

**أثر تقنية المعلومات والاتصالات الحديثة في تحسين أداء سلاسل التوريد
وخلق فرص تنافسية**

(دراسة حالة على تكامل القطاع الحكومي والقطاع الخاص بمنصة "اعتماد")

إعداد الطالب/

علي بن عيسى أحمد سبيعي

الرقم الجامعي (242001370)

إشراف/

د. الفصيل عبد الحميد

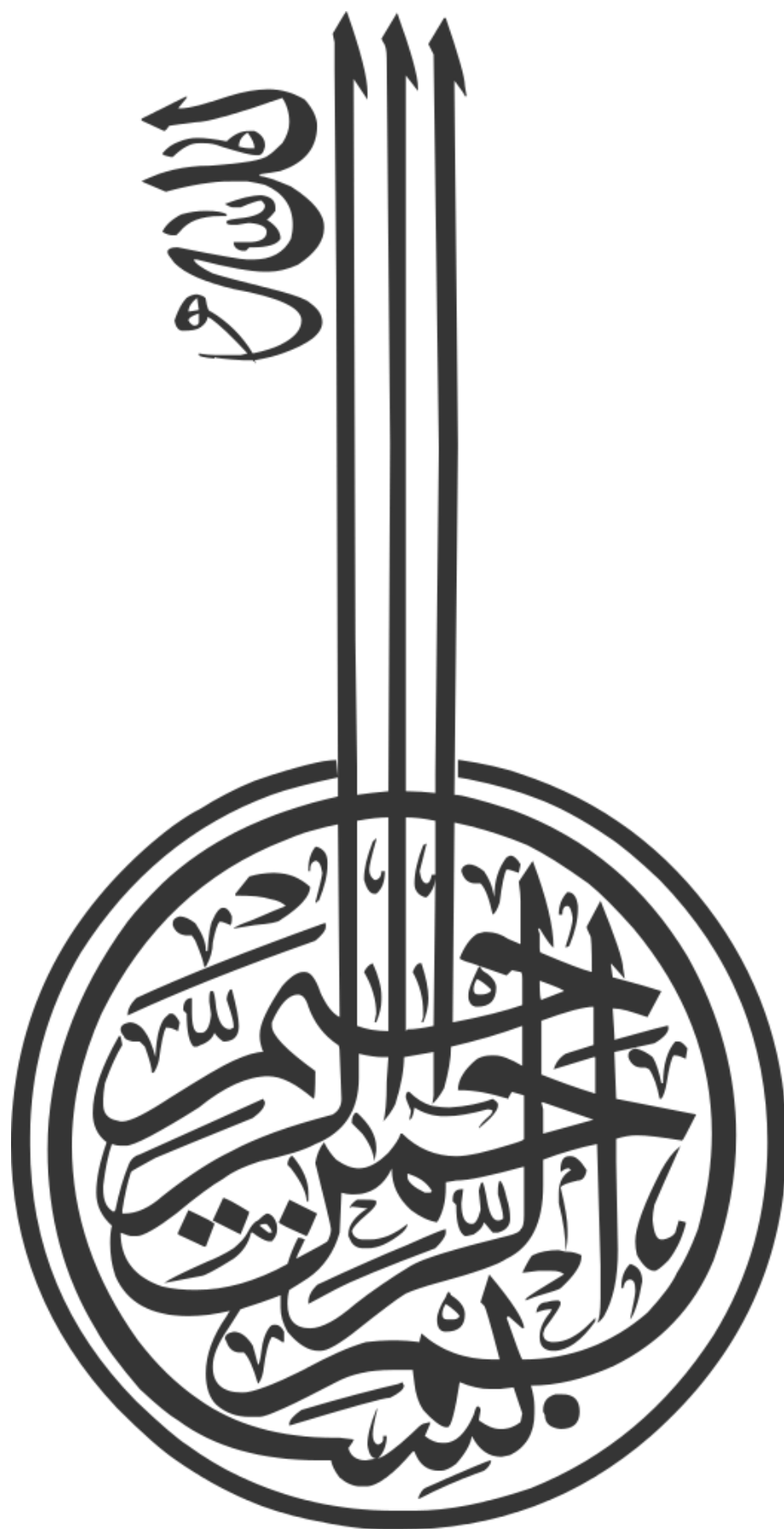
د. فايز جراد

العام الدراسي:

٢٠٢٥م

حقوق الطباعة

جميع الحقوق محفوظة وتمتلك جامعة ميدأوشن حقوق الطباعة





إلى أمي الغالية من علّمتني العطاء، وغمرتني بحنانها وكرمها.
إلى أبي الغالي من رحل عن عالمنا، وما زال دويّ نصائحہ يوجهني.
إلى إخوتي وأخواتي الغالين من كان لهم العون والسند.
إلى زوجتي الغالية من ملأت حياتي بالتحدي، وتخطّيت الصعاب.
إلى أبنائي وبناتي الأحباء وقطعة قلبي النابض.
إلى جموع الأقارب والأصدقاء.
أهديكم بحثي، وأدعو الله أن ينال إعجابكم.

مَشْكُورٌ وَقَدْ دُرِّرَ

الحمد لله الذي وفقني وأعانني على إتمام هذا العمل، والصلاة والسلام على خير خلقه سيدنا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين.
أتقدم بخالص الشكر والتقدير إلى والدتي الغالية، التي كانت دعواتها داعماً معنوياً ونفسياً لي، وقوة دافعة مكنتني من تحقيق هذا الإنجاز.

كما أعبر عن عميق امتناني لزوجتي العزيزة، التي كانت الشريك والسند، ولم تبخل بالدعم والتشجيع، وكان تفهماً وصبرها أحد أعمدة نجاحي.

أود أن أشكر أساتذتي الكرام، وخاصة مشرف رسالتي، الذين قدموا لي الدعم والإرشاد العلمي، وساهموا بتوجيهاتهم القيمة في إتمام هذا البحث. لقد كان لخبرتهم وتوجيهاتهم دور كبير في صياغة هذا العمل.

د. الفیصل عبد الحمید محمد حسن

د. فايز جرّاد

أشكر زملائي وأصدقائي، الذين كانوا لي عوناً وسنداً خلال مسيرتي الأكاديمية. إن دعمهم وتشجيعهم كان لهما الأثر الإيجابي في تجاوز كل التحديات.

وأخيراً أتقدم بالشكر لكل من ساهم بكلمة أو نصيحة أو دعم في إنجاز هذا العمل. سائلًا الله أن يوفقنا جميعاً لما فيه الخير والنجاح، وأن يجعل هذا العمل نافعاً ومثمراً.

المستخلص:

أثر تقنية المعلومات والاتصالات الحديثة في تحسين أداء سلاسل التوريد وخلق فرص تنافسية

(دراسة حالة على تكامل القطاع الحكومي والقطاع الخاص بمنصة "اعتماد")

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر التقنية الحديثة بأبعادها (العناصر المادية، والعناصر البرمجية، والدعم التقني والفني، وشبكات الاتصال، وقواعد البيانات) على تحسين أداء سلاسل التوريد بأبعاده (الموردون، والعملاء، والعمليات) عبر التكامل بين القطاع الحكومي والقطاع الخاص تحت مظلة منصة "اعتماد"، وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لتناسبه مع هذه الدراسة وذلك من خلال استبانة استخدمت كأداة رئيسة لجمع البيانات، وتمثلت عينة الدراسة في توزيع (١٦٠) استبانة على المدراء والإداريين ونوابهم ومساعدتهم وغيرهم من الموظفين العاملين في وزارة المالية (بمنصة "اعتماد") وبعض أقسام الخدمات المساندة والإمداد والتموين بالقطاعات الحكومية، وكذلك بعض الشركات التي تعمل في نشاط التوريد، حيث تم جمع البيانات باستخدام الاستبانة التي تم استرداد (١٤٥) منها بنسبة استجابة بلغت (٩١%)، وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية بين استخدام التقنية الحديثة في تحسين أداء سلاسل التوريد، وأوصت الدراسة على ضرورة تطبيق تكنولوجيا المعلومات (التقنية الحديثة) في جميع المجالات للارتقاء بجودة الخدمات، وتعزيز التنافسية، واستقطاب الكفاءات المؤهلة للقيام بالمهام المطلوبة، بالإضافة إلى ذلك ينبغي على منصة "اعتماد" صياغة استراتيجيات مرنة تستجيب للمتغيرات، في ظل التطورات السريعة والهامة في التكنولوجيا.

- **الكلمات المفتاحية:** التقنية الحديثة، سلاسل التوريد، منصة "اعتماد".

فهرس المحتويات:

الصفحة	الموضوع
أ	الغلاف
ب	حقوق الطباعة
ث	إهداء
ج	شكر وتقدير
ح	المستخلص
خ	فهرس المحتويات
ز	قائمة الجداول
س	قائمة الأشكال
الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	
٢	1.1 المقدمة
٣	2.1 مشكلة الدراسة
٥	3.1 تساؤلات الدراسة
٥	4.1 أهمية الدراسة
٦	1.4.1 الأهمية العلمية
٦	2.4.1 الأهمية العملية
٦	5.1 أهداف الدراسة
٧	6.1 فروض الدراسة
٨	7.1 نموذج الدراسة
الفصل الثاني: الدراسات السابقة	
١١	1.2 الدراسات السابقة

١١	دراسة الطيب (٢٠١١)	1.1.2
١٢	دراسة سمير (٢٠٢١)	2.1.2
١٣	دراسة الملا وآخرون (٢٠٢١)	3.1.2
١٣	دراسة لطيف، وعبد (٢٠١٩)	4.1.2
١٤	دراسة مصاروة، والسكر (٢٠١٩)	5.1.2
١٥	دراسة صفا (٢٠١٨)	6.1.2
١٦	دراسة العامري (٢٠١١)	7.1.2
١٧	Study Mandal & Bagchi (2016)	8.1.2
١٨	Study Mithas & Rust (2016)	9.1.2
١٩	Study Kearns & Sabherwal (2006)	10.1.2
١٩	ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة وأوجه الشبه والاختلاف	11.1.2
٢١	الإطار النظري	2.2
٢١	تكنولوجيا المعلومات	1.2.2
٢١	مفهوم وتعريف تكنولوجيا المعلومات	1.1.2.2
٢٣	مكونات تكنولوجيا المعلومات	2.1.2.2
٢٤	المكونات المادية (العتاد)	1.2.1.2.2
٢٥	المكونات غير المادية (البرمجيات)	2.2.1.2.2
٢٥	المكون البشري	3.2.1.2.2
٢٦	الاتصالات	4.2.1.2.2
٢٦	الشبكات	5.2.1.2.2
٢٦	قواعد البيانات	6.2.1.2.2
٢٩	سلاسل التوريد	2.2.2
الفصل الثالث: منهجية الدراسة		

٣٢	1.3 منهجية الدراسة
٣٢	2.3 مصادر الحصول على البيانات والمعلومات
٣٢	1.2.3 البيانات الأولية
٣٣	2.2.3 البيانات الثانوية
٣٣	3.3 مجتمع الدراسة
٣٣	4.3 عينة الدراسة
٣٤	1.4.3 خصائص العينة حسب البيانات الديموغرافية
٣٤	1.1.4.3 خصائص العينة حسب الجنس
٣٥	2.1.4.3 خصائص العينة حسب العمر
٣٦	3.1.4.3 خصائص العينة حسب المؤهل العلمي
٣٨	4.1.4.3 خصائص العينة حسب الوظيفة
٣٩	5.1.4.3 خصائص العينة حسب سنوات الخبرة
٤٠	5.3 أداة الدراسة
٤١	1.5.3 اختبار صدق الاستبانة (أداة الدراسة)
٤١	1.1.5.3 اختبار ثبات أداة الدراسة (الاعتمادية Reliability)
٤٢	6.3 الأساليب الإحصائية
الفصل الرابع: تحليل البيانات واختبار الفرضيات	
٤٥	1.4 تمهيد
٤٥	2.4 النتائج الوصفية لمتغيرات الدراسة
٤٥	1.2.4 أبعاد المتغير المستقل (التقنية الحديثة)
٤٦	1.1.2.4 العناصر المادية
٤٧	2.1.2.4 العناصر البرمجية
٤٨	3.1.2.4 الدعم التقني والفني

٤٩	4.1.2.4 شبكات الاتصال
٥٠	5.1.2.4 قواعد البيانات
٥٢	2.2.4 أبعاد المتغير التابع (تكاملية سلاسل التوريد)
٥٣	3.4 اختبار فرضيات الدراسة
٥٣	1.3.4 اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات
٥٤	2.3.4 اختبار الفرضية الرئيسة
٥٦	1.2.3.4 الفرضية الفرعية الأولى
٥٨	2.2.3.4 الفرضية الفرعية الثانية
٥٩	3.2.3.4 الفرضية الفرعية الثالثة
٦١	4.2.3.4 الفرضية الفرعية الرابعة
٦٢	5.2.3.4 الفرضية الفرعية الخامسة
الفصل الخامس: النتائج والتوصيات	
٦٥	1.5 مقدمة
٦٥	2.5 مناقشة النتائج
٦٥	1.2.5 تأثير العناصر المادية في تحسين أداء سلاسل التوريد
٦٥	2.2.5 تأثير العناصر البرمجية في تحسين أداء سلاسل التوريد
٦٦	3.2.5 تأثير الدعم التقني والفني في تحسين أداء سلاسل التوريد
٦٦	4.2.5 تأثير شبكات الاتصال في تحسين أداء سلاسل التوريد
٦٦	5.2.5 تأثير قواعد البيانات في تحسين أداء سلاسل التوريد
٦٧	3.5 التوصيات
الفصل السادس: المراجع والملاحق	
٧٠	1.6 المراجع العربية
٧٤	2.6 المراجع الأجنبية

٧٦	ملحق استبانة الدراسة
b	Abstract
a	Cover

قائمة الجداول:

الصفحة	عنوان الجدول
٣٣	الجدول (١) العينة الخاضعة للتحليل
٣٤	الجدول (٢) خصائص العينة حسب الجنس
٣٥	الجدول (٣) خصائص العينة حسب العمر
٣٦	الجدول (٤) خصائص العينة حسب المؤهل العلمي
٣٨	الجدول (٥) خصائص العينة حسب الوظيفة
٣٩	الجدول (٦) خصائص العينة حسب سنوات الخبرة
٤١	الجدول (٧) معامل ألفا كرونباخ لمتغيرات الاستبانة وفقراتها
٤٣	الجدول (٨) المعيار الاحصائي لتفسير المتوسطات الحسابية وتقديراتها
٤٥	الجدول (٩) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعناصر التقنية الحديثة
٤٦	الجدول (١٠) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للعناصر المادية
٤٧	الجدول (١١) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للعناصر البرمجية
٤٨	الجدول (١٢) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للدعم التقني والفني
٥٠	الجدول (١٣) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لشبكات الاتصال
٥١	الجدول (١٤) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لقواعد البيانات
٥٢	الجدول (١٥) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لتكاملية سلاسل التوريد ...
٥٣	الجدول (١٦) التوزيع الطبيعي للبيانات

٥٤	الجدول (١٧) اختبار معامل تضخم التباين والتباين المسموح به للتقنية الحديثة
٥٥	الجدول (١٨) ملخص النموذج الخاص بالمتغير التابع ككل
٥٥	الجدول (١٩) تحليل التباين ANOVA خاص بالمتغير التابع
٥٦	الجدول (٢٠) ملخص النموذج الخاص بالعناصر المادية
٥٧	الجدول (٢١) تحليل التباين ANOVA خاص بالعناصر المادية
٥٨	الجدول (٢٢) ملخص النموذج الخاص بالعناصر البرمجية
٥٨	الجدول (٢٣) تحليل التباين ANOVA خاص بالعناصر البرمجية
٥٩	الجدول (٢٤) ملخص النموذج الخاص بالدعم التقني والفني
٦٠	الجدول (٢٥) تحليل التباين ANOVA خاص بالدعم التقني والفني
٦١	الجدول (٢٦) ملخص النموذج الخاص بشبكات الاتصال
٦١	الجدول (٢٧) تحليل التباين ANOVA خاص بشبكات الاتصال
٦٢	الجدول (٢٨) ملخص النموذج الخاص بقواعد البيانات
٦٣	الجدول (٢٩) تحليل التباين ANOVA خاص بقواعد البيانات

قائمة الأشكال:

الصفحة	عنوان الأشكال
٩	الشكل (١) متغيرات الدراسة
٣٤	الشكل (٢) خصائص العينة حسب الجنس
٣٥	الشكل (٣) خصائص العينة حسب العمر
٣٧	الشكل (٤) خصائص العينة حسب المؤهل العلمي
٣٨	الشكل (٥) خصائص العينة حسب الوظيفة
٣٩	الشكل (٦) خصائص العينة حسب سنوات الخبرة

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1 المقدمة:

في ظل التحسينات الجديدة التي يشهدها العالم اليوم، غدت سلاسل التوريد عنصراً جوهرياً في الريادة والنجاح والتفوق في السوق بالنسبة للشركات والمؤسسات. حيث تُعد سلسلة الإمداد بمثابة حجر الأساس للأدوار التشغيلية، وحلقة الوصل بين الموردين والمصنعين والمستهلكين، وتضمن عملية الإمداد والخدمات بكفاءة وفعالية. ومع تزايد تعقيدات الأسواق العالمية وارتفاع متطلبات العملاء، أصبحت إدارة سلاسل التوريد تشكل تحدياً كبيراً، والذي بدوره يتطلب تبني تقنيات حديثة لتحسين الأداء وتعزيز القدرة التنافسية. (صباح، ٢٠١٣).

أصبحت الابتكارات التقنية عنصراً أساسياً أعادة تشكيل سلسلة الإمداد، حيث ساهمت في تحسين كفاءة المهام التشغيلية، وزيادة مستوى الشفافية، وتحسين المرونة في التعامل مع التغيرات السريعة، ومن أبرز هذه الأدوات الحديثة: النظم الذكية، وIoT، وسلسلة الكتل، والبيانات الهائلة، والخدمات السحابية، والتي أصبحت أدوات لا غنى عنها لتحقيق التميز في إدارة سلاسل التوريد. (العامري، ٢٠١١).

ويتماشى هذا مع البرامج التي اتخذتها المملكة في تحقيق أهداف رؤية ٢٠٣٠، حيث يُعدّ التحول الرقمي ركيزة أساسية لرؤية ٢٠٣٠، التي تهدف إلى تحسين كفاءة القطاعين الحكومي والخاص وتطويرها من خلال تطبيق التقنيات الحديثة. ومن الغايات الرئيسة لرؤية ٢٠٣٠ تعزيز التكامل بين القطاعين الحكومي الخاص. (التقرير السنوي لهيئة الحكومة الرقمية، ٢٠٢٢).

إن الحكومة الإلكترونية تُعد بيئة تفاعلية تهدف إلى تفعيل المساهمة بين مقدمي الخدمة والجهات المستفيدة، ويساهم هذا التحول الرقمي في تحسين خدمات القطاع الحكومي وأنظمة تقديمها، مما يضمن كفاءة وفعالية أعلى، وتعتمد الحكومة الإلكترونية التي تركز على المستخدم النهائي في توفير خدمات وموارد مخصصة تلبي الاحتياجات الفعلية. (الزهراني، ٢٠٢٠).

ومن هنا تأتي منصة "اعتماد" التابعة لوزارة المالية والتي تم تدشينها في ٢١ يناير ٢٠١٨م، كحالة دراسية لاستكشاف كيف استفادة القطاعات الحكومية والقطاع الخاص من التقنيات الحديثة لتحسين كفاءة الأداء، وتوفير العمل الإداري والإجرائي بين وزارة المالية والجهات الأخرى. حيث تُعد المنصة نموذجًا لتكامل الجهود بين القطاعين تحت مظلة وزارة المالية في تحقيق الرقمنة، بما يتماشى مع رؤية ٢٠٣٠. (وزارة المالية، ٢٠١٩).

تهدف هذه الدراسة إلى الكشف عن أثر التقنيات الحديثة على تحسين أداء سلاسل التوريد، كما تسعى إلى استكشاف الفرص التنافسية التي وفرتها المنصة للمنشآت الصغيرة والمتوسطة، مع التركيز على كيفية تحقيق التكامل بين القطاع الحكومي والشركات من خلال منصة "اعتماد".

2.1 مشكلة الدراسة:

تواجه الشركات الصناعية والخدمية ومنصات التبادل الرقمي تحديات كبيرة في تعزيز كفاءة سلاسل التوريد لديها، خاصة في ظل التعقيدات التشغيلية المتزايدة وتغير توقعات العملاء. وعلى الرغم من التطور التكنولوجي الواضح مثل نظام التخطيط المؤسسي الشامل (ERP) ونظام إدارة العلاقة بين العملاء (CRM)، إلا أن الدراسات التي تبحث عن كيف استفادة هذه الشركات من التقنيات الحديثة لتحسين سلاسل التوريد الإلكترونية لا تزال محدودة (العامري، ٢٠١١).

وتكمن الخطورة في أن الفشل في تقييم أداء سلاسل التوريد ومواءمتها مع أهداف المنظمة قد يؤدي إلى إخفاقات تشغيلية ومالية (Buford, 2006).

ومن هذا المنطلق فقد أكدت بعض الدراسات السابقة مثل: (Buford, 2006)، و(بوهنتالة، ٢٠٠٩)، و(العامري، ٢٠١١)، و(التميمي، ٢٠١٥)، و(مصاروة، ٢٠١٩)، و(الزهراني، ٢٠٢٠)، و(الهلوان وآخرون، ٢٠٢٣)، على أن تكامل سلاسل التوريد يُعدّ دافعاً كبيراً لدى الباحثين لإجراء الدراسات حول التحديات والمعوقات التي تواجه الشركات الصناعية والخدمية، مثل: صعوبة التنسيق الإداري والتشغيلي، وزيادة التكاليف، وصعوبة دمج الأنظمة القديمة مع الحديثة، ونقص البنية التحتية، وارتفاع توقعات العملاء تجاه سرعة الاستجابة والشفافية.

كما أن عدم التكامل بين القطاعين الحكومي والخاص يعيق تحقيق الشفافية والكفاءة في إدارة سلسل التوريد، مما يزيد من الحاجة إلى دراسات معمقة حول دور التكنولوجيا في معالجة هذه الفجوات، وعليه فإن الهدف الرئيس لهذا البحث يتمثل في قياس وتحديد أثر التقنية الحديثة في تحسين أداء سلاسل التوريد وخلق فرص تنافسية. وبالتالي يمكن صياغة مشكلة الدراسة في السؤال الرئيس التالي:

ما أثر التقنية الحديثة بأبعادها (العناصر المادية، العناصر البرمجية، الدعم التقني والفني، شبكات الاتصال، قواعد البيانات) على تحسين أداء سلاسل التوريد بأبعادها (الموردين، العملاء، العمليات) وخلق تكامل بين القطاعين الحكومي والخاص في منصة "اعتماد"؟

3.1 تساؤلات الدراسة:

السؤال الرئيس للدراسة: ما أثر التقنية الحديثة بأبعادها (العناصر المادية، العناصر البرمجية، الدعم التقني والفني، شبكات الاتصال، قواعد البيانات) على تحسين أداء سلاسل التوريد بأبعادها (الموردين، العملاء، العمليات) وخلق تكامل بين القطاعين الحكومي والخاص في منصة "اعتماد"؟

ويمكن أن يحتوي السؤال الرئيس على عدة أسئلة فرعية حسب ما يلي:

- **السؤال الفرعي الأول:** ما أثر العناصر المادية المستخدمة على تحسين أداء سلاسل التوريد للقطاعين الحكومي والخاص بمنصة "اعتماد".
- **السؤال الفرعي الثاني:** ما أثر العناصر البرمجية المستخدمة على تحسين أداء سلاسل التوريد للقطاعين الحكومي والخاص بمنصة "اعتماد".
- **السؤال الفرعي الثالث:** ما أثر الدعم التقني والفني المستخدم على تحسين أداء سلاسل التوريد للقطاعين الحكومي والخاص بمنصة "اعتماد".
- **السؤال الفرعي الرابع:** ما أثر شبكات الاتصال المستخدمة على تحسين أداء سلاسل التوريد للقطاعين الحكومي والخاص بمنصة "اعتماد".
- **السؤال الفرعي الخامس:** ما أثر قواعد البيانات المستخدمة على تحسين أداء سلاسل التوريد للقطاعين الحكومي والخاص بمنصة "اعتماد".

4.1 أهمية الدراسة:

تتمثل الأهمية لهذه الدراسة في استكشافها لقضية جوهرية تهم المجتمع المعاصر. فهي تدرس تأثير تكنولوجيا المعلومات الحديثة في تحسين أداء سلاسل التوريد، وتحديدًا عبر منصة "اعتماد".

ولم تجر دراسات سابقة بحثًا مُعمَّقًا في هذا المجال. لذا، يتوقع أن يسهم هذا البحث في إثراء المعرفة الحالية، وأن يُصبح موردًا قيّمًا للباحثين المعنيين بأبحاث مماثلة.

1.4.1 الأهمية العلمية:

تكمن أهمية الدراسة العلمية في توضيح الأطر النظرية لجميع المتغيرات التي سلطت الدراسة عليها الضوء، وتوفير منهجية شاملة لقياسها. وتتجلى هذه الأهمية في تركيز الدراسة على الأسلوب المتبع لوزارة المالية من خلال منصة "اعتماد". كما يقدم توصيات تسعى لتطوير كفاءة التقنية الحديثة، لا سيما في تحسين أداء سلاسل التوريد.

2.4.1 الأهمية العملية:

تكمن القيمة العملية لهذا الدراسة في كونها أثر استخدام التقنية على نجاح وتحسين أداء سلاسل التوريد مما خلق فرص تنافسية للمنشآت الصغيرة والمتوسطة. ويمكن أن تشكل نتائج هذه الدراسة أساسًا لتقييم نجاح تكامل القطاعين من خلال منصة "اعتماد". وبالتالي، يُساعد هذا البحث وزارة المالية على صياغة سياسات واضحة ومناسبة، واتخاذ قرارات مدروسة فيما يتعلق بتحسين أداء سلاسل التوريد، مع مراعاة التوصيات الواردة في هذه الدراسة.

5.1 أهداف الدراسة:

يكمن الهدف الرئيس من هذه الدراسة في التعرف على أثر التقنية الحديثة بأبعادها (العناصر المادية، العناصر البرمجية، الدعم التقني والفني، شبكات الاتصال، قواعد البيانات) على تحسين أداء سلاسل التوريد بأبعادها (الموردين، العملاء، العمليات) وخلق تكامل بين القطاعين الحكومي والقطاع الخاص في منصة "اعتماد".

ويتفرع من الهدف الرئيس مجموعة أهداف فرعية تتمثل في يلي:

- التعرف على أثر العناصر المادية المستخدمة على تحسين أداء سلاسل التوريد للقطاعين الحكومي والخاص بمنصة "اعتماد".
- التعرف على أثر العناصر البرمجية المستخدمة على تحسين أداء سلاسل التوريد للقطاعين الحكومي والخاص بمنصة "اعتماد".
- التعرف على أثر الدعم التقني والفني المستخدم على تحسين أداء سلاسل التوريد للقطاعين الحكومي والخاص بمنصة "اعتماد".
- التعرف على أثر شبكات الاتصال المستخدمة على تحسين أداء سلاسل التوريد للقطاعين الحكومي والخاص بمنصة "اعتماد".
- التعرف على أثر قواعد البيانات المستخدمة على تحسين أداء سلاسل التوريد للقطاعين الحكومي والخاص بمنصة "اعتماد".

6.1 فروض الدراسة:

في ضوء ما تقدم من أسئلة الدراسة فقد اعتمد الباحث على الفرضية العدمية التالية:

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتقنية الحديثة بأبعادها (العناصر المادية، العناصر البرمجية، الدعم التقني والفني، شبكات الاتصال، قواعد البيانات) على تحسين أداء سلاسل التوريد (الموردين، العملاء، العمليات) وتكامل القطاعين الحكومي والخاص في منصة "اعتماد".

وقد انبثقت من هذه الفرضية مجموعة من الفرضيات العدمية الفرعية التالية:

- الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للعناصر المادية المستخدمة على تحسين أداء سلاسل التوريد للقطاعين الحكومي والخاص في منصة "اعتماد" عند

مستوى دلالة $\alpha \leq 0,05$

- الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للعناصر البرمجية المستخدمة على تحسين أداء سلاسل التوريد للقطاعين الحكومي والخاص في منصة "اعتماد" عند

مستوى دلالة $\alpha \leq 0,05$

- الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للدعم التقني والفني المستخدم على تحسين أداء سلاسل التوريد للقطاعين الحكومي والخاص في منصة "اعتماد" عند

مستوى دلالة $\alpha \leq 0,05$

- الفرضية الفرعية الرابعة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لشبكات الاتصال المستخدمة على تحسين أداء سلاسل التوريد للقطاعين الحكومي والخاص في منصة "اعتماد" عند

مستوى دلالة $\alpha \leq 0,05$

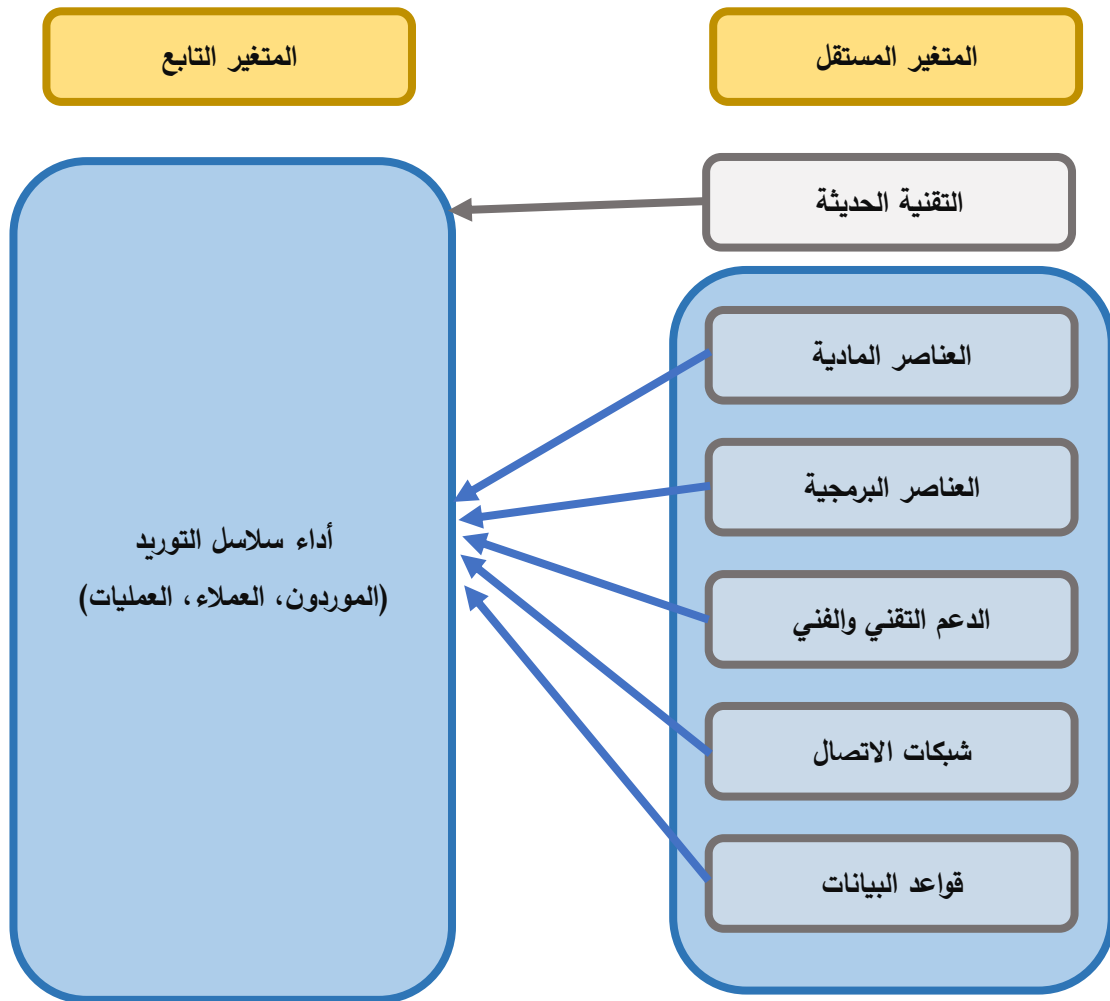
- الفرضية الفرعية الخامسة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لقواعد البيانات المستخدمة على تحسين أداء سلاسل التوريد للقطاعين الحكومي والخاص في منصة "اعتماد" عند

مستوى دلالة $\alpha \leq 0,05$

7.1 نموذج الدراسة:

يهدف هذا النموذج إلى التعرف على أثر التقنية الحديثة بأبعادها على تحسين أداء سلاسل التوريد بأبعادها وخلق فرص تنافسية من خلال التكامل بين القطاعين الحكومي والخاص في منصة "اعتماد".

- **المتغير المستقل:** أثر التقنية الحديثة بأبعادها (العناصر المادية، العناصر البرمجية، الدعم التقني والفني، شبكات الاتصال، قواعد البيانات).
- **المتغير التابع:** تحسين أداء سلاسل التوريد بأبعادها (الموردين، العملاء، العمليات).



الشكل (١) متغيرات الدراسة

الفصل الثاني

الدراسات السابقة والإطار النظري

الفصل الثاني: الدراسات السابقة والإطار النظري

1.2 الدراسات السابقة:

1.1.2 دراسة الطيب (٢٠١١)، بعنوان "أثر تكنولوجيا المعلومات في إدارة سلسلة التوريد:

دراسة حالة شركة نبتة للبتروكيمياويات المحدودة - الخرطوم، السودان".

هدفت الدراسة إلى تحليل أثر مكونات تكنولوجيا المعلومات (الأجهزة، البرمجيات، الشبكات، قواعد البيانات) في تحسين كفاءة إدارة سلسلة التوريد، انطلاقاً من مشكلة البحث المتمثلة في محدودية وعي المديرين بالممارسات الأمثل لسلاسل التوريد المعتمدة على التكنولوجيا، وافترضت وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين هذه المكونات التكنولوجية وإدارة سلسلة التوريد، واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وطبقت على عينة قصدية مكونة من (٣٥) من المدراء ورؤساء الأقسام والإدارات والمحطات ورؤساء القطاعات في شركة نبتة للبتروكيمياويات المحدودة بالسودان، حيث تم جمع البيانات باستخدام الاستبانة التي تم استرداد (٣١) منها بنسبة استجابة بلغت (٨٨,٦%)، وكشفت النتائج عن ارتفاع مستوى استخدام مكونات تكنولوجيا المعلومات في الشركة، مما يعكس اهتماماً واضحاً بهذه التقنيات ودورها في تحسين الأداء التنظيمي، كما أظهرت تصورات إيجابية لدى المبحوثين حول ممارسات إدارة سلسلة التوريد، مع تأكيد وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين متغيرات البحث، وفي ضوء هذه النتائج، أوصت الدراسة بضرورة تطوير البنية التكنولوجية للشركة، وزيادة الوعي بمفاهيم إدارة سلسلة التوريد بين العاملين، والاستفادة القصوى من الإمكانيات التي توفرها تكنولوجيا المعلومات لتحسين كفاءة سلسلة التوريد.

2.1.2 دراسة سمير (٢٠٢١)، بعنوان "دور نظام المعلومات في تكامل سلسلة توريد المؤسسة

الممتدة" دراسة حالة شركة "Condor Electronics"

هدفت الدراسة إلى اظهار دور وأهمية استعمال نظم المعلومات وتكنولوجيا المعلومات والاتصال في الربط بين كل الفاعلين (الموردين، الزبائن، الشركاء)، من أجل تحقيق هدف تكامل سلسلة التوريد المؤسسة الممتدة، وذلك من خلال اعتماد الباحث على المنهج الاستكشافي في دراسة حالة مؤسسة (Condor Electronics) بالجزائر، وحيث كانت دراسة الحالة في عدة مديريات التي من شأنها تسيير وإدارة الوظائف التي يمكن من خلالها الإجابة على الإشكالية، منها: (مديرية نظم المعلومات، ومديرية سلسلة التوريد، ومديرية المشاريع، ومديرية الاتصال، ومديرية التجارة والتسويق، ومديرية الذكاء التسويقي)، حيث كانت الإجابة على إشكالية البحث من خلال الاعتماد على المقابلات الموجهة (١٢ مقابلة مدتها حوالي ٤٥ دقيقة، مع المسؤولين على المديريات المذكورة)، وقد كشفت النتائج التي أجريت على أن أنظمة المعلومات تُحسّن بشكل ملحوظ تدفق المعلومات، وتُخفّض التكاليف، وتُحسّن إدارة المخزون، وتُسرع أوقات الاستجابة لطلبات العملاء، مما يعكس دور هذه التقنيات في تحسين الأداء التنظيمي، وأوصت نتائج الدراسة في أن أنظمة المعلومات ضرورية لتعزيز الكفاءة التشغيلية والقدرة التنافسية، شريطة معالجة التحديات المتعلقة بتطبيقها بنجاح.

3.1.2 دراسة الملا وآخرون (٢٠٢١)، بعنوان: "الأهمية الاقتصادية للخدمات اللوجستية

وعلاقتها بالنمو الاقتصادي لدول مجلس التعاون الخليجي".

هدفت الدراسة إلى تحليل أثر الخدمات اللوجستية في دول مجلس التعاون الخليجي على التجارة الخارجية في أفريقيا، انطلاقاً من مشكلة البحث المتمثلة في تزايد الاهتمام بالأنشطة اللوجستية والتي أصبحت تمثل العمود الفقري في المنظمات والتي تهدف إلى خدمة العملاء مع تحقيق الميزة التنافسية، واعتمدت الدراسة على أسلوب الاقتصاد الوصفي والقياسي، كما اعتمد البحث للحصول على البيانات على المنظمة العالمية للتجارة، والبنك الدولي، وبعض الدراسات والكتب ذات الصلة بموضوع البحث بالإضافة إلى شبكة المعلومات الدولية، وكشفت النتائج عن وجود ارتباط وثيق بين الخدمات اللوجستية والنمو الاقتصادي الوطني، والذي يتمثل في تسهيل التجارة الدولية، وفي ضوء هذه النتائج، أكدت الدراسة أن الاستثمار في قطاع خدمات التوريد ضروري لتحقيق التنمية الاقتصادية المستدامة في دول مجلس التعاون الخليجي.

4.1.2 دراسة لطيف، وعبد (٢٠١٩)، بعنوان: "الإدارة اللوجستية ودورها في تعزيز الميزة

التنافسية: بحث استطلاعي تحليلي من وجهة نظر العاملين في بعض شركات الاتصالات العراقية".

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور الإدارة اللوجستية في تعزيز الميزة التنافسية، انطلاقاً من مشكلة البحث المتمثلة في وجود قصور في استخدام الطرائق الكمية كنماذج النقل والتخزين والتوريد، مما انعكس على زيادة تكلفة الأنشطة اللوجستية وانخفاض كفاءة أدائها، وافترضت وجود علاقة ذات دلالة إحصائية للإدارة اللوجستية على تحقيق الميزة التنافسية شركات الاتصالات

العراقية من وجهة نظر العاملين فيها، واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت عينة البحث من (٢٠٠) عامل من مديراً شركات الاتصالات العراقية، حيث بلغت بنسبة الاستجابة (٨٦%)، وتوصل البحث على استنتاجات أهمها وجود علاقة بين المتغير المستقل (الإدارة اللوجستية) والمتغير التابع (الميزة التنافسية)، وكشفت النتائج عن أن الإدارة اللوجستية والميزة التنافسية المتمثلة بـ (النقل والتخزين والتوريد) قد حصلت على نسبة اتفاق عالية من قبل القيادات الإدارية، وبناءً على نتائج البحث أوصت الباحثة على ضرورة الاهتمام من قبل الإدارات بالخدمات اللوجستية واعتبارها قسم إداري بحد ذاتها لجعلها تقوم بواجباتها بالكفاءة والجودة المطلوبة من أجل تحقيق وتعزيز الميزة التنافسية في هذه الشركات، وضرورة عقد مزيد من الدورات لموظفي شركات الاتصالات العراقية لزيادة الوعي والإدراك بأهمية إدارة العمليات اللوجستية واثراً على الميزة التنافسية.

5.1.2 دراسة مصاروة، والسكر (٢٠١٩)، بعنوان: "أثر تكنولوجيا المعلومات على تكامل إدارة سلسلة التوريد في مجموعة المناصير - الأردن".

هدفت الدراسة إلى قياس أثر تكنولوجيا المعلومات بأبعادها (المعدات، البرمجيات، الموارد البشرية، الشبكات، قواعد البيانات) على تكامل إدارة سلسلة التوريد (الموردون، الزبائن، العمليات) في مجموعة المناصير بالأردن، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي في إجراء هذه الدراسة لتتناسب مع أغراض الدراسة، وقد تكون مجتمع الدراسة من مجموعة المناصير في الأردن كدراسة حالة، حيث تم توزيع (٢٧٦) استبانة على جميع أفراد مجتمع الدراسة، وقد بلغ عدد الاستبانات الصالحة للتحليل (٢٥٧) استبانة بنسبة (٩٣,١%)، وقد أظهرت النتائج عن وجود أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات بأبعادها (المعدات، البرمجيات، الموارد البشرية، الشبكات،

قواعد البيانات) على تكامل إدارة سلسلة التوريد (الموردون، الزبائن، العمليات) في مجموعة
المناسير، وبناءً على النتائج قدمت الدراسة مجموعة من التوصيات من أبرزها الاستمرار بالتعرف
على مفهوم تكنولوجيا المعلومات ووجوب تطبيقها في عمليات المنافسة الحاصلة، وزيادة وعي
القيادات الإدارية العليا في مجموعة المناسير بأهمية تكامل سلسلة التوريد باعتبارها أحد المفاهيم
الجوهرية في الإدارة الحديثة، وضرورة وضع استراتيجيات مرنة تتكيف مع التطورات البيئية
المحيطة. وبالشكل الذي يحقق المواءمة ما بين الأنشطة الداخلية للمجموعة وبين متغيرات بيئة
أعمالها.

6.1.2 دراسة صفا (٢٠١٨)، بعنوان " أثر تكامل سلسلة التوريد على نمو مجموعة السيفوي "

هدفت الدراسة الحالية إلى اختبار أثر تكامل سلسلة التوريد على نمو مجموعة السيفوي
بالأردن، كما تكونت وحدة المعاينة من مديري الأفرع ونوابهم ورؤساء الأقسام وخصوصاً أقسام
المشتريات في مجموعة أسواق السيفوي وعددهم (١٧٢) فرداً من وحدة المعاينة بكافة المستويات
الإدارية والمستويات التعليمية. ووزعت الاستبانة عليهم جميعاً وبلغت الاستبانات الصالحة للتحليل
(١٥٧) وذلك بنسبة (٩١,٣%) من مجموع الاستبانات التي وزعها الباحث على أفراد العينة.
وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج كان من أهمها وجود أثر ذو دلالة إحصائية لتكامل سلسلة
التوريد بأبعادها (الموردين، الزبائن، المخزون، العمليات) على نمو مجموعة السيفوي (الاستمرارية،
التوسع، الانتشار). وفي ضوء هذه النتائج أوصت الدراسة بعدد من التوصيات كان من أهمها زيادة
الوعي لدى الإدارات والقيادات في مجموعة السيفوي بأهمية تكامل سلسلة التوريد، وتوفير متطلبات
تطبيق عناصر الاستمرارية والتوسع والانتشار التي تعزز في نمو مجموعة السيفوي.

7.1.2 دراسة العامري (٢٠١١) "أثر فاعلية عوامل تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء سلسلة التوريد الإلكترونية" (دراسة تطبيقية على الشركات الصناعية المدرجة في سوق عمان المالي)

هدفت الدراسة إلى التعرف على العوامل المؤثرة في كفاءة أداء سلسلة التوريد الإلكترونية في الشركات، انطلاقاً من مشكلة البحث المتمثلة في الأهمية البالغة لسلسلة التوريد لدى الشركات والتي بدورها تعتبر من أهم المقومات التي تستند عليها الإدارات العليا في تحقيق كفاءة الأداء، وتكون مجتمع الدراسة من جميع الشركات الصناعية المدرجة في بورصة عمان، وتكونت عينة الدراسة من (١١١) مديراً يعملون في هذه الشركات، حيث بلغت بنسبة الاستجابة (٨٤,٠٩%)، وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أبرزها: وجود تأثير للعناصر المادية (الأجهزة)، وللعناصر البرمجية (البرامج)، ولقواعد البيانات، ولفرق الدعم الفني والتقني، ولشبكات الاتصال، ولتكاملية النظم على أداء سلسلة التوريد الإلكترونية في الشركات الصناعية المدرجة في بورصة عمان، وقدمت الدراسة عدداً من التوصيات أهمها: العمل على إيلاء الاهتمام الكافي لأهمية تكنولوجيا المعلومات، كونها ذات أهمية كبيرة في أداء سلسلة التوريد الإلكترونية، وضرورة تطوير وتعديل خصائصها بما ينسجم مع تكنولوجيا المعلومات التي تمتلكها، حيث أن ذلك يسهم في نجاح الشركات في أداء سلسلة التوريد، إضافة إلى الاستمرار بتوفير فرق الدعم الفني والتقني من عاملين ومتخصصين في تنفيذ عمليات جمع البيانات وتحليلها، كونهم مكونات البنية التحتية لهذه التكنولوجيا.

2.1.8 Study (Mandal & Bagchi, 2016), "Strategic Role of Information Knowledge and Technology in Manufacturing Industry Performance".

هدفت الدراسة إلى بيان تأثير كل من استراتيجية إدارة المعرفة (KMS)، واستراتيجية إدارة التكنولوجيا (TMS)، واستراتيجية إدارة المعلومات (IMS)، على الأداء التنظيمي في الصناعة التحويلية، حيث رأى الباحثان أنهما قد ناقشا واحدة من أهم المشكلات الرئيسية في الأبحاث المرتبطة بالتصنيع وهي الافتقار إلى دراسات تجريبية في التنمية المستدامة، ولتحقيق هدف الدراسة تم تطبيق النماذج المرتبطة بالهيكل وتحليل بيانات الصناعة لعينة الدراسة المتمثلة في المنشآت الصناعية باعتبار أن نموذج المعادلة الهيكلية يمكن مديري الشركات الصناعية من فهم العلاقات المتداخلة والمتشعبة بين استخدام متغيرات الدراسة المتمثلة في استراتيجية إدارة المعرفة (KMS)، واستراتيجية إدارة التكنولوجيا (TMS)، واستراتيجية إدارة المعلومات (IMS) وأثرها في عملية التصنيع، وقد أظهرت نتائج الدراسة أن الأداء المالي للمنشآت الصناعية يعتمد بشكل مباشر وكبير على استراتيجية إدارة التكنولوجيا (TMS)، واستراتيجية إدارة المعلومات (IMS)، في حين أن استراتيجية إدارة المعرفة (KMS) تؤثر على الأداء المالي بشكل متوسط بالمقارنة مع تأثير الاستراتيجيات الأخرى، كما أظهرت نتائج تحليل النموذج المستخدم أن هناك اتجاه عام لمتخذي القرار في الشركات الصناعية نحو إضافة القيمة لشركاتهم، وبناء على نتائج الدراسة قدم الباحثان عدة توصيات منها: ضرورة إدراك وفهم الإدارات في الشركات الصناعية للتنوع الموجود في العلاقات بين المعلومات والتكنولوجيا والمعرفة والدور الذي تلعبه في التأثير على أداء المنشأة.

2.1.9 Study (Mithas & Rust, 2016), "How Information Technology Strategy and Investments Influence Firm Performance: Conjecture and Empirical Evidence".

هدفت الدراسة إلى قياس الأثر المشترك لاستراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاستثمار فيها على القيمة السوقية للمنشآت، والتي تُعدّ هدفًا رئيسيًا تسعى المنشآت لتحقيقه من خلال التوسع في الإيرادات، أو خفض التكاليف، أو التركيز المزدوج على كليهما، وتمثلت عينة الدراسة على بعض الشركات التي تعمل في الولايات المتحدة الأمريكية وعددها (٣٠٠) شركة، حيث تم فحص البيانات باستخدام Tobin's Q لتقييم القيمة السوقية، وكانت نتائج الدراسة أن الشركات التي تنتهج نهجًا مزدوجًا يسلط الضوء على الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات وإدارة الاستراتيجيات لهذه التقنية التي تتمتع بقيمة سوقية أعلى مقارنة بالشركات الأخرى التي تعمل بشكل منفرد على زيادة الإيرادات أو خفض التكاليف، على الرغم من تساوي مستوى الربحية بين المجموعتين، كما أبرزت النتائج أن استراتيجية تقنية المعلومات تلعب دورًا محوريًا في تعديل الارتباط بين الاستثمار في تقنية المعلومات وأداء الشركات، وأشارت الدراسة إلى أن انخفاض الاستثمار في تقنية المعلومات يدفع الشركات إلى الاختيار بين التوسع في الإيرادات أو تقليل التكلفة، في حين أن رفع الاستثمار في هذا المجال يشجع على اعتماد نهج متوازن يجمع بين تعزيز الإيرادات وخفض التكاليف.

واستنادًا على نتائج الدراسة، فقد أوصت الدراسة بتوصيات منها: ضرورة تركيز إدارات الشركات على تطوير طرق فعالة لتقنية المعلومات، وتخصيص الموارد اللازمة لأنظمة تكنولوجيا المعلومات لتعزيز الميزة التنافسية وتحسين الأداء العام، كما أكدت على أهمية تبني منظور شمولي يدمج بين تعظيم الإيرادات وترشيد التكلفة للتحقق المثالي في القيمة السوقية.

2.1.10 Study (Kearns & Sabherwal, 2006), "Strategic Alignment between Business and Information Technology: A Knowledge-Based View of Behaviors, Outcome, and Consequences".

هدفت الدراسة إلى بيان دور الموائمة بين الإدارة الاستراتيجية وتكنولوجيا المعلومات في الشركات الأمريكية من منظور قائم على المعرفة، والسلوكيات، والنتائج، والعواقب، والعلاقة بين المحاذاة الاستراتيجية (Strategic Alignment) بين أهداف الأعمال وتكنولوجيا المعلومات، وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي قائم على المعرفة (Knowledge-Based View) لتحليل السلوك التنظيمي ونتائجه على تحقيق المحاذاة الاستراتيجية من خلال توزيع استبانة خاصة على ٢٧٤ من كبار العاملين في الإدارة العليا في الشركات الأمريكية والقائمين على وضع استراتيجياتها، وقد أظهرت الدراسة في نتائجها وجود علاقة إيجابية بين الإدارة الاستراتيجية وموائمتها مع تكنولوجيا المعلومات وسلوكيات الأفراد في الإدارة العليا للشركات، وذلك من خلال مشاركتهم في التخطيط الاستراتيجي للعمال إضافة إلى وجود أثر للتوافق الاستراتيجي ومحاذاته لتكنولوجيا المعلومات. وأوصت الدراسة إلى العديد من التوصيات كان من أهمها: ضرورة تطوير التقنيات المستخدمة في الشركات لتعزيز المحاذاة الاستراتيجية عبر تحسين أنظمة إدارة المعرفة وتعزيز التعاون بين وحدات الأعمال وتكنولوجيا المعلومات.

11.1.2 ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة وأوجه الشبه والاختلاف:

اتفقت الدراسات السابقة على دور تكنولوجيا المعلومات (التقنية الحديثة) في تعزيز كفاءة سلاسل التوريد من خلال تحسين تدفق المعلومات، وتخفض التكاليف، ورفع القدرة التنافسية، مع

الإشارة إلى تحديات مشتركة مثل: التكلفة العالية وصعوبة التكامل ونقص الكوادر، إلا أنها تختلف في مجال تركيزها؛ فبعضها يركز على قطاعات محددة (كالنفط في دراسة الطيب ٢٠١١، أو الاتصالات في دراسة لطيف وعبد ٢٠١٩)، بينما يتناول آخرون أثر اللوجستيات على الاقتصاد الكلي (كدراسة الملا ٢٠٢١)، كما تتباين في مستويات تحليلها بين الجزئي (أداء الشركات) والكلي (النمو الاقتصادي).

وإن من أهم ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة يمكن تلخيصه في الآتي:

١. تناولت الدراسة الحالية أثر فاعلية التقنية الحديثة في تحسين أداء سلاسل التوريد وخلق فرص تنافسية وذلك من خلال تكامل القطاع الحكومي والقطاع الخاص بمنصة "اعتماد" من وجهة نظر المدراء والإداريين ونوابهم ومساعدتهم وغيرهم من الموظفين العاملين في وزارة المالية (بمنصة "اعتماد") وبعض أقسام الخدمات المساندة والإمداد والتموين بالقطاعات الحكومية، وكذلك بعض الشركات التي تعمل في نشاط التوريد.
٢. تميزت هذه الدراسة في كونها من أحدث الدراسات في هذا المجال بالمملكة العربية السعودية، وقد تكون هذه الدراسة الوحيدة الحالية التي بحثت في هذا الجانب منذ تدشين منصة "اعتماد" بوزارة المالية في المملكة العربية السعودية على حد علم الباحث.
٣. تقدم الدراسة الحالية نتائج توصيات يمكن أن يستند عليها في دراسات وأبحاث مستقبلية فيما يتعلق بمنهجية إدارة سلاسل التوريد بمنصة "اعتماد".

2.2 الإطار النظري:

1.2.2 تكنولوجيا المعلومات

1.1.2.2 مفهوم وتعريف تكنولوجيا المعلومات

تُعد تكنولوجيا المعلومات، أو ما يُعرف بالتقنية المعلوماتية الحديثة، واحدة من أبرز مظاهر العولمة والثورة الصناعية الحديثة التي بدأت تظهر بوضوح في بدايات القرن العشرين. ومع مرور الوقت، أصبحت هذه التكنولوجيا مرتبطة بشكل وثيق ببيئة الأعمال، حتى تحولت إلى عنصر أساسي وحيوي لنجاحها وازدهارها. ويُنظر إلى تكنولوجيا المعلومات اليوم على أنها حجر الأساس للمنظمات الاقتصادية الحديثة، ووسيلة فاعلة لخلق الثروات، كما تُعتبر مكونًا ضروريًا يجب تضمينه في الاستراتيجيات لمواكبة المتغيرات وتعزيز القدرة التنافسية. (زمزم، ٢٠١٨).

ومع ظهور تقنية المعلومات بشكلها الحالي في بيئة الأعمال، شهد هذا القرن تطورات هائلة في الاستخدام المتزايد والمتواصل لأدواتها المختلفة، وذلك في ظل الثورة الرقمية والمعلوماتية التي يشهدها العالم. وتُعد هذه التكنولوجيا فرصة استثنائية للمنظمات بمختلف أنواعها لتحقيق قفزة نوعية في تطوير طاقاتها الإنتاجية والتشغيلية، وتعزيز قدراتها الإبداعية والابتكارية. بالإضافة إلى ذلك، تتيح هذه التقنيات للمنظمات فرصة الاندماج في الاقتصاد الافتراضي العالمي، مما يعزز من قدرتها على التنافس والتكيف مع التطورات السريعة في الأسواق العالمية. (Verhoef, et al., 2016)

فمن المشاهد أن هناك اختلاف في تفسيرات الباحثين لتكنولوجيا المعلومات، ويعود ذلك بشكل رئيس إلى معانيها المعقدة. وقد صاغ كل باحث تعريفًا يعكس وجهة نظره الشخصية حول الموضوع.

وفيما يلي عرض لبعض تعريفات تكنولوجيا المعلومات:

تُعرّف تكنولوجيا المعلومات لغوياً بأنها: مصطلح مشتق من العبارة اليونانية "Techne"، والمراد بها العمل الفني أو العمل المهاري، بينما يشير الجزء الثاني من العبارة "Logy" إلى العلم أو الدراسة. ومن هذا المنطلق، يمكن القول إن تكنولوجيا المعلومات هي: علم أو دراسة المهارات المتعلقة بالتقنيات الحديثة. أما في الاصطلاح، فإن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تشير إلى: حزمة من الأجهزة والأدوات التي يمكن من خلالها حفظ المعلومات، ومعالجتها، واسترجاعها، ونقلها عن طريق الشبكات المختلفة إلى أي مكان في العالم، بالإضافة إلى استقبالها المعلومات من أي موقع آخر. وبشكل مختصر، يمكن تعريف تكنولوجيا المعلومات بأنها "الأدوات والوسائل التي تساهم في تخزين وحفظ المعلومات، ومعالجتها، واسترجاعها. (بلعلياء ومعموري، ٢٠١١).

وتُشير تقنية المعلومات والاتصالات إلى دمج التقنية والاستراتيجيات المتطورة التي توفرها التقنيات المعاصرة. وتتمثل أهدافها الرئيسية في تبسيط العمليات وتحسين القدرة التشغيلية، مع تعظيم الاستفادة من رأس المال الفكري لتحقيق التنافس. وتتبع مزايا تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من قدرتها على تقديم أداء سريع، ودقة استثنائية، وشفافية عالية. علاوة على ذلك، يلعب امتدادها الجغرافي والوظيفي الواسع دوراً فعالاً في صنع القرار، مما يجعلها أكثر شفافية ودقة (طويهي، ٢٠١٥).

وتعرف أيضاً أنها: تمثل المنظومة التكنولوجية المتكاملة ومجموعة الحلول التقنية المستخدمة في مراقبة دورة حياة البيانات (تشغيل، نقل، معالجة) لتحويلها إلى معلومات رقمية، وتشمل مكوناتها

الأساسية: أنظمة الحواسيب، الشبكات المعلوماتية، نظم الاتصالات، والمكونات المادية والبرمجية المرتبطة. (Gomezlj, 2018)

في حين جاء بعض التعريفات بأنها: أحد فروع علم الحاسوب الذي يختص بمعالجة البيانات وإدارتها، حيث يركز على ثلاث عمليات أساسية: تخزين البيانات بشكل منهجي وآمن، ومعالجتها حاسوبياً لتحويلها إلى معلومات مفيدة، ثم نقلها وتبادلها عبر وسائل الاتصال المختلفة، مما يشكل نظاماً متكاملًا لإدارة المعلومات الرقمية. (Law, et al., 2018)

كما يمكن تعريفها بأنها: "وصف لكل من المكونات المادية للحواسيب الآلية والبرامج المثبتة عليها، والشبكات التي تربط فيما بينها، إضافة إلى قواعد البيانات المستخدمة من الأفراد والتي يتم بواسطتها استقبال المدخلات البياناتية ومعالجتها لتحويلها إلى معلومات قابلة للتحليل والتخزين والاستخدامات المتعددة. (صالح وآخرون، ٢٠١٧).

2.1.2.2 مكونات تكنولوجيا المعلومات

يُجمع الباحثون على أن تكنولوجيا المعلومات تتكون من عنصرين رئيسيين، مترابطين ومتكاملين. العنصر الأول هو الجانب الملموس، المادي، الذي يشمل الأجهزة والمعدات الإلكترونية. أما العنصر الثاني فهو الجانب غير الملموس، الذي يحتوي على البرمجيات والشبكات والأنظمة التي تُسهّل التفاعل مع العنصر المادي. ورغم اختلاف الباحثين في كيفية تناولهم لهذه العناصر، إلا أن هناك فهمًا مشتركًا للهيكل العام والعناصر الأساسية لتكنولوجيا المعلومات. وفيما يلي استعراض لهذه المكونات:

1.2.1.2.2 المكونات المادية (العتاد)

فيما يلي عدة تعريفات التي اعتمدها العديد من الباحثين في دراساتهم، حيث لوحظ بعدم وجود اختلاف كبير بينها، إذ إنها تنطلق جميعها من أساس مشترك. ويمكن عرض هذه التعريفات حسب يلي:

تشمل العناصر الملموسة لتكنولوجيا المعلومات جميع الأجهزة المستخدمة في عمليات الاتصال، بما في ذلك أجهزة الكمبيوتر، والآلات المكتبية، والهواتف، بالإضافة إلى الكابلات والوصلات المادية التي تُسهّل بناء الشبكات. تتعاون هذه المكونات لضمان نقل المعلومات بكفاءة وفعالية بين الأطراف (أبو الرب وشلالي، ٢٠٢٠).

من جهة أخرى فقد تم تناول الجوانب الملموسة لتكنولوجيا المعلومات باستخدام مصطلح "الأجهزة"، الذي يشمل جميع أنواع الحواسيب، بغض النظر عن أبعادها أو سرعة معالجتها أو سعتها التخزينية، بالإضافة إلى ملحقاتها مثل الشاشة ولوحة المفاتيح ووحدة المعالجة المركزية وغيرها. تعمل هذه الحواسيب بناءً على برمجيات تتضمن أوامر حسابية ومنطقية مُرمّزة رقميًا. تُحوّل هذه البرمجيات والبيانات بصيغ متعددة (بما في ذلك النصوص والصور والرموز، إلخ) إلى سلسلة من الأرقام الثنائية (٠ و ١)، وهي اللغة الوحيدة التي تستطيع الحواسيب تفسيرها ومعالجتها. ويجب التأكيد على أن الحواسيب غير قادرة على إدارة البيانات والمعلومات المعروضة بلغات بشرية قياسية؛ بل يجب ترجمة هذه المعلومات إلى لغة الآلة (الثنائية) لتمكينها من تنفيذ وظائفها بفعالية (طويهي، ٢٠١٥).

2.2.1.2.2 المكونات غير المادية (البرمجيات)

تُمثل هذه المكونات عناصر أساسية تتطلب توضيحًا وتبسيطًا إضافيًا لمكوناتها الفرعية. ونظرًا لتنوع أشكالها وأنواعها، فهي أساسية لفهم أعمق لتكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها المتعددة. فقد سلّط طويهري (٢٠١٥) الضوء على الدور الجوهرى للبرمجيات، مؤكدًا أنها أهم من العتاد، إذ تفقد العتاد التكنولوجي فعاليته في غيابها. وقد انتقلت القيادة في مجال تقنية المعلومات من العتاد إلى البرمجيات، نظرًا لأهميتها في إدارة البيانات والتحكم فيها، بالإضافة إلى تنفيذ العمليات الحسابية والمنطقية التي تُسهّل تحليل البيانات وتنظيمها، مما ويؤوّل الأمر فيها إلى حلول قيمة لمختلف التحديات. ويمكن تصنيف البرمجيات إلى نوعين رئيسيين: برمجيات النظام، التي تُشرف على موارد الحاسوب مثل أنظمة التشغيل، وبرمجيات التطبيقات، المُعدّة لتنفيذ وظائف مُحدّدة من خلال سلسلة من مهام معالجة البيانات وتنفيذها. (طويهري، ٢٠١٥).

3.2.1.2.2 المكون البشري

يشمل العنصر البشري جميع المنتسبين للمؤسسة، على سبيل المثال: الموظفون والمدراء وأعضاء مجلس الإدارة. يكرّس هؤلاء الأفراد جهودهم وطاقاتهم لأداء مهامهم، باستخدام تكنولوجيا المعلومات في ذلك. كما يستعينون بمحترفين مسؤولين عن تشغيل وإدارة الأنظمة، مثل المحللين والمصممين. ومن الضروري إدراك الدور الهام للعنصر البشري، الذي يلعب دورًا حيويًا في تشغيل وإدارة هذه الأنظمة، والذي في الأهمية يتغلب على الموارد المادية. فعندما تفشل الأنظمة في أداء وظائفها، عادةً ما يكون ذلك بسبب قصور في قدرة العنصر البشري على إدارتها واستخدامها بفعالية. (الهاشمي ومحمد، ٢٠١٨).

4.2.1.2.2 الاتصالات

يشير هذا العنوان إلى مجموعة من الأجهزة التكنولوجية التي يمكن من خلالها التواصل بطريقة آمنة عبر قنوات مختلفة. يُشبه هذا المصطلح وسائل النقل التي تربط بين مناطق العالم، إلا أن الفرق الرئيس يكمن في سرعة نقل المعلومات والبيانات. ومن أبرز عناصر نظام الاتصالات هذا تقنيات الهاتف، وأجهزة الفاكس، والألياف الضوئية، والشبكات (طويهي، ٢٠١٥).

وتُركز هذه الطريقة على نقل وتبادل الأفكار والبيانات والمعلومات بين جميع المشاركين في عملية التواصل، والذي بدوره يساهم في تحقيق الأهداف المقصودة. كما تُتيح للأفراد بناء تفاهات مشتركة بين جميع الأطراف المعنية. (الهاشمي ومحمد، ٢٠١٨)

5.2.1.2.2 الشبكات

وهي عبارة عن الأداة التي تعمل على ربط مجموعة من أجهزة الحاسوب بالأجهزة الأخرى، مما يُتيح نقلًا سريعًا للبيانات والمعلومات. ويتحقق هذا الاتصال من خلال أجهزة متنوعة وتقنيات اتصال مناسبة، بما في ذلك أجهزة الهواتف، والتليكس، وأجهزة الفاكس، والأقمار الصناعية، والبريد الإلكتروني. ومن الأمثلة البارزة على هذه الشبكات شبكة الحاسوب. (طويهي، ٢٠١٥).

5.2.1.2.2 قواعد البيانات

تُعدّ قواعد البيانات بمثابة مستودعات خاصة للمعلومات داخل الكيانات الإلكترونية. فهي تخزن البيانات والمعلومات بصيغ رقمية. ويمكن تعريف قواعد البيانات بأنها: "خليط من البيانات والمعلومات المترابطة ببعضها البعض، تُخزن عبر أجهزة تخزين بيانات مختلفة داخل المؤسسات، بهدف حفظ السجلات وأي معلومات أخرى ذات صلة بعملياتها". (البغدادي، ٢٠٠٦).

من هذا المبدأ وحول هذا المنطلق، تم التركيز في الدراسات الحديثة على توضيح دور تكنولوجيا المعلومات في الشركات والمؤسسات، حيث أبرزت العديد من المزايا والخصائص التي تتبع من استخدامها في مختلف الأقسام والإدارات، وإدراجها في استراتيجيات المنظمات، كما يلي:

- **زيادة الإنتاجية الاقتصادية وخفض التكاليف:**

تسهم تكنولوجيا المعلومات في تعزيز الإنتاجية الاقتصادية من خلال تحسين الأدوار والعمليات الإنتاجية والصناعية، والذي بدوره يؤدي إلى خفض التكلفة وزيادة الأرباح، وصولاً إلى الغاية المنشودة وهي الاستدامة التنموية. (الناصر، ٢٠١٦).

- **تقليص الوقت وتخفيضه:**

تساهم التقنية الحديثة في تقليل الوقت المستغرق لإنجاز المهام داخل الشركات والمؤسسات، مما يعزز الكفاءة التشغيلية (Belov et al., 2017).

- **كفاءة المكان وتقليل المساحة:**

توفر تكنولوجيا المعلومات وسائل تخزين ضخمة قادرة على استيعاب كمية كبيرة من البيانات، مع إمكانية الوصول إليها بكل يسر وسهولة (شبير، ٢٠١٥).

- **تفاعلية الاستخدام:**

تتيح تكنولوجيا المعلومات بيئة عمل تفاعلية تساعد على تبادل المعلومات والأدوار بمرونة، مع سرعة الوصول إلى البيانات واسترجاعها بفاعلية (ززم، ٢٠١٨).

• السرية وصلاحيات الوصول:

تضمن تكنولوجيا المعلومات السرية التامة للمعلومات، ومنع الوصول إليها إلا عن طريق منح الصلاحيات، مما يسمح لفئات محددة مثل أصحاب القرارات والاستراتيجيات بالاستفادة منها.

• إمكانية الاندماج:

تتميز تكنولوجيا المعلومات بقدرتها على دمج العناصر المادية (مثل الأجهزة) مع العناصر البرمجية والقدرات البشرية وشبكات الاتصال، مما يدعم العمليات الإدارية داخل المنظمة ويعد الاندماج ثلاثي الأطراف مثالاً واضحاً على قدرة التقنيات الحديثة في تشغيل ونقل وتحليل البيانات بشكل متكامل وفوري (Verhoef et al., 2016).

• اللامركزية:

تعزز تكنولوجيا المعلومات اللامركزية في العمليات الإدارية، مما يسهم في ديمومة الأعمال ورفع مستوى المرونة التشغيلية (Gauzelina & Bentza, 2017).

ووفق ما سبق، يرى الباحث أن فوائد تكنولوجيا المعلومات لا يمكن حصرها، استناداً إلى دورها الحيوي في تحسين أداء الإدارات المختلفة داخل المنظمات. كما يؤكد على ضرورة مواكبة الهيئات والمنظمات لأحدث التقدم التقني، مما يجعلها أكثر مرونة وقدرة على التعامل مع المتغيرات في البيئة المحيطة.

2.2.2 سلاسل التوريد

سلاسل التوريد هي عملية منظمة من تخطيط وإدارة حركة وتخزين الخدمات والسلع والبيانات، من نقطة المنشأ إلى الاستلام أو التخزين. ويُعد ذلك عنصرًا أساسيًا في إدارة سلسلة التوريد، حيث تضمن تسليم المنتجات المناسبة في الوقت المطلوب والمكان المحدد، وبالحالة المطلوبة (Chan & Qi, 2015).

تشمل سلاسل التوريد عدة عمليات وأنشطة، مثل النقل، التخزين، والتوزيع، مع إمكانية استخدام وسائل نقل أخرى، بما في ذلك المسار الجوي، البري، البحري، والسكك الحديدية (Smith, 2017; Li & Yan, 2019).

تُعرف خدمات سلاسل التوريد بأنها فن وعلم إدارة حركة المواد الخام وتخزين السلع والطاقة والموارد الأخرى، حتى البشر، من منطقة التصنيع إلى منطقة المستفيد النهائي. ويُعتبر الدعم اللوجستي الاحترافي أمرًا ضروريًا لتحقيق أي تجارة عالمية أو نقل للمواد الأولية أو عمليات استيراد وتصدير. وتشمل سلاسل التوريد مجموعة من الأنشطة، مثل تجميع المعلومات، والحركة والنقل، إدارة الجرد، مراقبة التخزين، والمعالجة المادية، والتعبئة والتغليف والحفظ، وعمليات الاتصال، والمشتريات، وإبرام العقود، والتخليص الجمركي.

ويُعتبر الشراء والتخزين من الأنشطة الرئيسية في سلاسل التوريد، حيث يوفر الشراء متطلبات المنظمة من المواد الخام والمعدات ومستلزمات الإنتاج. ويُقدّر الخبراء أن حوالي ٦٠% من تحديات الجودة التي تواجهها الشركات تعود إلى ضعف إدارة الشراء. كما أن تكلفة التخزين تؤثر بشكل كبير على هيكل التكاليف الكلية، وبالتالي على الربحية. ولا يقتصر دور المخازن على مجرد حفظ

وحماية المواد والمنتجات، بل يمتد إلى تعزيز كفاءة الأموال المستثمرة في المخزون وضمان تدفق المنتجات إلى السوق لتحقيق أكبر حجم مبيعات ودعم المركز التنافسي للمنظمة (مركز معلومات خدمة الشرقية، ٢٠٢٢).

إن الهدف الأساسي للخدمات اللوجستية التي تقدمها الشركات هو توفير المنتجات والخدمات للمستفيدين في الوقت والمكان المناسبين، وبالشكل المطلوب، مما يرفع روح التنافس ويزيد من الربحية. وتُعتبر جميع الأعمال اللوجستية بمثابة خدمات غير ملموسة، مثل تشغيل أوامر الطلب، تقنية وأنظمة المعلومات، والنقل، والشراء، والتوريد، والتخزين، والتعبئة، والتغليف، والتنبؤ بالطلب (إدريس، ٢٠٢٠؛ بوهنتالة، ٢٠٢٢).

تعد أنشطة الخدمات اللوجستية من الأنشطة الأساسية في المنظمات، وعلى الرغم من تفاوت أهميتها بين الصناعات، إلا أنها تظل موردًا أساسيًا لإضافة قيمة للعميل. لذلك، تحرص معظم الشركات على وضع معايير لمستوى الخدمات المقدمة للمستفيدين لتحقيق الميزة التنافسية.

الفصل الثالث

منهجية الدراسة

الفصل الثالث: منهجية الدراسة

1.3 منهجية الدراسة:

اعتمدت الدراسة الحالية على المنهج الوصفي التحليلي، والذي يُستخدم لوصف الظواهر والمشكلات البحثية من خلال الاطلاع على الأدبيات والأطر النظرية المتعلقة بموضوع الدراسة. فقد تم تحليل هذه البيانات تحليلًا وصفيًا رقميًا باستخدام أرقام وجداول ورسوم بيانية لتوضيح حجم الظاهرة أو درجة ارتباطها مع الظواهر الأخرى.

2.3 مصادر الحصول على البيانات والمعلومات:

اعتمد الباحث على نوعين رئيسيين من البيانات:

1.2.3 البيانات الأولية:

تم جمع البيانات الأولية من المصادر الأساسية من خلال دراسة ميدانية، حيث تم استخدام أداة جمع البيانات المتمثلة في الاستبيان، والذي تم تصميمه من قبل الباحث. فقد تم توزيع الاستبيان على عينة الدراسة، والتي شملت المدراء والإداريين ونوابهم ومساعدتهم في وزارة المالية وبعض القطاعات الحكومية والقطاع الخاص. وبعد جمع البيانات، تم تحليلها إحصائيًا باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS للوصول إلى نتائج علمية موثوقة يمكن تعميمها بعد التحقق من دقتها إحصائيًا.

2.2.3 البيانات الثانوية:

تم جمع البيانات الثانوية من خلال الاطلاع على الأدبيات والأطر النظرية ذات الصلة بموضوع الدراسة، مثل الكتب، الدوريات، الدراسات السابقة، والأبحاث. وتم تحليل هذه البيانات للوصول إلى حلول للمشكلة البحثية التي تتناولها الدراسة.

3.3 مجتمع الدراسة:

وهو جميع العناصر ذات الصلة بمشكلة الدراسة التي يسعى الباحث إلى تعميم نتائج دراسته عليها، ويتمثل مجتمع الدراسة الحالية في جميع الأفراد العاملين في وزارة المالية، خصوصاً المختصين بمنصة "اعتماد" وكذلك بعض القطاعات الحكومية المتمثلة في بعض الأقسام بالخدمات المساندة أو الإمداد والتموين، وكذلك بعض الشركات التي تعمل في نشاط التوريد.

4.3 عينة الدراسة:

تم التوجه إلى مجتمع البحث ومن ثم اختيار العينة بشكل عشوائي، وبلغ عدد أفراد العينة (١٦٠) فرد من المدراء والإداريين ونوابهم ومساعديهم وغيرهم من الموظفين.

الجدول (١) العينة الخاضعة للتحليل

الاستبانات	النسبة من العينة الموزعة
الاستبانات الموزعة	١٦٠
الاستبانات المسترجعة	١٥٠
الاستبانة المستبعدة	٥
الاستبانات الخاضعة للتحليل	١٤٥

يتبين من الجدول (١) أن نسبة الاستجابة بلغت (٩١%) وتعتبر نسبة الاستجابة مناسبة لغايات التحليل الإحصائي للخروج بنتائج مقبولة

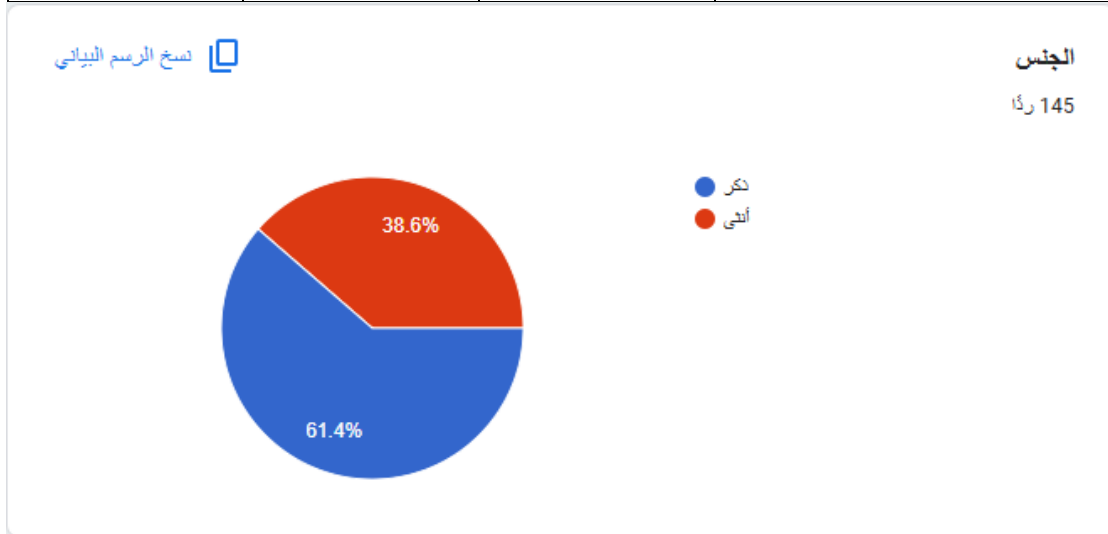
1.4.3 خصائص العينة حسب البيانات الديموغرافية

يعرض هذا الجزء البيانات الديموغرافية للمبحوثين من أفراد عينة الدراسة، وذلك بالاستناد إلى الاجابات التي تم الحصول عليها من عينة الدراسة والواردة في استبانة الدراسة من حيث الجنس، والعمر، والمؤهل العلمي، والوظيفة، وسنوات الخبرة، وذلك على النحو التالي:

1.1.4.3 خصائص العينة حسب الجنس

الجدول (٢) خصائص العينة حسب الجنس

الترتيب	النسبة المئوية	التكرار	الجنس
١	61.4%	٨٩	ذكر
٢	38.6%	٥٦	أنثى
	100%	٢٥	المجموع



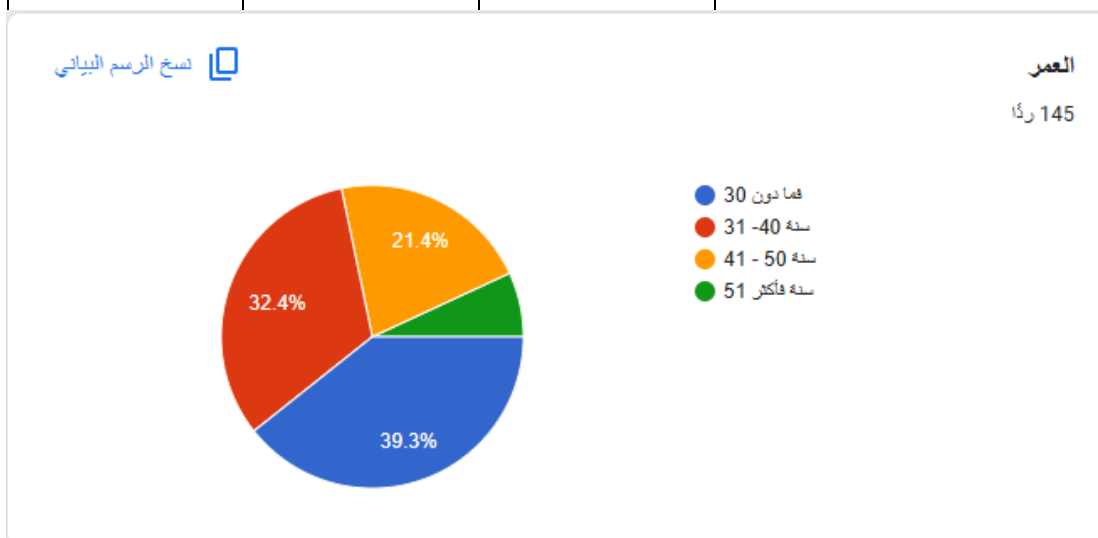
الشكل (٢) خصائص العينة حسب الجنس

وبالنظر إلى الجدول (٢) والشكل (٢) يلاحظ أن نسبة الذكور أكبر بقليل من نسبة الاناث، وتفسير ذلك ربما يعود إلى طبيعة العمل في أعمال التوريد، وكذلك ما تحتاجه منصة "اعتماد" من مناوبات ليلية وانشغالات بالدعم الفني والتقني والتواجد على مدار الساعة وهو ما يتناسب مع الذكور أكثر.

2.1.4.3 خصائص العينة حسب العمر

الجدول (3) خصائص العينة حسب العمر

الترتيب	النسبة المئوية	التكرار	العمر
١	٣٩,٣%	٥٧	٣٠ فما دون
٢	٣٢,٤%	٤٧	٣١-٤٠ سنة
٣	٢١,٤%	٣١	٤١-٥٠ سنة
٤	٦,٩%	١٠	٥١ سنة فأكثر
	١٠٠%	١٤٥	المجموع



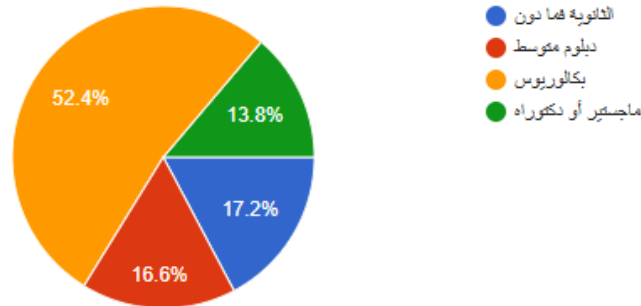
الشكل (3) خصائص العينة حسب العمر

يتضح من الجدول (٣) والشكل (٣) أن نسبة من تراوحت أعمارهم بين (٣٠ فما دون) قد احتلوا المرتبة الأولى، فقد بلغت نسبتهم (٣٩,٤%) من حجم العينة الكلي، وهو متقارب نوعاً ما من نسبة الفئة العمرية الذين تراوحت أعمارهم بين (٣١-٤٠ سنة) حيث بلغت (٣٢,٤%) من الحجم الكلي للعينة، وجاء ترتيبهم في المرتبة الثانية، وتمتاز هذه الفئات العمرية بالنشاط والمهارة والتجربة والخبرة المقبولة، وهذا يعطي مؤشراً إيجابياً حول مصداقية المستجيبين لأداة الدراسة، بصورة تساعد الباحث في تدعيم حكمه على فرضيات الدراسة. تأتي في المرتبة الثالثة الذين تراوحت أعمارهم بين (٤١-٥٠ سنة) حيث بلغت (٢١,٤%) من الحجم الكلي للعينة، وأما الفئة العمرية الذين تراوحت أعمارهم بين (٥١ سنة فأكثر) فقد بلغت (٦,٩%) من الحجم الكلي للعينة، وهي أقل نسبة لكنها مقبولة لكون أصحابها ممن تدرج في السلم الوظيفي وذات خصائص عميقة في التجربة والخبرة وهم في العادة من القياديين.

3.1.4.3 خصائص العينة حسب المؤهل العلمي

الجدول (4) خصائص العينة حسب المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	التكرار	النسبة المئوية	الترتيب
الثانوية فما دون	٢٥	١٧,٢%	٢
دبلوم متوسط	٢٤	١٦,٦%	٣
بكالوريوس	٦٧	٥٢,٤%	١
ماجستير أو دكتوراه	٢٠	١٣,٨%	٤
المجموع	١٤٥	١٠٠%	



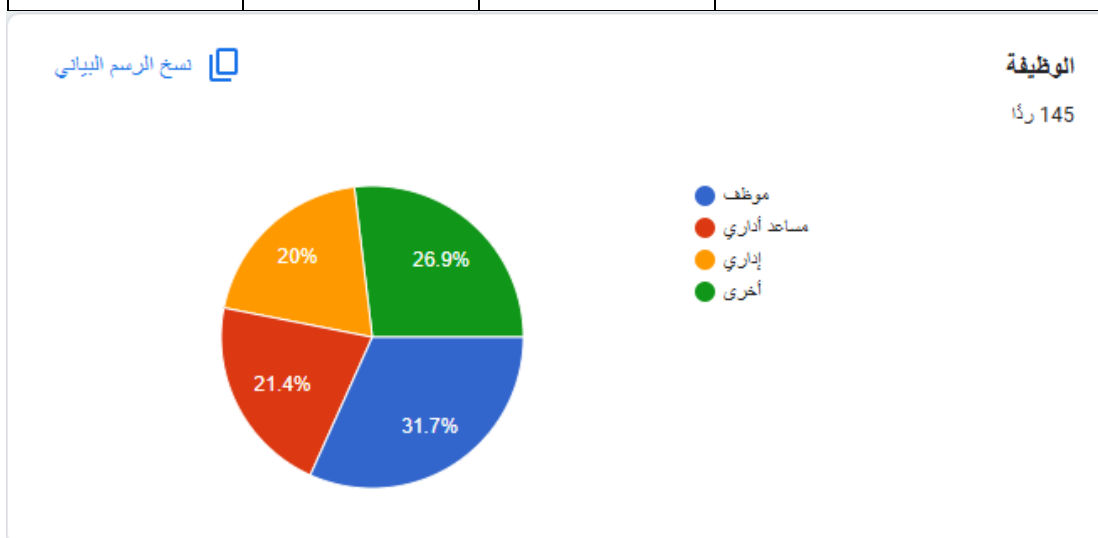
الشكل (4) خصائص العينة حسب المؤهل العلمي

يتضح من الجدول (٤) والشكل (٤) أن من يحملون شهادة البكالوريوس قد جاء ترتيبهم في المرتبة الأولى، فقد بلغت نسبتهم من إجمالي حجم العينة الكلي (٥٢,٤%)، أما من يحملون شهادة الثانوية فما دون، فقد حصلوا على المرتبة الثانية، فقد بلغت نسبتهم من إجمالي حجم العينة الكلي (١٧,٢%)، ويأتي بعدهم من يحملون شهادة الدبلوم المتوسط فقت احتلوا المرتبة الثالثة وبلغت نسبتهم من إجمالي حجم العينة الكلي (١٦,٦%)، وأخيراً يأتي حملة شهادة الماجستير والدكتوراه فقد بلغت نسبتهم من إجمالي حجم العينة الكلي (١٣,٨%)، ومما سبق يتضح أن غالبية أفراد العينة هم من أصحاب المستوى التعليمي المتقدم ويمكنهم الإجابة على أسئلة الدراسة بشكل إيجابي ويحقق المصادقية في جوانب التحليل الإحصائي.

4.1.4.3 خصائص العينة حسب الوظيفة

الجدول (5) خصائص العينة حسب الوظيفة

الوظيفة	التكرار	النسبة المئوية	الترتيب
موظف	٤٦	٣١,٧%	١
مساعد إداري	٣١	٢١,٤%	٣
إداري	٢٩	٢٠%	٤
أخرى	٣٩	٢٦,٩%	٢
المجموع	١٤٥	١٠٠%	



الشكل (5) خصائص العينة حسب الوظيفة

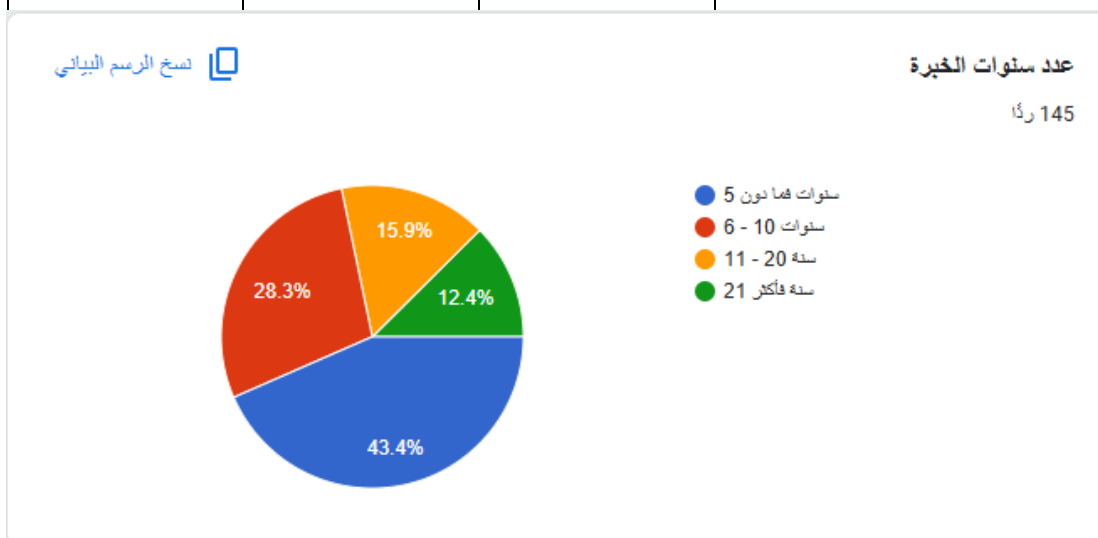
يتضح من الجدول (٥) والشكل (٥) أن من يعملون كموظفين قد جاء ترتيبهم في المرتبة الأولى، فقد بلغت نسبتهم من إجمالي حجم العينة الكلي (٣١,٧%)، أما من يشغلون وظائف أخرى أو متعاقدين فقد حصلوا على المرتبة الثانية، وبلغت نسبتهم من إجمالي حجم العينة الكلي (٢٦,٩%)، ويأتي بعدهم المساعدين الإداريين فقد احتلوا المرتبة الثالثة وبلغت نسبتهم من إجمالي

حجم العينة الكلي (٢١,٤%)، ثم يأتي من يشغلون مناصب إدارية فقد بلغت نسبتهم من إجمالي حجم العينة الكلي (٢٠%)، وبالنظر إلى هذه النتائج يلاحظ أن هذا منطقي حيث أن جميع الأعمال اليومية والفنية والتقنية يقوم بها الموظفون بينما الأعمال الإدارية يقوم بها المديرين ومساعدتهم، مما يخلق تنظيم مناسب في المنظمة أو البيئة الوظيفية.

5.1.4.3 خصائص العينة حسب عدد سنوات الخبرة

الجدول (6) خصائص العينة حسب عدد سنوات الخبرة

الترتيب	النسبة المئوية	التكرار	سنوات الخبرة
١	٤٣,٤%	٦٣	٥ سنوات فما دون
٢	٢٨,٣%	٤١	٦ - ١٠ سنوات
٣	١٥,٩%	٢٣	١١ - ٢٠ سنة
٤	١٢,٤%	١٨	٢١ سنة فأكثر
	١٠٠%	١٤٥	المجموع



الشكل (6) خصائص العينة حسب عدد سنوات الخبرة

يتضح من الجدول (٦) والشكل (٦) أن نسبة من كانت سنوات الخبرة لديهم (٥ سنوات فما دون) قد احتلوا المرتبة الأولى، فقد بلغت نسبتهم (٤٣,٤%) من حجم العينة الكلي، وأما من كانت سنوات الخبرة لديهم (٦-١٠ سنوات) فقد بلغت نسبتهم (٢٨,٣%) من الحجم الكلي للعينة، وجاء ترتيبهم في المرتبة الثانية، وتأتي في المرتبة الثالثة أصحاب سنوات الخبرة من (١١-٢٠ سنة) حيث بلغت النسبة (١٥,٩%) من الحجم الكلي للعينة، وأما من كانت خبرتهم (٢١ سنة فأكثر) فقد بلغت نسبتهم (١٢,٤%) من الحجم الكلي للعينة، وهذا يدل على أن منصة "اعتماد" بيئة جديدة تتواءم مع رؤية ٢٠٣٠ وتفتح المجال بتوظيف الشباب بشكل عالي جداً مع التدعيم بذوي الخبرة ليكون هناك توافق بين الفاعلية والخبرة.

5.3 أداة الدراسة:

تكونت أداة الدراسة الحالية من استبيان مكون من جزأين:

- الجزء الأول: خاص بالبيانات الديموغرافية الخاصة بكل فرد من أفراد العينة، كالتالي: (الجنس - العمر - المؤهل التعليمي - الوظيفة - عدد سنوات الخبرة).

- الجزء الثاني: خاص بالبنود الأساسية للاستبيان والتي تكونت من (٢١) بند، مقسمه إلى

مجالين كالتالي:

- المجال الأول: المتعلق بتكنولوجيا المعلومات (التقنية الحديثة)، ويحتوي على

خمسة محاور كالتالي:

- المحور الأول: العناصر المادية (الأجهزة)، ويتكون من (٣) بنود.
- المحور الثاني: العناصر البرمجية (البرامج)، ويتكون من (٣) بنود.

- المحور الثالث: الدعم التقني والفني، ويتكون من (٣) بنود.
 - المحور الرابع: شبكات الاتصال، ويتكون من (٣) بنود.
 - المحور الخامس: قواعد البيانات، ويتكون من (٣) بنود.
 - المجال الثاني: المتعلق في تكاملية سلاسل التوريد، ويتكون من (٦) بنود.
- وقد تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي (موافق بشدة - موافق - محايد - غير موافق - غير موافق بشدة) وتأخذ الدرجات (١، ٢، ٣، ٤، ٥) من أجل الإجابة على بنود الاستبيان.

1.5.3 اختبار صدق الاستبانة (أداة الدراسة)

للتحقق من ثبات أداة البحث تم استخدام معاملات ألفا كرونباخ (Cronbach Alpha)، وجاءت النتائج كما في الجدول التالي:

1.1.5.3 اختبار ثبات أداة الدراسة (الاعتمادية Reliability)

الجدول (٧) معامل Alpha Cronbach لمتغيرات الاستبانة وفقراتها

الفقرة	المتغير	قيمة α	الدلالة Sig.
١	التقنيات الحديثة	.933	.000
٣-١	العناصر المادية	.598	.000
٦-٤	العناصر البرمجية	.765	.000
٩-٧	الدعم التقني والفني	.821	.000
١٢-١٠	شبكات الاتصال	.836	.000
١٥-١٣	قواعد البيانات	.853	.000
٢١-١٦	تكاملية سلاسل التوريد	.958	.000
٢١-١	المعدل العام للثبات	.823	.000

يلاحظ من الجدول (٧) أن المعدل العام للثبات لمتغيرات الدراسة جاءت عالية حيث بلغ معدل الثبات لكافة فقرات أداة الدراسة (ألفا=0.823) وهي نسبة ثبات عالية لأغراض التحليل الإحصائي والبحث العلمي.

6.3 الأساليب الإحصائية:

اعتمد الباحث على عدد من الأساليب الإحصائية المتنوعة والمناسبة للإجابة على أسئلة الدراسة، مطبقاً على الرزمة الإحصائية Statistical Package For Social Sciences (SPSS) للحصول على النتائج المتعلقة بالجوانب الوصفية والاستدلالية وتضمن الأساليب ما يلي:

١. مقاييس الإحصاء الوصفي (Descriptive Statistics Measures): لوصف خصائص عينة الدراسة والإجابة على أسئلتها: الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية.

٢. اختبار ثبات الأداة (Reliability Test): عن طريق معامل ألفا كرونباخ لتقدير ثبات الاتساق الداخلي للأداة.

٣. اختبار التوزيع الطبيعي لبيانات الدراسة (Normal Distribution) وذلك باستخدام اختبار (One Sample Kolmogorov Test).

٤. تحليل الانحدار الخطي البسيط والمتعدد (Linear Regression): لأجل اختبار صلاحية نموذج الدراسة ومعنوية تأثير المتغيرات المستقلة على المتغيرات التابعة.

5. معادلة طول الفئة والتي تقضي بقياس المستوى بالنسبة للمتوسط لمتغيرات الدراسة، والذي تم احتسابه وفقاً للمعادلة التالية:

$$\text{مدى التطبيق} = \frac{\text{العلامة القصوى} - \text{العلامة الدنيا}}{\text{عدد الفئات}} = \frac{5-1}{3} = 1.33$$

وبذلك تكون المستويات المعتمدة لاتخاذ القرار كما هو مبين في الجدول (٨) على النحو التالي:

الجدول (٨) المعيار الاحصائي لتفسير المتوسطات الحسابية وتقديراتها

المتوسط الحسابي	درجة الموافقة
من ١,٠٠ - أقل من ٢,٣٣	درجة منخفضة
من ٢,٣٣ - أقل من ٣,٦٧	درجة متوسطة
من ٣,٦٧ - أقل من ٥,٠٠	درجة مرتفعة

الفصل الرابع

تحليل البيانات واختبار الفرضيات

الفصل الرابع: تحليل البيانات واختبار الفرضيات

1.4 تمهيد:

يتناول هذا الفصل تحليل البيانات التجريبية التي تم جمعها من خلال الاستبيان من أجل تقديم صورة حقيقية عن أثر التقنية الحديثة في تحسين أداء سلاسل التوريد وخلق فرص تنافسية من خلال تكامل القطاع الحكومي والقطاع الخاص عبر منصة "اعتماد".

2.4 النتائج الوصفية لمتغيرات الدراسة:

تم استخراج النتائج الوصفية لإجابات عينة الدراسة حسب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمتغيرات الدراسة، وتبين من خلال التحليل ما يلي:

أولاً: أبعاد المتغير المستقل (التقنية الحديثة)

الجدول (٩) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعناصر التقنية الحديثة

المحور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التقدير
العناصر المادية	4.5448	52088.	مرتفعة
العناصر البرمجية	4.5241	52814.	مرتفعة
الدعم التقني والفني	4.4690	55486.	مرتفعة
شبكات الاتصال	4.4690	54503.	مرتفعة
قواعد البيانات	4.3954	60475.	مرتفعة
التقنية الحديثة	4.4805		مرتفعة

يتبين من الجدول (٩) أن المتوسط الحسابي للمتغير المستقل التقنية الحديثة ككل (٤,٤٨) وبتقدير مرتفع، وأن أعلى المحاور هو محور (العناصر المادية) كان تقديره مرتفع بوسط حسابي قدره (4.54) وانحراف معياري (٠.52)، وأن محور (قواعد البيانات) وسطه الحسابي كان قدره (4.39) وانحراف معياري (٠.60) وتقديره مرتفع وهو أدنى متوسط حسابي بين المحاور. وهذا يدل على أن مستوى تطبيق محاور التقنية الحديثة عالٍ في محل الدراسة.

كما تم قياس المتغير المستقل (التقنية الحديثة) وذلك من خلال (5) أبعاد وهي: (العناصر المادية، العناصر البرمجية، الدعم التقني والفني، شبكات الاتصال، قواعد البيانات) والتعرف على مستوى الإجابات لأفراد عينة الدراسة على الفقرات الخاصة بكل بُعد من الأبعاد وذلك بإجراء التحليل الإحصائي الوصفي المتمثل بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية كما يأتي:

١- العناصر المادية:

تم حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للمحور (العناصر المادية) كما يتضح من الجدول (١٠).

الجدول (١٠) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات المحور (العناصر المادية)

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	التقدير
١	تعتمد منصة اعتماد على أجهزة حاسوب ذات جودة عالية لتلبية احتياجات القطاع	4.5448	.62338	٢	مرتفع
٢	يساعد استخدام أجهزة الحاسوب عبر منصة اعتماد في منع الأخطاء البشرية	4.5310	.62422	٣	مرتفع

مرتفع	١	61096.	4.5586	تسعى منصة اعتماد إلى جعل أجهزة الحاسوب مكون أساسي في انجاز عملياتها	٣
مرتفع			4.5448	معدل المتوسط الحسابي (العناصر المادية)	

يشير الجدول (١٠) إلى أن الفقرة (٣) التي تنص على " تسعى منصة اعتماد إلى جعل أجهزة الحاسوب مكون أساسي في انجاز عملياتها " كان لها أعلى وسط حسابي قدره (4.55) وانحراف معياري (٠.61) وتقديرها مرتفع، الفقرة (٢) كان لها أقل وسط حسابي قدره (4.53) وبانحراف معياري (٠.62) وتقديرها مرتفع ونصت على "يساعد استخدام أجهزة الحاسوب عبر منصة اعتماد في منع الأخطاء البشرية" وهذا يدل على أن الدراسة تسعى بشكل دائم إلى تطوير العناصر المادية من خلال الاعتماد على أجهزة حاسوب عالية الجودة لمواكبة متطلبات العمل.

٢- العناصر البرمجية:

تم حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للمحور (العناصر البرمجية) كما يتضح من الجدول (١١).

الجدول (١١) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات المحور (العناصر البرمجية)

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	التقدير
٤	تعتمد منصة اعتماد على برمجيات خاصة لمتابعة كافة الأعمال	4.5379	60116.	١	مرتفع
٥	يتم تبادل المعلومات عبر منصة اعتماد من خلال البرمجيات بين القطاع الحكومي والقطاع الخاص بطريقة مرنة	4.5379	60116.	٢	مرتفع

٦	تقدم البرمجيات عبر منصة اعتماد التقارير اللازمة ومؤشرات قياس الأداء بشكل جيد	4.4966	64683.٠	٣	مرتفع
	معدل المتوسط الحسابي (العناصر البرمجية)	4.5241			مرتفع

يشير الجدول (١١) إلى أن الفقرة (٤) التي تنص على "تعتمد منصة اعتماد على برمجيات خاصة لمتابعة كافة الأعمال"، والفقرة (٥) التي تنص على "يتم تبادل المعلومات عبر منصة اعتماد من خلال البرمجيات بين القطاع الحكومي والقطاع الخاص بطريقة مرنة"، كان لها أعلى وسط حسابي قدره (4.53) وانحراف معياري (٠.60) وتقديرها مرتفع، أما الفقرة (٦) كان لها أقل وسط حسابي قدره (4.49) وانحراف معياري (٠.64) وتقديرها مرتفع ونصت على "تقدم البرمجيات عبر منصة اعتماد التقارير اللازمة ومؤشرات قياس الأداء بشكل جيد". مما يدل على أن التحقيق الأمثل لمنصة "اعتماد" يأتي من خلال استخدام العناصر البرمجية في تنفيذ الاستراتيجيات من ناحية متابعة محاورها.

٣- الدعم التقني والفني:

تم حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للمحور (الدعم التقني والفني) كما يتضح من الجدول (١٢).

الجدول (١٢) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات المحور (الدعم التقني والفني)

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	التقدير
---	--------	-----------------	-------------------	--------	---------

مرتفع	١	62491.	4.4897	يوجد في منصة اعتماد كوادر بشرية تقنية وفنية مؤهلة للتعامل مع البرمجيات والشبكات وتطوير الخدمات المقدمة	٧
مرتفع	٢	63593.	4.4897	جميع الموظفين داخل منصة اعتماد لديهم القدرة على تقديم الخدمات للمستخدمين بشكل جيد	٨
مرتفع	٣	66400.	4.4276	يعتبر العاملون في مجال التكنولوجيا المعلومات هم أهم مكونات البنية التحتية لمنصة اعتماد	٩
مرتفع			4.4690	معدل المتوسط الحسابي (الدعم التقني والفني)	

يشير الجدول (١٢) إلى أن الفقرة (٧) التي تنص على "يوجد في منصة اعتماد كوادر بشرية تقنية وفنية مؤهلة للتعامل مع البرمجيات والشبكات وتطوير الخدمات المقدمة" كان لها أعلى وسط حسابي قدره (4.48) وانحراف معياري (٠.62) وتقديرها مرتفع، الفقرة (9) كان لها أقل وسط حسابي قدره (4.42) وانحراف معياري (٠.66) وتقديرها مرتفع ونصت على "يعتبر العاملون في مجال التكنولوجيا المعلومات هم أهم مكونات البنية التحتية لمنصة اعتماد". مما يدل على اهتمام منصة "اعتماد" بتدريب الموظفين واستقطاب ذوي المهارات المتعددة بغية تحقيق ميزة تنافسية عالية.

٤- شبكات الاتصال:

تم حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للمحور (شبكة الاتصال) كما يتضح من

الجدول (١٣).

الجدول (١٣) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات المحور (شبكة الاتصال)

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	التقدير
١٠	تمتلك منصة اعتماد شبكة ربط خاصة ومتطورة بين أجهزة الحاسوب لنقل وتبادل البيانات	4.4966	.61378	١	مرتفع
١١	تستخدم منصة اعتماد وسائل اتصال حديثة كالبريد الالكتروني وشبكات الإنترنت الداخلية	4.4966	.66796	٢	مرتفع
١٢	يمكن لأي مستفيد الحصول على المعلومات المطلوبة بطريقة فعالة في أي وقت	4.4138	.71284	٣	مرتفع
	معدل المتوسط الحسابي (شبكة الاتصال)	4.4690			مرتفع

يشير الجدول (13) إلى أن الفقرة (10) التي تنص على "تمتلك منصة اعتماد شبكة ربط خاصة ومتطورة بين أجهزة الحاسوب لنقل وتبادل البيانات" كان لها أعلى وسط حسابي قدره (4.49) وانحراف معياري (٠.61) وتقديرها مرتفع، أما الفقرة (١٢) كان لها أقل وسط حسابي قدره (4.41) وبانحراف معياري (٠.71) وتقديرها مرتفع، ونصت على "يمكن لأي مستفيد الحصول على المعلومات المطلوبة بطريقة فعالة في أي وقت". مما يدل على اهتمام منصة "اعتماد" بشبكات الاتصال المتطورة من أجل تعزيز عمليات تبادل المعلومات.

٥- قواعد البيانات:

تم حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للمحور (قواعد البيانات) كما يتضح من

الجدول (١٤).

الجدول (14) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات المحور (قواعد البيانات)

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	التقدير
١٣	تعتمد منصة اعتماد على قواعد البيانات في عملية اتخاذ القرارات الاستراتيجية	4.4000	.66039	٢	مرتفع
١٤	تسهم قواعد البيانات في تحسين تقديم الخدمات الالكترونية بمنصة اعتماد	4.4552	.63442	١	مرتفع
١٥	البيانات والمعلومات المخزونة في قواعد البيانات متاحة لكافة المستخدمين من منصة اعتماد	4.3310	.79105	٣	مرتفع
	معدل المتوسط الحسابي (قواعد البيانات)	4.3954			مرتفع

يشير الجدول (١٤) إلى أن الفقرة (13) التي تنص على "تسهم قواعد البيانات في تحسين تقديم الخدمات الالكترونية بمنصة اعتماد" كان لها أعلى وسط حسابي قدره (4.45) وانحراف معياري (٠.63) وتقديرها مرتفع، أما الفقرة (15) كان لها أقل وسط حسابي قدره (4.33) وانحراف معياري (٠.79) وتقديرها مرتفع، ونصت على "البيانات والمعلومات المخزونة في قواعد البيانات متاحة لكافة المستخدمين من منصة اعتماد" وهذا يدل على اهتمام منصة "اعتماد" بتحديث قواعد بياناتها بشكل دوري ومستمر.

ثانياً: أبعاد المتغير التابع (تكاملية سلاسل التوريد)

الجدول (١٥) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات تكاملية سلاسل التوريد

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	التقدير
١٦	تسعى منصة اعتماد بأن يكون موقعها على الانترنت بأبهى صورة لجذب المستفيدين	4.4552	.60069	٣	مرتفع
١٧	يتوفر في الموقع الالكتروني للمنصة العناصر الأساسية الكفيلة بجذب المستفيدين وتسهيل استخدامهم للخدمات الالكترونية	4.4483	.65544	٤	مرتفع
١٨	يتوافر في الموقع نوافذ خاصة لإبداء الانتقادات والانطباعات عن الموقع بهدف تطوير من وجهة نظر المستفيدين	4.4690	.61300	٢	مرتفع
١٩	أدى استخدام منصة اعتماد إلى تحقيق التكامل بين القطاع الحكومي والقطاع الخاص	4.4759	.61331	١	مرتفع
٢٠	أدى استخدام منصة اعتماد إلى تتبع مسار العمليات والإجراءات الإدارية بشكل واضح بين القطاع الحكومي والقطاع الخاص	4.4138	.69308	٦	مرتفع
٢١	سهل استخدام منصة اعتماد على تمكين المنشآت الصغيرة والمتوسطة في المنافسة على عمليات التوريد	4.4345	.62153	٥	مرتفع
	معدل المتوسط الحسابي (سلاسل التوريد)	4.4495			مرتفع

يشير الجدول (١٥) إلى أن الفقرة (١٩) التي تنص على "أدى استخدام منصة اعتماد إلى

تحقيق التكامل بين القطاع الحكومي والقطاع الخاص" كان لها أعلى وسط حسابي قدره (4.47)

وانحراف معياري (٠.61) وتقديرها مرتفع، بينما الفقرة (٢٠) كان لها أقل وسط حسابي قدره

(4.41) وبانحراف معياري (0.69) وتقديرها مرتفع، ونصت على " أدى استخدام منصة اعتماد إلى تتبع مسار العمليات والإجراءات الإدارية بشكل واضح بين القطاع الحكومي والقطاع الخاص" وهذا يدل على الاهتمام بسلاسل التوريد وعلى مستوى تنفيذها وتطبيقها بشكل سليم.

3.4 اختبار فرضيات الدراسة:

1.3.4 اختبار التوزيع الطبيعي (Normal Distribution)

الجدول (16) التوزيع الطبيعي للبيانات

المجموع	
145	حجم العينة
4.4494	المتوسط الحسابي Normal
.51607	الانحراف المعياري Parameters ^{a,b}
.143	Kolmogorov-Smirnov
.001	Asymp. Sig. (2-tailed) ^c

- a. Test Distribution Is Normal.
- b. Calculated from Data.
- c. Lilliefors Significance Correction.

يتبين من الجدول (١٦) أن توزيع البيانات يتبع التوزيع الطبيعي حيث بلغ معامل التوزيع الطبيعي للمتغير التابع ككل (0.143) وأن مستوى الدلالة (0.001) وهو أقل من (0.05).

قبل قيام الباحث باختبار فرضيات الدراسة من أجل ضمان مناسبة البيانات وملاءمتها قام الباحث بإجراء اختبار معامل تضخم التباين (Variance Inflation Factor-VIF)، واختبار التباين

المسموح به (Tolerance) لكل متغير من المتغيرات المستقلة، وذلك للتأكد من عدم وجود ارتباط عالٍ (Multi-collinearity) بين المتغيرات المستقلة.

الجدول (17) اختبار معامل تضخم التباين والتباين المسموح به للتقنية الحديثة

المتغيرات	معامل تقييم التباين (VIF)	التباين المسموح به (T)
العناصر المادية	1.944	.514
العناصر البرمجية	3.084	.324
الدعم الفني والتقني	3.072	.326
شبكات الاتصال	2.984	.335
قواعد البيانات	2.663	.376

يتبين من الجدول (17) قيم معامل تضخم التباين (VIF) والتباين المسموح به (Tolerance) لكل متغير، حيث نلاحظ أن قيمة (VIF) لجميع المتغيرات كان أقل من (10) وأن قيمة التباين المسموح به (Tolerance) لجميع المتغيرات كانت أكبر من (0.05) واستناداً على قاعدة القرار المتعلقة بـ (VIF) تدل القيم على عدم وجود ارتباط بين المتغيرات المستقلة يعيق إجراء اختبار الانحدار.

2.3.4 اختبار الفرضية الرئيسية:

"لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتقنية الحديثة بأبعادها (العناصر المادية، العناصر البرمجية، الدعم التقني والفني، شبكات الاتصال، قواعد البيانات) على تحسين أداء سلاسل

التوريد (الموردين، العملاء، العمليات) وتكامل القطاعين الحكومي والخاص في منصة "اعتماد" عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0,05$).

ولفحص هذه الفرضية أجرى الباحث تحليل الانحدار المتعدد وذلك من أجل بيان أثر محاور التقنية الحديثة مجتمعةً على تحسين أداء سلاسل التوريد وذلك عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0,05$) والنتيجة كما يلي:

الجدول (١٨) ملخص النموذج الخاص بالمتغير التابع ككل (Model Summary)

النموذج	R	R square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.881 ^a	.776	.774	.24534

يتبين من الجدول (18) أن قيمة معامل الارتباط للمتغير المستقل (التقنية الحديثة)، والمتغير التابع (سلاسل التوريد) بلغت (0.881) ويتبين وجود علاقة قوية، وقد بلغت قيمة معامل التحديد (R^2) (0,776)، أي أن النموذج فسر 77,6% من التباين الكلي.

اختبار الانحدار المتعدد:

يوضح الجدول (١٩) تحليل التباين ANOVA وذلك كما يلي:

الجدول (١٩) تحليل التباين ANOVA خاص بالمتغير التابع

النموذج	مصدر البيانات	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	F	Sig.
1	Regression الانحدار	29.744	1	29.744	494.133	.001 ^b
	Residual	8.608	143	.060		

					الخطأ	
			144	38.351	المجموع	

يتبين من الجدول (١٩) أن مستوى الدلالة الإحصائية قد بلغ (0.001) أي أنه أصغر من (0.05) وبذلك تم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة وهي أن هناك أثر لتقنية المعلومات بأبعادها (العناصر المادية، العناصر البرمجية، الدعم التقني والفني، شبكات الاتصال، قواعد البيانات) على تحسين أداء سلاسل التوريد (الموردين، العملاء، العمليات) في منصة "اعتماد" عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0,05)$.

1.2.3.4 الفرضية الفرعية الأولى:

"لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للعناصر المادية المستخدمة على تحسين أداء سلاسل التوريد للقطاعين الحكومي والخاص في منصة "اعتماد" عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0,05)$.
ولفحص هذه الفرضية أجرى الباحث تحليل الانحدار المتعدد وذلك من أجل بيان أثر العناصر المادية المستخدمة في تحسين أداء سلاسل التوريد وذلك عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0,05)$ والنتيجة كما يلي:

الجدول (20) ملخص النموذج الخاص بالعناصر المادية (Model Summary)

النموذج	R	R square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.426 ^a	.182	.176	.46850

يتبين من الجدول (20) أن قيمة معامل الارتباط للمتغير (العناصر المادية)، والمتغير (سلاسل التوريد) بلغت (٠,٤٢٦) ويتبين وجود علاقة متوسطة، وقد بلغت قيمة معامل التحديد (R^2) (٠,١٨٢)، أي أن النموذج فسر ١٨,٢% من التباين الكلي.

اختبار الانحدار المتعدد:

يوضح الجدول (٢١) تحليل التباين ANOVA وذلك كما يلي:

الجدول (٢١) تحليل التباين ANOVA خاص بالعناصر المادية

النموذج	مصدر البيانات	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	F	Sig.
1	Regression الانحدار	6.964	1	6.964	31.730	.001 ^b
	Residual الخطأ	31.387	143	.219		
	المجموع	38.351	144			

يتبين من الجدول (21) أن مستوى الدلالة الإحصائية قد بلغ (0.001) أي أنه أصغر من (0.05) وبذلك تم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة وهي أن هناك أثر للعناصر المادية المستخدمة في تحسين أداء سلاسل التوريد للقطاعين الحكومي والخاص في منصة "اعتماد" عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0,05$).

2.2.3.4 الفرضية الفرعية الثانية:

"لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للعناصر البرمجية المستخدمة على تحسين أداء سلاسل التوريد للقطاعين الحكومي والخاص في منصة "اعتماد" عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0,05$).

ولفحص هذه الفرضية أجرى الباحث تحليل الانحدار المتعدد وذلك من أجل بيان أثر العناصر البرمجية المستخدمة في تحسين أداء سلاسل التوريد وذلك عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0,05$) والنتيجة كما يلي:

الجدول (22) ملخص النموذج الخاص بالعناصر البرمجية (Model Summary)

النموذج	R	R square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.620 ^a	.385	.380	.40622

يتبين من الجدول (22) أن قيمة معامل الارتباط للمتغير (العناصر البرمجية)، والمتغير (سلاسل التوريد) بلغت (0,620) ويتبين وجود علاقة متوسطة، وقد بلغت قيمة معامل التحديد (R^2) (0,385)، أي أن النموذج فسر 38,5% من التباين الكلي.

اختبار الانحدار المتعدد:

يوضح الجدول (23) تحليل التباين ANOVA وذلك كما يلي:

الجدول (23) تحليل التباين ANOVA خاص بالعناصر البرمجية

النموذج	مصدر البيانات	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	F	Sig.
1	Regression الانحدار	14.754	1	14.754	89.412	.001 ^b
	Residual	23.597	143	.165		

					الخطأ	
			144	38.351	المجموع	

يتبين من الجدول (٢٣) أن مستوى الدلالة الإحصائية قد بلغ (0.001) أي أنه أصغر من (0.05) وبذلك تم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة وهي أن هناك أثر للعناصر البرمجية المستخدمة في تحسين أداء سلاسل التوريد للقطاعين الحكومي والخاص في منصة "اعتماد" عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0,05)$.

3.2.3.4 الفرضية الفرعية الثالثة:

"لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للدعم التقني والفني المستخدم على تحسين أداء سلاسل التوريد للقطاعين الحكومي والخاص في منصة "اعتماد" عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0,05)$.

ولفحص هذه الفرضية أجرى الباحث تحليل الانحدار المتعدد وذلك من أجل بيان أثر الدعم التقني والفني المستخدم في تحسين أداء سلاسل التوريد وذلك عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0,05)$ والنتيجة كما يلي:

الجدول (٢٤) ملخص النموذج الخاص بالمتغير الدعم التقني والفني (Model Summary)

النموذج	R	R square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.698 ^a	.487	.483	.37095

يتبين من الجدول (24) أن قيمة معامل الارتباط للمتغير (الدعم التقني والفني)، والمتغير (سلاسل التوريد) بلغت (٠,٦٩٨) ويتبين وجود علاقة متوسطة، وقد بلغت قيمة معامل التحديد (R^2) (0.487)، أي أن النموذج يفسر 48.7% من التباين الكلي.

اختبار الانحدار المتعدد:

يوضح الجدول (25) تحليل التباين ANOVA وذلك كما يلي:

الجدول (25) تحليل التباين ANOVA خاص بالدعم التقني والفني

النموذج	مصدر البيانات	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	F	Sig.
1	Regression الانحدار	18.674	1	18.674	135.704	.001 ^b
	Residual الخطأ	19.678	143	.138		
	المجموع	38.351	144			

يتبين من الجدول (٢٥) أن مستوى الدلالة الإحصائية قد بلغ (0.001) أي أنه أصغر من (0.05) وبذلك تم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة وهي أن هناك أثر للدعم التقني والفني المستخدم في تحسين أداء سلاسل التوريد للقطاعين الحكومي والخاص في منصة "اعتماد" عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0,05$).

4.2.3.4 الفرضية الفرعية الرابعة:

"لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لشبكات الاتصال المستخدمة على تحسين أداء سلاسل التوريد للقطاعين الحكومي والخاص في منصة "اعتماد" عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0,05$).

ولفحص هذه الفرضية أجرى الباحث تحليل الانحدار المتعدد وذلك من أجل بيان أثر شبكات الاتصال المستخدمة في تحسين أداء سلاسل التوريد وذلك عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0,05$) والنتيجة كما يلي:

الجدول (٢٦) ملخص النموذج الخاص بالمتغير شبكات الاتصال (Model Summary)

النموذج	R	R square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.719 ^a	.516	.513	.36014

يتبين من الجدول (26) أن قيمة معامل الارتباط للمتغير (شبكات الاتصال)، والمتغير (سلاسل التوريد) بلغت (٠,٧١٩) ويتبين وجود علاقة قوية، وقد بلغت قيمة معامل التحديد (R^2) (٠,٥١٦)، أي أن النموذج فسر ٥١,٦% من التباين الكلي.

اختبار الانحدار المتعدد:

يوضح الجدول (٢٧) تحليل التباين ANOVA وذلك كما يلي:

الجدول (٢٧) تحليل التباين ANOVA خاص بشبكات الاتصال

النموذج	مصدر البيانات	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	F	Sig.
	Regression	19.804	1	19.804	152.685	.001 ^b

1	الانحدار				
	Residual الخطأ	18.548	143	.130	
	المجموع	38.351	144		

يتبين من الجدول (٢٧) أن مستوى الدلالة الإحصائية قد بلغ (0.001) أي أنه أصغر من (0.05) وبذلك تم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة وهي أن هناك أثر لشبكات الاتصال المستخدمة في تحسين أداء سلاسل التوريد للقطاعين الحكومي والخاص في منصة "اعتماد" عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$.

5.2.3.4 الفرضية الفرعية الخامسة:

"لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لقواعد البيانات المستخدمة على تحسين أداء سلاسل التوريد للقطاعين الحكومي والخاص في منصة "اعتماد" عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$.

ولفحص هذه الفرضية أجرى الباحث تحليل الانحدار المتعدد وذلك من أجل بيان أثر قواعد البيانات المستخدمة في تحسين أداء سلاسل التوريد وذلك عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ والنتيجة كما يلي:

الجدول (٢٨) ملخص النموذج الخاص بالمتغير قواعد البيانات (Model Summary)

النموذج	R	R square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.753 ^a	.567	.564	.34073

يتبين من الجدول (28) أن قيمة معامل الارتباط للمتغير (قواعد البيانات)، والمتغير (سلاسل التوريد) بلغت (٠,٧٥٣) ويتبين وجود علاقة قوية، وقد بلغت قيمة معامل التحديد (R^2) (٠,٥٦٧)، أي أن النموذج فسر ٥٦,٧% من التباين الكلي.

اختبار الانحدار المتعدد:

يوضح الجدول (٢٩) تحليل التباين ANOVA وذلك كما يلي:

الجدول (٢٩) تحليل التباين ANOVA خاص بقواعد البيانات

النموذج	مصدر البيانات	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	F	Sig.
1	Regression الانحدار	21.750	1	21.750	187.344	.001 ^b
	Residual الخطأ	16.602	143	.116		
	المجموع	38.351	144			

يتبين من الجدول (٢٩) أن مستوى الدلة الإحصائية قد بلغ (0.001) أي أنه أصغر من (0.05) وبذلك تم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة وهي أن هناك أثر لقواعد البيانات المستخدمة في تحسين أداء سلاسل التوريد للقطاعين الحكومي والخاص في منصة "اعتماد" عند مستوى دلالة (٠,٠٥ α).

الفصل الخامس

النتائج والتوصيات

الفصل الخامس: النتائج والتوصيات

1.5 مقدمة:

يقدم هذا الفصل مناقشة لأهم النتائج المتعلقة بالدراسة والتوصيات المناسبة لمعالجة مواطن الضعف - إن وجدت - المتعلقة بأثر التقنية الحديثة في تحسين أداء سلاسل التوريد وخلق فرص تنافسية من خلال تكامل القطاع الحكومي والقطاع الخاص عبر منصة "اعتماد".

2.5 مناقشة النتائج:

من الممكن تلخيص أهم نتائج الدراسة وفق ما تم التوصل إليه من خلال إجابات عينة الدراسة في الاستبانة بما يلي:

1.2.5 تأثير العناصر المادية في تحسين أداء سلاسل التوريد:

أشارت نتائج الدراسة إلى وجود تأثير للعناصر المادية في تحسين أداء سلاسل التوريد وخلق فرص تنافسية من خلال تكامل القطاع الحكومي والقطاع الخاص عبر منصة "اعتماد"، حيث بينت النتائج أن أجهزة الحاسوب متوفرة ومتوزعة بشكل ممتاز مما يساعد في معالجة البيانات وإعداد التقارير وتخزين المعلومات، كما بينت النتائج أن منصة "اعتماد" تسعى لجعل أجهزة الحاسوب جزءاً أساسياً في إنجاز عملياتها الداخلية والخارجية.

2.2.5 تأثير العناصر البرمجية في تحسين أداء سلاسل التوريد:

أشارت نتائج الدراسة إلى وجود تأثير للعناصر البرمجية في تحسين أداء سلاسل التوريد وخلق فرص تنافسية من خلال تكامل القطاع الحكومي والقطاع الخاص عبر منصة "اعتماد"، حيث بينت

النتائج أن منصة "اعتماد" تقوم بتحديث البرمجيات المستخدمة كلما اقتضت الحاجة إليها، وتوفر الأنظمة اللازمة لتشغيل الأجهزة والشبكات وقواعد البيانات في مسار العمليات.

3.2.5 تأثير الدعم التقني والفني في تحسين أداء سلاسل التوريد:

أشارت نتائج الدراسة إلى وجود تأثير للدعم التقني والفني في تحسين أداء سلاسل التوريد وخلق فرص تنافسية من خلال تكامل القطاع الحكومي والقطاع الخاص عبر منصة "اعتماد"، حيث بينت النتائج أنه يتوفر في منصة "اعتماد" عاملين في مجال تكنولوجيا المعلومات بغرض إنجاز الأداء، وكذلك متخصصون في تنفيذ العمليات وجمع وتحليل البيانات، ويعتبرون هم أهم مكونات البنية التحتية ويتميزون بالتكيف مع الظروف والمتغيرات التقنية.

4.2.5 تأثير شبكات الاتصال في تحسين أداء سلاسل التوريد:

أشارت نتائج الدراسة إلى وجود تأثير لشبكات الاتصال في تحسين أداء سلاسل التوريد وخلق فرص تنافسية من خلال تكامل القطاع الحكومي والقطاع الخاص عبر منصة "اعتماد"، حيث بينت النتائج شبكات الاتصال تعمل على تبادل المعلومات والبيانات بين المستخدمين، وتوفر خدمات ممتازة للعملاء مع ضمان تدفق المعلومات بشكل سلس، كذلك تضمن انسيابية المعلومات بين المستويات الإدارية بطريقة فعالة وفي الوقت المناسب عند الطلب.

5.2.5 تأثير قواعد البيانات في تحسين أداء سلاسل التوريد:

أشارت نتائج الدراسة إلى وجود تأثير لقواعد البيانات في تحسين أداء سلاسل التوريد وخلق فرص تنافسية من خلال تكامل القطاع الحكومي والقطاع الخاص عبر منصة "اعتماد"، حيث بينت النتائج أنه يمكن للعملاء الاحتفاظ بالمعاملات التي قاموا بتنفيذها سواء من القطاع الحكومي أو

القطاع الخاص، وتوفر المعلومات والملفات ذات العلاقة وتخزين النتائج بشكل مستمر، وكذلك
تتيح للعملاء قدرات الإبلاغ وطرح الأسئلة وتلقي الإجابات.

3.5 التوصيات:

بناءً على ما توصلت إليه الدراسة من نتائج، فيأمل الباحث من أصحاب القرار وصانعيه
الأخذ بالتوصيات التي تتسجم مع منصة "اعتماد" وهي على النحو التالي:

١. توصي الدراسة منصة "اعتماد" بضرورة المحافظة على المستوى العالي من الاهتمام

بتكنولوجيا المعلومات (التقنية الحديثة) نظراً لأنها المصب الرئيسي للمنصة في تبادل

المعلومات. ومن هذا المنطلق لا بد للمنصة أن تستمر في متابعة وتطوير تقنياتها لمواكبة

التقدم السريع لتكنولوجيا المعلومات واكتشاف تقنيات جديدة وحديثة بشكل دائم.

٢. توصي الدراسة بزيادة وعي العاملين بأهمية تكامل سلاسل التوريد باعتبارها الهدف الرئيس

في المنصة لتعزيز الفرص التنافسية وتحقيق التفوق والاستدامة.

٣. توصي الدراسة بضرورة وضع استراتيجيات مرنة تتكيف مع التحديات والتطورات البيئية

المحيطة، ووضع خطط وبرامج بديلة يمكن اللجوء إليها عند حدوث أي تغير، مع وضع

وسيلة للمستخدمين بإمكانية إبداء ملاحظاتهم واقتراحاتهم وتفعيل دور التغذية الراجعة في

ذلك.

٤. توصي الدراسة بضرورة توفير أجهزة حاسوبية لمعالجة المعلومات وعرض وإعداد التقارير

وحفظ وتخزين البيانات، لأهمية ذلك في إنجاز عمليات سلاسل التوريد عبر منصة "اعتماد".

٥. توصي الدراسة بضرورة استقطاب المختصين ذوي الكفاءات والخبرات في المجالات التي تعزز الدور التقني والفني والإداري بالمنصة، للقيام بالمهام والمسؤوليات بشكل أفضل وأسرع يواكب التقنية الحديثة.
٦. توصي الدراسة بتفعيل دور الدورات التدريبية للعاملين في منصة "اعتماد" حول التقنيات الحديثة، مما يساعد الموظفين على استخدام تكنولوجيا المعلومات بشكل أسهل وأسرع.
٧. توصي الدراسة بضرورة التركيز على الموقع الإلكتروني لمنصة "اعتماد"، كونها الواجهة الرئيسية والبوابة الأساسية التي من خلالها يمكن القيام بجميع العمليات وإدخال واستخراج البيانات، بحيث تكون مرنة على المستخدمين تتسم بوضوح جميع القوالب اللازمة، مع إمكانية وضع الاستفسارات وإيجاد الحلول بكل سهولة.
٨. تدعيم دور البحوث العلمية المستقبلية التي تسلط الضوء على التقنيات الحديثة، والتي يمكن الاستفادة منها في تعزيز وتطوير أداء سلاسل التوريد مما يصنع ميدان تنافسي عادل للقطاع الخاص، وفعالية وتمكين مستمر للقطاع الحكومي.

الفصل السادس

المراجع والملاحق

الفصل السادس: المراجع والملاحق

1.6 المراجع العربية:

- إدريس، عبد الرحمن ثابت (2005). نظم المعلومات الإدارية في المنظمات المعاصرة. الإسكندرية، مصر: الدار الجامعية.
- إدريس، ثابت، والمرسى، جمال (2006). الإدارة الاستراتيجية، القاهرة: الدار الجامعية.
- جواد، شوقي ناجي (2000). إدارة الاستراتيجية. الطبعة الأولى، عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع.
- الخناق، سناء عبد الكريم (2008). نظام هندسة المعرفة: استخدام تكنولوجيا المعلومات في تمثيل المعرفة. عمان، الأردن: دار القطوف.
- الناصر، عامر (2016). إدارة المعرفة في إطار نظم نكاء الأعمال. عمان، الأردن: دار اليازوري.
- قندلجي، عامر إبراهيم، والسامرائي، إيمان فاضل، (2002). تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها. عمان: دار الوراق للنشر والتوزيع.
- الطيب، عبد الخالق (٢٠٢١). أثر تكنولوجيا المعلومات في إدارة سلسلة التوريد: دراسة حالة شركة نبتة للبتروال المحدودة. مجلة كلية التجارة العلمية، الخرطوم، السودان، العدد ١٠، ص ٢٢-١.
- سمير، برياش (2021). دور نظام المعلومات في تكامل سلسلة توريد المؤسسة الممتدة: دراسة حالة شركة Condor Electronics. مجلة معهد العلوم الاقتصادية، (1)24، 687- 710 .

- الملا، بشار نبيل، رياض، رياض اسماعيل، عنبر، محمود محمد عبد الرازق (2021). الأهمية الاقتصادية للخدمات اللوجستية وعلاقتها بالنمو الاقتصادي لدول مجلس التعاون الخليجي. **مجلة البحوث والدراسات الإفريقية ودول حوض النيل**، جامعة أسوان، (2) 2، 166-202.
- لطيف، رشا نوري، وعبد، قاسم إبراهيم (2019). الادارة اللوجستية ودورها في تعزيز الميزة التنافسية: بحث استطلاعي تحليلي من وجهة نظر العاملين في بعض شركات الاتصالات العراقية. **مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية والإدارية**، 11(26)، 518-540.
- صالح، سرمد وإسماعيل، هادي وعلي، آري (2017). دور ذكاء الأعمال في تحقيق أبعاد الاستجابة الكفاءة للمستهلك دراسة لآراء عينة من المديرين في متاجر المفرد التابعة لمنظمات الأعمال الدولية في محافظتي أربيل ودهوك. **المجلة الأكاديمية لجامعة نورو**، ٧ (١)، ص ص: ٩٠-١٠٣.
- الجوهري، حسيب، سليمان، غريب، الصاوي، عصام (٢٠٢٣). تأثير التحول الرقمي على إدارة سلسلة التوريد الالكترونية: بالتطبيق على شركة القناة لتوزيع الكهرباء. **المجلة الدولية للعلوم الإدارية والاقتصادية والمالية**، المجلد (٢)، العدد (٧)، مصر.
- بلعلاء، خديجة. ومعموري، سورية (2011) دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في اكتساب مزايا تنافسية في منظمات الأعمال"، **الملتقى الدولي الخامس حول رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الاقتصاديات الحديثة**، الجزائر: كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

- الحلوان، غوش، شمسي، محمد (٢٠٢٣). أثر التقنية الحديثة في تطوير الخدمات اللوجستية في المطارات السعودية. *المجلة الدولية لنشر البحوث والدراسات*، المجلد الرابع، الإصدار ٤٢.
- أبو الرب، أمينة وشلالي عبد القادر (2020). تكنولوجيا المعلومات في الجزائر بين الواقع والافاق. *الملتقى الدولي الرابع للرقمنة والتحول الاقتصادي*، جامعة الجزائر، الجزائر.
- مصاروة، السكر، فارس (2019). أثر تكنولوجيا المعلومات على تكامل إدارة سلسلة التوريد في مجموعة المناصير الأردن. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن.
- صفا باسل (2018). أثر تكامل سلسلة التوريد على نمو مجموعة السيفوي. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة عمان العربية، عمان، الأردن.
- العامري، حسين (٢٠١١). أثر فاعلية عوامل تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء سلسلة التوريد الالكترونية (دراسة تطبيقية على الشركات الصناعية المدرجة في سوق عمان المالي). رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن.
- طويهي، فاطمة (2015). أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية - دراسة حالة شركة إنتاج الكهرباء بتيارت. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير، جامعة وهران 2.
- الهاشمي، ليلي عبد الكريم محمد ومحمد جمال هداش (2018). دور تكنولوجيا المعلومات الحديثة في تحسين وزيادة الشمول المالي - دراسة تطبيقية في مصرفي بغداد الأهلي التجاري وأشور الدولي. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة قسنطينة.

- شبيب، محمد (2015). دور أنظمة ذكاء الأعمال في تنمية رأس المال البشري في القطاع المصرفي الفلسطيني. رسالة ماجستير منشورة الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- زمزم، هدى (2018). أثر نظم المعلومات الإدارية على ذكاء الأعمال. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة عمان العربية، عمان، الأردن.
- بوهنتالة، نور الهدى (2009). دور أنشطة الامداد في تحقيق الميزة التنافسية: دراسة حالة شركة الاسمنت بعين التوتة. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الحاج لخضر، بانه، الجزائر.
- حيدر، رؤى مازن (٢٠٢٠). أثر تكنولوجيا المعلومات على أداء العاملين في قطاع البنوك الخاصة التقليدية في دمشق. رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الافتراضية السورية، سوريا.
- الزهراني، عبد الخالق (٢٠٢٠). الخدمات الالكترونية وأثرها في تحسين حياة المجتمع على المستفيدين من خدمات نظام أبشر. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة جدة، المملكة العربية السعودية.
- أبو جارور، سحر فالح (2009). أثر العوامل الداخلية والخارجية على تطبيق الأعمال الالكترونية لتحقيق الميزة التنافسية في منظمات الأعمال الأردنية. أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، عمان، الأردن.
- ارتيمة، هاني (2006). تكنولوجيا المعلومات ودورها في تحسين أداء سلاسل التوريد. أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، عمان، الأردن.

- العموش، خالد صالح (2003). أثر التجارة الإلكترونية على إدارة سلاسل التوريد دراسة حالة على بعض الشركات الصناعية في الأردن. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، عمان، الأردن.

- التميمي، حمزة صالح (2015). أثر تكامل سلسلة التوريد على الأداء التشغيلي لشركات صناعة الأدوية الأردنية. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن.

2.6 المراجع الأجنبية:

- Ball, Donald A., McCulloch, Wendell H. Jr., Geringer, Minor, Micheal S. & McNett, Jeanne M. (2008). **International Business: The Challenge of Global Competition**. 11th Ed. Boston: Irwin McGraw Hill.
- Krajewski, Lee, J. & Ritzman, Larry, P. (2003). **Operation Management: Strategy and Analysis**. 5th edition, Wesley Publishing Com USA.
- Chopra, Meindl, Sunil (2016). **Supply Chain Management: Strategy, Planning, Operation**. 6th Ed. (Global Edition). PEARSON
- Besterfield. (2004). **Total Quality Management**. 4th Ed. Prentice Hall
- Chuang, C.Ling. (2004). **Supplier selection and order allocation in supply chain management**. Unpublished doctoral dissertation. The University of Iowa. USA.
- Harland, C.Johnsen, T. Laming, R. & Zheng. (2005). an initial classification of supply chain networks. **International Journal of Operations & Production Management**. Vol. 20. No. 6. 2000. pp. 675- 691
- Buford, Sandra Casey, (2006). Linking Human Resources to Organizational Performance and Employee Relations in Human Services Organizations: Ten HR Essentials for Managers. **International Journal of Public Administration**. Vol. 29, No.517, pp: 517-523. Available at EBSCO.
- Mandal, P., & Bagchi, K. (2016). **Strategic role of information, knowledge and technology in manufacturing industry performance**. Industrial Management & Data Systems.

- Mithas, S., & Rust, R. T. (2016). **How information technology strategy and investments influence firm performance**. *Mis Quarterly*, 40(1), 223-246.
- Kearns, G. S., & Sabherwal, R. (2006). Strategic alignment between business and information technology: a knowledge-based view of behaviors, outcome, and consequences. **Journal of management information systems**, 23(3), 129-162.
- Law, R., Sun, S., Ka, D., Fong, C., Hoc, L., Fong, N., and Fu, H. (2018). A systematic review of China's outbound tourism research. **International Journal of Contemporary Hospitality Management**, Vol. 28 No. 12, pp. 2654 – 2674.
- Gomezelj, D., O. (2018). A systematic review of research on innovation in hospitality and tourism. **International Journal of Contemporary Hospitality Management**, Vol. 28 No. 3, pp. 516 – 558.
- Velikonja, U. (2018), "The Political Economy of Board Independence", **North Carolina Law Review**, Vol. 92, pp. 855–916.
- Belov, S., Demirkan, H., & Spohrer, J. (2017). **Introduction to the Business Intelligence, Analytics and Cognitive: Case Studies and Applications (COGS) Minitrack**. Hawaii International Conference on System Sciences.
- Verhoef, P.C., Kooge, E., and Walk, N., (2016). **Creating Value with Big Data Analytics: Making Smarter Marketing Decisions**, London, Routledge.
- Gauzelina, & Bentza, (2017). **An Examination Of The Impact Of Business Intelligence Systems On Organizational Decision Making And Performance: The Case Of France**.
- Chan, F. T. S., & Qi, F. (2015). **Logistics and supply chain management: Concepts, methodologies, tools, and applications**. Hershey, PA: IGI Global.
- Li, X., & Yan, H. (2019). **Sustainability in logistics and supply chain management: Concepts, frameworks, and cases**. Singapore: Springer.
- Smith, J. (2017). **Logistics management: Principles and applications**. New York, NY: McGraw - Hill Education.

3.6 ملحق استبانة الدراسة:

نص الاستبيان:

السادة المحترمين،

تحية طيبة وبعد،

يرجى التكرم بالإجابة على الاستبيان التالي والذي تم إعداده بهدف نيل شهادة الماجستير في تخصص إدارة الأعمال بجامعة ميدأوشن، وهي دراسة بعنوان (أثر التقنية الحديثة في تحسين أداء سلاسل التوريد وخلق فرص تنافسية عبر تكامل القطاع الحكومي والقطاع الخاص بمنصة "اعتماد"). ونظراً لما لهذه الدراسة من آثار إيجابية تنصب في مصلحة القطاعين الحكومي والخاص من خلال الخدمات الإلكترونية. آخذين بالاعتبار أن جميع المعلومات التي سيتم تحصيلها من هذا الاستبيان هي لأغراض البحث العلمي فقط وسيتم التعامل معها بأمانة وسرية تامة. راجياً من الله ثم منكم التكرم بالإجابة على أسئلة الاستبانة بدقة وعناية.

وتقبلوا فائق الاحترام والتقدير

الجنس	ذكر	أنثى		
العمر	٣٠ فما دون	٣١ - ٤٠ سنة	٤١ - ٥٠ سنة	٥١ سنة فأكثر
المؤهل العلمي	الثانوية فما دون	دبلوم متوسط	بكالوريوس	ماجستير أو دكتوراه
الوظيفة	موظف	مساعد إداري	إداري	أخرى
عدد سنوات الخبرة	٥ سنوات فما دون	٦ - ١٠ سنوات	١١ - ٢٠ سنة	٢١ سنة فأكثر

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	العبارة
المجال الأول: المتعلق في التقنيات الحديثة (تكنولوجيا المعلومات)					
أ - العناصر المادية (الأجهزة)					
					١- تعتمد منصة اعتماد على أجهزة حاسوب ذات جودة عالية لتلبية احتياجات القطاع
					٢- يساعد استخدام أجهزة الحاسوب عبر منصة اعتماد في منع الأخطاء البشرية
					٣- تسعى منصة اعتماد إلى جعل أجهزة الحاسوب مكون أساسي في انجاز عملياتها
ب - العناصر البرمجية (البرامج)					
					٤- تعتمد منصة اعتماد على برمجيات خاصة لمتابعة كافة الأعمال
					٥- يتم تبادل المعلومات عبر منصة اعتماد من خلال البرمجيات بين القطاع الحكومي والقطاع الخاص بطريقة مرنة
					٦- تقدم البرمجيات عبر منصة اعتماد التقارير اللازمة ومؤشرات قياس الأداء بشكل جيد
ج - الدعم التقني والفني					
					٧- يوجد في منصة اعتماد كوادر بشرية تقنية وفنية مؤهلة للتعامل مع البرمجيات والشبكات وتطوير الخدمات المقدمة

					٨- جميع الموظفين داخل منصة اعتماد لديهم القدرة على تقديم الخدمات للمستخدمين بشكل جيد
					٩- يعتبر العاملون في مجال التكنولوجيا المعلومات هم أهم مكونات البنية التحتية لمنصة اعتماد
د - شبكات الاتصال					
					١٠- تمتلك منصة اعتماد شبكة ربط خاصة ومتطورة بين أجهزة الحاسوب لنقل وتبادل البيانات
					١١- تستخدم منصة اعتماد وسائل اتصال حديثة كالبريد الإلكتروني وشبكات الإنترنت الداخلية
					١٢- يمكن لأي مستفيد الحصول على المعلومات المطلوبة بطريقة فعالة في أي وقت
هـ - قواعد البيانات					
					١٣- تعتمد منصة اعتماد على قواعد البيانات في عملية اتخاذ القرارات الاستراتيجية
					١٤- تسهم قواعد البيانات في تحسين تقديم الخدمات الإلكترونية بمنصة اعتماد
					١٥- البيانات والمعلومات المخزنة في قواعد البيانات متاحة لكافة المستخدمين من منصة اعتماد
و - تصميم الموقع					
					١٦- تسعى منصة اعتماد بأن يكون موقعها على الانترنت بأبهى صوره لجذب المستخدمين

					١٧- يتوفر في الموقع الالكتروني للمنصة العناصر الأساسية الكفيلة بجذب المستفيدين وتسهيل استخدامهم للخدمات الالكترونية
					١٨- يتوافر في الموقع نوافذ خاصة لإبداء الانتقادات والانطباعات عن الموقع بهدف تطوير من وجهة نظر المستفيدين
المجال الثاني: المتعلق في تكاملية سلاسل التوريد					
					١٩- أدى استخدام منصة اعتماد إلى تحقيق التكامل بين القطاع الحكومي والقطاع الخاص
					٢٠- أدى استخدام منصة اعتماد إلى تتبع مسار العمليات والإجراءات الإدارية بشكل واضح بين القطاع الحكومي والقطاع الخاص
					٢١- سهل استخدام منصة اعتماد على تمكين المنشآت الصغيرة والمتوسطة في المنافسة على عمليات التوريد

Abstract :

The Impact of Modern Information and Communication Technology on Improving Supply Chain Performance and Creating Competitive Opportunities

(A Case Study on the Integration of the Government and Private Sectors through the "Etimad" Platform)

This study aimed to explore the impact of modern technology, encompassing its dimensions (hardware elements, software elements, technical and support services, communication networks, and databases), on improving supply chain performance with its dimensions (suppliers, customers, and operations) through the integration of the government and private sectors under the cover of the "Etimad" platform. The study adopted a descriptive-analytical approach due to its suitability for this research, utilizing a questionnaire as the primary tool for data collection. The study sample consisted of distributing (160) questionnaires to managers, administrators, their deputies, assistants, and other employees working in the Ministry of Finance (on the "Etimad" platform) and some support services, supply, and logistics departments in government sectors, as well as some companies working in the supply activity. Data was collected using the questionnaire, with (145) responses retrieved, achieving a response rate of (91%). The study's results indicated a statistically significant impact of modern technology on enhancing supply chain performance. The study recommended the necessity of applying information technology (modern technology) across all fields to elevate service quality, boost competitiveness, and attract qualified competencies to fulfill required tasks. Additionally, the "Etimad" platform should formulate flexible strategies that respond to changes, given the rapid and significant developments in technology.

- **Keywords:** Modern Technology, Supply Chains, "Etimad" Platform.

Midocean University

College of Management

Department of Business Administration



**The Impact of Modern Information and Communication Technology
on Improving the Performance of Supply Chains and Creating
Competitive Opportunities**

(A Case Study on the Integration of the Government and Private Sectors through
“Etimad” Platform)

Prepared by:

Ali Eissa Ahmad Sabeei

242001370

Supervised by:

Dr. Al-Faisal Abdul Hamid Mohammed Hassan

Dr. Fayez Jarad

Year:2025