

تقييم القدرات التقنية في شركة الاتصالات المتنقلة آسيا سيل دراسة استطلاعية في شركة آسيا سيل للاتصالات

م.م. شيرين إسماعيل خليل الحديدي

كلية الادارة والاقتصاد

جامعة تكريت

basmalsyad@gmail.com

المستخلص:

تعد القدرات التقنية مفهوماً جوهرياً بالنسبة للشركات بشكل عام وشركات الاتصال بشكل خاص، وهي ظاهرة شمولية وعنصرأً محورياً لكافة حقول المعرفة الإدارية، فضلاً عن دورها المميز في تطوير المهارات والخبرات لدى الكوادر في الشركات. هدف هذا البحث إلى تقييم القدرات التقنية لمجموعة من العاملين في شركة الاتصالات المتنقلة آسيا سيل، وتم اعتماد المنهج الوصفي والتحليلي، وتم توزيع استمارنة الاستبانة على الكادر الوظيفي بواقع (٧٧) استمارنة في شركة آسيا سيل، ومن ثم استخدام برمجية (SPSS) لآثبتات صحة فرضيات البحث، وتوصل البحث إلى أن هناك نسبة التزام عالية من قبل العاملين بأبعاد القدرات التقنية في الشركة قيد البحث، وتوصي الدراسة بضرورة تهيئة القدرات والإمكانيات والموارد اللازمة لمساعدة العاملين والأفراد على تطبيق القدرات والمعارف المكتسبة.

الكلمات المفتاحية: القدرات التقنية، قدرة البحث والتطوير، قدرة الشبكات والاتصالات، البنية التحتية لتقنيات المعلومات.

Evaluation Technology Capabilities in Asiacell A Survey Study at Asiacell Communications Company

Assist. Lecturer: Shereen I. Khalil AL-Hadidly

College of Administration and Economics

Tikrit University

Abstract:

Technological capabilities are a fundamental concept for companies in general and communication companies in particular, a holistic phenomenon and a central component of all administrative knowledge fields, as well as its distinctive role in developing the skills and experience of the cadres in the companies. The aim of this research was to assess the technological capabilities of the mobile communications company Asiacell, by assessing the variance and importance ratios between the dimensions of the technological capabilities of the employees in the company in question. The descriptive and analytical approach was adopted, the questionnaire was distributed to the staff at (77) and then use the software (SPSS) to validate the hypothesis of research, the study finds that there is a high commitment by employees to the dimensions of technological capabilities in the company the study sample. The study

recommends the need to create the capabilities, resources and resources necessary to help employees and individuals to apply the acquired abilities and knowledge.

Keywords: technological capabilities, research and development capacity, networking and communications capacity, information technology infrastructure.

المقدمة

نتيجة التقدم التكنولوجي والاقتصادي وأثار العولمة المتزايدة أصبحت القدرات التقنية تحتل مكانة واسعة في كافة المجالات وخاصة في المجالات الإدارية، بحيث تطورت القدرات التقنية بخطى سريعة وتعدّت تطبيقاتها في جميع المستويات الإدارية، مما أوجب كافة الشركات إلى الاهتمام بها وتطويرها. وأشار (Ju, M., Zhou et al., 2013: 1) بأن الاهتمام المتزايد بموضوع القدرات التقنية دفع الكثير من علماء الإدارة بتكييف البحث في هذا الموضوع وتقديره على أنه وسيلة لتحقيق أهداف المنظمة بأسرع وقت وبأقل جهد، وكذلك لأنه يعمل على تهيئة المعلومات المطلوبة لكافة مستويات الإدارية.

وتعد القدرات التقنية مفهوماً هاماً بالنسبة للشركات بشكل عام وشركات الاتصال بشكل خاص، وهو يمثل القاسم المشترك لاهتمام علماء الإدارة، ويُكاد يكون الظاهره الشمولية وعنصرًا محوريًا لجميع فروق وحقول المعرفة الإدارية، فضلاً عن كونه بعد الأكثـر أهمية لمختلف شركات الاتصال والذي يتمحور حوله وجود الشركة من عدمه.

الغرض من هذا البحث هو محاولة تقييم القدرات التقنية في شركة الاتصالات المتنقلة آسيا سيل، وتم تأطير البحث في مقدمة وجانبين، الاول: الجانب النظري وتناول مفهوم القدرات التقنية وأهميتها وأبعادها، أما الجانب الثاني فهو: الجانب العملي فقد تم الاعتماد فيه على استماره الاستبيان كوسيلة للحصول على البيانات وتحليلها والتوصيل للاستنتاجات والمقررات.

المبحث الاول: منهجة البحث

أولاً. مشكلة الدراسة: أن امتلاك القدرات التقنية والعمل على تقييمها يعد ضرورة لشركات الاتصال كونه يوفر الوسائل المهمة للوصول إلى الكفاءة والفاعلية المطلوبة ويمكن من خلالها تطوير المهارات والخبرات لدى العاملين من خلال جمع وتحليل البيانات بشكل دقيق، وإفراز نتائج عالية الثقة والتي يتم الاستفادة منها في كافة المستويات الإدارية.

ومن خلال ما تقدم فان مشكلة البحث تتبلور في التعرف على تقييم القدرات التقنية في شركة الاتصالات المتنقلة آسيا سيل عينة الدراسة، لذلك فان طرح التساؤلات الآتية يمكن ان يسهم في توضيح مضمون مشكلة الدراسة:

١. هل تلتزم الشركة قيد البحث بمضامين القدرات التقنية وما هي نسبة الالتزام المتحقق في تلك الشركة؟

٢. هل يتباين معنوياً اهتمام الشركة قيد البحث من حيث اعتمادها للقدرات التقنية؟

ثانياً. أهمية الدراسة: تحتل هذه الدراسة أهمية على المستويين هما:

١. المستوى النظري: تتبّق أهمية الدراسة الحالية من خلال أهمية الموضوع الذي تبحثه، إذ تعد الدراسة الحالية خطوة مهمة للتعرف على اهمية القدرات التقنية في شركة آسيا سيل وكيفية تقييم هذه القدرات لغرض تطوير مهارات وخبرات العاملين في الشركة قيد البحث، حيث تعد القدرات التقنية من الموضوعات المهمة والفاعلة والمحقة لأهداف المنظمات، وأن كافة الوظائف التي يقوم

بها المدير من تخطيط وتجهيز وتنظيم ورقابة واتخاذ قرارات قائم بشكل أساسي على أساس توافر تلك القدرات. وستضيف الدراسة الحالية الى ما أضافته الدراسات السابقة من توصيات لهذه الشركة، والشركات المشابهة لغرض الاستفادة منها.

٢. المستوى التطبيقي: تشخيص مدى استعداد شركة الاتصال قيد البحث على تبني واستخدام القدرات التقنية وتنفيذها بشكل دقيق وكفؤ بغية الوصول الى الأهداف المنشودة. فضلاً عن تقديم الأساس العلمية الصحيحة التي تمكن الشركة قيد البحث من تقييم القدرات التقنية في الشركة قيد البحث.

ثالثاً. أهداف الدراسة: هدفت هذه الدراسة الى بيان تقييم القدرات التقنية في شركة الاتصالات المتنقلة آسيا سيل، ومن خلال:

١. تحديد مفهوم القدرات التقنية وأهميتها وأبعادها للعاملين في الشركة قيد البحث.
٢. تحديد مستوى التزام العاملين بالقدرات التقانية (قدرات البحث والتطوير، قدرات الشبكات والاتصالات التكنولوجية، البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات، أنشطة نظم المعلومات، ومستلزمات نظم المعلومات) في الشركة قيد البحث.
٣. تحديد التباين بين أبعاد القدرات التقانية (قدرات البحث وتطوير، قدرات الشبكات والاتصالات التكنولوجية، البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات، أنشطة نظم المعلومات، ومستلزمات نظم المعلومات) للتأكد من صحة العلاقات السببية والمنطقية بين هذه المتغيرات.

رابعاً. فرضيات الدراسة: تماشياً مع أهمية وأهداف الدراسة تم وضع مجموعة من الفرضيات الرئيسية ونعرضها على النحو الآتي:

الفرضية الرئيسية الأولى: هناك التزام عال من قبل العاملين بمضامين القدرات التقانية في الشركة قيد البحث.

الفرضية الرئيسية الثانية: يتباين معنوياً اهتمام الشركة المبحوثة من حيث اعتمادها لمضامين القدرات التقانية.

خامساً. منهج الدراسة: اعتمدت الدراسة الحالية على المنهج الوصفي والتحليلي بهدف اختبار فرضياتها، وذلك من خلال دراسة وتحديد التباين بين مضامين القدرات التقانية عن طريق جمع البيانات ذات العلاقة بالشركة قيد البحث وتحليلها، وفيما يأتي إيضاح أهم الخطوات التي تم اعتمادها للحصول على ذلك:

١. النوع الاول من البيانات الاولية فقد تم الحصول عليها من خلال الدراسة الميدانية، استماراة الاستبيان وتعذر الأداة لجمع المعلومات والبيانات بالنسبة للدراسة، والتي روعي في صياغتها قدرتها على تشخيص وقياس المتغير الرئيسي والفرعي للدراسة، وتم الاعتماد في تحديد عباراتها على العديد من الدراسات والأبحاث ذات الصلة بمتغير الدراسة.
٢. النوع الثاني المتعلق بتغطية الجانب النظري من خلال العديد من المصادر التي تمثلت في المراجع العلمية (الأطارات والرسائل الجامعية والدوريات والمجلات، المتوفرة في المكتبات، والكتب والدراسات وكذلك بالاعتماد على الشبكة الدولية للاتصالات).

سادساً. حدود البحث

١. الحدود المكانية: انحصرت الحدود المكانية للدراسة في (شركة آسيا سيل للاتصالات المتنقلة في العراق) والتي تم تطبيق الدراسة عليها.

٢. **الحدود البشرية:** تم تطبيق الدراسة على مجموعة من العاملين في شركة آسيا سيل للاتصالات في العراق.
٣. **الحدود الزمنية:** تمثلت الحدود الزمنية للدراسة بالمددة المقررة من ٢٠١٩/١/١ ولغاية ٢٠١٩/٥/١.
٤. **وصف العينة والشركة المبحوثة:**
١. **وصف الافراد عينة الدراسة:** يشمل الجدول (١) خصائص الافراد المبحوثين في الشركة قيد البحث، وهي كالتالي:
- الجدول (١) خصائص الافراد المبحوثين في الشركة قيد البحث**

العمر							
٥ فأكثر		٥٠-٤٠ سنة		٤٠-٣٠ سنة		أقل من ٣٠ سنة	
%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد
١٩,٥	١٥	٢٥,٩	٢٠	٢٩,٩	٢٣	٢٤,٧	١٩

التحصيل الدراسي							
دراسات عليا		بكالوريوس		دبلوم		إعدادية فما فوق	
%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد
٢٠,٨	١٦	٤٢,٨	٣٣	٢٧,٤	٢١	٩	٧

المنصب الوظيفي							
منصب آخر		مدير فرع		مدير قسم		مدير شعبة	
%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد
٢٢	١٧	١٥,٦	١٢	١٩,٦	١٥	١٦,٩	١٣

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على استماره الاستبيان.

ويمكن الإشارة إلى مضمون الجدول (١) وكالتالي:

- أ. **العمر:** يبين الجدول (١) أن أعلى نسبة لعينة الدراسة هم فئة بين (٤٠-٣٠)، أي على درجة عالية من الوعي والخبرة لفهم فقرات الاستبيان، ويدعم ذلك وجود فئة (٥٠ فأكثر).
- ب. **التحصيل الدراسي:** يبين الجدول (١) أن الحاصلين على شهادة البكالوريوس هي النسبة الأعلى تليها الأفراد الحاصلين على شهادة الدبلوم وهي نسبة منطقية نظراً لطبيعة عمل الشركة المبحوثة التي تعتمد على الكوادر الفنية الحاصلة على مستوى تعليم متوسط ولكن نوعي.
- ج. **المنصب الوظيفي:** يبين الجدول (١) أن أعلى نسبة لعينة الدراسة هم يشغلون منصب (فني)، ويليه ذلك من يشغلون مناصب أخرى وفيما كانت النسبة الأقل هم من يشغلون منصب (مدير فرع).
٢. **وصف الشركة المبحوثة:** تأسست شركة آسيا سيل للاتصالات الخلوية سنة ١٩٩٩، على يد رجل الأعمال العراقي فاروق رسول، لتكون بذلك أول شركة اتصالات عراقية خلوية في تعلم العراق، أما في سنة ٢٠١٢ فقد أعلنت شركة Altai الفرنسية لأبحاث ودراسات التسويق أن آسيا سيل هي العلامة التجارية الأولى في العراق ليس في مجال الاتصالات النقالة فقط، بل في كافة القطاعات وهو ما يعكس الحضور القوي لعلامة آسيا سيل التجارية في السوق. وتقدم آسيا سيل خدمات الاتصالات النقالة المدفوعة مسبقاً والتي شكلت حوالي ٩٩% من مجموع قاعدة مشتركيها لغاية ٤ تشرين الثاني ٢٠١٤. وتتضمن عروض الخطوط مسبقة الدفع عدداً من حزم العروض المعدلة لتناسب مختلف القطاعات في السوق بما في ذلك الشباب والنساء وخدمة متكررة تستهدف

ملايين الزوار الذين يزورون العراق سنوياً، كما تقدم آسيا سيل خدمات خط الفاتورة للشركات والأفراد.

المبحث الثاني: الإطار النظري للدراسة

أولاً. القدرات التقانية (أطار نظري):

١. مفهوم القدرات التقانية: تُعد القدرات التقانية أحدى القدرات التي تسعى المنظمات إلى تتميّتها وتطويرها، والتي يمكن تعريفها بأنّها مجموعة من الأعمال والأنشطة التي توفر للمنظمات اختيار التكنولوجيا المناسبة والدقيقة واستخدامها لتحقيق ميّزتها التنافسية. وتُعرّف القدرة التقانية هي المهارات والمعرفة التي يُنبعُ عنها توفرها في شركات الاتصالات الخلوية لاستخدام اختيار وتطوير التكنولوجيا فضلاً عن إيجاد الحلول التكنولوجية الدقيقة والمناسبة لتحقيق ميّزتها التنافسية، فضلاً عن ذلك يمكن ان تشير القدرات الى انها مجموعة من الانشطة والعمليات الاستراتيجية الموجدة لدى المنظمة والتي تميّزها عن غيرها من المنظمات (العدوان وأخرون، ٢٠١٥: ١٤٩)، وقد بين (Daniele & Alberto, 2002) الى ان القدرات هي مجموعة من موارد المنظمة التي تتمتع بسمعة مميزة وعالية لدى زبائنها في السوق بشكل عام، والتي تمكّنها من اداء نشاطها بشكل افضل من المنافسين.

ويمكن تعريف القدرات التقانية من قبل الباحثة بأنها عبارة عن اجراءات وممارسات متابعة لتكوين أو أنساء المعرفة التكنولوجية عن طريق التفاعل مع الخبرات والمهارات المتراكمة الموجودة في المنظمة.

٢. أهمية القدرات التقانية: ينبغي التركيز على القدرات التقانية لأنها تمثل الأساس لنجاح الشركات والمعرفة باستخدام موارد التكنولوجيا المختلفة، كونها تعتبر مفتاح النجاح والوصول إلى الميزة التنافسية، وبين (193: 2014) Nurazwa et al., بأن القدرات التقانية تمكن استخدامها من قبل المنظمة للحصول على المعلومات، ومن ثم تحليلها وتقديمها بطريقة مفهومة وسهلة، وذلك بسبب اعتماد العديد من الشركات اليوم على التكنولوجيا المعلومات في إدارة شؤون عملها، إن القدرات التقانية تركز بشكل رئيسي على تكنولوجيا المعلومات، وذلك لما تمنحه القدرات التقانية من بيانات ومعلومات تمكن المنظمة من وضع القرارات الصحيحة، والتخطيط المناسب لوضع الاستراتيجية الملائمة لها.

وكما لتكلولوجيا المعلومات من اهمية دور حيوي في الشركات فأن للقدرات التقنية أيضاً ذات الأهمية، وكما أشارت دراسة (Ju et al., 2013: 7) أيضاً على أن القدرات التقنية تؤدي الى ابتكار المنتجات أو الخدمات والى رفع مستوى اداء الشركات، حيث اصبحت القدرات التقنية من الاستراتيجيات والممارسات التسويقية المهمة للمنظمات لتبقى في إطار المنافسة في السوق. وكما أشار (Sanjaya Lall, 1992: 168) بأن للقدرات التكنولوجية أهمية بالغة للمدراء في العديد من النواحي:

أ. تعلم القدرة التقانية على تعظيم الاستخدام المناسب والجيد للموارد في الشركة، ولقدرها على العمل والتفاعل مع مختلف العمليات الموجودة في بيئة العمل.

ب. لقدرة التقانية أهمية بالغة في استمرارية الشركة عن طريق استراتيجية العمل.

ثانياً. أبعاد القدرات التقانية: تتضمن أبعاد القدرات التقانية فيما يلي:

١. قدرة البحث والتطوير: تمثل قدرات البحث والتطوير بما تمتلكه المنظمة من مهارات تقنية

وتكنولوجية في مجال البحث التكنولوجي، والتي توفر المعلومة والمعرفة في كافة المجالات التي تختص بها، فإنها تعمل على استثمار موارد كبيرة في البحث والتطوير، والذي يتضمن تراكم للمخزون المعرفي أو اكتشاف منتج جديد، وتعرف بأنها هي قدرة الشركات على تحليل ونشر وتطوير تكنولوجيا المعلومات، عن طريق التشجيع على اساليب البحث التكنولوجي، ومتابعة التغيرات التطويرات المعاصرة في التكنولوجيا، عن طريق وجود فنيين مهره ومتخصصين في قسم البحث والتطوير (Nurazwa et al., 2014: 194).

٢. **قدرة الشبكات والاتصالات التكنولوجية:** وهي عبارة عن شبكة خاصة موجودة ضمن المنظمة وقد تكون من الكثير من الشبكات المحلية المترابطة، حيث تعد قدرة الشبكات في المنظمة ضمن شبكة حاسوبية خاصة بالمنظمة، حيث يستخدم فيها البروتوكولات محددة في شبكة الانترنت، مما يساهم في تمكين العاملين في الشركة من التواصل فيما بينهم، فضلاً عن الوصول الى المعلومة بسرعة عالية، قدرة الشبكات تعمل على ربط المكونات والاجزاء المكونة لوحداتها بعضها ببعض، وتتمثل في قنوات أو خطوط تربط إدارة المنظمة واقسامها بعضها ببعض، في العديد من الشركات التي تستخدم تكنولوجيا المعلومات في ادارة اعمالها، فهي تستخدم شبكتها الخاصة او ما يسمى بالانترنت (Nurazwa et al., 2014: 194). وهي قدرة الشركات على استخدام أفضل الوسائل والطرق التكنولوجية الحديثة في تشغيل شبكات اتصالاتها اللاسلكية والسلكية، عن طريق البنية التحتية التكنولوجية المتوفرة في هذه الشركات، بما يتوافق مع انظمة الحاسوب المستخدم لديها لغرض دعم عملياتها (العاني، ٢٠٠٩: ١١٢). وقد بين (Simona et al., 2009: 5) الى انواع شبكات الاتصالات اللاسلكية او ما يعرف بشبكات الهواتف النقالة وهي شبكة الجيل الصفرى 0G، وشبكة الجيل الاول 1G، وشبكة الجيل الثاني 2G، وشبكة الجيل الثالث 3G، وشبكة الجيل الرابع 4G.

٣. **البنية التحتية لเทคโนโลยيا المعلومات:** مجموعة من الوسائل والتقنيات والقدرات التي يتم تنسيقها بواسطة منظمة مركبة للمعلومات وتشمل جميع المعدات والأنظمة التي تسهل تلك العمليات، أن الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات يغطي أكثر من ٢١٪ من الميزانية الرأسمالية للمنظمات وعادة حوالي ٢٢٪ من ميزانية تكنولوجيا المعلومات تذهب الى البنية التحتية، لذا فإن تحقيق التوازن الصحيح فيها يُعد من القرارات المهمة التي تقع على عاتق الإدارة العليا والذي يتطلب تشارك الخبرة بينها وبين مهترفي تكنولوجيا المعلومات (Weill et al., 2002: 81).

ومن الصعب تكوين أو إنشاء القدرات في تكنولوجيا المعلومات لأنها اندماج معقد من التكنولوجيا والعمليات وال موجودات البشرية. ولكونها تتطلب وقت انتظار طويل لمحاكاتها من قبل المنافسين لهذا فهي مصدر للميزة التنافسية. أنها مفهوم متعدد الأوجه يتضمن جانبيين أساسيين، هما الجانب التقني للبنية التحتية لเทคโนโลยيا المعلومات والجانب البشري للبنية التحتية لเทคโนโลยيا المعلومات (Byrd & Turner, 2000: 17) (Krajewski & Ritzman, 2005: 32). في حين حددتها (Byrd & Turner, 2000: 24) بأربعة عناصر هي المكونات المادية والمعدات والبرمجيات والموارد البشرية والتطبيقات وقواعد البيانات، وقد حددت بأربعة عناصر من قبل (Byrd & Turner, 2000: 24) وهي الموارد البشرية والمكونات المادية والبرمجيات وقواعد البيانات.

٤. **أنشطة نظم المعلومات:** إن أنشطة نظم المعلومات هي واحدة لكافه أنظمة المعلومات، ولضمان نجاح تخطيط نظم المعلومات، ينبغي الاهتمام بمجموعة من الانشطة الخاصة بخطيط نظم

المعلومات لضمان نجاحها، وهي على النحو الآتي:

أ. **جمع البيانات:** تعد عملية جمع البيانات الوظيفة الأولى لأنشطة نظم المعلومات التي يمكن أن توفرها أنظمة المعلومات عن طريق تكديس البيانات والمعلومات وتجمعها، إذ إن البيانات هي حقائق وأرقام أولية تعكس جانباً واحداً من الواقع، أن البيانات هي كل الأرقام والحقائق التي تجمع و تعالج وتخزن من خلال نظام المعلومات (يونس، ٢٠٠٧: ٢٠٠٧).

ويرى (Romney & Steinber, 2000: 13) أن البيانات هي كل الأرقام والحقائق التي تجمع و تعالج وتخزن من خلال نظام المعلومات، وأن جمع البيانات هي عبارة عن استحصال البيانات الخاصة بأنشطة و عمليات المنظمة فضلاً عن الأحداث الأخرى الخاصة بالبيئة الخارجية وأعدادها للمعالجة عن طريق إدخال البيانات و تحريرها و تسجيلها و يقوم الأفراد بتسجيل هذه البيانات على أوساط مادية، أو إدخالها بشكل مباشر إلى الحاسوب عن طريق الأفراد العاملين ضمن النظام أما بالطريقة الإلكترونية أو باستخدام لوحة المفاتيح المرافقة للحاسوب عن طريق وسيلة الإشعار الإلكترونية باستخدام الصوت أو اللمس إذ إن الجودة والدقة تعدان من الأمور المهمة في عملية إدخال البيانات بصورة دقيقة و يتوقف عليهما دقة وجودة مخرجات النظام (Griffin, 2002: 681).

ب. **المعالجة:** يقصد بها إجراء العمليات المنطقية والحسابية المختلفة على البيانات ومن ثم تحويلها إلى معلومات إذ تتضمن تحويل كافة أشكال المعلومات والبيانات وتركيبها وتحليلها وتشمل المعالجة على عمليات متعددة (post & Anderson, 2000: 122-123). وبين (هلال، ٢٠٠٦: ١٢٨) بأن عملية المعالجة تشير إلى عملية تحويل البيانات إلى معلومات التي تعبّر عن الاحتياجات المطلوبة في الشركة.

وتشتمل المعالجة على عمليات متعددة وهي: (post & Anderson, 2000: 122-123) **❖ معالجة الوثائق المستندة إلى النص والكلمات:** حيث تتضمن التقارير والمراسلات والأخبار، إن نظم معالجة المستندات والكلمات تتيح للأفراد إدخال الصور والبيانات في الحاسوب وتحويلها إلى أشكال مفيدة.

❖ معالجة المعلومات: ويقصد بها تحويل أي نوع من المعلومات إلى أشكال متنوعة أكثر وتنوعاً وتفصيلاً ودقة إذ تكون المعلومة نهائية هادفة وواضحة.

❖ معالجة الصوت: وتتم من خلال نقل المعلومات الصوتية وتحويلها، حيث شهدت هذه المعالجة تطوراً نوعياً فقد وجدت نظم تسمح للأفراد العاملين بالتحدث مباشرة إلى نظام الحاسوب لقيادته في اتخاذ إجراءات محددة.

❖ معالجة الصور: تحويل المنتجات والمعلومات (المرئية) والصور والرسوم إلى شكل يمكن إدارته في ضمن الحاسوب أو تحويله بين العاملين والحواسيب الأخرى.

ج. **الخزن:** إن عملية خزن المعلومات هو مكون مهم وأساسي لنظم المعلومات، فالخزن عبارة عن نشاط من خلاله يتم حفظ المعلومات والبيانات في شكل منظم لاستعمال مخرجاتها عندما يحتاجها المستفيد، أن الخزن يساعد الحواسيب للمحافظة على المعلومات والبيانات لاستعمالها في وقت لاحق، ويمكن أن تتخذ المعلومات والبيانات على شكل حقول أو قوائم أو ملف يطلق عليها قاعدة البيانات، إذ إنها تقوم بتنظيم و خزن و جمع واستخدام البيانات (يونس، ٢٠٠٧: ٢٥).

د. الاسترجاع: هي الطريقة المتبعة في العثور على معلومات ومن الضروري توافر الدقة والسرعة في عملية الاسترجاع والتي يطلق عليها (التوقف)، أما وقت الاستجابة فيمثل الوقت المستغرق في تجهيز المستفيدين بالبيانات والمعلومات المطلوبة والمخزونة في قاعدة المعلومات بهدف استخدامها في عملية اتخاذ القرارات (David, 2014: 28).

هـ. التحديث: هي عملية يتم من خلالها إضافة بيانات ومعلومات جديدة أو تعديل بعض المعلومات أو حذفها بسبب التغير في حاجات ورغبات المستفيدين لمواكبة عمليات التغير المستمر في بيئة الأعمال والأنشطة.

٥. مستلزمات نظم المعلومات: إن هيكل نظم المعلومات يضم المستلزمات الآتية:

أ. المستلزمات البشرية: يتمثل بالمهارات البشرية المتخصصة والعاملة بنظام المعلومات وهو المصممون للبرامج والموزعون للمعلومات والمحلون، وهناك نوعين من المستلزمات البشرية التي يحتاجهم النظام ويصنفهم إلى المستفيد النهائي وهو الذي يستفيد من مخرجات النظام وتقنيات النظام الأخرى ومطror النظام الذي يطور تطبيقات معالجة البيانات (Davis, 2014: 7). وشار (العميري، ٢٠٠٩: ٢٠) أن المستلزمات البشرية على أنها مجموعة الأشخاص الذين يتولون تحديد البيانات وترميزها وأمنها وإدخالها وتصميم البرامج وأعدادها وتشغيل الحاسوب وإدارة نظام المعلومات حيث تتضمن هذه المجموعة مدير المعلومات والمبرمجين ومحلي النظم ومشغلي النظام ومدير العمليات ومدخل البيانات ومدير أمن النظام ومدير قاعدة البيانات. أن وجود العاملين أمر ضروري لعمل أي نظام معلومات، وهناك نوعين أساسين من المستلزمات البشرية للازمة لنظم المعلومات وهما:

❖ الاخصائيون في نظم المعلومات وهم الذين يطورون ويشغلون النظام.

❖ المستخدمين النهائيين وهم الذين يستخدمون النظام بطريقة مباشرة وكذلك يستخدمون مخرجاته.

بـ. المستلزمات المادية: أن المستلزمات المادية تضم كافة الاجهزه المادية وكذلك المواد المستخدمة في تشغيل المعلومات، وهي تضم الوسائل والحسابات والطرفيات (العميري، ٢٠٠٩: ٢٠). إن المستلزمات المادية تضم كافة الوسائل المادية والمواد المستعملة في معالجة البيانات والمعلومات وبصورة خاصة فإن المستلزمات المادية لا تتضمن المكاتب (الحسابات والمعدات والادوات الأخرى) فقط بل يتضمن كافة بيانات وسائل الاعلام وهي أهداف ملموسة تخزن عن طريقها البيانات ابتداءً من صفحات الورق وانتهاءً بالأقراص المدمجة حيث تتضمن الأدوات والمعدات المادية التي يتكون منها النظم كالشاشات ومكوناتها الداخلية والطابعات ووسائل التخزين المادية وغيرها (OZ, Effy, 2002: 118).

جـ. البرمجيات: وتتضمن مجموعة البرامج المستخدمة في الحاسوبات من قبل الافراد ضمن قاعدة البيانات، والبرمجيات هي مجموعة من البرامج المستخدمة بالمعالجة المباشرة لغرض الاستخدام الشخصي بوساطة المستخدم النهائي (OZ, Effy, 2002: 120).

ثالثاً. واقع القدرات التقنية في شركة آسيا سيل للاتصالات: يعد موضوع القدرات التقنية الركيزة الأساسية لكافة شركات الاتصال من خلال أبعاده المتمثلة بـ (قدرة البحث والتطوير، قدرة الشبكات والاتصالات التكنولوجية، والبنية التحتية لتقنيات المعلومات، وأنشطة نظم المعلومات، ومستلزمات أنظمة المعلومات) لذلك أصبح من الضروري على شركات الاتصال الاهتمام بهذا الموضوع والعمل على تعزيزه، إذ أن امتلاك هذه القدرات يعد ضرورة لهذه الشركات كونه يوفر

الوسائل المهمة للوصول الى الكفاءة والفاعلية المطلوبة، وبالتالي يمكن تطوير الخبرات والمهارات لدى العاملين في هذه الشركات. وتعتبر القدرات التقانية مورداً حيوياً ورئيسيّاً من موارد المنظمة، ومصدراً مهماً من مصادر النجاح الذي تتشدّه، كما تعدّ عاملًا مهمًا من عوامل زيادة فاعلية وكفاءة الأنشطة والممارسات الإدارية المختلفة، الأمر الذي جعل من وجود هذه القدرات في مختلف المنظمات ذا أهمية كبيرة (Laudon & Laudon, 2012: 36-37).

إن القدرات التقانية التي تمتلكها الشركات هي الفاصل لنجاح شركات على أخرى فكلما استطاعت الشركة تطوير هذه القدرات كما ساهم في تعزيز تنافسيتها ومكانتها (Bocij, et al., 2003: 91).

المبحث الثالث: الإطار العملي للدراسة

أولاً. اختبار فرضية البحث الأولى: من أجل اختبار صحة الفرضية الأولى تطلب المعالجة الاحصائية الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية ونسب الالتزام من قبل الشركة قيد البحث الخاصة بمضامين القدرات التقانية وبحسب اجابات الافراد المبحوثين، إذ تشير معطيات الجدول (٢) الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية ونسب الالتزام إلى المعدل العام للوسط الحسابي لجميع مضامين القدرات التقانية إذ بلغت (٢,٨٧) وهي أعلى من الوسط الفرضي للدراسة (٢,٥) (تم استخدام مقياس ليكرت الرباعي)، وبانحراف معياري (٠,٧١) مما يدل على تجانس اجابات المبحوثين.

$$\text{الوسط الفرضي} = 2,5 = 4/10 = 4+3+2+1$$

أما نسبة الالتزام على المستوى الكلي لمضامين القدرات التقانية فقد بلغ معدلها (٧١,٧٥٪) وهي نسبة عالية نسبياً بناءً على اجابات المبحوثين. وكانت نسبة التزام العاملين الخاصة بالبعد (قدرة الشبكات والاتصالات التكنولوجية) هي الأعلى حيث بلغت (٧٥,٥٪) من خلال وسط حسابي هو الاعلى (٣,٠٢) وبأقل انحراف معياري (٠,٦٠). في حين كانت أقل المضامين التزاماً من قبل العاملين في الشركة قيد البحث هو (مستلزمات نظم المعلومات) هي الأقل وبنسبة بلغت (٦٨,٥٪) وبأقل وسط حسابي (٢,٧٤) وبانحراف معياري قدره (٠,٨١). وبهذه النتائج تحققت صحة الفرضية الأولى التي نصت بأن هناك التزام عال من قبل الشركة قيد البحث بمضامين القدرات التقانية.

الجدول (٢): الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية ونسب التزام أبعاد القدرات التقانية

قدرة البحث والتطوير				
المؤشر	القيمة	القيمة	القيمة	القيمة
				العبارات
X1	74	0.52	2.96	تعمل إدارة الشركة على التكامل والتطور التكنولوجي.
X2	73.5	1.03	2.94	تعمل الإدارة على متابعة كافة المؤتمرات المتعلقة بالنظم والتكنولوجيا.
X3	70.5	0.68	2.82	لدى الشركة القدرة على البحث والاستفادة من نتائجها.
X4	73.5	0.79	2.94	تمتلك الشركة شبكة معلومات لمتابعة التطورات المعاصرة بالتكنولوجيا.
X5	75.5	0.46	3.02	لدى الشركة القدرة على استيعاب التغييرات والتطورات التكنولوجية.
	73.4	0.69	2.93	المؤشر

قدرة الشبكات والاتصالات التكنولوجية					ت
النسبة المئوية	النوع	القيمة	العبارات		
84.5	0.60	3.38	تعمل الشركة على برمجيات وأجهزة متقدمة توفر السرعة والدقة في الدخول والحصول على المعلومات ويتم تحديثها باستمرار.		X6
78.5	0.49	3.14	لدى الشركة قدرة المنظمة على الربط بين الأجزاء المكونة لوحداتها التنظيمية، والمتصلة بخطوط تربط أدارات المنظمة وأقسامها.		X7
70.5	0.76	2.82	تعمل الشركة على توظيف شبكة الانترنت في مواكبة كل جديد من الخدمات ولضمان الارتفاع بجودة الخدمة التي تقدمها الشركة.		X8
74.5	0.67	2.98	تساهم الشبكات في الشركة في تمكين العاملين في المنظمة لغرض التواصل فيما بينهم، فضلاً عن الوصول إلى المعلومة بسرعة عالية.		X9
69.5	0.50	2.78	تمتلك الشركة القدرة على ربط المكونات والأجزاء المكونة لوحداتها بعضها بعض.		X10
75.5	0.60	3.02			المؤشر
البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات					
النسبة المئوية	النوع	القيمة	العبارات		ت
72.5	0.82	2.90	البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات في الشركة ملائمة لقواعد بياناتها.		X11
72	0.55	2.88	تمتلك الشركة قدرات عالية لاتخذ تكنولوجيا المعلومات.		X12
78.5	0.73	3.14	تستثمر الشركة على نطاق واسع في البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات.		X13
67	0.79	2.68	البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات في شركتنا ملائمة لشبكة اتصالاتها.		X14
68.5	1.17	2.74	البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات في الشركة ملائمة لمرونتها المعمارية.		X15
71.7	0.81	2.86			المؤشر
أنشطة نظم المعلومات					
النسبة المئوية	النوع	القيمة	العبارات		ت
71.5	0.49	2.86	تعمل الشركة على استحصال البيانات الخاصة بأنشطةها وعملياتها وأعدادها للمعالجة بشكل دقيق.		X16
72.5	0.62	2.90	لدى الشركة القدرة على إدخال البيانات وتحريرها وتسجيلها على أوساط مادية.		X17
76	0.44	3.04	يعمل العاملون في الشركة بتحويل كافة أشكال المعلومات والبيانات وتركيبها وتحليلها بشكل مثالي.		X18
63	0.62	2.52	يتم إجراء العمليات المنطقية والحسابية المختلفة في الشركة على البيانات ومن ثم تحويلها إلى معلومات.		X19
69.5	0.91	2.78	يتم حفظ المعلومات والبيانات في شكل منظم لاستعمال مخرجاتها عندما يحتاجها المستفيد.		X20
72	0.76	2.88	توافر الدقة والسرعة في عملية الاسترجاع وتجهيز المستفيدين بالبيانات والمعلومات المطلوبة.		X21
63.5	0.66	2.54	يتم مواكبة عمليات التغير المستمر في بيئة الأعمال والأنشطة.		X22
69.7	0.64	2.78			المؤشر

مستلزمات نظم المعلومات				
العبارات				ت
لدى الشركة المهارات البشرية المتخصصة في مجال نظم المعلومات.	70.5	0.84	2.82	X23
تمتلك الشركة الأفراد الذين يتولون تحديد البيانات وترميزها وأمنها وإدخالها وتصميم البرامج وأعدادها وتشغيل الحاسوب.	51	1.01	2.04	X24
تمتلك الشركة خبراء ومطور نظام المعلومات الادارية والذي يطور تطبيقات معالجة البيانات.	73.5	0.50	2.94	X25
تمتلك الشركة الأدوات والمعدات المادية التي يتكون منها النظم كالشاشات ومكوناتها الداخلية والطبعات ووسائل التخزين وغيرها.	74.5	0.83	2.98	X26
تمتلك الشركة المستلزمات المادية والتي تضم كافة الوسائل المادية والمواد المستعملة في معالجة البيانات والمعلومات.	63.5	0.94	2.54	X27
تمتلك الشركة مجموعة من البرامج المستخدمة في الحاسوبات من قبل الأفراد ضمن قاعدة البيانات.	72.5	0.82	2.90	X28
تمتلك الشركة مجموعة من البرامج المستخدمة بالمعالجة المباشرة لغرض الاستخدام الشخصي.	75	0.73	3.00	X29
	68.5	0.81	2.74	المؤشر
	71.75	0.71	2.87	المؤشر العام

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على برنامج SPSS (N=77)، مقياس ليكرت الرابع.

ثانياً. اختبار فرضية البحث الثانية

من أجل إثبات صحة الفرضية الثانية للبحث والتي تنص (يتباين معنوياً اهتمام الشركة المبحوثة من حيث اعتمادها لمصامين القدرات التقانية) فقد تم اعتماد تحليل التباين لمتوسط التكرارات التي حصلت عليها تلك المصامين لمعرفة تقييمها ومستوياتها ومدى وجود فروق معنوية فيما بينها، ويتبع ذلك استخدام اختبار دنكن المعزز لنتائج تحليل التباين، وباستخدام الحزمة الاحصائية SPSS حصلنا على النتائج الموضحة في الجدول (٣).

الجدول (٣): نتائج تحليل التباين الاحادي لمصامين القدرات التقانية

القدرات	مجموع المربعات	متوسط المربعات	F	مستوى الدلالة
بين المجموعات	1.02	0.24	0.81	0.50
داخل المجموعات	68.04	0.30		
مجموع التباين الكلي	69.06			

القدرات التقانية: Dependent Variable

يتضح من معطيات الجدول (٣) عدم وجود فروق معنوية بين مصامين القدرات التقانية من حيث اعتمادها من قبل الشركة قيد البحث وذلك بدلالة قيمة F المحسوبة البالغة (0.81) وهي غير

معنوية عند مستوى دلالة (0.50) فهي أكبر بكثير من مستوى المعنوية الافتراضي للدراسة والبالغة (0.05)، ويبين الجدول (٤) نتائج اختبار دن肯.

الجدول (٤): نتائج اختبار دنكن لمضامين القدرات التقانية

المجموعات الفرعية	القدرات التقنية	ت
3.02	قدرة الشبكات والاتصالات التكنولوجية	١
2.93	قدرة البحث والتطوير	٢
2.84	البنية التحتية لتقنيات المعلومات	٣
2.77	أنشطة نظم المعلومات	٤
2.74	مستلزمات نظم المعلومات	٥

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الاحصائي (SPSS) N=77
 تبين نتائج اختبار Dunnken المعززة لنتائج تحليل التباين أن الشركة قيد البحث تهتم باعتماد القدرات التقانية جميعها دون تميز، إذ حازت المضامين جميعها على متوسطات حسابية متقاربة تتراوح بين (3.02-2.74) وجميعها واقعة في مجموعة واحدة.
 وبناءً على تلك النتائج ترفض فرضية البحث الثانية، وتقبل الفرضية البديلة إذ اتضح عدم تباين اهتمام الشركة المبحوثة بمضامين القدرات التقانية.

المبحث الرابع: الاستنتاجات والتوصيات

أولاً. الاستنتاجات

١. تبين وجود نسبة التزام عالية بمضامين القدرات التقانية من قبل العاملين في شركة الاتصالات المتنقلة آسياسيل بدلالة متغيراتها وفقاً لقيمة نسبة الالتزام على المستوى الكلي.
 ٢. تحقق عدم جود تباين معنوي بين مضامين القدرات التقانية في الشركة قيد البحث مما يشير إلى أن زيادة اهتمام ادارة الشركة المبحوثة بالقدرات التقانية مجتمعة سيسهم في تطوير قدراتها وخبرات العاملين فيها.
 ٣. أن الحاجة إلى تقييم القدرات التقانية في كافة الوحدات تزداد كلما كان هناك حجم كبير من البيانات القيام بالكثير من العمليات لغرض معالجتها وتوفير المعلومات التي تحقق الفائدة مما يحقق تطويراً في هذه النظم.
 ٤. أن القدرات التقانية تؤثر بشكل عام على نجاح وتفوق الشركات من خلال ما توفره هذه القدرات من مزايا وسمات يمكن من خلالها تعزيز سمعة الشركة ومركزها التنافسي.
 ٥. تعمل القدرات التقانية على تعظيم الاستخدام المناسب والجيد للموارد في الشركة، فضلاً عن قدرتها على العمل والتفاعل مع كافة العمليات المموجة في الشركة.

ثانياً الته صبات

١. العمل على تدريب وتطوير مهارات العاملين في شركة آسيا سيل وفق القدرات التقنية والإمكانات والموارد اللازمة لمساعدتهم على تطبيق هذه القرارات بما يخدم توجهات الشركة.
 ٢. ضرورة إيلاء الاهتمام من قبل الشركة المبحوثة بشكل أكثر فاعلية لعملية إنشاء وتكوين رؤية مشتركة بين العاملين حول أهداف القدرات التقنية وتنميتها بهدف تطوير خبرات ومهارات العاملين في الشركة، وعلى إبداء اقتراحاتهم وملحوظاتهم وتعزيز أدائهم والمحافظة على مستوى متميز يجعل الشركة أكثر استجابة للمتغيرات والتي قد تحصل بصورة مفاجئة.

٣. ينبغي على الشركة المبحوثة تطوير قدراتها التقانية بكافة أبعادها، فضلاً عن العمل على نشر مبادئ وقيم تلك القدرات بين العاملين، وتوفير بيئة أكثر ملائمة ومشجعة وداعمة تدرك أهمية القدرات التقانية ويتم ذلك من خلال تقييم تلك القدرات ووضع برامج وخطط تعمل على تشجيعها وتفعيلها على كافة مستويات الشركة وأقسامها.

٤. الاهتمام بتطوير وتنمية قدرة البحث والتطوير وقدرة الاتصال التكنولوجي وقدرة الشبكات كونها تمثل الركائز المهمة لشركات الاتصال.

٥. العمل على وضع برامج محددة للتدريب والتعلم مبنية على أسس ومبادئ موضوعية على وفق رغبات واحتياجات الشركة من الخبرات والمهارات اللازمة لتطوير قدراتهم التكنولوجية وامكانياتهم الفردية.

قائمة المصادر

أولاً المصادر العربية:

أ. الرسائل والأطاريح:

١. العمري، أيمن احمد ابراهيم، (٢٠٠٩)، **أثر نظم المعلومات الادارية المحاسبية على أداء العاملين في شركة الاتصالات الفلسطينية**، رسالة ماجستير في إدارة الاعمال، كلية التجارة في الجامعة الإسلامية بغزة.

٢. عدم، حنان، (٢٠١٣)، نظم المعلومات الادارية ودورها في الرقابة على انشطة البنوك التجارية - دراسة حالة البنك الوطني الجزائري، رسالة ماجستير في العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسويق ، جامعة العروي، بنى المهدى.

٣. يونس، أنفال فيصل، (٢٠٠٧)، تأثير أنظمة المعلومات على استراتيجية تطوير المنتوج، رسالة ماجستير في تقنيات العمليات، كلية التقنية الادارية

بـ الـ دـوـرـ بـاتـ

١. العدوان، سامي يوسف، الونداوي، اوس بجهت، الشيببي، حميد احمد (٢٠١٥)، **أثر القدرات التكنولوجية على نجاح المنظمة: دراسة تطبيقية على شركات الاتصالات الخلوية بالمملكة الاردنية الهاشمية**، مجلة دراسات العلوم الادارية، (٤٢)، الجامعة الاردنية، عمان، الاردن

٢. هلال، عبد الجبار امين محمد، (٢٠٠٦)، **نظم المعلومات الادارية وأثرها في صناعة القرار**، مجلة الدراسات الادارية، المجلد الاول، العدد الاول، عدد الصفحات ١٢٧-١٥٢

ج. الكتب

١. العاني، مزهر عباس (٢٠٠٩)، **نظم المعلومات الادارية-منظور تكنولوجي**، دار وائل للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى ، عمان،الأردن

ثانياً المصادر الأحذية.

1 Dissertations & Thesis:

- Daniele Archibugi and Alberto Coco, (2002), **A New Indicator of Technological Capabilities for Developed and Developing Countries (ArCo)**, Italian National Research Council Via dei Taurini, 19.
 - Simona Iammarino, Mariacristina Piva, Marco Vivarelli, Nick Von Tunzelmann, (2009), **Technological Capabilities and Patterns of Cooperation of UK Firms: A**

Regional Investigation, Discussion Paper No. 4129, April 2009, IZA, The Institute for the Study of Labor (IZA) in Bonn is a local and virtual international research center and a place of communication between science, politics and business.

2. Articles and Journals:

- Ju, M., Zhou, K.Z., G.Y., & Lu, J., (2013), **Technological Capability Growth and Performance Outcome: Foreign Versus Local Firms in China**. Journal of International Marketing, 21(2), pp.1-8.
- Croteau, Anne-Marie & Raymond, Louis, (2004), **Performance Outcome of Strategic and IT Competencies Alignment**, Journal of Information Technology, Vol.19. pp: 178-190.
- SANJAYA LALL, (1992), **Technological Capabilities and Industrialization**, Printed in Great Britain, World Development, Vol. 20, No. 2, pp. 165-186.
- Nurazwa Ahmad, Siti Norezam Othman, Halim Mad Lazim, (2014), **A Review of Technological Capability and Performance Relationship in Manufacturing Companies**, International Symposium on Technology Management and Emerging Technologies (ISTMET 2014), May 27 - 29, 2014, Bandung, Indonesia.
- Weill, P, Subramani, M and Broad, B., (2002), **Building IT Infrastructure for Strategic Agility**. MIT Sloan Management Review, 44 (1): 57-65.
- Byrd, T & Turner, D., (2000), **Measuring the Flexibility of Information Technology Infrastructure: Exploratory analysis of a construct**. Journal of Management Information Systems, 17 (1): 136-208.
- B R Griffin, (2002), **Information Technology Based Competencies for Professional Accountants in Malaysian Small Medium Sized Enterprises**, Journal of Product Innovation Management, Volume 19, Issue 4, PP: 675-690.

3. Books:

- Post, Gerald & Anderson, David, L, (2000), **Management Information System: Solving Problems With Information Technology**, 2th Ed, mc Graw –Hill, U. k
- Laudon, Kenneth c. & Laudon, Jane P., (2012), **Management Information Systems**, 20th ed., Pearson education Limited.
- Bocij, P. and Chaffey, W. and Greasley, A. and Vickie, S., (2003), **Business information system** 2nd, prentice Hall, U.S.A.
- David T. Bourgeois, Ph.D, (2014), **Information Systems for Business and Beyond**, 8th ed, Saylor URL: <http://www.saylor.org/courses/bus206>.
- Oz, Effy, (2002), **Management Information System**, 3th, Ma: course technology, Boston.
- Krajewski, J and Ritzman, L. (2005), **Operations Management: Processes and Value Chain**, 7th ed., Prentice Hall.
- M. Romney And O. Steinbart, (2000), Accounting Information Systems, 14th Edition, Published by Pearson, ISBN 10: 0133428532 ISBN 13: 9780133428537

م/ استمارة الاستبانة

أستاذ الفاضل المحترم
نديم أجمل تحياتنا:

تمثل هذه الاستمارة جزءاً من البحث الموسومة بـ "تقييم القدرات التقنية في شركة الاتصالات المتنقلة آسياسيل/دراسة استطلاعية في شركة آسياسيل للاتصالات"، وتعد مشاركتكم في تقديم الصورة الحقيقة ذات إثر ايجابي في إخراج هذا البحث في المستوى المطلوب.

ببالغ الاعتزاز نرجو تفضلكم مشكورين باختيار الإجابة التي ترونها مناسبة لكل سؤال، علماً أن المعلومات المدونة كافة ستنتم بطبع السرية والأمانة العلمية والتي ستستخدم لأغراض البحث العلمي فقط، نشكر لكم حسن استجابتكم.

أولاً. البيانات الشخصية

١. العمر: أقل من ٣٠ سنة ()، ٣٠-٤٠ سنة ()، ٤٠-٥٠ سنة ()، ٥٠ سنة ().
٢. التحصيل الدراسي: إعدادية ()، دبلوم ()، بكالوريوس ()، دراسات عليا ().
٣. المنصب الوظيفي: فني ()، مدير شعبة ()، مدير قسم ()، مدير فرع ()، منصب اخر ().

ثانياً. العبارات الخاصة بمتغير الدراسة (القدرات التقنية)

العبارة	ت	اتفاق بشدة	اتفاق	لا اتفاق بشدة
قدرة البحث والتطوير				
١. تعمل إدارة الشركة على التكامل والتطور التكنولوجي.				
٢. تعمل الإدارة على متابعة كافة المؤتمرات المتعلقة بالنظم والتكنولوجيا.				
٣. لدى الشركة القدرة على البحث والاستفادة من نتائجها.				
٤. تمتلك الشركة شبكة معلومات لمتابعة التطورات المعاصرة بالเทคโนโลยيا.				
٥. لدى الشركة القدرة على استيعاب التغييرات والتطورات التكنولوجية.				
قدرة الشبكات والاتصالات التكنولوجية				
٦. تعمل الشركة على برمجيات وأجهزة متقدمة توفر السرعة والدقة في الدخول والحصول على المعلومات و يتم تحديثها باستمرار.				
٧. لدى الشركة قدرة المنظمة على الربط بين الأجزاء المكونة لوحداتها التنظيمية، والمتمثلة بخطوط تربط أدارات المنظمة وأقسامها.				
٨. تعمل الشركة على توظيف شبكة الانترنت في لمواكبة كل جديد من الخدمات ولضمان الارتفاع بجودة الخدمة التي تقدمها الشركة.				
٩. تسهم الشبكات في الشركة في تمكين العاملين في المنظمة لغرض التواصل فيما بينهم، فضلاً عن الوصول الى المعلومة بسرعة عالية.				
١٠. تمتلك الشركة القدرة على ربط المكونات والاجزاء المكونة لوحداتها بعضها ببعض.				

البنية التحتية لتقنولوجيا المعلومات					
النوع	النوع	النوع	النوع	النوع	النوع
١١	البنية التحتية لتقنولوجيا المعلومات في الشركة ملائمة لقواعد بياناتها.	اتفاق بشدة	اتفاق	اتفاق	لا اتفاق بشدة
١٢	تمتلك الشركة قدرات عالية لاتخذيط تكنولوجيا المعلومات.	اتفاق بشدة	اتفاق	اتفاق	لا اتفاق بشدة
١٣	تستثمر الشركة على نطاق واسع في البنية التحتية لتقنولوجيا المعلومات.	اتفاق بشدة	اتفاق	اتفاق	لا اتفاق بشدة
١٤	البنية التحتية لتقنولوجيا المعلومات في شركتنا ملائمة لشبكة اتصالاتها.	اتفاق بشدة	اتفاق	اتفاق	لا اتفاق بشدة
١٥	البنية التحتية لتقنولوجيا المعلومات في الشركة ملائمة لمرونتها المعمارية.	اتفاق بشدة	اتفاق	اتفاق	لا اتفاق بشدة
أنشطة نظم المعلومات					
١٦	تعمل الشركة على استحصال البيانات الخاصة بأشطتها وعملياتها وأعدادها للمعالجة بشكل دقيق.	اتفاق بشدة	اتفاق	اتفاق	لا اتفاق بشدة
١٧	لدى الشركة القدرة على إدخال البيانات وتحريرها وتسجيلها على أوساط مادية.	اتفاق بشدة	اتفاق	اتفاق	لا اتفاق بشدة
١٨	يعمل العاملون في الشركة بتحويل كافة أشكال المعلومات والبيانات وتركيبها وتحليلها بشكل مثالي.	اتفاق بشدة	اتفاق	اتفاق	لا اتفاق بشدة
١٩	يتم إجراء العمليات المنطقية والحسابية المختلفة في الشركة على البيانات ومن ثم تحويلها إلى معلومات.	اتفاق بشدة	اتفاق	اتفاق	لا اتفاق بشدة
٢٠	يتم حفظ المعلومات والبيانات في شكل منظم لاستعمال مخرجاتها عندما يحتاجها المستفيد.	اتفاق بشدة	اتفاق	اتفاق	لا اتفاق بشدة
٢١	توفر الدقة والسرعة في عملية الاسترجاع وتجهيز المستفيدين بالبيانات والمعلومات المطلوبة.	اتفاق بشدة	اتفاق	اتفاق	لا اتفاق بشدة
٢٢	يتم مواكبة عمليات التغير المستمر في بيئة الأعمال والأنشطة.	اتفاق بشدة	اتفاق	اتفاق	لا اتفاق بشدة
مستلزمات نظم المعلومات					
٢٣	لدى الشركة المهارات البشرية المتخصصة في مجال نظم المعلومات.	اتفاق بشدة	اتفاق	اتفاق	لا اتفاق بشدة
٢٤	تمتلك الشركة الأفراد الذين يتولون تحديد البيانات وترميزها وأمنها وإدخالها وتصميم البرامج وإعدادها وتشغيل الحاسوب.	اتفاق بشدة	اتفاق	اتفاق	لا اتفاق بشدة
٢٥	تمتلك الشركة خبراء وطور نظم المعلومات الادارية والذي يطور تطبيقات معالجة البيانات.	اتفاق بشدة	اتفاق	اتفاق	لا اتفاق بشدة
٢٦	تمتلك الشركة الأدوات والمعدات المادية التي يتكون منها النظم كالشاشات ومكوناتها الداخلية والطابعات ووسائل التخزين وغيرها.	اتفاق بشدة	اتفاق	اتفاق	لا اتفاق بشدة
٢٧	تمتلك الشركة المستلزمات المادية والتي تضم كافة الوسائل المادية والمواد المستعملة في معالجة البيانات والمعلومات.	اتفاق بشدة	اتفاق	اتفاق	لا اتفاق بشدة
٢٨	تمتلك الشركة مجموعة من البرامج المستخدمة في الحاسوبات من قبل الأفراد ضمن قاعدة البيانات.	اتفاق بشدة	اتفاق	اتفاق	لا اتفاق بشدة
٢٩	تمتلك الشركة مجموعة من البرامج المستخدمة بالمعالجة المباشرة لغرض الاستخدام الشخصي.	اتفاق بشدة	اتفاق	اتفاق	لا اتفاق بشدة