

الملخص باللغة العربية

إعداد

سيرين عبد المجيد الناظر

إشراف

د. شريف أبو كرش

يهدف البحث إلى التعرف على علاقة استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية من وجهة نظر العاملين في شركة جوال في الضفة الغربية، وقد اعتمدت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات المتعلقة بالبحث، وقد تكون مجتمع البحث من جميع العاملين في شركة جوال في الضفة الغربية، والبالغ عددهم (650) موظفاً، وذلك حسب القوائم التي تم الحصول عليها من دائرة الموارد البشرية للشركة، ولتنفيذ البحث تم استخدام العينة الطبقية العشوائية، حيث بلغ حجم العينة (242) موظفاً، تم توزيع (242) استبانة على أفراد عينة البحث، وتم استرجاع (201) استبانته، أي بنسبة (83%)، ثم تم عرض الاستبانة، وتحليلها، ومعالجة مخرجاتها إحصائياً بواسطة حزمة SPSS الإحصائية، وقد توصل البحث إلى مجموعة من النتائج، كان من أهمها:

وجود دور كبير لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية، حيث تبين من نتائج البحث وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية عند المستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين استخدام تكنولوجيا المعلومات في شركة جوال والميزة التنافسية من وجهة نظر العاملين، بحيث كلما ازداد استخدام تكنولوجيا المعلومات ازدادت الميزة التنافسية، والعكس صحيح.

وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية عند المستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين استخدام تكنولوجيا المعلومات في شركة جوال وجودة الخدمات مميزة تنافسية من وجهة نظر العاملين، بحيث كلما ازداد استخدام تكنولوجيا المعلومات ازدادت جودة الخدمات مميزة تنافسية، والعكس صحيح.

وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية عند المستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين استخدام تكنولوجيا المعلومات في شركة جوال والسيطرة على الأسواق مميزة تنافسية من وجهة نظر العاملين، بحيث كلما ازداد استخدام تكنولوجيا المعلومات ازدادت درجة السيطرة على الأسواق مميزة تنافسية، والعكس صحيح.

وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية عند المستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين استخدام تكنولوجيا المعلومات في شركة جوال والإبداع والتطوير مميزة تنافسية من وجهة نظر العاملين، بحيث كلما ازداد استخدام تكنولوجيا المعلومات ازدادت درجة الإبداع والتطوير مميزة تنافسية، والعكس صحيح.

وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية عند المستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين استخدام تكنولوجيا المعلومات في شركة جوال وكفاءة العمليات مميزة تنافسية من وجهة نظر العاملين، بحيث كلما ازداد استخدام تكنولوجيا المعلومات ازدادت درجة كفاءة العمليات مميزة تنافسية، والعكس صحيح.

كما قدمت الدراسة عددا من التوصيات كان من أهمها:

أن تولي الإدارة العليا اهتماما خاصا بالموارد البشرية العاملة في دائرة تكنولوجيا المعلومات لما تمثله من عنصر حيوي في إنجاح العمل.

ضرورة عمل تحسينات مستمرة على العملية الإدارية وتكنولوجيا المعلومات في الشركة، من اجل زيادة الفرص المتاحة أمام إدارة الشركة لتحقيق نجاح أفضل.

استخدام البحوث التسويقية، والاستخبارات التسويقية، وجمع المعلومات بطرق مقبولة وأخلاقية عن الشركات المنافسة؛ للتعرف عليها، والحصول على المعلومات الضرورية لتحسين مستوى الخدمة المقدمة.

ضرورة العمل على إجراء دراسة ميدانية تتناول آراء المشتركين حول التكنولوجيا المستخدمة في هذه الشركة.