لدى الباحثين في تحديده وفي الاتفاق على مفهوم موحد له. فالمؤسس يرى أن موارد المؤسسة في لحظة معينة هي مجموع الاصول المادية وغير المادية المرتبطة بأنشطتها خلال فترة طويلة نسبياً.

وعلى اساس التعاريف السابقة يمكن تقسيم الموارد بمختلف إشكالها إلى نوعين :

1. **موارد مادية:** مثل (تجهيزات الإنتاج ، المباني ، راس المال..... إلخ)

2. **موارد غير المادية:** هي موارد غير مرئية مما يصعب جمعها مثل:

**الجودة :** وهي تشير إلى قدرة المنتج او الخدمة على تلبية حاجات العميل وكلما كان التوافق بين توقعات و خصائص المنتج كان الإتجاه ايجاب بمعنى تعزيز مكانه التنافسية للمنظمة.

**التكنولوجيا :** تعنى جملة التطورات في مجال التكنولوجي و التحكم فيها.

**المعلومات :** تعتبر المعلومات أحد الموارد الاستراتيجية لاي منظمة و قاعدة اتخاذ معظم قراراتها.

**المعرفة :** تشمل المعلومات التقنية والعلمية المحصل عليها من خلال البرامج التعليمية في الجامعات و المعاهد والمدارس العليا.

**المهارات :** ان الموارد بما فيها المعارف تصبح قدرات عندما تتناسب وتترابط وتتداخل فيما بينها في محتوى الانشطة وتتراكم هذه القدرات ويتولد عنه مهارات خاصة بالمنظمة والتي تنقسم إلى قسمين المهارات الفردية والمهارات الجماعية (بهجة عثمان فصل 2015) .

من وجهة نظر هذه النظرية : المؤسسة تخلق ميزة تنافسية لانها تستعمل هذه

الموارد في بناء إستراتيجية للخلق القيمية التي تمكنها من التفوق على المنافسين كما

ان هذه القيمة الاخيرة لا يمكنها اتباع وتطبيق هذه الاستراتيجية لانها مبنية علي موارد خاصة بالمنظمة وفي هذا الاطار يؤكد ( Barney 1991 ) انه ليست جميع موارد المؤسسة ذات قيمة استراتيجية، وحتى تكون الموارد كمصدر للميزة التنافسية المستمرة يجب ان تكون غير متجانسة (عدم التجانس هو ما يفسر الاختلاف في الاداء ويضمن ميزة تنافسية) وغير قابلة للحركة ما بين المؤسسات (من اجل الحفاظ على فوارق الاداء او الميزة التنافسية عدم التجانس يجب ان يحمي باليات عدم قابلة للتقليد). وان تتوفر فيها اربع شروط اساسية.

- لها قيمة :أي تسمح باستقلال عوامل النجاح الاساسية.

- نادرة : بحيث تكون غير متاحة لجميع المنافسين ، او ان خلقها صعب

- غير قابلة للتقليد : من خلال العتامة وعدم الشفافية بأن تكون ضمنية ومعقدة ونتاجة عدة عوامل اجتماعية وتنظيمية خاصة.

عدم امكانية استبدالها بمراد اخرى من حيث القيمة في اطار الاستراتيجية المعتمدة من قبل المؤسسة (مريم محمد الحسن 2019)

### تفسير النظرية للنموذج :

ان نظرية الموارد تعتبر ان المنشأة او الشركة عبارة عن مجموعة من الموارد بعضها متاح يمكن لاي شركة امتلاكه والبعض الاخر يعتبر مورداً خاصاً يمكن لها ان تسخره كمصدر للميزة التنافسية ويميزها عن غيرها يجب ان تكون نادرة ويصعب الحصول عليها وتقليدها او استبدالها مما يجعلها عائقاً امام المنافسين.

وركز رواد النظرية علي الموارد غير الملموسة نظراً لقدرتها على إكساب المؤسسة ميزة تنافسية مستدامة وذلك لان جميع المؤسسات تمتلك موارد ملموسة بالاضافة إلى سهولة الحصول علي عليها وتقليدها من قبل المنافسين ، وبالتالي الاختلاف يكمن في مواردها الغير ملموسة وخاصة الكفاءات التنظيمية نظراً لقدرتها

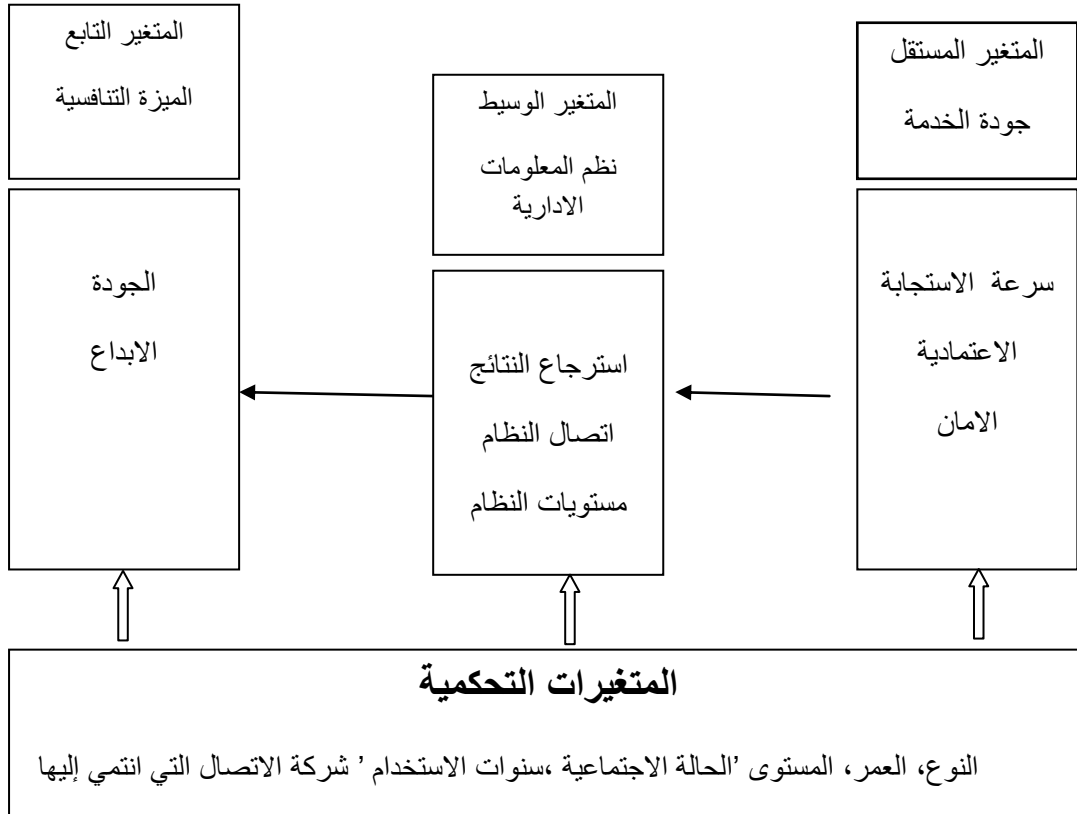
على مزج الموارد والاستجابة للتغيرات التي قد تحدث في محيط المؤسسة بالإضافة إلى صعوبة تقليدها ومنه تعتبر هي المصدر للميزة التنافسية. (مريم محمد الحسن 2019)

وفي اطار نظرية الموارد تبرز مكانة الجودة من جانبين ، فمن جهة تعتبر الجودة كشرط اساسي من اجل بناء وتشكيل الكفاءات الاستراتيجية للمؤسسة لتحقيق الاستفادة الفعالة من استقلال الكفاءات في محيط ديناميكي و من جهة ثانية يمكن اعتبار الجودة ككفاءة التنظيمية في حد ذاتها يمكن بناؤها وتطويرها داخل المنظمة تكون مصدر لميزة التنافسية المستمرة في محيط متغير.

### نموذج الدراسة :

فيما يلي نموذج الدراسة الذي يوضح المتغيرات (المستقل ، الوسيط ، التابع) وذلك

على النحو التالي :



المصدر :اعداد الباحث 2020م

**متغيرات الدراسة :**

بناءً على النموذج السابق تنقسم المتغيرات قيد الدراسة إلى :

**1/ المتغيرات النمستقلة :**

سرعة الأستجابة

الأعتمادية

الأمان

**2/ المتغيرات الوسيطة:**

استرجاع النتائج

مستويات النظام

اتصال النظام

**3/ المتغير التابع :**

الجودة

الأبداع



## المبحث الثاني

### فرضيات الدراسة

من اجل الوصول الى اهداف الدراسة بالاضافة الى العثور على أجابات على الاسئلة الواردة في الدراسة وفقاً لنموذج الدراسة تم صياغة الفرضيات لاختبار نموذج الدراسة كما يلي:

**الفرضية الرئيسية الاولى :**

**توجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة احصائية موجبة بين جودة الخدمة والميزة التنافسية**

**تتفرع منها الفرضيات التالية :**

1. توجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة احصائية موجبة بين سرعة الاستجابة والجودة.
2. توجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة احصائية موجبة بين سرعة الاستجابة والابداع.
3. توجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة احصائية موجبة بين الاعتمادية والجودة.
4. توجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة احصائية موجبة بين الاعتمادية والابداع.
5. توجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة احصائية موجبة بين الامان والجودة.
6. توجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة احصائية موجبة بين الامان والابداع.

الفرضية الرئيسية الثانية :

توجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة احصائية موجبة بين جودة الخدمة ونظم المعلومات الإدارية.

وتتفرع منها الفرضيات التالية :

1. توجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة احصائية موجبة بين سرعة الاستجابة واسترجاع النتائج.

2. توجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة احصائية موجبة بين سرعة الاستجابة واتصال النظام.

3. توجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة احصائية موجبة بين سرعة الاستجابة ومستويات النظام.

4. توجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة احصائية موجبة بين الاعتمادية واسترجاع النتائج.

5. توجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة احصائية موجبة بين الاعتمادية واتصال النظام

6. توجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة احصائية موجبة بين الاعتمادية ومستويات النظام.

7. توجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة احصائية موجبة بين الامان واسترجاع النتائج.

8. توجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة احصائية موجبة بين الامان واتصال النظام.

9. توجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة احصائية موجبة بين الامان ومستويات النظام.

الفرضية الرئيسية الثالثة :

توجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة احصائية موجبة بين نظم المعلومات الإدارية و الميزة التنافسية.

وتتفرع منها الفرضيات التالية.

1. توجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة احصائية موجبة بين استرجاع النتائج والجودة.

2. توجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة احصائية موجبة بين استرجاع النتائج والابداع.

3. توجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة احصائية موجبة بين اتصال النظام والجودة.

4. توجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة احصائية موجبة بين اتصال النظام والابداع.

5. توجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة احصائية موجبة بين مستويات النظام والجودة.

6. توجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة احصائية موجبة النظام والابداع بين مستويات.

## الفرضية الرئيسية الرابعة.

توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية موجبة لنظم المعلومات الإدارية بين جودة الخدمة والميزة التنافسية.

### وتتفرع منها الفرضيات التالية

1. توجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة احصائية موجبة لاسترجاع النتائج بين سرعة الاستجابة والجودة.

2. توجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة احصائية موجبة لاسترجاع النتائج بين سرعة الاستجابة والابداع .

3. توجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة احصائية موجبة لاسترجاع النتائج بين الاعتمادية و الجودة .

4. توجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة احصائية موجبة لاسترجاع النتائج بين الاعتمادية والابداع.

5. توجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة احصائية موجبة لاسترجاع النتائج بين الامان والجودة.

6. توجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة احصائية موجبة لاسترجاع النتائج بين الامان و الابداع.

7. توجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة احصائية موجبة لاتصال النظام بين سرعة الاستجابة والجودة.

8. توجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة احصائية موجبة لاتصال النظام بين سرعة الاستجابة والابداع.

9. توجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة احصائية موجبة لاتصال النظام بين الاعتمادية والجودة.

10. توجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة احصائية موجبة لاتصال النظام بين الاعتمادية والابداع.
11. توجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة احصائية موجبة لاتصال النظام بين الامان والجودة.
12. توجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة احصائية موجبة لاتصال النظام بين الامان والابداع.
13. توجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة احصائية موجبة لمستويات النظام بين سرعة الاستجابة والجودة.
14. توجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة احصائية موجبة لمستويات النظام بين سرعة الاستجابة والابداع.
15. توجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة احصائية موجبة لمستويات النظام بين الاعتمادية والجودة.
16. توجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة احصائية موجبة لمستويات النظام بين الاعتمادية والابداع.
17. توجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة احصائية موجبة لمستويات النظام بين الامان والجودة.
18. توجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة احصائية موجبة لمستويات النظام بين الامان والابداع.

## منهجية الدراسة :

هذه الدراسة اتبعت المنهج الوصفي التحليلي لانه يتناسب مع ظاهرة موضوع البحث كما ان معظم الدراسات السابقة التي تم الاعتماد عليها اتبعت المنهج الوصفي التحليلي .

ويهدف هذا المنهج الى دراسة خصائص المجتمع المراد دراسته وطبيعة العلاقة بين متغيرات الدراسة .

والوضع القائم للظاهرة او المشكلة من خلال تحديد ظروفها وأبعادها وتوصيف العلاقات بينها ،حيث لا يقتصر هذا المنهج على عملية وصف الظاهرة وإنما يشمل ايضاً تحليل البيانات وقياسها والتوصل إلى توصيف دقيق لظاهرة أو مشكلة البحث ونتائجها.

## مجتمع الدراسة :

يتكون مجتمع الدراسة من العملاء المستخدمين لشرائح احدى شركات الاتصالات التالية : (سوداني + زين M T N+) في ولاية الخرطوم. وتم الاعتماد على اسلوب العينة الميسرة نسبة لصعوبة دراسة المجتمع ككل كما ان عنصر الوقت والتكلفة لا يسمحان بذلك.

## عينة الدراسة :

ختار الدارس أسلوب العينة الغير احتمالية الميسرة و في هذا النوع من تصميمات العينة لا توجد فرصة معروفة و متساوية لكل عنصر من عناصر المجتمع واعتمد الدارس هذا الاسلوب لتناسبه مع طبيعة و مجتمع الدراسة وتم توزيع عدد (150) استبانة بواقع (50) استبانة لكل شركة.

## أدوات الدراسة ومصادر جمع البيانات :

من اجل الحصول على معلومات و تحقيق أهداف الدراسة و الوصول إلى النتائج و تقديم التوصيات اعتمد الدارس على تطوير الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات التي تخدم اهداف الدراسة و بعدها تم تحليل هذه البيانات المجتمعة حسب غرض الدراسة وتقديم النتائج التي توصل إليها و يحتوي الاستبيان علي الاقسام التالية :

### القسم الأول : البيانات الديموغرافية:

وشملت البيانات النوع ، والعمر ، والمستوى التعليمي ، والحالة الاجتماعية، وسنوات الاستخدام ، و شركة الاتصالات التي تنتمي إليها.

**القسم الثاني :** يشمل جودة الخدمة و ابعادها (سرعة الاستجابة ،والاعتمادية ، والامان)

**القسم الثالث :** يشمل نظم المعلومات الإدارية وابعادها (استرجاع النتائج ، واتصال النظام ، ومستويات النظام)

**القسم الرابع :** يشمل الميزة التنافسية وابعادها (الجودة ، والإبداع) .

ثم الاعتماد على مقياس ليكرت الخماسي في القسم الثاني والثالث والرابع للتعرف علي قوة موافقة او عدم موافقة المستقضي منهم علي العبارات المحددة. يتكون المقياس من خمس فئات او درجات كما هو موضح في الجدول التالي:

### جدول رقم (3-1) مقياس ليكرت الخماسي

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

المصدر : اعداد الباحث ، 2020م

## قياس متغيرات الدراسة :

يتكون نموذج الدراسة من ثلاثة متغيرات وهي (جودة الخدمة ونظم المعلومات الإدارية والميزة التنافسية).

ثم قياس تلك المتغيرات بعدد من العبارات كما هو موضح في الجدول أدناه

### جدول رقم ( 2-3 ) قياس متغيرات الدراسة

الرقم	المتغيرات	عدد العبارات
1	المتغيرات الديموغرافية	6
2	جودة الخدمة	12
3	نظم المعلومات الإدارية	12
4	الميزة التنافسية	8
المجموع		38

المصدر : اعداد الباحث ، 2020م

### الاختبار المبدئي لاداة جمع البيانات :

لتأكد من صدق الاداة فقد تم عرضها على مجموعة من المحكمين لابداء ارائهم حول أداة الدراسة ومدى صلاحيتها فقراتها لتمثيل متغيراتها وطلب منهم أيضاً التعديل والحذف والاضافة لما يرونه مناسباً لغرض قياس صدق أداة الدراسة. وبعد ان تم استرجاع الاستبانة من جميع المحكمين تم تحليل استجاباتهم والاخذ بملاحظاتهم فهناك عبارات تم تعديلها وعلى ضوء ذلك ونتيجة لما سبق فقد يستقر الحكم على المقياس وبعد اجراء التعديلات(انظر الملحق) .

وبذلك يكون المقياس من (38) فقرة تقيس مدى الاستجابة وفقا لما جاء في مقياس ليكرت الخماسي للتعرف علي قوة موافقة او عدم موافقة المستقصي منه على جملة معينة.



## توصيف اداة جمع البيانات :

وزعت الاستبانة توزيع شخصي لان التوزيع الاصلي افضل وسيلة لجمع البيانات و لانه يمكن الباحث من جمع الاجابات التامة في اقرب وقت ممكن ، كما يمكن الباحث من توضيح اي استفسار او ازالة اي شك يتعلق بالأسئلة للمستجيب فوراً.

## جودة المقياس :

تعد المقاييس أداة تستخدم لنقل التراكم المعرفي إلى واقع ملموس يستدل به لتحقيق من صحة النموذج والفرضيات أثباتاً ونفيّاً ومن المهم ان تتأكد من الاداة التي نميناها لقياس معين تقيس فعلاً المتغير وهكذا يؤكد علينا الا نهمل بعض الابعاد والعناصر المهمة و يتم التأكد من جودة المقياس كالاتي :

## التناسق الداخلي للمقياس :

هذا يعني ان تكون الاسئلة مترابطة مع بعضها البعض كمجموعة تقيس مفهوماً معيناً وان يتوفر في كل سؤال في نفس الوقت القدرة على قياس نفس المفهوم حتى يفهم المستجيب المعنى الأجمالي من المقياس ومن كل سؤال من الاسئلة المكونة له.

ولتطبيق هذا المفهوم قام الدارس بأخذ المقياس الواردة في الدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع الدراسة.

## صدق الاعتماد :

ويعنى ذلك ان تكون الاجابة المستخدمة متجانسة ومتكاملة وبما يحقق الصدق والثبات بحيث تقيس الاستبانة الجوانب التي وضعت لقياسها وتؤدي نفس النتائج اذا استخدمت مرة أخرى تحت ظروف الدراسة.

## تطوير الاستبانة :

الجدول التالي يوضح مصادر العبارات التي من خلالها تم قياس متغيرات الدراسة.

### الجدول رقم ( 3-3 ) مصادر مقياس الاستبانة

المقياس	المصدر
1. سرعة الاستجابة	يونس مقدادي و محمد الشورة ، 2011م
2. الاعتمادية	يونس مقدادي و محمد الشورة ، 2011م
3. الامان	يونس مقدادي و محمد الشورة ، 2011م
4. الجودة	مواهب معتصم 2017
5. الابداع	مواهب معتصم 2017
6. استرجاع النتائج	مواهب معتصم 2017
7. اتصال النظام	مواهب معتصم 2017
8. مستويات النظام	مواهب معتصم 2017

المصدر: اعداد الباحث، 2020م

### أساليب التحليل الاحصائي :

للإجابة علي تساؤلات الدراسة وتحقيق أهدافها والتحقق من صحة فرضياتها تم استخدام إحصائية عديدة منها معدل الاستجابة وتحليل العوامل الديموقرافية وتحليل الاعتماد لقياس مدي الاتساق الداخلي لإجابات العينة ، وأيضاً تم استخدام تحليل كرونباخ ألفا وكذلك ليكرت الخماسي بالإضافة إلى التحليل العاملي التوكيدي لمعرفة درجة العلاقة بين المتغيرات وابعادها بالإضافة إلى الوسط الحسابي لمعرفة متوسط نسبة استجابة أفراد العينة ، وأخيراً تم استخدام الانحراف المعياري لمعرفة تجانس إجابة أفراد العينة وللحصول علي نتائج بقدر الامكان تم استخدام البرنامج الإحصائي (Amos).

# **الفصل الرابع**

## **الدراسة الميدانية**

## المبحث الأول عرض وتحليل البيانات

### المقدمة

يهدف هذا الفصل إلى استعراض الإجراءات الأولية قبل تحليل البيانات (تنظيف البيانات)، ومعدل استجابة أفراد العينة، بالإضافة إلى تحليل البيانات الأساسية في عينة الدراسة، والتحليل العملي الاستكشافي والتوكيدي، وتحليل الاعتمادية للعثور على الأتساق الداخلي للبيانات، وحساب المتوسطات والانحراف المعياري والارتباط للمتغيرات، وللكشف عن طبيعة العلاقة بين متغيرات الدراسة واختبار الفرضيات التي تم تطويرها في المراحل السابقة من البحث ومن استخدام تحليل المسار في عملية اختبار الفروض.

### تنظيف البيانات Cleaning data

بقدر ما يتعلق الأمر بالتحقق من صحة البيانات المستخدمة في التحليل، قبل تقييم الخصائص السيكومترية للبيانات المختلفة، لذلك من الضروري وصف وفهم الإحصاءات الوصفية للبيانات. حيث ان الهدف الأساسي من استخدام الإحصاء الوصفي للبيانات هو التأكد من دقة عملية إدخال البيانات؛ حيث يقيس الانحراف المعياري استجابات المبحوثين ويكشف مدى تشتت البيانات من عدمها.

#### 1. تنظيف البيانات

الذي يتعامل مع اكتشاف وإزالة الأخطاء والتناقضات التي تتم اثناء ادخال البيانات من أجل تحسين جودة البيانات. والتعامل مع البيانات المفقودة حيث ان فقدان البيانات يعتبر أمر شائع ومتوقع في عملية جمع وإدخال البيانات بسبب قلة التركيز و / أو سوء فهم المجهين للأسئلة، أو عدم وجود إجابة لتلك الأسئلة. حيث ان عدم التعامل مع هذه البيانات المفقودة يمكن أن يسبب عدة مشاكل. أي ان فقدان العديد من البيانات اي تركها دون اجابة من قبل المبحوث تولد العديد من المشكلات اي انها تمثل في بعض الاحيان تحيز المستجيب تجاه السؤال المحدد او نسيان المستجيب لذلك السؤال والقاعدة العامة في التعامل مع البيانات المفقودة هي ان لا تزيد عن 10% من حجم الاسئلة فاذا زادت عن ذلك يجب التخلص من الاستبيان نهائيًا باعتباره غير صالح للتحليل وعليه يتم استخدام طريقة المتوسط للتعامل معها إذا قلت عن الحد المقبول يتم حذفها. ولتأكد من البيانات المفقودة لا تؤثر على نتائج

التحليل حيث تم استخدام اختبار (a Little's MCAR) والذي يعمل على التأكد من قيمة مربعات كاي ودرجات الحرية ومستوي المعنوية لتأكد من سلامة البيانات فاذا قلت قيمة المعنوية عن 0.05 دل ذلك على تأثير البيانات المفقودة على نتائج التحليل والعكس صحيح، حيث بلغت قيمة (Chi-Square = 517.251) وقيمة (DF = 598) وقيمة (Sig. = .992) وهي اكبر من 0.05 مما يدل على ان البيانات المفقودة لا تؤثر على النتائج.

## 2. الاجابات المتماثلة :

سرعة الاستجابة ان اعطاء المستجيب اجابة واحدة لكل فقرات الاستبيان قد يعني ذلك عدم اهتمام المستجيب لتلك الاسئلة وخاصة اذا كانت هنالك اسئلة عكسية في الاستبيان اذا يستحيل اعطاءها نفس الاجابة لذلك يجب ان يكون هنالك تشتت في اجابة المستجيبين اي ان لا يكون هنالك تجانس تمام لتلك الاجابات ويتم التعرف على هذا من خلال احتساب الانحراف المعياري للاجابات فاذا كان هنالك انحراف معياري عالي يعني ان هنالك تشتت في الاجابات والعكس صحيح وعليه لم يتم حذف أي استبيانة يقل انحرافها المعياري عن 5.

## 3. مقياس الدراسة:

كما تم قياس درجة الاستجابات المحتملة على الفقرات إلى تدرج خماسي حسب مقياس ليكرت الخماسي (Likart Scale)، في توزيع اوزان اجابات أفراد العينة والذي يتوزع من اعلى وزن له والذي اعطيت له (5) درجات والذي يمثل في حقل الاجابة (أوافق بشدة) الى أدنى وزن له والذي اعطى له (1) درجة واحدة وتمثل في حقل الاجابة (لأوافق بشدة) وبينهما ثلاثه اوزان .وقد كان الغرض من ذلك هو اتاحة المجال أمام أفراد العينة لاختيار الاجابه الدقيقة حسب تقدير أفراد العينة. كما هو موضح في جدول رقم (3).

### جدول رقم (1/4) مقياس درجة الموافقة

درجة الموافقة	الوزن النسبي	النسبة المئوية	الدلالة الإحصائية
أوافق بشدة	5	من 80 % فأكثر	درجة موافقة مرتفعة جدا"
أوافق	4	من 70 إلى أقل من 80%	درجة موافقة مرتفعة
محايد	3	50 إلى أقل من 70%	درجة موافقة متوسطة
لأوافق	2	20 إلى أقل من 50 %	درجة موافقة منخفضة
لأوافق بشدة	1	أقل من 20%	درجة موافقة منخفضة جدا

اعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية (2020)

وعلية يصبح الوسط الفرضي للدراسة:

الدرجة الكلية للمقياس هي مجموع درجات المفردة على العبارات  $(1+2+3+4+5)/$   
 $.5 = (5/15) = 3$  وهو يمثل الوسط الفرضي للدراسة وعليه إذا زادت متوسط العبارة عن الوسط  
 الفرضي (3) دل ذلك على موافقة أفراد العينة على العبارة .

#### 4. معدل إستجابة العينة:

تم جمع البيانات من الميدان عن طريق الإستبانة الموجه عملاء شركات الهاتف السيار، حيث  
 تم توزيع عدد (150) إستبانة، تمكن الدارس من الحصول على (148) إستبانة من جملة  
 الإستبانات الموزعة ولم تسترد عدد (2) إستبانة بنسبة بلغت (2%) ومن ثم تم عمل تنظيف  
 للبيانات وعليه تم إعداد ملخص لكل عمليات تنظيف البيانات وكذلك معدل الإستجابة كما في  
 الجدول التالي:

#### الجدول (2-4) تنظيف البيانات ونسبة الاستجابة

البيان	الاستجابة
1. مجموع الاستبانات الموزعة للمستجيبين	150
2. مجموع الاستبانات التي تم ارجاعها	148
3. الاستبانات التي لم تسترد	2
4. الاستبانات غير الصالحة نسبة لبياناتها المفقودة	0
5. الاستبانات غير الصالحة نسبة لاجاباتها المتشابه	0
6. عدد الاستبانات الصالحة للتحليل	148
7. نسبة الاستجابة	%98

اعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية (2020)

جدول البيانات الشخصية

Percent	Frequency	
63.5	94	ذكر
36.5	54	انثي
71.6	106	من 20 الي 30
23.6	35	من 30 الي 40 سنة
4.1	6	من 40 الي 50
.7	1	اكتر من 50 سنة
15.5	23	دون الجامعي
54.1	80	جامعي
29.7	44	فوق الجامعي
99.3	147	Total
.7	1	System
27.0	40	متزوج
70.3	104	عازب
2.0	3	مطلق
.7	1	ارمل
43.9	65	اقل من 5 سنة
42.6	63	من 5 الي 10 سنة
12.2	18	من 10 الي 15 سنة
1.4	2	اكتر من 15 سنة
33.8	50	سوداني
32.4	48	MTN
33.8	50	زين
100.0	148	Total

## جودة القياس

تعتبر جودة القياس عن صحة ودقة نتائج التحليل وكذلك الوسائل المستخدمة لتقييم جودة نظام القياس المستخدمة في الدراسة (سيكاران، 2003). حيث إستخدم الدراس التحليل العاملي التوكيدي للمتغيرات الدراسة بغرض التأكد من الصحة والصلاحية ، وأدناه تفصيل كل علي حده.

### التحليل العاملي التوكيدي: Confirmatory Factor Analysis

يستخدم هذا النوع لأجل اختبار الفرضيات المتعلقة بوجود أو عدم وجود علاقة بين المتغيرات والعوامل الكامنة كما يستخدم التحليل العاملي التوكيدي في تقييم قدرة نموذج العوامل على التعبير عن مجموعة البيانات الفعلية وكذلك في المقارنة بين عدة نماذج للعوامل بهذا المجال . تم استخدام المصفوفة التي تتضمن هذه الارتباطات الجزئية في اختبار النموذج وذلك باستخدام برنامج (AMOS 25) analysis of moment structure.

لإجراء التحليل العاملي التوكيدي، من المفترض الأخذ بنظر الاعتبار الاعتبارات الآتي ( Kline, 2011 ) :

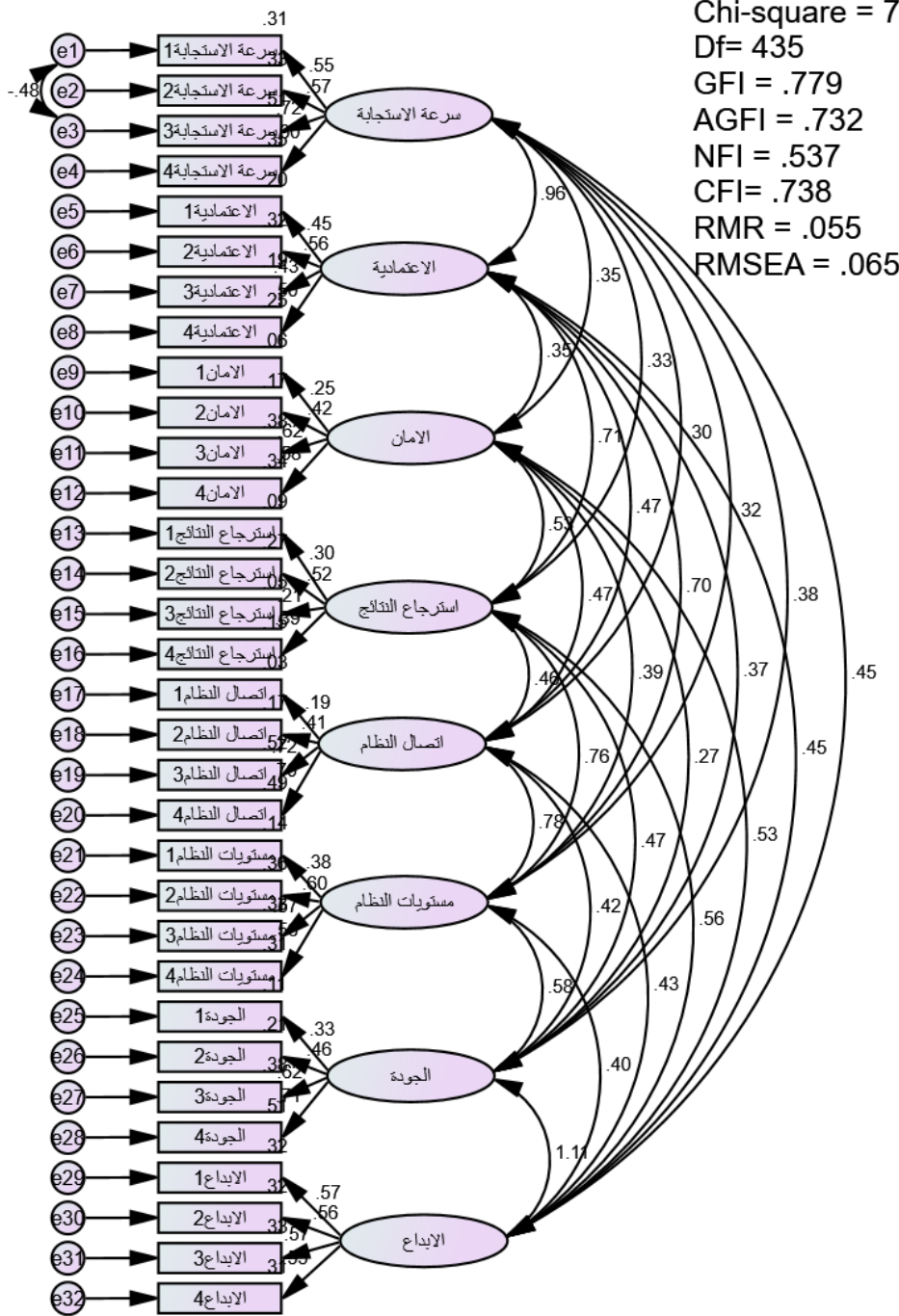
- تحديد الأنموذج البنائي والمتضمن المتغيرات غير المقاسة والمتغيرات المقاسة.
- التحقق من جودة المطابقة للأنموذج المفترض للحكم على صدق عباراته.
- قبول الأوزان الانحدارية المعيارية والتي تعرف بمعاملات الصدق أو التشبع التي لا تقل عنها (0.50)

### التحليل العاملي التوكيدي لنموذج الدراسة :

تم استخدام حزمة برنامج التحليل الاحصائي (AMOS) في إجراء عملية التحليل العاملي التوكيدي للنموذج يستخدم هذا النوع لأجل اختبار الفرضيات المتعلقة بوجود أو عدم وجود علاقة بين المتغيرات والعوامل الكامنة كما يستخدم التحليل العاملي التوكيدي كذلك في تقييم قدرة نموذج العوامل على التعبير عن مجموعة البيانات الفعلية وكذلك في المقارنة بين عدة نماذج للعوامل بهذا المجال.



الشكل رقم (1/4) يوضح التحليل العاملي التوكيدي



### مؤشرات جودة النموذج

في ضوء افتراض التطابق بين مصفوفة التغيرات للمتغيرات الداخلة في التحليل والمصفوفة المفترضة من قبل النموذج تنتج العديد من المؤشرات الدالة على جودة هذه المطابقة، والتي يتم قبول النموذج المفترض للبيانات أو رفضه في ضوءها والتي تعرف بمؤشرات جودة المطابقة

الجدول (3/4) مؤشرات جودة المطابق لنموذج الدراسة

Measure	Estimate	Threshold	Interpretation
CMIN	702.441	--	--
DF	435	--	--
CMIN/DF	1.615	Between 1 and 3	Excellent
CFI	0.738	>0.95	Need More DF
SRMR	0.083	<0.08	Acceptable
RMSEA	0.065	<0.06	Acceptable
PClose	0.004	>0.05	Terrible

أعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية (2020)

من خلال بيانات الجدول أعلاه يتضح ان قيمة (مؤشرات جودة المطابقة) الإبداع الإداري تحقق شروط المطابقة التي حددها (عماد واخرون ، 2019).

تحليل الاعتمادية والصلاحية لنموذج الدراسة:

يستخدم تحليل الاتساق للعثور على الاتساق الداخلي للبيانات ويتراوح من ( 0 إلى 1)، تم احتساب قيمة (ألفا كرونباخ) للعثور على اتساق البيانات الداخلي واستنادا على اقتراح (Hair et al, 2010) اقترح أن قيمة ألفا كرونباخ يجب أن تكون أكثر من 0.70 عن طريق (CR) الموثوقية المركبة وكذلك احتساب كل من (AVE، MSV, MaxR(H)) للتأكد من صلاحية النموذج والجدول التالي يوضح الفا بعد التحليل العاملي التوكيدي .

	CR	AVE	MSV	MaxR(H)
سرعة الاستجابة	0.707	0.378	0.725	0.717
الاعتمادية	5260.	0.293	0.725	0.559
الامان	5960.	0.304	0.246	0.584
استرجاع النتائج	5360.	0.161	0.636	0.376
مستويات النظام	0.608	0.284	0.636	0.624
الجودة	0.650	0.390	1.135	0.684
الابداع	0.652	0.319	1.135	0.652
اتصال النظام	0.652	0.400	0.581	0.705

Significance of Correlations: † p < 0.100 \* p < 0.050 \*\* p < 0.010 \*\*\* p < 0.001

من خلال بيانات الجدول أعلاه يتضح ان قيمة (CR) لاغلب المتغيرات اقل من الشرط الذي حدده (Hair et 2010) أي أن قيمة ألفا كرونباخ يجب أن تكون أكثر من 0.70. في حين ان قيمة متوسط نسبة التباين المفسر لكافة الابعاد تقل عن الحد المقبول 0.5.

#### المتوسطات والانحرافات المعيارية للاسئلة الدراسة:

حيث يتم حساب كل من الوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل عبارات محور الدراسة ويتم مقارنة الوسط الحسابي للعبارة بالوسط الفرضي للدراسة (3) حيث تتحقق الموافقة على الفقرات إذا كان الوسط الحسابي للعبارة اكبر من الوسط الفرضي (3) ، وتتحقق عدم الموافقة إذا كان الوسط الحسابي أقل من الوسط الفرضي.

فيما يلي جدول يوضح المتوسط والانحراف المعياري والاهمية النسبية للعبارات التي تقيس محاور الدراسة وترتيبها وفقاً لإجابات المستقضي منهم. وذلك على النحو التالي:

#### الإحصاء الوصفي لمتغيرات الدراسة

Std. Deviation	Mean	
.14071	1.3966	الامان
.24607	2.7911	الاعتمادية
.26086	2.8784	سرعة الاستجابة
.24647	2.3999	مستويات النظام
.27672	2.1683	اتصال النظام
.17371	1.7198	استرجاع النتائج
.56512	4.2365	الجودة
.50401	4.2753	الابداع

اعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية (2020)

يتضح من الجدول أعلاه ما يلي:

1. أن جميع العبارات يقل متوسطها عن الوسط الفرضي (3) ما عدا الجودة والإبداع وهذه النتيجة تدل على موافقة أفراد العينة على تلك الابعاد في المجتمع موضع الدراسة بمستوى موافقة مرتفعة حيث حققت جميع العبارات متوسطاً عام مقداره (3.71) وبانحراف معياري (0.73) وأهمية نسبية (75)%.
2. ويلاحظ من الجدول أن البعد (الابداع) جاء في المرتبة الأولى حيث بلغ متوسط إجابات أفراد العينة على العبارة (4.2753) بانحراف معياري (50401). بأهمية نسبية مرتفعة بلغت (86)%.

3. أما المرتبة الأخيرة فقد كانت للبعد (الامان) حيث بلغ متوسطها (1.3966) وبانحراف معياري (14071). وأهمية نسبية بلغت (28)%.

### تحليل الارتباط (Person Correlation):

تم استخدام تحليل الارتباط بين متغيرات الدراسة بهدف التعرف على العلاقة الارتباطية بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع، والمعدل، فكلما كانت درجة الارتباط قريبة من الواحد الصحيح فإن ذلك يعني أن الارتباط قوياً بين المتغيرين وكلما قلت درجة الارتباط عن الواحد الصحيح كلما ضعفت العلاقة بين المتغيرين وقد تكون العلاقة طردية أو عكسية، وبشكل عام تعتبر العلاقة ضعيفة إذا كانت قيمة معامل الارتباط اقل من (0.30) ويمكن اعتبارها متوسطة إذا تراوحت قيمة معامل الارتباط بين (0.30 - 0.70) أما إذا كانت قيمة الارتباط أكثر من (0.70) تعتبر العلاقة قوية بين المتغيرين.

#### Correlations: (Group number 1 - Default model)

		Estimate	
سرعة الاستجابة	<-->	الاعتمادية	.060
سرعة الاستجابة	<-->	الامان	.365
سرعة الاستجابة	<-->	استرجاع النتائج	.295
سرعة الاستجابة	<-->	اتصال النظام	.338
سرعة الاستجابة	<-->	مستويات النظام	.406
سرعة الاستجابة	<-->	الجودة	.391
سرعة الاستجابة	<-->	الابداع	.415
الاعتمادية	<-->	الامان	.355
الاعتمادية	<-->	استرجاع النتائج	.693
الاعتمادية	<-->	اتصال النظام	.472
الاعتمادية	<-->	مستويات النظام	.709
الاعتمادية	<-->	الجودة	.372
الاعتمادية	<-->	الابداع	.451
الامان	<-->	استرجاع النتائج	.517
الامان	<-->	اتصال النظام	.473
الامان	<-->	مستويات النظام	.392
الامان	<-->	الجودة	.273
الامان	<-->	الابداع	.527
استرجاع النتائج	<-->	اتصال النظام	.446
استرجاع النتائج	<-->	مستويات النظام	.760

		Estimate	
استرجاع النتائج	<-->	الجودة	.461
استرجاع النتائج	<-->	الابداع	.554
اتصال النظام	<-->	مستويات النظام	.784
اتصال النظام	<-->	الجودة	.420
اتصال النظام	<-->	الابداع	.428
مستويات النظام	<-->	الجودة	.583
مستويات النظام	<-->	الابداع	.401
الجودة	<-->	الابداع	.105

اعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية (2020)

### اختبارات التوزيع الطبيعي

قبل البدء في تطبيق تحليل الانحدار لاختبار فرضيات الدراسة، قامت الباحثة بإجراء بعض الاختبارات وذلك من أجل ضمان ملاءمة البيانات لافتراضات تحليل الانحدار، إذ تم التأكد من عدم وجود ارتباط عال بين المتغيرات المستقلة Multicollinearity ، باستخدام معامل تضخم التباين Variance Inflation Factor (VIF) مع مراعاة عدم تجاوز معامل تضخم التباين (10) والجدول رقم (4/4) يبين نتائج هذه الاختبارات.

### الجدول (4/4) اختبارات التوزيع الطبيعي

Collinearity Statistics		
VIF	Tolerance	
1.449	.690	الامان
6.432	.138	الاعتمادية
5.081	.140	سرعة الاستجابة
8.660	.154	مستويات النظام
8.885	.113	اتصال النظام
5.741	.174	استرجاع النتائج

اعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية (2020)

يتضح من النتائج الواردة في الجدول عدم وجود تداخل خطي متعدد Multicollinearity بين المتغيرات المستقلة، وإن ما يؤكد ذلك قيم معيار اختبار معامل تضخم التباين (VIF) حيث ان كافة القيم تقل عن (10).

كما تم إجراء اختبار Kolmogorov Smirnov Test وذلك للتحقق من توفر التوزيع الطبيعي في البيانات، وكما هو موضح بالجدول:

Asymp. Sig. (2-tailed)	Test Statistic	Most Extreme Differences			Normal Parameters <sup>a,b</sup>		N	
		Negative	Positive	Absolute	Std. Deviation	Mean		
.000 <sup>c</sup>	.123	-.123	.058	.123	.14071	1.3966	148	الامان
.000 <sup>c</sup>	.120	-.120	.059	.120	.24607	2.7911	148	الاعتمادية
.001 <sup>c</sup>	.103	-.103	.072	.103	.26086	2.8784	148	سرعة الاستجابة
.000 <sup>c</sup>	.110	-.110	.063	.110	.24647	2.3999	148	مستويات النظام
.001 <sup>c</sup>	.101	-.101	.072	.101	.27672	2.1683	148	اتصال النظام
.001 <sup>c</sup>	.099	-.099	.060	.099	.17371	1.7198	148	استرجاع النتائج
.000 <sup>c</sup>	.190	-.190	.122	.190	.56512	4.2365	148	الجودة
.000 <sup>c</sup>	.186	-.186	.159	.186	.50401	4.2753	148	الابداع

يكون التوزيع طبيعياً عندما يكون مستوى الدلالة ( $\alpha > 0.05$ ) وبالنظر إلى الجدول أعلاه وعند مستوى دلالة ( $\alpha > 0.05$ ) فإنه يتبين أن توزيع المتغيرات بكافة أبعادها كانت طبيعية. حيث كانت نسب التوزيع الطبيعي لكل الإجابات أقل من (0.05) المستوى المعتمد في المعالجة الإحصائية لهذه الدراسة، (Sekaran & Bougie, 2016). وتأسيساً على ما تقدم وبعد التأكد من عدم وجود تداخل خطي بين المتغيرات المستقلة، والتأكد من التوزيع الطبيعي للمتغير التابع فقد أصبح بالإمكان اختبار فرضيات الدراسة.

## المبحث الثاني

### اختبار الفرضيات

#### نمذجة المعادلة البنائية: Structural Equation Modeling [SEM]

أعتمد الباحث في عملية التحليل الإحصائي للبيانات على أسلوب نمذجة المعادلة البنائية وهو نمط مفترض للعلاقات الخطية المباشرة وغير المباشرة بين مجموعة من المتغيرات الكامنة والمشاهدة، وبمعنى أوسع تُمثل نماذج المعادلة البنائية ترجمات لسلسلة من علاقات السبب والنتيجة المفترضة بين مجموعة من المتغيرات. وبالتحديد استخدام أسلوب تحليل المسار، لما يتمتع به هذا الأسلوب متعددة مزايا، تتناسب مع طبيعة الدراسة في هذا البحث، وفيما يلي عرض مختصر لهذا الأسلوب ومبررات استخدامه:

#### تحليل المسار Path Analysis

وهو أحد أساليب نمذجة المعادلة البنائية، والتي تعني بدراسة وتحليل العلاقات بين متغير أو أكثر من المتغيرات المستقلة سواء كانت هذه المتغيرات مستمرة أو متقطعة، ومتغير أو أكثر من المتغيرات التابعة سواء كانت هذه المتغيرات مستمرة أو متقطعة بهدف تحديد أهم المؤشرات أو العوامل التي يكون لها تأثير على المتغير أو المتغيرات التابعة، حيث أن نمذجة المعادلة البنائية تجمع بين أسلوب تحليل الانحدار المتعدد والتحليل العاملي (Barbara G. Tabachnick and Linda S. Fidell, 1996) ويستخدم تحليل المسار فيما يماثلاً لأغراض التي يستخدم فيها تحليل الانحدار المتعدد، حيث أن تحليل المسار يعتبر امتداداً لتحليل الانحدار المتعدد، ولكن تحليل المسار، أكثر فعالية حيث أنه يضع في الحسبان نمذجة التفاعلات بين المتغيرات، The Modeling of Interactions، وعدم الخطية Nonlinearities وأخطاء القياس، والارتباط الخطي المزدوج Multicollinearity بين المتغيرات المستقلة (Jeonghoon, 2002)

كما يختلف تحليل المسار عن تحليل الانحدار المتعدد فيما يلي

1. أنه نموذج لاختبار علاقات معينة، بين مجموعة متغيرات، وليس للكشف عن العلاقات السببية، بين هذه المتغيرات.

2. يفترض العلاقات الخطية البسيطة بين كل زوج من المتغيرات.

3. إن المتغير التابع يمكن أن يتحول إلى متغير مستقل بالنسبة لمتغير تابع آخر.
4. يمكن أن يكون في النموذج متغيرات وسيطة بالإضافة إلى المتغيرات المستقلة والمتغيرات التابعة
5. تسهيل علاقات التأثير بين المتغيرات بغض النظر عن كونها متغيرات تابعة او متغيرات مستقلة، والتي تمثل بسهم ثنائي الاتجاه في الشكل البياني للنموذج .
6. يعد نموذج تحليل المسار وسيلة، لتلخيص ظاهرة معينة ووضعها في شكل نموذج مترابط، لتفسير العلاقات بين متغيرات هذه الظاهرة، مما يتطلب من الباحث، تفسير السببية، واتصال المتغيرات ببعضها البعض والتي تسمى بالمسارات.
7. معاملات المسارات في النموذج تكون معيارية.



## الفرضية الأولى: العلاقة بين جودة الخدمة و تحقيق الميزة التنافسية

### الشكل (2-4) العلاقة بين جودة الخدمة و تحقيق الميزة التنافسية

Chi-square = 286.917

Df= 160

GFI = .848

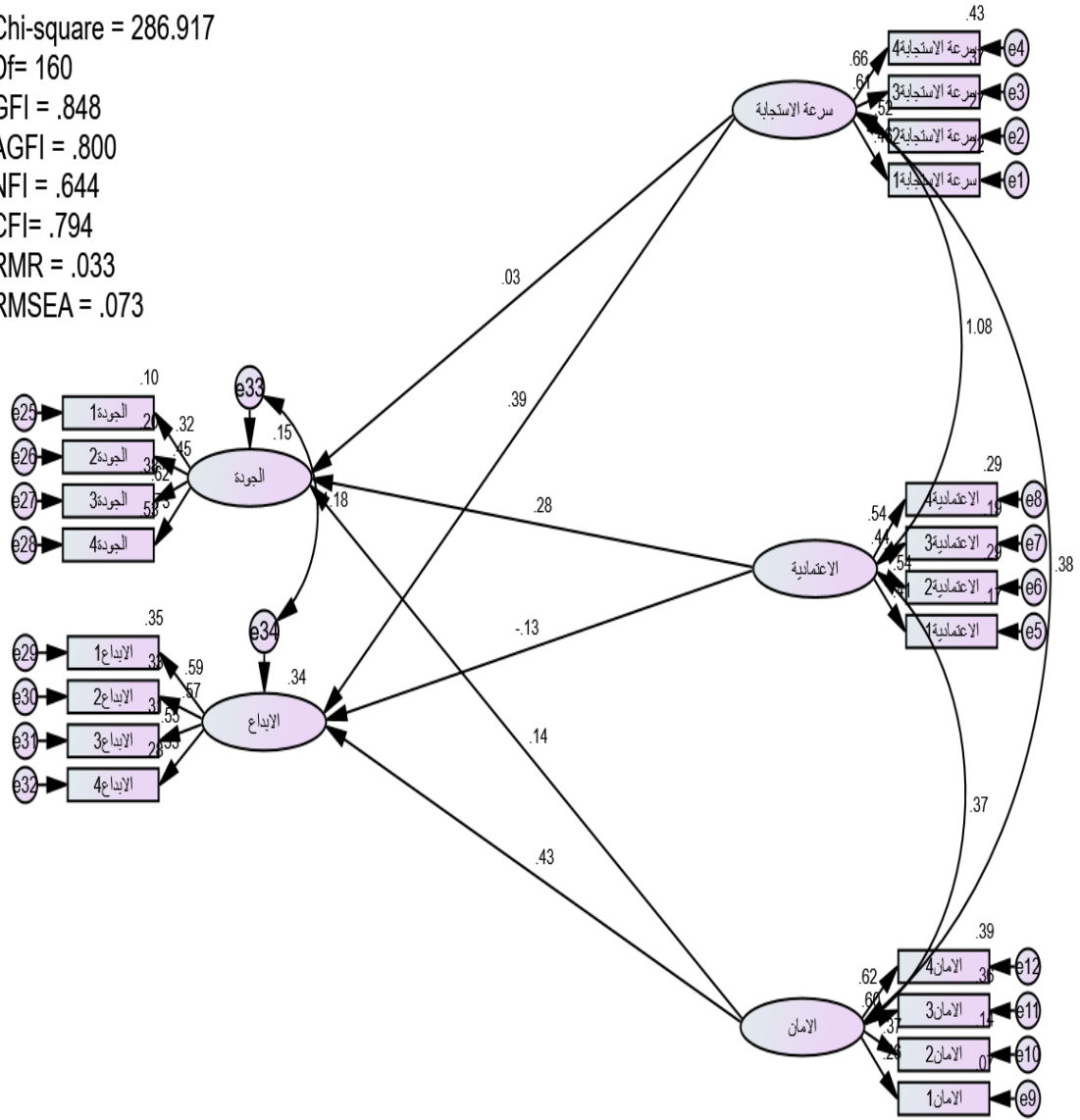
AGFI = .800

NFI = .644

CFI= .794

RMR = .033

RMSEA = .073



### مؤشرات جودة النموذج

في ضوء افتراض التطابق بين مصفوفة التغيرات للمتغيرات الداخلة في التحليل والمصفوفة المفترضة من قبل النموذج تنتج العديد من المؤشرات الدالة على جودة هذه المطابقة، والتي يتم قبول النموذج المفترض للبيانات أو رفضه في ضوءها والتي تعرف بمؤشرات جودة المطابقة لاختبار الفرضية .

الجدول (5/4) مؤشرات جودة النموذج جودة الخدمة و تحقيق الميزة التنافسية

Measure	Estimate	Threshold	Interpretation
CMIN	286.917	--	--
DF	160	--	--
CMIN/DF	1.793	Between 1 and 3	Excellent
CFI	0.794	>0.95	Need More DF
SRMR	0.079	<0.08	Excellent
RMSEA	0.073	<0.06	Acceptable
PClose	0.004	>0.05	Terrible

اعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية (2020)

وللحكم على مدى معنوية التأثير، حيث تم مقارنة مستوى المعنوية المحتسب مع قيمة مستوى الدلالة المعتمد، وتعد التأثيرات ذات دلالة إحصائية إذا كانت قيمة مستوى الدلالة المحتسب أصغر من مستوى الدلالة المعتمد (0.05) والعكس صحيح ، والجدول التالي يوضح ذلك.

الجدول (6/4) قيم تحليل المسار من جودة الخدمة و تحقيق الميزة التنافسية

النتيجة	P	C.R.	S.E.	Estimate	
رفض الفرضية	.966	.043	.557	.024	سرعة الاستجابة <---
رفض الفرضية	.675	.419	.535	.224	الجودة <---
رفض الفرضية	.393	.854	.231	.197	الامان <---
رفض الفرضية	.594	.533	1.365	.727	سرعة الاستجابة <---
رفض الفرضية	.856	-.181	1.269	-.230	الابداع <---
رفض الفرضية	.053	1.938	.722	1.399	الامان <---

اعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية (2020)

## الفرضية الثانية: العلاقة بين جودة الخدمة و نظم المعلومات الإدارية

### الشكل (3-4) العلاقة بين جودة الخدمة و نظم المعلومات الإدارية

Chi-square = 414.462

Df= 237

GFI = .815

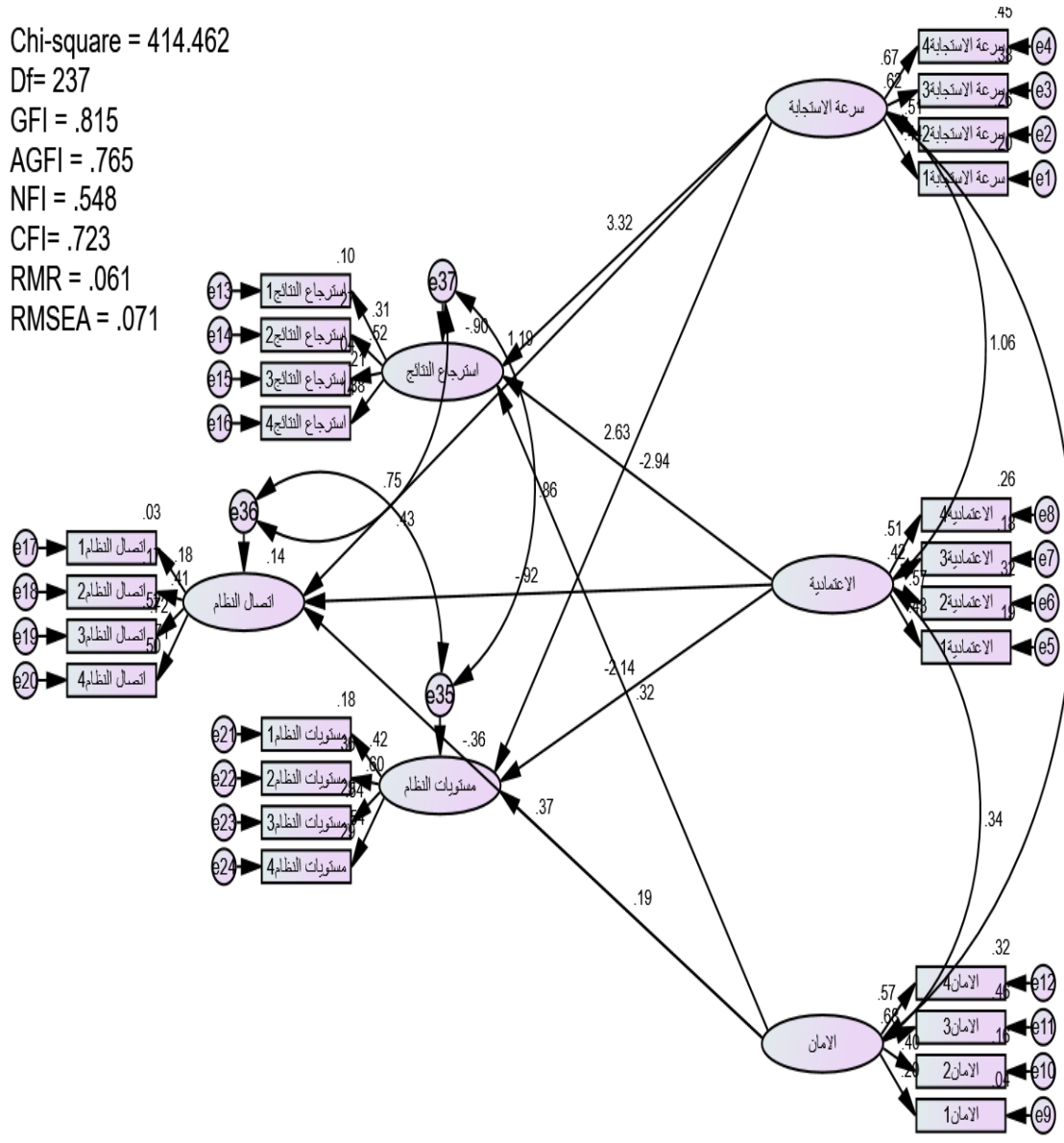
AGFI = .765

NFI = .548

CFI= .723

RMR = .061

RMSEA = .071



### مؤشرات جودة النموذج

في ضوء افتراض التطابق بين مصفوفة التغيرات للمتغيرات الداخلة في التحليل والمصفوفة المفترضة من قبل النموذج تنتج العديد من المؤشرات الدالة على جودة هذه المطابقة، والتي يتم قبول النموذج المفترض للبيانات أو رفضه في ضوءها والتي تعرف بمؤشرات جودة المطابقة لاختبار الفرضية .

الجدول (7/4) مؤشرات جودة النموذج جودة الخدمة و نظم المعلومات الإدارية

Measure	Estimate	Threshold	Interpretation
CMIN	414.462	--	--
DF	237	--	--
CMIN/DF	1.749	Between 1 and 3	Excellent
CFI	0.723	>0.95	Need More DF
SRMR	0.088	<0.08	Acceptable
RMSEA	0.071	<0.06	Acceptable
PClose	0.002	>0.05	Terrible

اعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية (2020)

وللحكم على مدى معنوية التأثير، حيث تم مقارنة مستوى المعنوية المحتسب مع قيمة مستوى الدلالة المعتمد، وتعد التأثيرات ذات دلالة إحصائية إذا كانت قيمة مستوى الدلالة المحتسب أصغر من مستوى الدلالة المعتمد (0.05) والعكس صحيح ، والجدول التالي يوضح ذلك.

الجدول (8/4) قيم تحليل المسار من جودة الخدمة و نظم المعلومات الإدارية

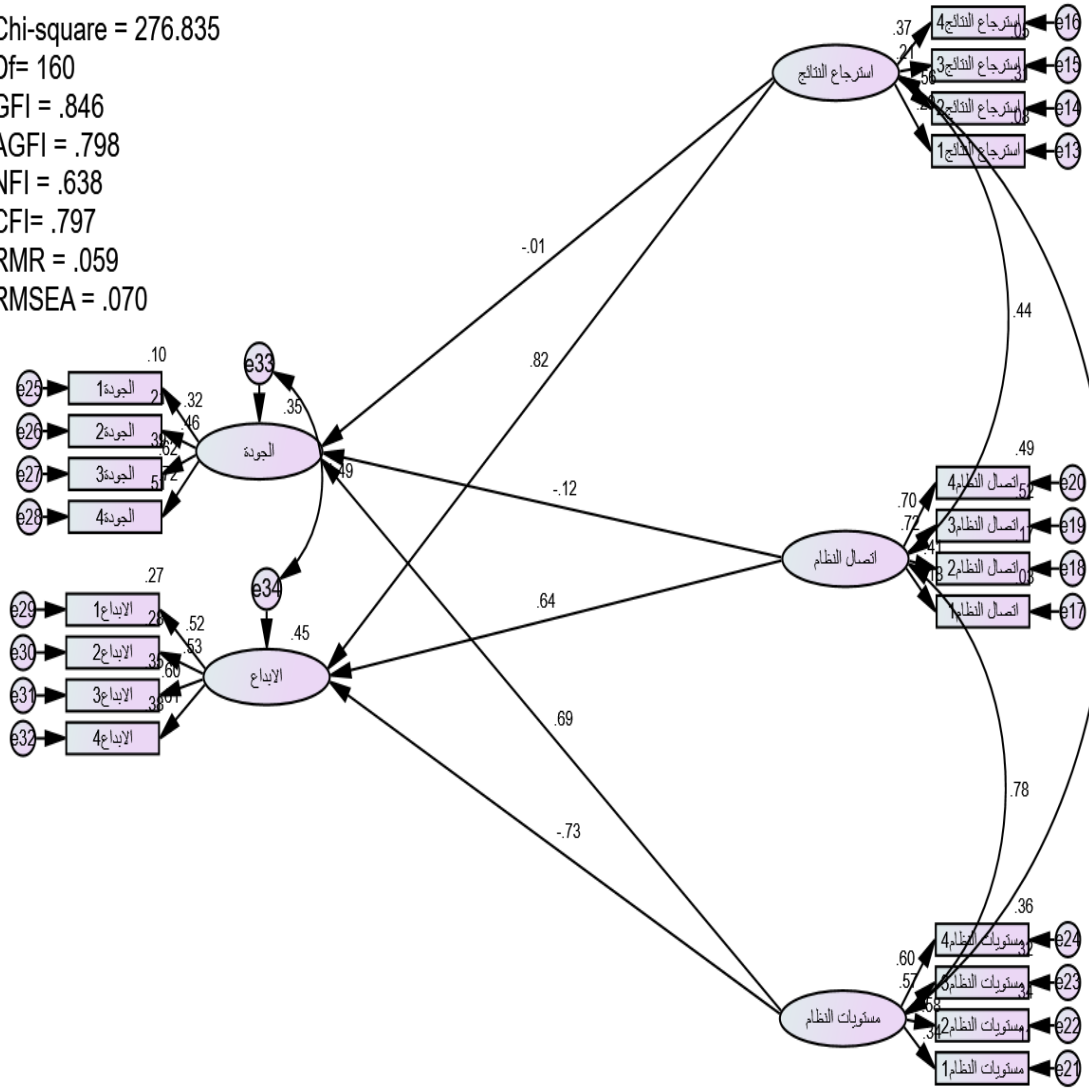
		Estimate	S.E.	C.R.	P	النتيجة
استرجاع النتائج	<--- سرعة الاستجابة	3.066	4.716	.650	.516	رفض الفرضية
استرجاع النتائج	<--- الاعتمادية	-2.403	3.863	-.622	.534	رفض الفرضية
استرجاع النتائج	<--- الامان	.612	.994	.616	.538	رفض الفرضية
اتصال النظام	<--- سرعة الاستجابة	.600	.943	.636	.524	رفض الفرضية
اتصال النظام	<--- الاعتمادية	-.410	.765	-.536	.592	رفض الفرضية
اتصال النظام	<--- الامان	.389	.363	1.070	.284	رفض الفرضية
مستويات النظام	<--- سرعة الاستجابة	3.738	5.240	.713	.476	رفض الفرضية
مستويات النظام	<--- الاعتمادية	-2.684	4.306	-.623	.533	رفض الفرضية
مستويات النظام	<--- الامان	.561	1.126	.498	.618	رفض الفرضية

إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية (2020)

### الفرضية الثالثة: العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية و تحقيق الميزة التنافسية

#### الشكل (4-4) العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية و تحقيق الميزة التنافسية

Chi-square = 276.835  
 Df= 160  
 GFI = .846  
 AGFI = .798  
 NFI = .638  
 CFI= .797  
 RMR = .059  
 RMSEA = .070



#### مؤشرات جودة النموذج

في ضوء افتراض التطابق بين مصفوفة التغيرات للمتغيرات الداخلة في التحليل والمصفوفة المفترضة من قبل النموذج تنتج العديد من المؤشرات الدالة على جودة هذه المطابقة، والتي يتم قبول النموذج المفترض للبيانات أو رفضه في ضوءها والتي تعرف بمؤشرات جودة المطابقة لاختبار الفرضية .

الجدول (9/4) مؤشرات جودة النموذج نظم المعلومات الإدارية و تحقيق الميزة التنافسية

Measure	Estimate	Threshold	Interpretation
CMIN	276.835	--	--
DF	160	--	--
CMIN/DF	1.730	Between 1 and 3	Excellent
CFI	0.797	>0.95	Need More DF
SRMR	0.081	<0.08	Acceptable
RMSEA	0.070	<0.06	Acceptable
PClose	0.010	>0.05	Acceptable

اعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية (2020)

وللحكم على مدى معنوية التأثير، حيث تم مقارنة مستوى المعنوية المحتسب مع قيمة مستوى الدلالة المعتمد، وتعد التأثيرات ذات دلالة إحصائية إذا كانت قيمة مستوى الدلالة المحتسب أصغر من مستوى الدلالة المعتد (0.05) والعكس صحيح ، والجدول التالي يوضح ذلك.

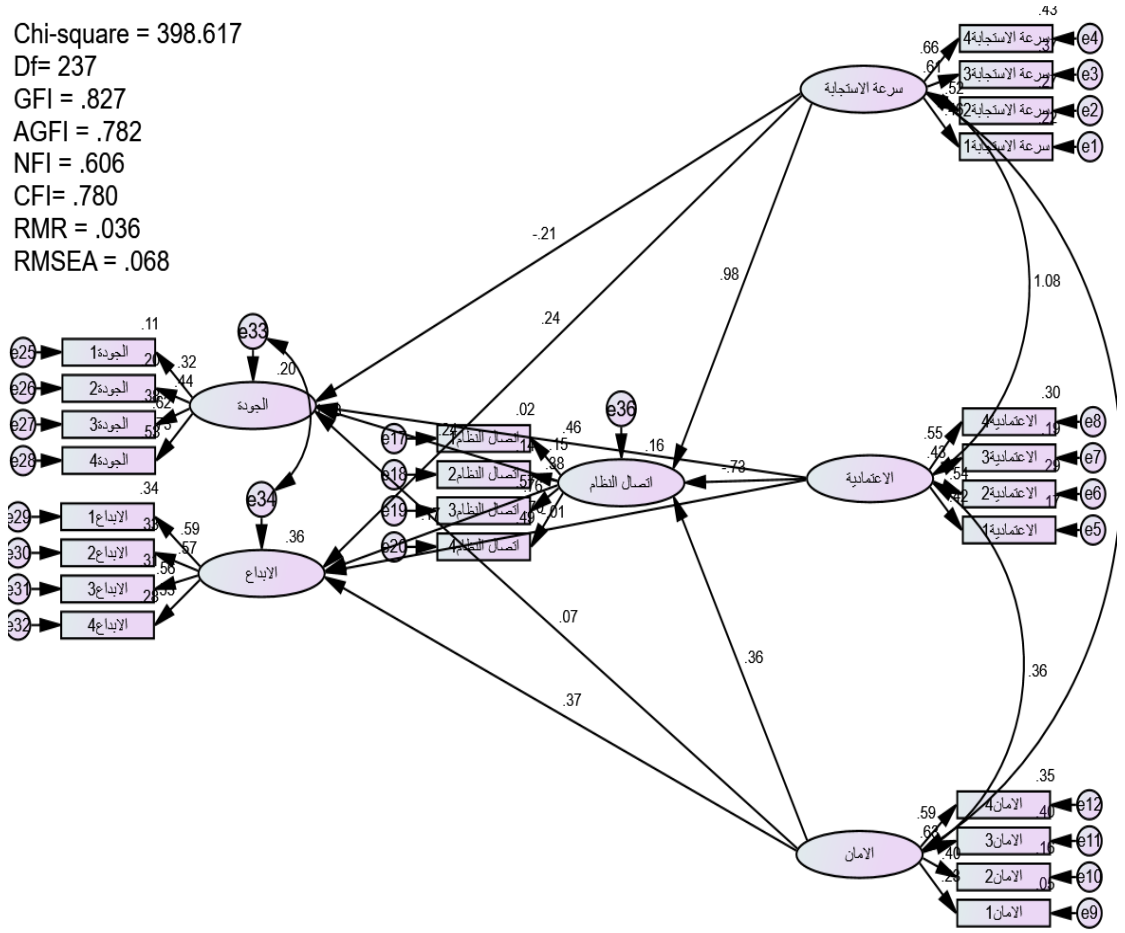
الجدول (10/4) قيم تحليل المسار من نظم المعلومات الإدارية و تحقيق الميزة التنافسية

		Estimate	S.E.	C.R.	P	النتيجة	
الجودة	<---	استرجاع النتائج	-.012	.437	-.028	.978	رفض الفرضية
الابداع	<---	استرجاع النتائج	1.654	1.736	.952	.341	رفض الفرضية
الجودة	<---	اتصال النظام	-.189	.667	-.283	.777	رفض الفرضية
الابداع	<---	اتصال النظام	2.099	2.110	.995	.320	رفض الفرضية
الجودة	<---	مستويات النظام	.514	.529	.972	.331	رفض الفرضية
الابداع	<---	مستويات النظام	-1.094	1.556	-.703	.482	رفض الفرضية

اعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية (2020)

الفرضية الرابعة: الدور الوسيط لنظم المعلومات الإدارية في العلاقة بين جودة الخدمة وتحقيق الميزة التنافسية

الشكل (4-5) العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية في العلاقة بين جودة الخدمة وتحقيق الميزة التنافسية



### مؤشرات جودة النموذج

في ضوء افتراض التطابق بين مصفوفة التغيرات للمتغيرات الداخلة في التحليل والمصفوفة المفترضة من قبل النموذج تنتج العديد من المؤشرات الدالة على جودة هذه المطابقة، والتي يتم قبول النموذج المفترض للبيانات أو رفضه في ضوءها والتي تعرف بمؤشرات جودة المطابقة لاختبار الفرضية.

الجدول (11/4) مؤشرات جودة النموذج الدور الوسيط لنظم المعلومات الإدارية في العلاقة بين جودة الخدمة و تحقيق الميزة التنافسية

Measure	Estimate	Threshold	Interpretation
CMIN	398.617	--	--
DF	237	--	--
CMIN/DF	1.682	Between 1 and 3	Excellent
CFI	0.780	>0.95	Need More DF
SRMR	0.082	<0.08	Acceptable
RMSEA	0.068	<0.06	Acceptable
PClose	0.007	>0.05	Terrible

من خلال بيانات الشكل (11/4) يتضح ان قيمة معامل التحديد R تساوي 0.36 مما يؤكد علي ان ابعاد جودة الخدمة تؤثر بنسبة 0.36% حيث يدل ذلك علي ان هنالك ابعاد اخري تؤثر بنسبة 0.64% . وللحكم على مدى معنوية التأثير، حيث تم مقارنة مستوى المعنوية المحتسب مع قيمة مستوى الدلالة المعتمد، وتعد التأثيرات ذات دلالة إحصائية إذا كانت قيمة مستوى الدلالة المحتسب أصغر من مستوى الدلالة المعتمد (0.05) والعكس صحيح، والجدول التالي يوضح ذلك.

الجدول (12/4) قيم تحليل المسار بين الدور الوسيط لنظم المعلومات الإدارية في العلاقة بين جودة الخدمة و تحقيق الميزة التنافسية

	Estimate	S.E.	C.R.	P	
اتصال النظام <---	سرعة الاستجابة	.411	.583	.705	.481
اتصال النظام <---	الاعتمادية	-.293	.505	-.580	.562
اتصال النظام <---	الامان	.291	.276	1.056	.291
الجودة <---	سرعة الاستجابة	-.173	.569	-.305	.760
الجودة <---	الاعتمادية	.364	.560	.649	.516
الجودة <---	الامان	.112	.282	.395	.693
الابداع <---	سرعة الاستجابة	.439	1.110	.395	.693
الابداع <---	الاعتمادية	-.020	1.068	-.019	.985
الابداع <---	الامان	1.326	.809	1.639	.101
الجودة <---	اتصال النظام	.464	.476	.975	.330
الابداع <---	اتصال النظام	.739	.870	.849	.396

وبغرض التعرف على العلاقات غير المباشرة تم الاعتماد على مدى معنوية التأثير، حيث تم مقارنة مستوى المعنوية المحتسب مع قيمة مستوى الدلالة المعتمد، وتعد التأثيرات ذات



دلالة إحصائية إذا كانت قيمة مستوى الدلالة المحتسب أصغر من مستوى الدلالة المعتد (0.05) والعكس صحيح، والجدول التالي يوضح ذلك. قيم العلاقات غير المباشرة.

**Indirect Effects (Group number 1 - Default model)**

	سرعة الاستجابة	الامان	الاعتمادية	اتصال النظام
اتصال النظام	.000	.000	.000	.000
الابداع	-.262	.148	.352	.000
الجودة	-.447	.253	.603	.000

وبهدف معرفة دلالة الدور الوسيط لنظم المعلومات الإدارية كشرط لتحقيق الميزة التنافسية وكنتيجة ل جودة الخدمة تمت الاستعانة باختبار bootstrap

**Indirect Effects - Two Tailed Significance (BC) (Group number 1 - Default model)**

	سرعة الاستجابة	الامان	الاعتمادية
اتصال النظام	...	...	...
الابداع	.070	.049	.064
حالة التوسط	لا يوجد توسط	يوجد توسط	لا يوجد توسط
الجودة	.037	.024	.025
حالة التوسط	يوجد توسط	يوجد توسط	يوجد توسط

من خلال بيانات الجدول اعلاه يتضح ان اتصال النظام يتوسط العلاقة بين الامان والابداع وايضا يتوسط العلاقة بين كل من الاعتمادية ، الامان ، سرعة الاستجابة والجودة.

**Indirect Effects - Lower Bounds (BC) (Group number 1 - Default model)**

	سرعة الاستجابة	الامان	الاعتمادية	اتصال النظام
اتصال النظام	.000	.000	.000	.000
الابداع	-.906	.001	-.012	.000
الجودة	-1.297	.033	.076	.000

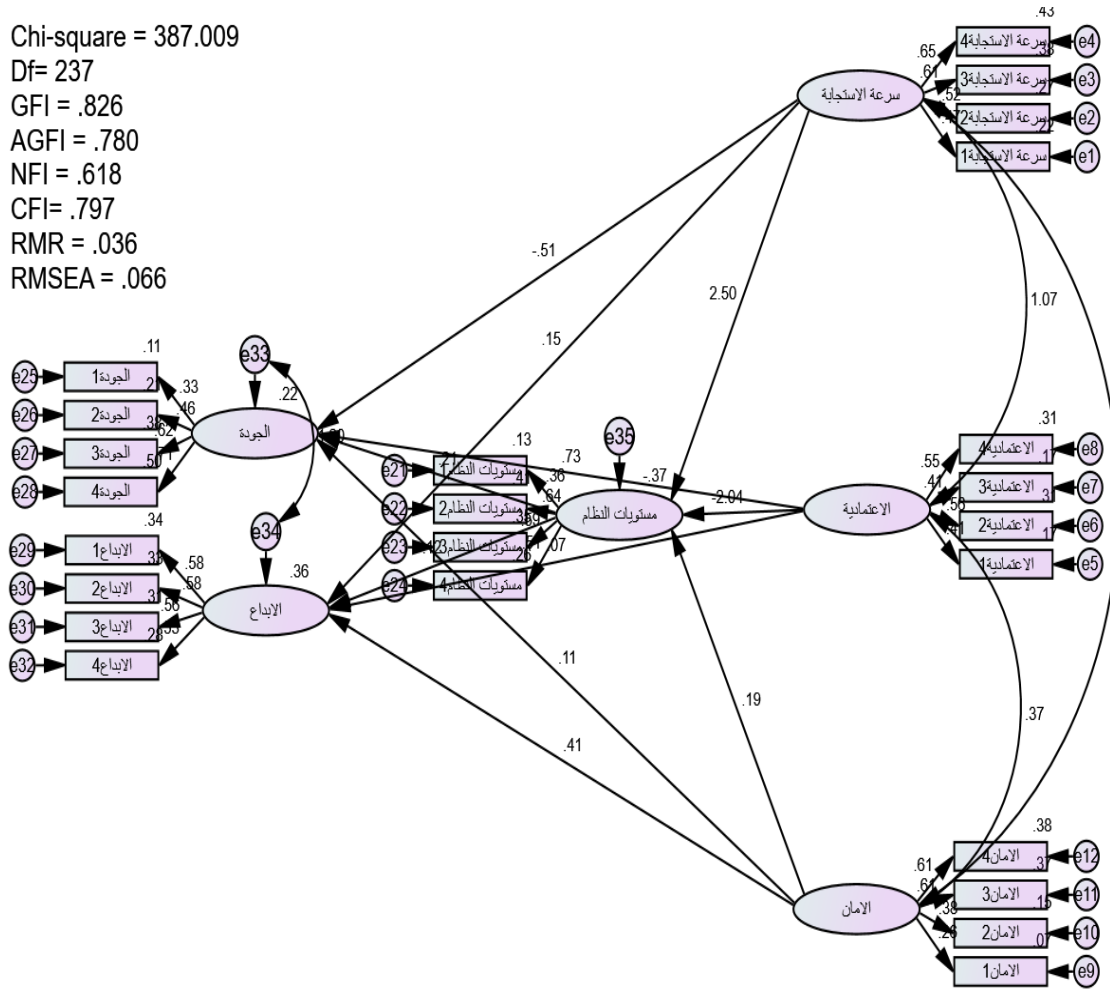
**Indirect Effects - Upper Bounds (BC) (Group number 1 - Default model)**

	سرعة الاستجابة	الامان	الاعتمادية	اتصال النظام
اتصال النظام	.000	.000	.000	.000
الابداع	.012	.463	1.142	.000
الجودة	-.023	.642	1.573	.000

الفرضية الرابعة: الدور الوسيط لنظم المعلومات الإدارية في العلاقة بين جودة الخدمة وتحقيق الميزة التنافسية

الشكل (6/4) العلاقة بين لنظم المعلومات الإدارية في العلاقة بين جودة الخدمة و تحقيق الميزة التنافسية

Chi-square = 387.009  
 Df= 237  
 GFI = .826  
 AGFI = .780  
 NFI = .618  
 CFI= .797  
 RMR = .036  
 RMSEA = .066



مؤشرات جودة النموذج

في ضوء افتراض التطابق بين مصفوفة التغيرات للمتغيرات الداخلة في التحليل والمصفوفة المفترضة من قبل النموذج تنتج العديد من المؤشرات الدالة على جودة هذه المطابقة، والتي يتم قبول النموذج المفترض للبيانات أو رفضه في ضوءها والتي تعرف بمؤشرات جودة المطابقة لاختبار الفرضية.

الجدول (13/4) مؤشرات جودة النموذج الدور الوسيط لنظم المعلومات الإدارية في العلاقة بين جودة الخدمة و تحقيق الميزة التنافسية

Measure	Estimate	Threshold	Interpretation
CMIN	387.009	--	--
DF	237	--	--
CMIN/DF	1.633	Between 1 and 3	Excellent
CFI	0.797	>0.95	Need More DF
SRMR	0.079	<0.08	Excellent
RMSEA	0.066	<0.06	Acceptable
PClose	0.018	>0.05	Acceptable

من خلال بيانات الشكل (13/4) يتضح ان قيمة معامل التحديد R تساوي 0.36 مما يؤكد علي ان ابعاد جودة الخدمة تؤثر بنسبة 0.36% حيث يدل ذلك علي ان هنالك ابعاد اخري تؤثر بنسبة 64% . وللحكم على مدى معنوية التأثير، حيث تم مقارنة مستوى المعنوية المحتسب مع قيمة مستوى الدلالة المعتمد، وتعد التأثيرات ذات دلالة إحصائية إذا كانت قيمة مستوى الدلالة المحتسب أصغر من مستوى الدلالة المعتمد (0.05) والعكس صحيح، والجدول التالي يوضح ذلك.

الجدول (14/4) قيم تحليل المسار بين الدور الوسيط لنظم المعلومات الإدارية في العلاقة بين جودة الخدمة و تحقيق الميزة التنافسية

	Estimate	S.E.	C.R.	P
مستويات النظام <--- سرعة الاستجابة	2.880	3.785	.761	.447
مستويات النظام <--- الاعتمادية	-2.312	3.482	-.664	.507
مستويات النظام <--- الامان	.385	.749	.514	.607
الجودة <--- سرعة الاستجابة	-.431	.465	-.926	.354
الجودة <--- الاعتمادية	.606	.518	1.170	.242
الجودة <--- الامان	.153	.277	.551	.582
الابداع <--- سرعة الاستجابة	.268	.670	.399	.690
الابداع <--- الاعتمادية	.125	.725	.172	.864
الابداع <--- الامان	1.311	.693	1.892	.058
الجودة <--- مستويات النظام	.152	.217	.702	.483
الابداع <--- مستويات النظام	.188	.328	.574	.566

وبغرض التعرف على العلاقات غير المباشرة تم الاعتماد على مدى معنوية التأثير، حيث تم مقارنة مستوى المعنوية المحتسب مع قيمة مستوى الدلالة المعتمد، وتعد التأثيرات ذات دلالة

إحصائية إذا كانت قيمة مستوى الدلالة المحتسب أصغر من مستوى الدلالة المعتد (0.05) والعكس صحيح، والجدول التالي يوضح ذلك. قيم العلاقات غير المباشرة.

**Indirect Effects (Group number 1 - Default model)**

	سرعة الاستجابة	الامان	الاعتمادية	مستويات النظام
مستويات النظام	.000	.000	.000	.000
الابداع	-.447	.151	.596	.000
الجودة	-.868	.292	1.156	.000

وبهدف معرفة دلالة الدور الوسيط لنظم المعلومات الإدارية كشرط لتحقيق الميزة التنافسية وكنتيجة ل جودة الخدمة تمت الاستعانة باختبار bootstrap

**Indirect Effects - Two Tailed Significance (BC) (Group number 1 - Default model)**

	سرعة الاستجابة	الامان	الاعتمادية
مستويات النظام	...	...	...
الابداع	.020	.044	.023
حالة التوسط	يوجد توسط	يوجد توسط	يوجد توسط
الجودة	.002	.036	.001
حالة التوسط	يوجد توسط	يوجد توسط	يوجد توسط

من خلال بيانات الجدول اعلاه يتضح ان مستويات النظام تتوسط العلاقة بين جودة الخدمة والميزة التنافسية. لا قيمة مستوي المعنوية اقل من 0.05 وهي المستوي المقبول في هذه الدراسة.

**Indirect Effects - Lower Bounds (BC) (Group number 1 - Default model)**

	سرعة الاستجابة	الامان	الاعتمادية	مستويات النظام
مستويات النظام	.000	.000	.000	.000
الابداع	-1.179	.003	.081	.000
الجودة	-1.830	.014	.431	.000

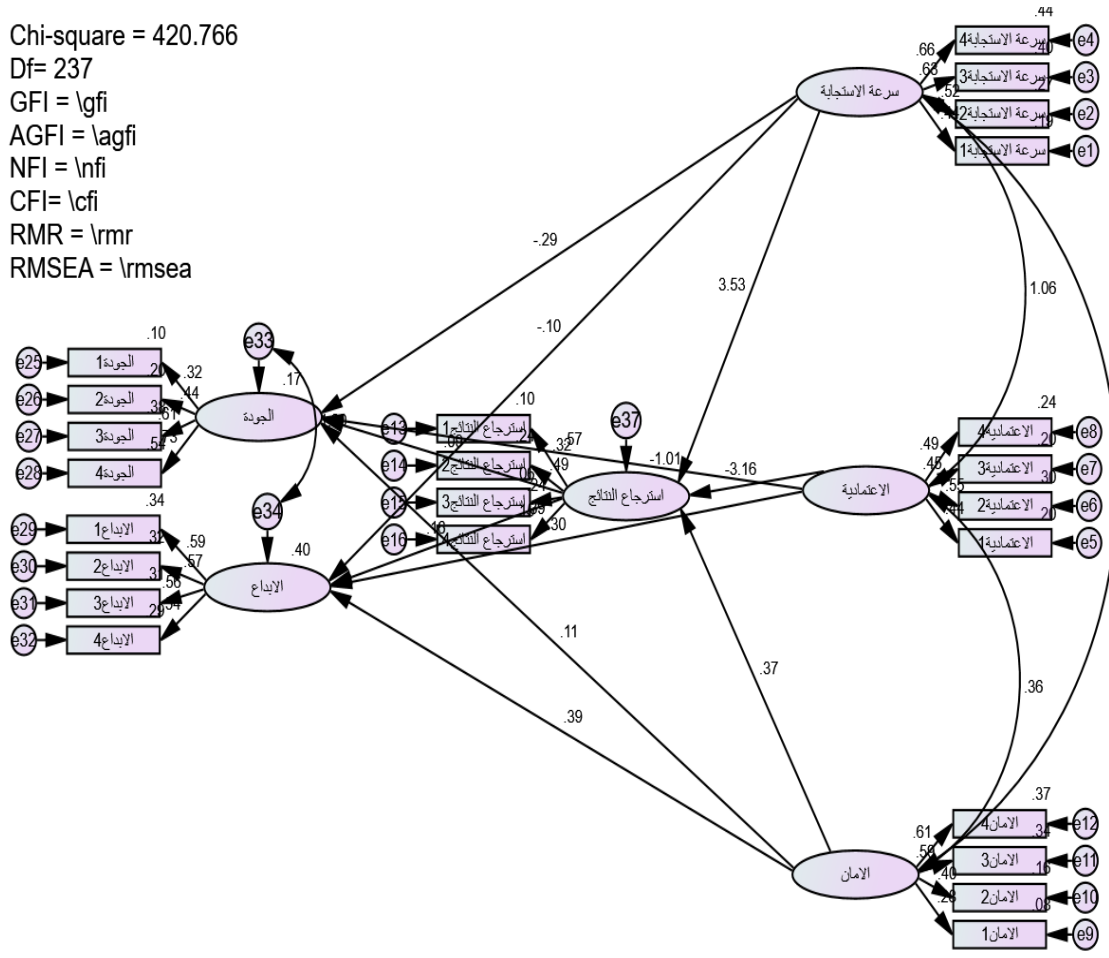
**Indirect Effects - Upper Bounds (BC) (Group number 1 - Default model)**

	سرعة الاستجابة	الامان	الاعتمادية	مستويات النظام
مستويات النظام	.000	.000	.000	.000
الابداع	-.051	.468	1.421	.000
الجودة	-.268	.682	2.257	.000

الفرضية الرابعة: الدور الوسيط لنظم المعلومات الإدارية في العلاقة بين جودة الخدمة وتحقيق الميزة التنافسية

الشكل (7/4) العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية في العلاقة بين جودة الخدمة و تحقيق الميزة التنافسية

Chi-square = 420.766  
 Df= 237  
 GFI = \gf  
 AGFI = \agf  
 NFI = \nfi  
 CFI= \cfi  
 RMR = \rmr  
 RMSEA = \rmsea



مؤشرات جودة النموذج

في ضوء افتراض التطابق بين مصفوفة التغيرات للمتغيرات الداخلة في التحليل والمصفوفة المفترضة من قبل النموذج تنتج العديد من المؤشرات الدالة على جودة هذه المطابقة، والتي يتم قبول النموذج المفترض للبيانات أو رفضه في ضوءها والتي تعرف بمؤشرات جودة المطابقة لاختبار الفرضية.

الجدول (15/4) مؤشرات جودة النموذج الدور الوسيط لنظم المعلومات الإدارية في العلاقة بين جودة الخدمة و تحقيق الميزة التنافسية

Measure	Estimate	Threshold	Interpretation
CMIN	420.766	--	--
DF	237	--	--
CMIN/DF	1.775	Between 1 and 3	Excellent
CFI	0.741	>0.95	Need More DF
SRMR	0.083	<0.08	Acceptable
RMSEA	0.073	<0.06	Acceptable
PClose	0.001	>0.05	Terrible

من خلال بيانات الشكل (15/4) يتضح ان قيمة معامل التحديد R تساوي 0.40 مما يؤكد علي ان ابعاد جودة الخدمة تؤثر بنسبة 0.40% حيث يدل ذلك علي ان هنالك ابعاد اخري تؤثر بنسبة 0.60% . وللحكم على مدى معنوية التأثير، حيث تم مقارنة مستوى المعنوية المحتسب مع قيمة مستوى الدلالة المعتمد، وتعد التأثيرات ذات دلالة إحصائية إذا كانت قيمة مستوى الدلالة المحتسب أصغر من مستوى الدلالة المعتمد (0.05) والعكس صحيح، والجدول التالي يوضح ذلك.

الجدول (16/4) قيم تحليل المسار بين الدور الوسيط لنظم المعلومات الإدارية في العلاقة بين جودة الخدمة و تحقيق الميزة التنافسية

	Estimate	S.E.	C.R.	P
استرجاع النتائج <--- سرعة الاستجابة	3.345	5.291	.632	.527
استرجاع النتائج <--- الاعتمادية	-2.570	4.202	-.612	.541
استرجاع النتائج <--- الامان	.533	.803	.663	.507
الجودة <--- سرعة الاستجابة	-.245	.327	-.748	.454
الجودة <--- الاعتمادية	.413	.310	1.335	.182
الجودة <--- الامان	.143	.261	.546	.585
الابداع <--- سرعة الاستجابة	-.188	.634	-.297	.767
الابداع <--- الاعتمادية	.504	.568	.886	.375
الابداع <--- الامان	1.130	.647	1.746	.081
الجودة <--- استرجاع النتائج	.081	.233	.346	.729
الابداع <--- استرجاع النتائج	.328	.466	.705	.481

وبغرض التعرف على العلاقات غير المباشرة تم الاعتماد على مدى معنوية التأثير، حيث تم مقارنة مستوى المعنوية المحتسب مع قيمة مستوى الدلالة المعتمد، وتعد التأثيرات ذات دلالة

إحصائية إذا كانت قيمة مستوى الدلالة المحتسب أصغر من مستوى الدلالة المعتمد (0.05) والعكس صحيح، والجدول التالي يوضح ذلك. قيم العلاقات غير المباشرة.

**Indirect Effects (Group number 1 - Default model)**

	سرعة الاستجابة	الامان	الاعتمادية	استرجاع النتائج
استرجاع النتائج	.000	.000	.000	.000
الابداع	-.391	.103	.518	.000
الجودة	-.581	.153	.769	.000

وبهدف معرفة دلالة الدور الوسيط لنظم المعلومات الإدارية كشرط لتحقيق الميزة التنافسية وكننتيجة ل جودة الخدمة تمت الاستعانة باختبار bootstrap

**Indirect Effects - Two Tailed Significance (BC) (Group number 1 - Default model)**

	سرعة الاستجابة	Security	الاعتمادية
استرجاع النتائج	...	...	...
الابداع	.011	.124	.010
	يوجد توسط	لا يوجد توسط	يوجد توسط
الجودة	.003	.148	.001
	يوجد توسط	لا يوجد توسط	يوجد توسط

من خلال بيانات الجدول اعلاه يتضح ان استرجاع النتائج تتوسط العلاقة بين الامان والابداع لان قيمة مستوي الدلالة اقل من 0.05 وهو المستوي المقبول في الدراسة.

**Indirect Effects - Lower Bounds (BC) (Group number 1 - Default model)**

	سرعة الاستجابة	الامان	الاعتمادية	استرجاع النتائج
استرجاع النتائج	.000	.000	.000	.000
الابداع	-1.012	-.033	.104	.000
الجودة	-1.285	-.060	.266	.000

**Indirect Effects - Upper Bounds (BC) (Group number 1 - Default model)**

	سرعة الاستجابة	الامان	الاعتمادية	استرجاع النتائج
استرجاع النتائج	.000	.000	.000	.000
الابداع	-.066	.356	1.191	.000
الجودة	-.161	.497	1.598	.000

## **الفصل الخامس**

### **مناقشة النتائج والتوصيات**



## تمهيد:

يتناول هذا الفصل مناقشة النتائج الحالية للدراسة بناء على الدراسات السابقة بالإضافة إلى التأثيرات النظرية و التطبيقية لنتائج البحث و المبحث الأخير من هذا الفصل يتم توضيح محددات الدراسة و من ثم تقديم توصيات للبحوث المستقبلية.

## أولاً: تلخيص الدراسة:

كانت هذه الدراسة عبارة عن محاولة لاختبار الدور الوسيط لنظم المعلومات الإدارية في العلاقة بين جودة الخدمة و تحقيق الميزة التنافسية. و الدراسات السابقة كانت بمثابة الأساس لتكوين و صياغة الإطار النظري حيث تحتوي جودة الخدمة باعتبارها متغير مستقل علي ثلاثة أبعاد ( سرعة الاستجابة ، الاعتمادية ، الأمان) فيما شمل الميزة التنافسية كمتغير تابع علي بعدين هما ( الجودة ، والإبداع) ونظم المعلومات الإدارية كمتغير وسيط وشمل ثلاثة أبعاد (استرجاع النتائج ،اتصال النظام ، مستويات النظام).

ولتحقيق أهداف الدراسة تمت صياغة العديد من الأسئلة البحثية كالتالي:

1. ما هو أثر جودة الخدمة علي الميزة التنافسية ؟
2. هل تؤثر اعتمادية جودة الخدمة علي تحقيق الميزة التنافسية ؟
3. هل تؤثر سرعة استجابة جودة الخدمة علي تحقيق الميزة التنافسية ؟
4. هل يؤثر الأمان بجودة الخدمة علي تحقيق الميزة التنافسية ؟
5. هل هنالك علاقة بين نظم المعلومات الإدارية و تحقيق الميزة التنافسية ؟
6. هل جودة الخدمة تؤثر في تحقيق الميزة التنافسية في ظل نظم المعلومات الإدارية ؟

للإجابة على هذه للأسئلة تبنت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي ، كما اختارت الدراسة مستخدمي شرائح (زين ، سوداني ، MTN) كمجتمع بحثي بينما اختارت عينة غير احتمالية بلغت (150) مفردة لغرض التحليل بأسلوب (Amos) وأظهرت نتائج التحليل ان جودة الخدمة لديها تأثير ايجابي علي أبعاد الميزة التنافسية ، كما أن نظم المعلومات الإدارية بين أبعاد جودة الخدمة و أبعاد الميزة التنافسية.

## مناقشة النتائج:

### العلاقة بين جودة الخدمة و تحقيق الميزة التنافسية:

أظهرت نتائج التحليل أبعاد جودة الخدمة ليست لديها تأثير ايجابي لتحقيق الميزة التنافسية حيث أن سرعة الاستجابة و الاعتمادية و الأمان لا يؤثر إيجابياً علي أبعاد تحقيق الميزة التنافسية كمان أن كل من سرعة الاستجابة و الاعتمادية والأمان في جودة الخدمة لا تلعب دور مهم و أساسي في تحقيق الميزة التنافسية وهذه الدراسة تختلف عن الدراسات السابقة من حيث الاختلاف في مجتمع الدراسة والنتائج و يرجع الاختلاف إلى عملية ربط متغيرات الدراسة و مجتمع البحث أو البيئة التي اجر فيه البحث و من جهة أخرى بينت نتائج الدراسة عدم موافقة أفراد العينة علي أن جودة الخدمة تسهم في تحقيق الميزة التنافسية.

### وجاءت نتائج التحليل كالاتي:

1. سرعة الاستجابة لا تؤثر على الجودة.
2. الاعتمادية لا تؤثر على الخدمة.
3. الأمان لا يؤثر على الجودة.
4. سرعة الاستجابة لا تؤثر على الإبداع.
5. الاعتمادية لا تؤثر على الإبداع.
6. الأمان لا يؤثر على الإبداع.

### العلاقة بين جودة الخدمة ونظم المعلومات الإدارية:

1. سرعة الاستجابة لا تؤثر على استرجاع النتائج.
2. الاعتمادية لا تؤثر على استرجاع النتائج.
3. الأمان لا يؤثر على استرجاع النتائج.
4. سرعة الاستجابة لا تؤثر على اتصال النظام.

5. الاعتمادية لا تؤثر على اتصال النظام.

6. الأمان لا تؤثر على اتصال النظام.

7. سرعة الاستجابة لا تؤثر على مستويات النظام.

8. الاعتمادية لا تؤثر على مستويات النظام.

9. الأمان لا يؤثر على مستويات النظام.

### **العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية وتحقيق الميزة التنافسية:**

1. استرجاع النتائج لا يؤثر على الجودة.

2. استرجاع النتائج لا يؤثر على الإبداع.

3. اتصال النظام لا يؤثر على الجودة.

4. اتصال النظام لا يؤثر على الإبداع.

5. مستويات النظام لا تؤثر على الجودة.

6. مستويات النظام لا تؤثر على الإبداع.

### **الدور الوسيط لنظم المعلومات الإدارية في العلاقة بين جودة الخدمة وتحقيق الميزة التنافسية:**

أظهرت نتائج التحليل أن أبعاد نظم المعلومات الإدارية تتوسط العلاقة بين جودة الخدمة وتحقيق الميزة التنافسية و التفسير المنطقي يرجع إلى الدور المتعاطف الذي تلعبه نظم المعلومات الإدارية حيث أن نظم المعلومات الإدارية تسهم في تحسين جودة الخدمة مما يؤدي إلى التفوق على المنافسين و يرجع الدارس ذلك إلى التركيز على العملاء يعتبر أهم العناصر التي تربط جودة الخدمة المقدمة بالميزة التنافسية إذ أنها تهدف إلى تلبية الحاجة بأحسن طريقة ممكنة ، حيث أن التركيز على العملاء لا يمكن تحقيقه إلا عن طريق جودة الخدمة و الاستجابة لمتطلباتهم ، وذلك عن طريق جودة الخدمة بشكل مستمر و كذلك نجد أن الخدمات إلى تقدمها

الشركات تتأثر بشكل مباشر بالممارسات الموجودة بالشركة و ذلك من حيث كفاءة الآليات و الموظفين.

### وجاءت النتائج كالاتي:

1. اتصال النظام يتوسط العلاقة بين الأمان والإبداع وأيضا يتوسط العلاقة بين كل من الاعتمادية والأمان وسرعة الاستجابة والجودة
2. مستويات النظام تتوسط العلاقة بين جودة الخدمة والميزة التنافسية.
3. استرجاع النتائج تتوسط العلاقة بين الأمان والإبداع.

### تأثيرات الدراسة:

لنتائج الدراسة الحالية العديد من التأثيرات النظرية و التي تمثل الإضافة للمعرفة ، وكذلك التأثيرات التطبيقية التي تمثل التبصرة لمتخذي القرار بناء علي ما توصلت إلى هذه الدراسة.

### تأثيرات النظرية :-

توفر هذه الدراسة اختبار تجريبي للإطار الذي يربط العلاقة بين جودة الخدمة وتحقيق الميزة التنافسية

- تساعد نتائج هذه الدراسة في إثراء النقاش العلمي من خلال فتح الباب لمعرفة ماهية أبعاد الجودة الأكثر تأثيراً على تحقيق الميزة التنافسية كما اتضح من التحليل أن سرعة الاستجابة و الاعتمادية و الأمان ليس لهم تأثير على تحقيق الميزة التنافسية.
- تسهم هذه الدراسة في الفجوة الموجودة في الدراسات السابقة المحلية بمدى تأثير جودة الخدمة على تحقيق الميزة التنافسية.
- تشكل هذه الدراسة إضافة جديدة للمعرفة حيث استخدمت نظم المعلومات الإدارية كمتغير وسيط في العلاقة ما بين جودة الخدمة و تحقيق الميزة التنافسية.

• تعد هذه الدراسة أرضية قوية و نقطة انطلاق للدراسات العلمية المستقبلية في هذا الجانب و ذلك من خلال التوصيات العديدة التي قدمتها الدراسات السابقة.

#### التأثيرات التطبيقية:-

1. تبصر نتائج هذه الدراسة القرار بتبني نظم المعلومات الإدارية كمحاولة لتعزيز العلاقة ما بين جودة الخدمة و تحقيق الميزة التنافسية.

2. توصى هذه الدراسة متخذي القرار بالتركيز علي جودة الخدمة و علي وجه الخصوص سرعة الاستجابة و الاعتمادية و الأمان و ذلك لتأثيرها الايجابي على جميع أبعاد الميزة التنافسية.

3. تشجع هذه الدراسة متخذي القرار على تبني نظم المعلومات الإدارية عند تبني جودة الخدمة لما لها من دور ايجابي في تحقيق الميزة التنافسية.

#### محددات الدراسة:-

1. يظهر أن محددات هذه الدراسة هو حجم العينة على الرغم من أن حجم العينة قد استوفى الشروط الإحصائية فيما يتعلق بالموثوقية و العلاقة إلا انه يفضل اختيار حجم عينة اكبر في حال استخدام النمذجة بالمعادلات البنائية

2. على الرغم من أن العينة الميسرة توفر الوقت و الجهد الآن التحيز دائما مرتبطا بها

3. تعتبر هذه الدراسة وقتية بالتالي لا تسمح بتحديد العلاقات السببية بين المتغيرات

4. لم تستخدم هذه الدراسة متغير معدل بالتالي يصعب تعديل العلاقة بين المتغيرين التابع و المستقل

5. أجريت هذه الدراسة على مستخدمي شرائح ( زين ، سوداني MTN ) في ولاية الخرطوم لذلك لا يمكن الجزم بالحصول على نفس النتائج وفي بيئات أخرى.

## التوصيات للبحوث المستقبلية :-

- على البحوث المستقبلية استخدام استبانات أكثر من المستخدمة في هذه الدراسة لضمان نتائج إحصائية دقيقة للعلاقات بين المتغيرات
- بإمكان البحوث المستقبلية اختبار نوع آخر من أنواع العينات الغير الميسرة التي تتطوي على شي من التحيز الذي بدوره يؤثر سلباً على نتائج الدراسة
- 1/ يفضل أن تستخدم الدراسات المستقبلية متغير معدل لتعديل العلاقة بين المتغير التابع و المستقل مثل الدور المعدل لسرعة الاستجابة في العلاقة بين جودة الخدمة و الميزة التنافسية
- 2/ علي البحوث المستقبلية اختبار الأجانب في ولاية الخرطوم كمجتمع للدراسة للتأكد من تعميم نتائج الدراسة.
- 3/ بما أن الدراسة الحالية أجريت في ولاية الخرطوم بفضل القيام بمثل هذه الدراسة في ولاية أخرى
5. يفضل أن تقوم الدراسة المستقبلية بمعرفة أكثر أبعاد نظم المعلومات تأثيرا علي جودة الخدمة والميزة التنافسية

## المصادر والمراجع

### الكتب و المجالات العلمية :

1. المجلة العربية للإدارة ستمبر (أيلول) ( 2018 ) د/ رياض يحيى الغيلي / استاذ ادارة الاعمال المساعد / الأكاديمية العربية للعلوم المالية و المصرفية الجمهورية اليمنية
2. الدكتور منصورى الزين استاذ محاضر جامعة سعد دحلب - البليدة الجزائر. مدخل بعنوان الإبداع كمدخل لاكتساب ميزة تنافسية مستدامة في منظمات الأعمال.
3. نوري منير مدخل بعنوان ادارة العلاقة مع الزبائن كادة لتحقيق الميزة التنافسية للمنظمات الأعمال و المتطلبات و التوصيات
4. طاهر محسن الغالي ، وائل محمد صبحي ادريس ، الادارة الاستراتيجية منظور منهجي متكامل / دار وائل لنشر و الطباعة // 2009 عمان/ الاردن
5. عبد الرازق حبيب / اقتصاد و تسيير المؤسسة ديوان المطبوعات الجامعية الجزائر الرابعة 2006
6. مجلة الادارة و الاقتصاد / السنة الاربعون - العدد مئة وعشر 2017م.م عدنان طه كرفوع. م. م ليث شاكر محسن ابو طبيخ م. م سناء شار احمد
7. مجلة نماء للاقتصاد و التجارة العدد الثاني / ديسمبر 2017 عبد النور دحاك استاذ محاضر مولود معمري تبني وزو - الجزائر د/ رايح قارة جامعة مولود معمري تبني وزو الجزائر
8. مدونة الدكتور صنهاة 2000
9. محمود السرمحمد طه 2012
10. كحيل 2016
11. طارطار ودريسي 2017



## الدراسات العلمية :-

1. مريم محمد الحسن محمد علي ، الدور المعدل للمرونة التنظيمية في العلاقة بين الذكاء التنافسي و الميزة التنافسية ، دراسة تطبيقية علي عينة من الشركات الصناعية بحث تكميلي لنيل درجة الماجستير في العلوم في إدارة الأعمال جامعة السودان للعلوم و التكنولوجيا 2019
2. نون جهاد عطية الله محمد علي، الاتجاهات الحديثة للمراجعة الداخلية و دورها في دعم الميزة التنافسية، دراسة ميدانية علي عينك من المصارف السودانية، بحث مقدم لنيل درجة الماجستير في المحاسبة و التمويل جامعة السودان 2019
3. هشام عمر احمد النيل ، العلاقة بين إدارة المعرفة و رأس المال الفكري و أثرهما علي الميزة التنافسية ، بحث مقدم لنيل درجة الماجستير إدارة الأعمال جامعة السودان 2019
4. الصديق موسى مصطفى الحاج ، أثر أبعاد الإدارة اللوجستية في تحسين جودة الخدمة ، دراسة حالة بنك النيل الأزرق المشرق بحث مقدم لنيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال جامعة السودان 2018
5. محمد عبدا لله الأمين حامد الدور المعدل للقدرات التسويق الإلكترونية في العلاقة بين جودة الخدمة المصرفية و الانتماء ، بحث مقدم لنيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال ، جامعة السودان للعلوم و التكنولوجيا 2018
6. محمد عبد الرحمن عمران ، قدرات المنظمة وأثرها علي الميزة التنافسية الدور المعدل لمواءمة الإستراتيجية بحث مقدم لنيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال جامعة السودان للعلوم و التكنولوجيا 2017
7. مواهب معتصم محمد علي عبد الرحمن ، دور نظم المعلومات الإدارية في تحقيق الميزة التنافسية بالتطبيق علي شركة الاتصالات السعودية بحث مقدم لنيل

- درجة الماجستير عفي إدارة الأعمال ، جامعة أم درمان الإسلامية معهد البحوث والدراسات الإسلامية قسم الدراسات النظرية 2017
8. جمال عثمان عبد الباقي الدور المعدل للعوامل التنظيمية البيئية في العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية و العاملين 2017
9. بهجة عثمان فضل السيد ، تطبيق إدارة الجودة الشاملة و أثرها في جودة الخدمة و الأداء التشغيلي في المؤسسات الخدمية السودانية بحث لنيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال جامعة السودان 2015
10. منى حسن محمد علقم ، العوامل المؤثرة في تبني المعلومات الإدارية في المؤسسات الخدمية بالسودان سهولة الاستخدام كمتغير وسيط ووعي المستخدم كمتغير معدل بحث مقدم لنيل درجة الماجستير في نظم المعلومات الإدارية جامعة السودان 2015
11. هاجر قسم السيد محمد إبراهيم أثر نظم المعلومات الإدارية في أداء العاملين في منشآت الأعمال دراسة حالة وحدة تنفيذ السدود جامعة السودان للعلوم و التكنولوجيا 2015
12. مجدي كمال حسن صديق ، دور إدارة جودة الخدمة في تحقيق رضا العملاء بحث مقدم لنيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال جامعة السودان للعلوم و التكنولوجيا 2013

#### المواقع:-

1. Wawdoo3.com الكاتب وسام طلال / تاريخ اخر تحديث 2:41 /8/يونيو 2015 تاريخ الزيارة /8/ 4:49نوفمبر 2019
2. موسوعة البحوث و الدراسات العلمية. Www. bahooth.
3. http:iblogs.ksu, edu sal sunhat
4. eco. asu. Jo/ecofac alty /wpcontent/...28-doc
5. eco. asu. edu. Jo/ecofaculty,WP ,content.. 70 doc

**الملاحق**



كلية الدراسات العليا

بسم الله الرحمن الرحيم  
جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا  
كلية الدراسات العليا



### الموضوع: استبيان

السيد/ السيدة.....المحترم

يقوم الباحث بإجراء دراسة ميدانية وذلك للحصول على درجة ماجستير العلوم في إدارة الأعمال بعنوان ( الدور الوسيط لنظم المعلومات الإدارية في العلاقة بين جودة الخدمة و تحقيق الميزة التنافسية) بالتطبيق على مستخدمي شرائح ( أم تي أن ، سوداني ، زين ) ، الرجاء الإجابة على الأسئلة الواردة في هذه الاستبانة ، ونفيدكم بان هذا الاستبيان مصمم لأغراض الدراسة الأكاديمية ، وستكون كل المعلومات المتحصلة في غاية السرية ولا تستخدم إلا لأغراض الدراسة و البحث العلمي .

وشكراً لتعاونكم

الباحث: جبريل عبد الرحمن

إشراف: د/ هدى علي

أولاً : البيانات الشخصية :

الرجاء وضع علامة ( ) أمام الخيار الذي يناسبك

1/ النوع:

ذكر  أنثى

2/ العمر:

20 وأقل من 30 سنة  30 وأقل من 40 سنة  
 40 وأقل من 50 سنة  50 سنة فأكثر

3/ المستوى التعليمي:

دون الجامعي  جامعي  فوق الجامعي

4/ الحالة الاجتماعية:

متزوج  عازب  مطلق  أرمل

5/ سنوات الخبرة :

أقل من 5 سنوات  5 وأقل من 10 سنوات  
 10 سنوات وأقل من 15 سنة  15 سنة فأكثر

6/ شركة الاتصال التي تنتمي إليها:

سوداني  MTN  زين

ثانياً: أسئلة الاستبيان:

قياس أبعاد جودة الخدمة

البعد الأول:- سرعة الاستجابة

الرقم	الفقرات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	يستجيب العاملون في الشركة عند الحاجة إليهم .					
2	يبدى العاملون الرغبة لمساعدة العملاء دوماً.					
3	امتازت الخدمات المقدمة للعملاء بالمرونة وفقاً لحاجاتهم .					
4	تقدم الشركة الخدمات للعملاء في الوقت والسرعة المطلوبة.					

البعد الثاني :-الاعتمادية:

الرقم	الفقرات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	توجد استجابة فورية لحل مشكلات العملاء.					
2	يمتلك العاملون المعرفة الكافية لتقديم المعلومات لمساعدة العملاء					
3	يتم تقديم الخدمات المختلفة للعملاء من المرة الأولى.					
4	تفي الشركة بتقديم الخدمات التي تتعهد بتقديمها للعملاء.					

### البعد الثالث: الأمان

الرقم	الفقرات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	تحافظ الشركة علي سرية معلومات العملاء.					
2	أثق بعملاء الشركة والعاملين فيها .					
3	يمتلك العاملون معلومات كافية تعزز ثقة العملاء					
4	يتعامل العاملون في الشركة بمهنية مع العملاء.					

### قياس أبعاد نظم المعلومات الإدارية

### البعد الأول:- استرجاع النتائج

الرقم	الفقرات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	تعطي نظم المعلومات المستخدمة من قبل الشركة النتائج المطلوبة .					
2	تساهم البيئة العملية بالشركة في إعطاء نتائج جيدة .					
3	تسهم النتائج التي تعطيها مقترحات العملاء في تقليل الأخطاء .					
4	تقوم الشركة بعمل استبيان لمعرفة مقترحات العملاء في تحسين الأداء					

البعد الثاني:- اتصال النظام

الرقم	الفقرات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	تستخدم الشركة أنظمة تقنية تساعد في تقليل الجهد للعملاء.					
2	هنالك وفرة في المراكز التقنية التي تقدم الخدمات للعملاء .					
3	الشركة تمتلك القدرة علي مواكبة التقدم التقني .					
4	توظف الشركة مبرمجين مهرة .					

البعد الثالث:- مستويات النظام

الرقم	الفقرات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	توفر الشركة موظفين للرد علي استفسارات العملاء بسهولة .					
2	تقوم الشركة بالتعامل مع بلاغات و شكاوي العملاء .					
3	لدى الشركة قسم خاص بفحص شكاوي العملاء .					
4	تقدم الشركة خدمات بسهولة للعملاء من واقع استخدام التكنولوجيا المتطورة .					



قياس أبعاد الميزة التنافسية:

البعد الأول:- الجودة

الرقم	الفقرات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	يحتاج عمل الشركة في مجال الاتصالات إلى جهد كثيف لمعرفة احتياجات العملاء .					
2	تضع الشركة أولوية لخدمات العملاء فيما يختص بالشكاوي .					
3	توفر الشركة مراكز خدمات العملاء لتسهيل إجراءاتهم .					
4	تقوم الشركة بتحسين جودة الخدمة باستمرار					

البعد الثاني:-الإبداع

الرقم	الفقرات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	تحتل الشركة موقعاً مميزاً في سوق الاتصالات نتيجة لتقدمها تقنياً.					
2	تقدم الشركة خدمات مميزة عن منافسيها.					
3	تتيح الشركة فرص لمشاركة والعملاء لتقديم مقترحات لتطوير العمل .					
4	تقوم الشركة بدراسة السوق ومواكبة التطور من أجل تسهيل المهام للعملاء .					

### قائمة المحكمين

الوظيفة	الجهة	الاسم	الرقم
استاذ مساعد	جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا	د/ أميرة خيري	1
مساعد تدريس	جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا	أ/مظاهر عبد الرحيم	2
استاذ مساعد	جامعة النيلين	د/محمدالناجي الجعفري	3
استاذ مساعد	جامعة النيلين	د/محمد عبد العاطي	4
استاذ مساعد	جامعة أم درمان الإسلامية	د/ياسر ناصر الدودو	5
اساذ مساعد	جامعة السودان للعلوم و التكنولوجيا	د/عماد الدين عيسى	6

اسم الباحث و التاريخ	عنوان الدراسة	متغيرات الدراسة			مشكلة الدراسة	المنهجية	أهداف الدراسة	نتائج الدراسة	أهم التوصيات
		معدل	تابع	مستقل					
مريم محمد الحسن علي 2019	الدور المعدل للمرونة التنظيمية في علاقة الذكاء التنافسي و الميزة التنافسية	الدور المعدل للمرونة التنظيمية	الميزة التنافسي	الذكاء التنافسي	في ظل التغيرات المتسارعة التي تشهدها بيئة الأعمال و بفعل الضغط المنافس الشركات لتبني المفاهيم الإدارية الحديثة لأجل تحقيق الميزة التنافسية حيث إنها تعتبر الوسيلة الأكثر فاعلية لتحقيق البقاء و الاستمرار في بيئة تتسم بالتنافسية الشديدة و هذه الدراسة تناولت التنافسية من خلال الأبعاد التالية (الجودة ، السعر ، الإبداع ، الاستجابة)	المنهجية التحليلية	معرفة أثر الذكاء التنافسي في الميزة التنافسية اختبار الدور المعدل للمرونة التنظيمية في علاقة الذكاء التنافسي و الميزة التنافسية	أظهرت نتائج التحليل وجود علاقة للمرونة التنظيمية في علاقة بين الذكاء التنافسي و الميزة التنافسية و يقطاعات أخرى	إجراء مزيد من الدراسات تتعلق بمعرفة الدور المعدل للمرونة التنظيمية في علاقة بين الذكاء التنافسي و الميزة التنافسية و يقطاعات أخرى

اسم الباحث و التاريخ	عنوان الدراسة	متغيرات الدراسة		مشكلة البحث	المنهجية	أهداف الدراسة	نتائج الدراسة	أهم التوصيات
		مستقل	تابع					
نون عطية محمد 2019	جهد الاتجاهات لله الحديثة للمراجعة الداخلية دورها في دعم الميزة التنافسية	الاتجاهات الحديثة للمراجعة والداخلية	الميزة التنافسية	تتمثل مشكلة البحث في التساؤلات الآتية الاعتماد إلى أي مدى يمكن علي تساهم إدارة المخاطر المنهج كاتجاه حديثة الوصفي للمراجعة الداخلية في التحليلي تحقيق ميزة تنافسية هل دور إضافة القيمة من ؟ الاتجاهات الحديثة للمراجعة الداخلية التي تساهم في الميزة التنافسية	تتمثل الهدف الرئيسي لهذه الدراسة في محاولة الكشف عن الائتمانية وفيها مهنة المراجعة دور تحديد الاتجاهات الحديثة للمراجعة الداخلية في دعم الميزة التنافسية	تساهم المراجعة الداخلية في المهنية تشجع علي الالتزام بتطوير البيئة التي تمارس	ضرورة وضع مبادئ و مبادئ	وضع مبادئ و مبادئ

أهم التوصيات	نتائج الدراسة	أهداف الدراسة	المنهجية	مشكلة البحث	متغيرات الدراسة			عنوان الدراسة	اسم الباحث و التاريخ
					تابع	وسيط	مستقل		
دراسات إجراء مقارنات بين الشركات الصناعية والسودانية و الشركات الأجنبية بغرض نقل المعرفة و الاسلوب الصناعي المتميز	تعتبر إدارة المعرفة مصدراً و أساسياً في الشركات الصناعية تحقيق الميزة التنافسية	هذه قياس مستوى إدارة المعرفة في قطاع دعما الشركات اساسياً في الشركات الصناعية تحقيق الميزة التنافسية	اتبعت هذه الدراسة المنهج الأكثر المنهج اذ أن اغلب الوصفي تمتلك التحليلي الشركات ولكنها لم تستثمر تلك المعرفة بشكل جيد. كما زالت الكثير من الشركات في غفلة عن أهمية رأس المال الفكري باعتباره موجة رئيسي للاستخدام بقية الموارد وانه داعم أساسي في الميزة التنافسية	تعتبر المعرفة الموجودة و ملموسة و الأكثر المنهج اذ أن اغلب الوصفي تمتلك التحليلي الشركات ولكنها لم تستثمر تلك المعرفة بشكل جيد.	الميزة التنافسية	رأس المال الفكري	إدارة المعرفة و رأس المال الفكري و أثرهما علي الميزة التنافسية	عمر العلاقة بين إدارة المعرفة و رأس المال الفكري و أثرهما علي الميزة التنافسية	هشام عبد الله النيل 2019

اسم الباحث و التاريخ	عنوان الدراسة	متغيرات الدراسة		مشكلة البحث	المنهجية	أهداف الدراسة	نتائج الدراسة	أهم التوصيات
		مستقل	تابع					
الصادق موسى مصطفى الحاج 2018	اثر أبعاد الإدارة اللوجستية في تحسين جودة الخدمة	جودة الإدارة اللوجستية الخدمة	جودة	نتيجة لزيادة المنافسة بين المؤسسات المصرفية على الفرص السوقية وتوفير المرونة والاستجابة السريعة لحاجة العميل أصبحت الممارسات التقليدية اللوجستية من تخزين و نقل و توريد لا تضمن الاستمرارية لهذه المؤسسات غير كافية لتحقيق رضا الزبائن فكان لابد من تبني خدمات متكاملة و أنشطة متجانسة من الخدمات اللوجستية	استخدمت الإدارة اللوجستية من ناحية النقل في تحسين جودة الخدمة	1/ قياس اثر مستوى النقل في بنك النيل الأزرق المشرق بضرورة الاهتمام بجودة الخدمة المقدمة و العناصر التي تؤثر عليها	توصي الدراسة بنك النيل الأزرق المشرق بضرورة الاهتمام بجودة الخدمة المقدمة و العناصر التي تؤثر عليها	
						2/ قياس اثر كان جيد الإدارة اللوجستية من ناحية التخزين في تحسين جودة الخدمة		

اسم الباحث و التاريخ	عنوان الدراسة	متغيرات الدراسة			مشكلة البحث	المنهجية	أهداف الدراسة	نتائج الدراسة	أهم التوصيات
		مستقل	تابع	معدل					
محمد عبد الله الأمين حامد 2018	الدور المعدل لقدرات التسويق الإلكتروني في العلاقة بين جود الخدمة المصرفية و الانتماء	جودة الخدمة	الانتماء	القدرات	هذه استخدمت الإلكترونية للدراسة بدراسة التسويق الوصفي بصورة عامة والتحليل دراسة تسويق الخدمات المصرفية بصورة مفصلة و بالتحديد و جودة الخدمة الإلكترونية في المصارف السودانية نسبة لتزايد الاهتمام بجودة الخدمة المصرفية في الآونة الأخيرة مما ينعكس ذلك علي المصرف بانتماء عملائها. وعليه تتمثل المشكلة في هل التسويق الإلكتروني يعدل العلاقة بين جودة الخدمة المصرفية	1/التسويق الإلكتروني يعدل العلاقة بين جودة الخدمة المصرفية و انتماء العملاء جودة 2/ دور دراسة التسويق الإلكتروني في تعزيز العلاقة بين المصرف و عملائها	توجد علاقة إيجابية بين جودة الخدمة و الانتماء القيمي توجد علاقة إيجابية بين جودة الخدمة و انتماء دور الانتماء الاتجاهي	علاقة إيجابية جودة الخدمة و التسويق الإلكتروني و الوصول إلي عبر أحدث الوسائل الإلكترونية و باعتبار أنها لها تأثير مباشر علي جودة الخدمة	متابعة التطورات الحديثة في مجال و التسويق الإلكتروني و إلي عبر أحدث الوسائل الإلكترونية و باعتبار أنها لها تأثير مباشر علي جودة الخدمة

اسم الباحث و التاريخ	عنوان الدراسة	متغيرات الدراسة			مشكلة الدراسة	المنهجية الدراسة	أهداف الدراسة	نتائج الدراسة	أهم التوصيات
		مستقل	تابع	معدل					
محمد الرحمن عمران 2017	عبدقدرات المنظمة والمنظمة أثرها علي الميزة التنافسية الدور المعدل المواءمة الإستراتيج ية	قدرات الميزة التنافسية	الميزة التنافسية	المواءمة الإستراتيجية	تسعى المنظمات إلى استخدام عملياتها و أنشطتها المنهج و تكافح لبناء مركز الوصفي استراتيجي تنافسي التحليلي التي تمتلكها الشركات السودانية الإبداع 3/تقييم درجة الملائمة الإستراتيجية	1/قياس مستوى الميزة التنافسية بالشركات السودانية 2/قياس مستوى القدرات التي الشركات السودانية 3/تقييم درجة الملائمة الإستراتيجية	لا توجد علاقة إيجابية بين الصناعي هو قدرات المنظمة وازدهار التشغيلية و الاقتصاد و الإبداع يجب الاهتمام توجد علاقة به أكثر من غيره إيجابية بين النهوض بالقطاع الصناعي المنظمة التسويقية و الإبداع	الاهتمام بالجانب الصناعي هو أساس تقدم و يجب الاهتمام أكثر من غيره الصناعي و يجب الاهتمام أكثر من غيره الصناعي و يجب الاهتمام أكثر من غيره الصناعي	الاهتمام بالجانب الصناعي هو أساس تقدم و يجب الاهتمام أكثر من غيره الصناعي



اسم الباحث و التاريخ	عنوان الدراسة	متغيرات الدراسة			مشكلة البحث	المنهجية	أهداف الدراسة	نتائج الدراسة	أهم التوصيات
		مستقل	تابع	معدل					
بهجة عثمان فضل السيد 2015	تطبيق إدارة الجودة الشاملة و أثرها في جودة الخدمة و الأداء التشغيلي في المؤسسات الخدمية السودانية	إدارة الخدمة	الداء التشغيلي	إدارة الجودة	أصبحت إدارة الجودة الشاملة تمثل أهمية كبيرة حيث قامت الدول التحليلي بتطبيق أسلوب ادراة الجودة الشاملة علي الأداء التشغيلي في مؤسسات كفاءة الخدمة المقدمة وعلية تتمحور مشكلة الدراسة في الآتي :- هل أن إدارة الجودة الشاملة تؤثر في العلاقة بين جودة الخدمة و الأداء التشغيلي للمؤسسات الخدمية العامة بالسودان	استخدمت أهمية المنهج الوصفي إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الخدمية مستوى تطبيق جودة الخدمة في المؤسسات والأداء الخدمية	توجد علاقة إيجابية بين جودة الخدمة و الأداء التشغيلي توجد علاقة إيجابية بين الأعمال إدارة الخدمة في المؤسسات والأداء التشغيلي	1/ ضرورة ايلاء المؤسسات الخدمية الأداء التشغيلي أهمية كبيرة وتطبيقه بالأبعاد وفق مقاييس جودة الخدمة التي تستخدم في بيئة الأعمال مما تقيد في تقديم ما يرضى العملاء سواء كان داخليا أو خارجيا	

اسم الباحث و التاريخ	عنوان الدراسة	متغيرات الدراسة		مشكلة البحث	المنهجية	نتائج الدراسة	أهداف الدراسة	أهم التوصيات
		مستقل	تابع					
هاجر قسم اثر محمد السيد إبراهيم 2015	نظم المعلومات الإدارية في أداء العاملين في منشآت الأعمال	نظم المعلومات الإدارية	أداء العاملين	حيث تمثلت مشكلة البحث في كيفية اثر نظم المعلومات الإدارية في أداء العاملين في جودة تنفيذ المنهج السودان وتمثلت مشكلة الوصفي البحث في الأسئلة التالية 1/ ما مدى توافر مستلزمات عن تطبيق نظم المعلومات الإدارية في المنظمة عينة لاستبيان السودان) من في أداء العاملين هل يوجد اثر لنظم المعلومات الإدارية في أداء العاملين	استخدم التعرف علي توفير ذو دلالة البرمجيات بما مستلزمات إحصائية يتناسب مع تطبيق بين مستلزمات 2/ تتوافق البرمجيات البشرية والمستخدم مع الأجهزة الموجودة	التعرف علي توفير ذو دلالة البرمجيات بما مستلزمات إحصائية يتناسب مع حاجة العمل مستلزمات 2/ تتوافق البرمجيات البشرية والمستخدم مع الأجهزة الموجودة	يوجد اثر 1/ يتم تحديث	أهم التوصيات

اسم الباحث و التاريخ	عنوان الدراسة	متغيرات الدراسة			مشكلة الدراسة	المنهجية	أهداف الدراسة	نتائج الدراسة	أهم التوصيات
		مستقل	تابع	وسيط					
منى حسن محمد علقم 2015	العوامل المؤثرة في المؤثرة في المعلومات الإدارية في المؤسسات الخدمية بالسودان سهولة الاستخدام كمتغير وسيط ووعي المستخدم كمتغير معدل	العوامل	تبني نظم المعلومات الإدارية	سهولة وعي المستخدم	تشهد منظمات الأعمال المعاصرة تطورات كبيرة التحليلي و في مجال تحقيق أهداف و المعلومات والاتصالات الأمر الذي دعا إدارات هذه المنظمات إلى السعي لتوفير المعلومات الضرورية لتحقيق أهدافها واتخاذ القرارات الإستراتيجية	تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي و الاتصالات و العوامل التنظيمية و العوامل البيئية و مقاومة التغيير و تبني المعلومات الإدارية في المؤسسات الخدمية	معرفة العلاقة بين النتائج داعمة جزئيا لتؤكد الفردية وجود علاقة بين العوامل المؤثرة علي تبني إداري جديد و نظم المعلومات الإدارية و تلك الإدارية	كانت نتائج الدراسة بالخصائص الفردية للمستخدمين قبل تصميم نظام معلومات جديد لتأثيرها علي تبني نظم المعلومات الإدارية و تلك الإدارية	ضرورة التفكير بالخصائص الفردية للمستخدمين

أهم التوصيات	نتائج الدراسة	أهداف الدراسة	المنهجية	مشكلة البحث	متغيرات الدراسة		عنوان الدراسة	اسم الباحث و التاريخ
					مستقل	تابع		
من يتطلب مقدمي الخدمة ام تي بتقديمها ان بالشكل المطلوب في الزمن المحدد	يتمتع مقدمي الخدمة في شركة ام ان بتقديمها ان تي للاتصالات و الاتصالات من جهة بالانضباط و حسن التعامل مع المشتركين و العملاء الجدد و القدامى	قياس جودة الخدمات التي تقدمها الشركة ام ان تي للاتصالات من جهة بالانضباط و نظر العملاء	استخدمت بمثابة الدراسة لكل المنهج الوصفي والتحليلي	إن كل من جودة و رضا العميل أصبحا الحقيقي لربحية كانت أو الوصفية تستهدف النهوض والتحليلي بتحقيق المكانة السوقية الملائمة وتوسعي نحو الاستقرار في نطاق الأعمال	رضا العملاء	إدارة جودة الخدمة في تحقيق رضا العملاء	مجددي كمال دور جودة الخدمة في تحقيق رضا العملاء	حسن صديق 2013