



**الدور الوسيط للرشاقة الاستراتيجية في العلاقة
بين مكونات نظم المعلومات الإدارية والثقة التنظيمية:
دراسة حالة شركة Moov Africa للاتصالات تشاد - أنجمينا
في الفترة ما بين (2015-2023م)**

**The mediating role of strategic agility (swiftness) in the relationship the
components of information management and trust of internal
organization: A case study of the telecommunication company Moov Africa
N'djamena- Chad**

إعداد

د. علي يحيى قجة

مدرس إدارة الأعمال

جامعة آدم بركة بأبشة

aliyahyagoudja@gmail.com

مجلة البحوث التجارية - كلية التجارة جامعة الزقازيق

المجلد السابع والأربعون - العدد الرابع أكتوبر 2025

رابط المجلة: <https://zcom.journals.ekb.eg/>

المستخلص

هدف البحث للتعرف إلى أثر مكونات نظم المعلومات الإدارية على الثقة التنظيمية من خلال اختبار الرقابة الاستراتيجية كمتغير وسيط في شركة Moov Africa للاتصالات- تشاد، وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، واعتمد الباحث على عينة طبقية عشوائية بلغت (200) ، والصالحة للتحليل (190) ، بنسبة (97%) مع الاستعانة بالاستبانة كأداة لمجمع البيانات، وتم تحليل البيانات واختبار الفرضيات باستخدام برنامج (SPSS) و (AMOS) ، واختبار أساليب نمذجة المعادلة البنيوية SEM، وتوصل البحث إلى مجموعة من النتائج أهمها: وجود علاقة إيجابية وتأثير بين مكونات نظم المعلومات الإدارية والثقة التنظيمية، وبينت نتائج التحليل أن الرقابة الاستراتيجية تتوسط العلاقة بشكل جزئي ، وأوصى البحث بتعزيز مكونات نظم المعلومات الإدارية بين العاملين ، وتشجيع الشركة على تبني هياكل تنظيمية مرنة تتيح استجابة سريعة للتغيرات ، وقد يسهم هذا البحث تقديم في تفتح آفاق مستقبلية حول الاستخدام الفعال للتكنولوجيا وسرد توصيات علمية تدعم الشركة في بناء بيئة عمل أكثر استقراراً وثقة.

الكلمات المفتاحية: مكونات نظم المعلومات الإدارية ، الثقة التنظيمية ، الرقابة الاستراتيجية .

(1) مقدمة

فرض التطور التكنولوجي المتسارع وإفرازاته الكثيرة على جميع المنظمات التعاطي معه لتأمين مستقبلها الذي يشوبه الغموض وظروف اللاتأكد، وعلى الرغم من الأساليب الإدارية المُتعبة، إلا أنها لم تف بمتطلبات التغيير العصرية المتسارعة مما يعيق نموها ويؤثر على بقاءها وضعف قدراتها التنبؤية التحديات المستقبلية، (الغنام: 2023م)، واتجهت منظمات العصر الحالي بشكل متزايد على نظم المعلومات الإدارية لما لها من فعالية وتحديث للعمل الإداري وحوسبته، وتعزيز القدرة على البقاء والصمود أمام المنافسين، فأصبحت المنافسة تعتمد على الإنسان نفسه في نظم المعلومات الإدارية (النجار: 2006) وهذا ما حثَّ عليها العمل على زيادة الثقة التنظيمية في المنتمين إليها بصورة أكبر مما كانت، إذ أن الثقة التنظيمية لا تعتمد على توفير المعلومات فحسب، بل تتأثر عوامل أخرى مثل: الرقابة الاستراتيجية، لأنها إحدى آليات التغيير في المنظمات التي تؤمن بسرعة الاستجابة، فالمنظمات التي تنتهج الرقابة الاستراتيجية في عملياتها الإدارية تركز بلا أدنى شك على ظروف التعامل مع مكونات نظم المعلومات الإدارية، وفي الوقت الراهن أصبحت المنظمات بحاجة إلى رأس مالي بشري يتسم بمصطلح الرقابة كأسلوب استراتيجي جيد يساعد المنظمات للنهوض بالمهام المنوط بها (الشوادي: 2023م)، وبموجب طبيعة وأنشطة العمل في شركة Moov Africa للاتصالات- تشاد، وما تملكه من خبرات ومهارات وموارد تمكنها من سرعة اتخاذ القرارات، ومن الضروري أن تمتلك رقابة استراتيجية كأسلوب تنظيمي واستراتيجية للإدارة والتقليل من عدم التأكد التي تواجهها، وقد يسهم هذا البحث تقديم في تفتح آفاق مستقبلية حول الاستخدام الفعال للتكنولوجيا وسرد توصيات علمية تدعم الشركة في بناء بيئة عمل أكثر استقراراً وثقة.

2. مشكلة البحث:

تماشياً مع التطورات الهائلة في مختلف الميادين على الصعيدين العام والخاص، جعل الكثير من المنظمات تواجه مشكلات وصعوبات كثيرة، مما يستدعي جهوداً وطاقات خاصة وكبيرة من قبل المنظمات والعاملين فيها، حتى تتمكن من تجاوز الصعوبات والمشكلات الإدارية الناجمة على إثر ذلك، وهنا يأتي دور الثقة التنظيمية باعتبارها واحدة من أهم موضوعات الإدارة التي تولد الولاء والانتماء للمنظمات، لأن الثقة التنظيمية لدى الأفراد تعد ركناً أساسياً يساعدها في تحقيق أهدافها

وهذا يتم من خلال توفر المعلومات وسهولة تدفقها، وبعد الدراسة الاستطلاعية التي تمت وبمراجعة أدبيات الدراسات التي تناولت متغيرات البحث، اتضح بأن هناك ضعف واضح في الثقة التنظيمية بين العاملين في الشركة، وتعاني أيضا من ضعف آليات نظم المعلومات الإدارية وإهمال بعضها مما يقلل من قدرتها التنافسية على المستوى المحلي والإقليمي لتقديم خدمات اتصالات ذات جودة عالية، وقد تناولت دراسة (الراشدي، عبد الهادي، 2019م)، مكونات نظم المعلومات الإدارية (الأجزاء المادية، البرمجيات، الأفراد، قاعدة البيانات) كما أن الرقابة الاستراتيجية تعد بمثابة المدخل الذي يمكن المؤسسات من الكشف عن الفرص المتاحة إذا تمّ الاعتناء بها واستثمارها، وعند النظر إلى القطاع الاتصالات في تشاد بشكل عام وشركة Moov Africa بشكل خاص في الوقت الحاضر، يُلاحظ التوسع في فتح المكاتب الجديدة بالمناطق والقرى وزيادة خدماتها من حيث قوة الشبكة سواء في المكالمات الهاتفية أو خدمات الإنترنت والتي بدأت كمنافس قوي للشركات الأخرى من خلال جذب الزبائن وتوجههم إليها نتيجة الروتين المتبع من الشركات الأخرى، فضلا عن نسبة الفوائد والعروض التي تقوم بها الشركة للزبائن، وتسهيل منح القروض للمقترضين، وتعتبر شركة Moov Africa واحدة من ثلاث شركات اتصال في تشاد بعد كل من ليبيرتيس، وسيلنتيل والتي بدأت العمل في عام 2005 تحت العلامة التجارية TIGO تشاد، التابعة لمجموعة MILLICOM وعلى الرغم من أهمية تطبيق الرقابة الاستراتيجية في شركة Moov Africa للاتصالات إلا أن الدراسات السابقة أوضحت بأن تطبيقها دون المنشود، وعليه يهدف هذا البحث إلى سد الفجوة من خلال دراسة مكونات نظم المعلومات الإدارية وربطه بالثقة التنظيمية بشركة Moov Africa للاتصالات، حيث أنه من النادر توفر دراسات مشابهة تربط بين متغيرات الدراسة الحالية بصورة مباشرة في البيئة المحلية.

واستناداً لما سبق والفجوة البحثية التي تم اكتشافها، كان لازماً وضع هذه المشكلة في شكل تساؤلات ليتم الإجابة عليها، وصولاً إلى الأهداف والفرضيات التي ستبنى في ضوء هذه الأسئلة لإجراء الاختبارات الإحصائية واستخلاص النتائج وتقديم التوصيات.

حيث تم صياغة المشكلة في السؤال الرئيسي التالي: إلى أي مدى تسهم الرقابة الاستراتيجية كمتغير وسيط في العلاقة بين مكونات نظم المعلومات الإدارية (الأجهزة المادية، البرمجيات، قاعدة البيانات، الأفراد) والثقة التنظيمية (الثقة في المسؤول المباشر، الثقة في الإدارة العليا، الثقة في الزملاء، توفر المعلومات) في شركة Moov Africa للاتصالات؟ وتنبثق منه عدة أسئلة فرعية على النحو التالي:

1. ما أثر مكونات نظم المعلومات الإدارية على الثقة التنظيمية في شركة Moov Africa للاتصالات؟

2. هل هنالك أثر للرقابة الاستراتيجية على الثقة التنظيمية في شركة Moov Africa للاتصالات؟

3. هل الرقابة الاستراتيجية تتوسط العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية والثقة التنظيمية في شركة Moov Africa للاتصالات؟

4. أهداف البحث:

الهدف الرئيسي من البحث هو: التحقق من أثر نظم المعلومات الإدارية على الثقة التنظيمية في شركة Moov Africa للاتصالات، من خلال الرقابة الاستراتيجية كمتغير وسيط، ويتفرع من هذا الهدف الرئيسي عدد من الأهداف الفرعية على النحو التالي:

1. التعرف على مستوى تطبيق وممارسة نظم المعلومات الإدارية في شركة Moov Africa للاتصالات.

2. التعرف على أثر مكونات نظم المعلومات الإدارية (الأجهزة المادية، البرمجيات، قاعدة البيانات) على الثقة التنظيمية (الثقة في المسؤول المباشر، الثقة في الإدارة العليا، الثقة في الزملاء، توفر المعلومات) في شركة Moov Africa للاتصالات.

3. بيان أثر الثقة التنظيمية على الرقابة الاستراتيجية في شركة Moov Africa للاتصالات.

4. اختبار الدور الوسيط للرقابة الاستراتيجية في العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية والثقة التنظيمية في شركة Moov Africa للاتصالات.

5. أهمية البحث:

يكتسب هذا البحث أهمية خاصة بوصفه أحد المحاولات التي تناولت الربط بين نظم المعلومات الإدارية والثقة التنظيمية وقياس الدور الوسيط للرشاقة الاستراتيجية في هذه العلاقة، كما أنه يعالج موضوعاً لم يلق اهتماماً كبيراً على حد علم الباحث في شركة Moov Africa للاتصالات، لذا جاءت أهميته مقسمة إلي:

5-1- الأهمية النظرية

1. يسعى البحث إلى تقديم إسهاماً علمياً لتقليل الفجوة بين الأبحاث العربية التي تتسم بالندرة في مجال نظم المعلومات الإدارية خاصة في المؤسسات التشادية.
2. المساهمة في معرفة أثر الرشاقة الاستراتيجية كمتغير وسيط بين نظم المعلومات الإدارية والثقة التنظيمية في شركة Moov Africa للاتصالات.
3. المساهمة في إثراء البحوث العلمية وبناء وتكوين المعرفة العلمية من خلال اختبار مفاهيم البحث ومتغيراته.

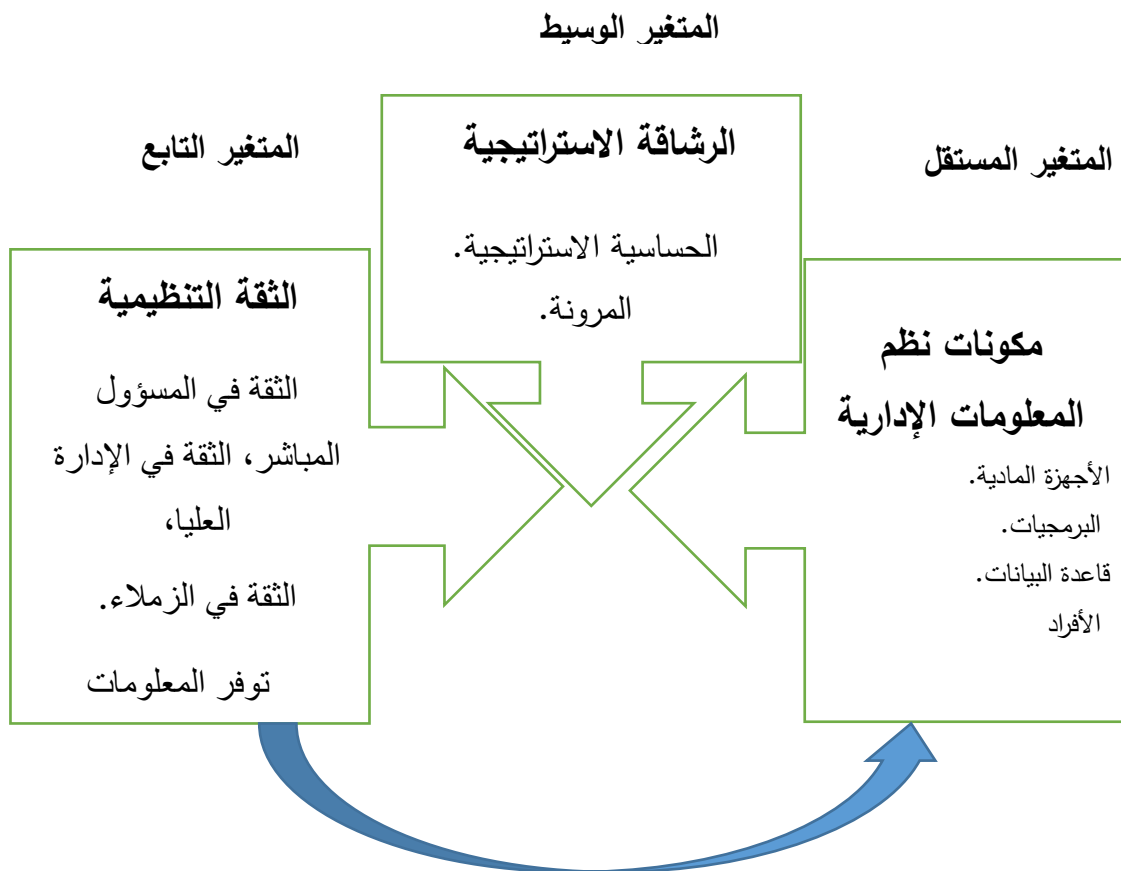
5-2- أهمية تطبيقية:

1. يعد مدخل نظم المعلومات الإدارية من المناهج الحديثة نسبياً في البيئة الادارية التشادية، فإن إخضاعه للدارسة التطبيقية يعطي أهمية واضحة، ضمن الإطار العلمي للشركة المبحوثة. ويساهم في تحسين أدائها ويدعم قدرتها على المنافسة والبقاء والنمو.
2. الإسهام في حثّ الشركة المبحوثة على إثراء الثقة التنظيمية والتجديد ومواكبة التطوير وتطبيق نظم المعلومات الإدارية وتبني توجهات إستراتيجية خاصة في مجال التخطيط والأساليب التكنولوجية المستخدمة والمهام والأنشطة واتجاهات ومهارات الأفراد.
3. الإسهام فيما يقدمه البحث من معلومات مهمة لمتخذي القرارات، وما ستصل إليه من نتائج وتوصيات تتعلق حول العلاقة بين متغيرات البحث وإمكانية الاستفادة من مخرجاته في الواقع العملي لشركة Moov Africa للاتصالات.
4. قد يسهم هذه البحث في لفت انتباه الباحثين لفهم أعمق وأشمل لطبيعة هذه المتغيرات وإمكانية التعميم على عينات أكبر والوصول لدرجة عالية من الإنجاز والفاعلية للقيام بالعديد من

الدراسات والبحوث في القطاعات الصناعية والتحويلية وغيرها من القطاعات الأخرى للمؤسسات التنشادية.

6. نموذج البحث

المتغير المستقل: مكونات نظم المعلومات الإدارية (الأجهزة المادية، البرمجيات، قاعدة البيانات، الأفراد).
المتغير الوسيط: الرشاقة الاستراتيجية وأبعادها المتمثلة في (الحساسية الاستراتيجية، المقدرات الجوهرية، وضوح الرؤية، المسؤولية المشتركة، سرعة الاستجابة، اختيار الأهداف الاستراتيجية).
المتغير التابع: الثقة التنظيمية وأبعاده المتمثلة في (الثقة في المسؤول المباشر، الثقة في الإدارة العليا، الثقة في الزملاء، توفر المعلومات).



الدراسة من أعداد الباحث.

(7) فرضيات البحث

تم صياغة الفرضيات الآتية بناءً على ما ورد في الدراسات السابقة، ومن أنموذج البحث الوارد في الشكل رقم (1) كما يأتي:

1. يوجد تأثير معنوي بين مكونات نظم المعلومات الإدارية والثقة التنظيمية في شركة Moov Africa.
2. يوجد تأثير معنوي بين مكونات نظم المعلومات الإدارية والرشاقة الاستراتيجية في شركة Moov Africa.
3. يوجد تأثير معنوي بين الثقة التنظيمية والرشاقة الاستراتيجية في شركة Moov Africa.
4. تتوسط الرشاقة الاستراتيجية بين مكونات نظم المعلومات الإدارية والثقة التنظيمية في شركة Moov Africa.

8- حدود البحث:

8-1- الحدود الموضوعية: إقتصرت البحث على التعرف على الدور الوسيط للرشاقة الاستراتيجية بأبعادها (الحساسية الاستراتيجية، المرونة، سرعة الاستجابة) في تفسير العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية بأبعادها (الأجهزة المادية، البرمجيات، قاعدة البيانات، الأفراد) على الثقة التنظيمية بأبعادها (الثقة في المسؤول المباشر، الثقة في الإدارة العليا، الثقة في الزملاء، توفر المعلومات) في شركة Moov Africa للاتصالات.

8-2- الحدود البشرية: تمثلت في العاملين بشركة Moov Africa للاتصالات- تشاد.

8-3- الحدود المكانية: تمثلت في شركة Moov Africa للاتصالات- تشاد.

9- الدراسات السابقة

بعد البحث المتعمق والتقصي المستفيض في ثنايا وطيّات الأدبيات والبحوث والدراسات السابقة، ظهر جلياً ندرة الدراسات العربية على حد -علم الباحث- التي تناولت مكونات نظم المعلومات الإدارية والثقة التنظيمية والرشاقة الاستراتيجية في مجال شركات الاتصالات، في حين وجدت وفرة في الدراسات التي تناولت مكونات نظم المعلومات الإدارية فسعى هذا البحث الى دراسة المتغيرات من جوانب مختلفة بحسب ما يتناسب مع طبيعة الشركة، ومن خلال إطلاع الباحث على هذه الدراسات لم يجد أي منها قد تطرقت إلى موضوع الرشاقة الاستراتيجية وعلاقتها بالثقة التنظيمية، فهناك دراسات

تناولت موضوع الرشاقة الاستراتيجية مع متغيرات أخرى، كما أن هناك دراسات تناولت الثقة التنظيمية، وعلى العموم يمكن سرد الدراسات السابقة على النحو الآتي :

دراسة (سليماني، دودان: 2024م) هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى مساهمة نظم المعلومات الإدارية في تعزيز الثقة التنظيمية بالصندوق الوطني للتقاعد وكالة ورقلة (CNR)، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليل والاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات وتوصلت إلى وجود علاقة ارتباط قوي بين نظم المعلومات الإدارية والثقة التنظيمية.

دراسة (ALKANADI & HELMI,2024) هدفت هذه الدراسة لدراسة لمعرفة تأثير المرونة الاستراتيجية على الأداء التنظيمي وتحديد المدى الذي يتوسط فيه كل من العلاقة بين المرونة الاستراتيجية والأداء التنظيمي. تكون مجتمع الدراسة من 300 مدير يعملون في شركات مختلفة مدرجة في المملكة العربية السعودية مجتمع البحث، تم استخدام نمذجة المعادلات الهيكلية (SEM) لاختبار النموذج المقترح، وتحليل البيانات كان باستخدام IBM SPSS AMOS كشفت النتائج أنه لا يوجد للمرونة الاستراتيجية تأثير مباشر على الأداء التنظيمي.

دراسة (باسردة وآخرون: 2023م) هدفت الدراسة إلى التعرف للتعلم الاستراتيجي في التحديد الاستراتيجي من خلال الدور الوسيط للرشاقة الاستراتيجية، لدى القيادات الأكاديمية في جامعة عدن، واستخدمت المنهج الوصفي التحليل والاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات وتوصلت إلى أن هناك أثر ذا دلالة احصائية للتعلم الاستراتيجي في تحقيق التحديد الاستراتيجي والرشاقة الاستراتيجية.

دراسة (ياسين وآخرون: 2023م) هدفت الدراسة إلى استكشاف تأثير الرشاقة الاستراتيجية في التميز التنظيمي في القطاع الحكومي الفلسطيني، حيث تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليل والاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات وتوصلت إلى وجود أداء مرتفع للرشاقة الاستراتيجية والتميز التنظيمي.

دراسة (Michel & RANTI، 2023) هدفت الدراسة إلى معرفة الآثار الوسيطة لإدارة المعرفة على العلاقة بين المرونة الاستراتيجية والأداء التنظيمي في صناعة النفط والغاز في نيجيريا. واستخدمت الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات، وتم اختيار (40) شركة في ولاية لاغوس، وأثبتت النتائج أن لإدارة المعرفة تأثيراً وسيطاً على العلاقة بين المرونة الاستراتيجية والأداء المؤسسي

لشركات النفط والغاز في قطاع المنبع في ولاية لاغوس- نيجيريا. أوصت الدراسة بأن يسعى مديرو شركات النفط والغاز في قطاع المنبع إلى تبني المرونة الاستراتيجية وإدارة المعرفة لتحقيق أداء أعمال أفضل. وسلط الضوء على قيود الدراسة، وحددت مجالات لمزيد من البحث.

دراسة (Altaweel% Alhawari,2021) هدفت الدراسة إلى استكشاف العلاقة بين المرونة الاستراتيجية والأداء التنظيمي من خلال الدور الوسيط لقدرة الابتكار، تكون مجتمع البحث من كبار المديرين في الشركات الصناعية، وبلغت العينة 224 من كبار المديرين، وتم استخدام نمذجة المعادلات الهيكلية (SEM) كطريقة إحصائية لاختبار الفرضيات، أظهرت النتائج أن هناك تأثيراً كبيراً للمرونة الاستراتيجية على الأداء التنظيمي والقدرة على الابتكار، وتلعب القدرة على الابتكار دوراً وسيطاً في تحسين العلاقة بين المرونة الاستراتيجية والأداء التنظيمي.

دراسة (ALZOUBI& YANAMADRA,2020) هدفت الدراسة إلى تحديد الدور الوسيط لاستراتيجية تبادل المعلومات (ISS) في ممارسات سلسلة التوريد الرشيقية (ASC) لتحقيق أداء سلسلة التوريد (SCP) في شركات التصنيع المتوسطة الحجم في دولة الإمارات العربية المتحدة، وقد وُجد أن تبادل المعلومات يلعب دوراً رئيسياً في تحقيق أداء متميز لسلسلة التوريد في مجال خدمات الدعم.

دراسة (منال، 2020م) هدفت الدراسة إلى التعرف لدور الرقابة الاستراتيجية في تحقيق الميزة التنافسية، واستخدمت المنهج الوصفي التحليل وتوصلت إلى أن الرقابة الاستراتيجية لها دور في إشعال جذور التغيير في قلب مؤسسات العليم العالي، بما يحسن من سرعة استخدامها وتكيفها مع مستجدات العصر، لتحقيق الميزة التنافسية.

دراسة (الراشدي، الهادي: 2019م) سعت الدراسة إلى بيان دور نظم المعلومات الإدارية في تعزيز الثقة التنظيمية لعينة من عمال البنك المركزي العراقي، واستخدمت المنهج الوصفي التحليل والاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات وتوصلت إلى وجود علاقة ارتباطية قوية بين نظم المعلومات الإدارية والثقة التنظيمية.

دراسة(نبيل): دراسة هدفت إلى معرفة دور الرقابة الاستراتيجية في تحقيق الميزة التنافسية للجامعات اليمنية، واستخدمت المنهج الوصفي التحليلي، وتوصلت إلى أن الرقابة الاستراتيجية لها دور في

اشغال جذوة التغيير في قلب مؤسسات التعليم العالي، واوصت بضرورة تعزيز ممارسة الرشاقة الاستراتيجية بوحدات العمل الاستراتيجي في الجامعات اليمنية لتحقيق ميزتها التنافسية.

أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسات السابقة والبحث الحالي:

اتفق البحث الحالي مع بعض الدراسات السابقة من حيث المنهج، بينما اختلفت من حيث الهدف والمجال، حيث ينفرد البحث الحالي بالتركيز على دراسة الدور الوسيط للرشاقة الاستراتيجية، حيث لم يسبق إجراء مثل هذه الدراسة في هذا المجال الحيوي والهام، وقد استفاد البحث الحالي من تلك الدراسات السابقة رغم الاختلاف عنها في بناء الفكرة، وتدعيم إطارها النظري.

10- الإطار النظري

1-10- نظم المعلومات الإدارية

1-1-10- مفهوم نظم المعلومات الإدارية

تعتبر نظم المعلومات الادارية أحد أهم التخصصات الحديثة التي ظهرت لتزواج بين تكنولوجيا المعلومات والعلوم الإدارية، لأنها علم متطور ويعتمد بالدرجة الرئيسة على التكنولوجيا (مزهر شعبان، 2004م، ص7) ، فالسلع والخدمات الآن تنساب على شبكات المعلومات الفائقة السرعة بدلا من الطرق الاسفلتية والسكك الحديدية والخطوط البحرية والجوية، والأنشطة الانسانية المختلفة تنجز الآن من خلال الحاسب والشاشة والانترنت بدلا من التفاعلات الشخصية، إذ يمكن أن يتم كل نشاط عن بعد فالتسوق عن بعد والاستشعار عن بعد وعقد المؤتمرات عن بعد والتعليم عن بعد والانتاج عن بعد وتشخيص الامراض عن بعد والعمليات الجراحية عن بعد، وقبل التطرق إلى مفهوم شامل لنظم المعلومات الادارية لابد من توضيح وفهم كل المفردات المكونة لها وهي: النظم والمعلومات والإدارة، فعلى الرغم من أن مصطلح النظام تبلور - كمفهوم علمي - حديثاً وهو مصطلح مستق أساسا من كلمة "Systema" اليونانية التي تعني الكل المركب من عدد من الأجزاء، إلا أنه يُعد من المصطلحات الشائعة الاستخدام في مختلف المجالات الاجتماعية والاقتصادية والسياسية، إذ اكتسب هذا المصطلح بمرور الزمن معاني جديدة ودلالات مختلفة، ويعرف بأنه مجموعة الأجزاء والعناصر والمستلزمات المتكاملة التي تسعى لتحقيق هدف معين من خلال معالجة بيانات أو مادة لتهيئة معلومات أو مادة في فترة زمنية محددة، (آل الطائي: 2004م، ص22) ، فالنظام هو مزيج أو ترتيب لأجزاء معينة لتشكيل البنية المتكاملة، ويشمل ترتيباً منظماً وفق قواعد وقوانين مشتركة، أو خطة أو طريقة لعمل شيء ما،

أما المعلومات فهو ما يستخدم في عمل حالة الاعلام أو الابلاغ، والمعلومات تشمل المعرفة المكتسبة، وبمعنى آخر، أن التطورات التكنولوجية في مجال الحواسيب وتجهيز البيانات والنظريات الجديدة لتحليل النظم جعلت من الممكن حوسبة النظم، وأما الادارة فتوصف بأنها التخطيط والتنظيم والتوجيه والتحكم في العملية التجارية، وهي عملية تخص المنظمة بالمدخلات والموارد البشرية والاقتصادية عن طريق التخطيط والتنظيم والتوجيه والسيطرة على الانتاج أو الخدمات المطلوبة من الزبائن لأجل تحقيق الاهداف التنظيمية، وبمعنى أدق أن الإدارة هي تقديم الخدمة.

ومنذ استخدام حواسيب الأعمال مثل: حوسبة الأعمال التجارية وحساب الرواتب ومتابعة عمليات الدفع والقبض في المنظمات أو المؤسسات التجارية، وكذلك دخلت تطبيقات أخرى وفرت للمديرين معلومات ذات قيمة عن الجرد والخزين والمبيعات وغيرها من البيانات التي تساعد الادارة العليا، ومن هنا ظهر مصطلح نظم المعلومات الادارية ليصف هذه التطبيقات، ويستخدم هذا المصطلح اليوم على نطاق واسع ويشمل حقولاً كثيرة منها نظم دعم القرارات وتطبيقات إدارة الموارد والافراد وإدارة المشاريع وتطبيقات قواعد البيانات واسترجاعها وغير ذلك من التطبيقات. بالإمكان توضيح نظم المعلومات الادارية على أنها النظم اليدوية أو المعتمدة على الحاسوب والتي تحول البيانات الى معلومات ذات فائدة وتساعد في اتخاذ القرار في المنظمة أو المؤسسة (مزهر شعبان: 2009م، ص20)

10-1- مكونات نظم المعلومات الإدارية

تتكون نظم المعلومات الإدارية من عدة عناصر مطلوب توفرها لتشغيل نظم المعلومات الإدارية وتعمل معاً لجمع البيانات ومعالجتها وتحليلها، وتشمل المكونات المادية والبرمجية وبرامج التشغيل، والبرامج التطبيقية، واعتماد على دراسة (علك حافظ، عباس، 2014) و (الزهراني، الزريبي، 2016م، ص20)، وتماشياً مع طبيعة الدراسة الميدانية يمكن اعتماد المكونات التالية:

10-1-1- العناصر المادية: كانت النظرة التقليدية والقديمة للحاسوب على أنه عبارة عن جهاز إلكتروني يقوم بالأعمال الحسابية، حيث يحتوي على أداة لإدخال البيانات وأداة لإخراج البيانات وهي الشاشة والمعالج الحسابي ويقوم بتنفيذ العمليات المطلوبة، فإن الحاسب يجب أن يسهل مهمة الوصول الى المعلومات المخزونة في هذه القاعدة لأداء هذه الانشطة بفاعلية (آل الطائي، 2004م، ص195)، مما تقدم يمكن أن نقول إن الجزء المادي أو المعدات المادية للحاسوب (Hardware) تمثل الأجزاء أو

المكونات الملموسة وهي القطع الرئيسة للحاسوب، وهي التي تمثل ابنية التحتية الأساسية اللازمة للتشغيل، أما الجزء البرمجي أو المعدات البرمجية للحاسوب (Software) فهي تمثل مجموعة الأوامر والاجراءات والبرامج التي تقود وتسيطر على المعدات المادية لتنفيذ المهام معينة.

10-1-2 البرمجيات: إن المفهوم البسيط للبرمجيات يعني مجموعة من الأوامر التي تكتسب بواسطة المبرمج لعمل التوافق بين الانسان والماكنة أو الحاسوب، هذا المفهوم البسيط للبرامج والبرمجيات بدأ يتوسع شيئاً فشيئاً ليشمل مدى أوسع وأشمل وخصوصاً للتطور الذي رافق الحواسيب من حيث المعدات المادية والمعدات البرمجية، والمفهوم العام للبرمجيات هو تعبير عام للمجموعات المنظمة من البيانات وأوامر الحاسوب، وهي مكونات غير مادية وتشمل البرمجيات الأساسية والمطلوبة لتشغيل نظم المعلومات واستدامتها وهي: نظام التشغيل، والبرمجيات المساندة، والتطبيقات الجاهزة وتطبيقات نظم المعلومات الإدارية، وبشكل عام تقسم البرمجيات الى صنفين رئيسين هما برمجيات النظام التي تقوم بأداء الوظائف أو المهام الاساسية غير التطبيقية للحاسوب والصنف الثاني هو البرمجيات التطبيقية التي يتم التعامل معها من قبل المستخدمين لأداء وإنجاز مهام معينة.

10-1-3 قاعدة البيانات: تقنية قواعد البيانات وجدت لتحل المشاكل الموجودة في نظم الملفات التقليدية، حيث أن مهمة قواعد البيانات هي تنظيم البيانات بشكل كفوء لخدمة التطبيقات من حيث السيطرة على البيانات وتقليل التكرار قدر الإمكان، أن وجود نظم قواعد البيانات كان مرافقاً لوجود أو انتشار الحواسيب الالكترونية، ففي منتصف الستينيات ظهرت مجموعة من نظم قواعد البيانات التجارية مما حدا بالمؤسسات الى استخدامها وتطبيقها، ثم تطورت هذه النظم بشكل كبير وسريع، ويعرف نظام قواعد البيانات بشكل مبسط على أنه نظام برمجي يسمح للمنظمة بالإدارة والسيطرة على البيانات المخزونة في الحاسوب بشكل منظم وبطريقة كفوءة ويسمح باسترجاعها والدخول إليها مع إمكانية الاضافة والتعديل عن طريق برامج التطبيق.

10-1-4 الأفراد: تتكون كل المنظمات بعدد من الأفراد يشغلون أنشطة مختلفة في وقت معين، ويختلف هؤلاء الأفراد فيما بينهم، من حيث تكوينهم وخبراتهم وسلوكهم واتجاهاتهم وطموحاتهم كما يختلفون في وظائفهم ومستوياتهم الإدارية وفي مساراتهم الوظيفية، وترتكز وظيفة الأفراد، في العملية الخاصة بالاستقطاب والتطور، في إطار تحقيق أهداف المنظمة وأهدافهم (السواط وآخرون: 1428هـ،

ص133). والأفراد الذين جزء من المنظمة هم المشاركون في رسم الأهداف والسياسات وتنفيذها، وتقسّم الأفراد على عدد من المجموعات، منها: الموارد الاحترافية والموارد القيادية والموارد الإشرافية والاتحادات العمالية أو النقابات وغيرها من الموارد المشاركة، ولكن يظل التحدي الأكبر، يكمن في الأداء الأفضل للمهام وفي نفس الوقت في الاستخدام الأمثل للتكنولوجيا الجديدة إلى الحدّ الأمثل (السلمي: 1997م، ص27).

10-2- الرشاقة الاستراتيجية

10-2-1- مفهوم الرشاقة الاستراتيجية: تعد الرشاقة الإستراتيجية إحدى مداخل التجديد والتحول الإداري التي تؤمن للمنظمات الإمكانات على إدماج قدرات الحالية مع القدرات الجديدة لإحداث نقلة نوعية في أعمالها تستجيب بموجبها لما طرأ عليها من متغيرات (ياسر وآخرون: 2024م، ص29)، والرشاقة الاستراتيجية تحتل أهمية بالغة عن طريق اتخاذ رؤية استراتيجية واضحة واستعمال القدرات المطلوبة لوضع الأهداف الاستراتيجية ورسمها واتباع الإجراءات ذات المسؤولية المشتركة (هلال: 2021م، ص250)، ومن خلال الاطلاع على الأدبيات السابقة، يتضح أن بعض الباحثين يستبدلونها بمصطلح (خفة الحركة) أو (المرونة العالية في الحركة) (منال، ص10)، وهناك من يرى بأن الرشاقة تعني الاستجابة بسرعة لتلبية احتياجات العملاء واتخاذ فاعلة حولها، أي القدرة على تعديل أو إعادة تشكيل لشركة واستراتيجيتها بشكل ديناميكي في بيئة الأعمال المتغيرة ويتحقق ذلك عن طريق الترقب المستمر بالإضافة إلى التكيف مع احتياجات العملاء، والاتجاهات من دون التخلي عن رؤية الشركة (الصانع: 2013م، ص15).

10-2-2 أبعاد الرشاقة الاستراتيجية:

للرشاقة الإستراتيجية مجموعة من الأبعاد هي: (الحساسية الإستراتيجية، المقدرات الجوهرية، وضوح الرؤية، المسؤولية المشتركة، سرعة الاستجابة، اختيار الأهداف الإستراتيجية)، فقد كانت هذه الأبعاد الأكثر تكرارا واستخداما من قبل الباحثين في دراستهم السابقة، وكذلك تعتبر أكثر الأبعاد ملائمة لموضوع هذه الدراسة (منال: 2020م، ياسر محمد باسردة، 2023م)، ويمكن توضيح كل بعد وعلى النحو الآتي:

10-2-2-1- الحساسية الاستراتيجية: وهي تعني الانفتاح والاستبصار والاستشعار على قدر كبير من المعلومات من خلال الحفاظ على العلاقات مع مجموعة متنوعة من الافراد، كما تعرف بأنها تحديد

واغتنام الفرص المستمرة بشكل أسرع من المنافسين، وتتكون الحساسية الاستراتيجية من ثلاث مركبات أساسية من خلال هذه المركبات يمكن للمؤسسة الوصول للحساسية الاستراتيجية وبالتالي بناء رشاقتها الاستراتيجية والوصول إلى تحقيق أهداف المؤسسة بأسرع وقت ممكن وبأقل ما يمكن من التكاليف.

10-2-2-2-سرعة الاستجابة: وظيفة هذا البعد جعل المؤسسة في حالة حركة دائمة وهذا يقع على عاتق المدير من خلال توجيه الأفراد لأداء أفضل للواجبات والمهام المنوطة بهم لأن ذلك يؤدي بالمؤسسة إلى تحقيق الكفاءة والفاعلية وسرعة الاستجابة للمتغير المحيط بها كما أن سرعة الاستجابة يعتبر مصدر جديد من مصادر الميزة التنافسية.

10-2-2-3-وضوح الرؤية: الرؤية تجمع بين البصيرة والإدراك وهي تعدّ من الخطوات الأساسية في التخطيط الاستراتيجي، وتعرف بأنها عبارة عن الطموح والاتجاه المستقبلي التي تحاول المؤسسة بناءه اعتماد على ما تملكه من قدرات على معرفة ظروفها الداخلية ومحاولة استبصار ظروفها الخارجية، (منال الفقيه، 2020م ص18)، وتعتبر الرؤية بأنها جملة نصية تعبر عما تطمح إليه المؤسسة وما تؤمن به وتعتقده وما يدعم سبب وجودها، وهي تقدم مشهدا يتجاوز كينونة المؤسسة الحالية إلى ما هو أبعد (الببشي: ص 49).

10-3-الثقة التنظيمية

10-3-1- مفهوم الثقة التنظيمية: اختلف الباحثون في تعريفهم للثقة التنظيمية نظراً للزوايا الذي ينطلق منها كل باحث، إلا أن الثقة تسيير تتواجد حينما يعتقد طرف معين في نزاهة الطرف الآخر، وتعرف بأنها: التوقع الإيجابي الذي يمتلكه الأفراد على أساس الأدوار التنظيمية والخبرات المتبادلة والناجمة من السلوكيات المختلفة لأعضاء المنظمة، ويمكن القول بأن الثقة هي المتطلب الأساسي الذي يعمل على تحقيق درجة المساواة والعدالة والنزاهة مع توفر جملة من الخصائص والسمات التي تجعل من الفرد جدير بثقة الآخرين، وتشمل كل من الالتزام في العمل والقيم والمبادئ والاهتمام بمصالح الزملاء ومساعدتهم (بن سلامة، لوغي: 2021م، ص23).

أما الثقة التنظيمية فقد تعددت تعاريفها منها ما يشير على أنها تنطلق من التوقع الآمن والإيجابي للإفعال التي يتم مشاركتها مع الزملاء العاملين داخل المنظمة من خلال العلاقات التعاونية المتبادلة بين الجماعة. (طلعت عشري: 2024م، ص26)

فهي ارتباط التوقعات والمعتقدات والمشاعر الإيجابية للأفراد حول المؤسسة التي ينتمون إليها بالممارسات والسلوكيات الإدارية التي يُطبقونها ويأخذون في اعتبار إلزامهم بأخلاقيات الإدارة العامة والخاصة ويتجنبون كل الأضرار التي تلحق بمصالحهم المشتركة (حسام حنفي: 2024م، ص8). إذ أن توافر الثقة التنظيمية بين إدارات المنظمة فيما بينها وبين المنظمات الأخرى غالبا ما يمثل توجها يتحقق من خلاله مشاركة المعرفة.

10-3-1- أبعاد الثقة التنظيمية

تعددت الدراسات التي تناولت أبعاد الثقة التنظيمية، إلا أن معظمها ركز على ثلاث أبعاد (غرار: 2020م) وبما يتناسب مع أغراض هذا البحث والمؤسسة المبحوثة، يمكن الاعتماد على هذه الأبعاد باعتبارها الأكثر تناولاً في الدراسات، وهذا لا ينفي وجود أبعاد أخرى (مؤيد الساعدي وآخرون: 2023م، ص23).

١. **الثقة في المشرفين:** حيث ثقة الأفراد بالمشرف المباشر لهم عندما يرون فيه الكفاءة العلمية والعملية والالتزام التام باللوائح المتفق عليها مسبقا اضافة إلى عدم انحياز لشخص على حساب آخر لأي اعتبار كان، ويسعى دائما إلى تلبية احتياجاتهم واشباع رغباتهم المتعلقة بالعمل فضلا عن تشجيعه لهم حول الإنجازات المحققة، وتعرف بأنها التوقعات الإيجابية الموثوقة من قبل الأفراد بخصوص تصرف وسلوك الرئيس المباشر وفقا للعلاقة بين الطرفين. (مؤيد الساعدي وآخرون: 2023م، ص24).

2. **الثقة بزملاء العمل:** جرى العرف المهني إلى تقسيم العمل الإداري إلى أقسام ومجموعات من أجل القيام بالعمل على أكمل وجه، وهنا يأتي دور الثقة بزملاء العمل باعتباره القاسم المشترك بينهم والشریان الرباط بين جميع مكونات المنظمة، من أجل تكوين العلاقة التبادلية والميل الموقفي من حيث الاعتماد المتبادل والاشتراك في الأفكار والمعلومات والاتصالات للإسهام في تحقيق الأهداف المشتركة، وتكتسب هذه الثقة بناء على توفر عدد من الخصائص والسمات التي تجعل الشخص جدير بثقة الآخرين وتشمل الالتزام والقيم والمبادئ والاهتمام بمصالح الزملاء (غرار: 2020م، ص11).

3. **الثقة في الإدارة العليا:** تسهر المنظمات الحديثة من أجل كسب ثقة عمالها من الداخل قبل الثقة في الجهات الأخرى خارج المنظمة، وهذا يعتبر أكبر تحدي للمنظمات، فنجاح المنظمة وضيع صيتها وقدرتها على التنافس مربوط بثقة عمالها، إذ أن غياب الثقة في الإدارة العليا يجعل العاملين يفضلون مصالحهم الشخصية على مصالح المنظمة برمتها مما يفقد المنظمة مكانتها، وتكون الثقة على أساس

القواعد والسياسات ومخرجات القادة، مثل: العدالة وجودة العلاقة والمكافآت وفرص التطوير المهني والاحترام.

11- منهجية البحث:

يُعد هذا البحث وصفي تحليلي، حيث أنه اعتمد على أسلوب المنهج الوصفي التحليلي، الذي يتضمن مسحا شاملاً للأدب النظري بالرجوع إلى كافة المراجع والمصادر والدوريات العلمية لبناء الإطار النظري للدراسة، والبحث الميداني من خلال القيام بجمع البيانات والمعلومات من عينة البحث لتحقيق أهداف الدراسة.

(1-11) مجتمع البحث وعينته: تكون مجتمع هذه البحث من جميع العاملين، ورؤساء الأقسام والإداريين، في شركة Moov Africa للاتصالات في مدينة أنجمينا وفروعه في الأقاليم، ونظراً لاستهداف البحث فروع شركة واحدة، تقرر إجراء مسح كافة أعضاء مجتمع الدراسة. وتمتلك أفرع في كل الولايات الـ 23 في تشاد، نظراً للاعتقاد بأن لديهم معرفة كافية، عن موضوع البحث، وقادرين على تعبئة استبانته بموضوعية ودقة عالية.

(2-11) وحدة المعاينة: تمثلت وحدة المعاينة في البحث الحالية من جميع المديرين ورؤساء الأقسام العاملين في شركة Moov Africa للاتصالات والبالغ عددهم 200 فرداً، حيث تم توزيع (200) استبانة، واسترجع منها (195) وبعد فحص الاستبانات لبيان مدى صلاحيتها للتحليل الإحصائي، تم استبعاد (10) لعدم صلاحيتها للتحليل الإحصائي بسبب احتوائها على كمية كبيرة من البيانات المفقودة وعليه، يصبح إجمالي عدد الاستبانات الصالحة لعملية التحليل الإحصائي (190) استبانة الأمر الذي يمثل ما مقداره (97%) نسبة استرجاع من إجمالي عدد الاستبانات الموزعة.

(3-11) أداة البحث تكونت الاستبانة (أداة البحث الرئيسية) وبشكلها النهائي من (48) فقرة بمقياس ليكرت الخماسي Five Likert Scale، حيث تكونت الاستبانة من عدة أجزاء كما يلي:

الجزء الأول: يتعلق بمجموعة من المتغيرات الديمغرافية كالجنس، والعمر، والمؤهل العلمي، وعدد سنوات الخبرة، والمسمى الوظيفي، والتي تساعد في وصف خصائص عينة الدراسة.

الجزء الثاني: مكونات نظم المعلومات الإدارية وأبعادها وتمثلت بالإبعاد التالية: .

الجزء الثالث: استخدام الثقة التنظيمية وقد تم قياسه ب (15 سؤال).

الجزء الرابع: الرقابة الاستراتيجية، وقد تم قياسه ب (18 سؤال).

جدول (1) الاستبيانات الموزعة والمعدة

النسبة	العدد	البيان
100%	200	الاستبيانات الموزعة
97.5	195	الاستبيانات التي تم إرجاعها
25%	05	الاستبيانات التي لم يتم إرجاعها
25%	05	الاستبيانات غير صالحة للتحليل
95%	190	الاستبيانات الصالحة للتحليل

المصدر: الباحث

(4-11) صدق أداة البحث وثباتها

الصدق الظاهري (صدق المحتوى): تم عرض الاستبانة على عدد من المحكمين من ذوي الخبرة والاختصاص بمجال البحث، وتصميم الاستبانة في مجالات العلوم الإدارية، حيث تم الأخذ بالمقترحات، والتوصيات الواردة منهم حول مدى وضوح عباراتها وتمثيلها لمتغيرات الدارسة، وجرى تعديل بعض مفرداتها وفقاً لأرائهم ومقترحاتهم؛ وذلك لزيادة درجة صدقيتها وسهولة فهمها من قبل أفراد العينة عينة الدارسة.

(5-8) ثبات أداة البحث:

الجدول (4-12) الاعتمادية لأبعاد الدراسة

المتغيرات								
المستقل: مكونات نظم المعلومات الإدارية	العبارات	الفا كرنباخ	تابع: الثقة التنظيمية	العبارات	الفا كرنباخ	وسيط: الرشاقة الاستراتيجية	العبارات	الفا كرنباخ
الأجهزة	3	.89	ثقة_المسؤول	4	.95	الحساسية_الاستراتيجية	3	.66
البرمجيات	4	.91	ثقة_الإدارة_العليا	4	.96	الرؤية	4	.71
قاعدة_البيانات	4	.90	ثقة_الزملاء	4	.95	سرعة_الاستجابة	4	.96
الأفراد	4	.92	توفر_المعلومات	4	.93	-----		

المصدر: من إعداد الباحث من نتائج التحليل الإحصائي لبرنامج SPSS 2025م
المعالجة الإحصائية

(6-11) المتغيرات الشخصية (البيانات الأساسية)

جدول (2) وصف المتغيرات الشخصية والوظيفية لأفراد عينة البحث

العامل الديموغرافي	البيان	العدد	النسبة %
النوع	ذكر	145	76.3
	انثى	45	23.7
المجموع			
العمر	أقل من 31 سنة	36	18.9
	31 ومن 41 سنة	50	26.3

10.0	19	من 41 وأقل من 51 سنة	
44.7	85	أكثر من 50 سنة	
%100	190	المجموع	المؤهل العلمي
45.4	89	قبل الجامعي	
49.0	96	جامعي	
5.6	11	فوق الجامعي	
%100	190	المجموع	سنوات الخبرة
56.3	107	أقل من سنتين	
31.1	59	من 2-10 سنوات	
12.6	24	من 10-20 سنة	
9.7	19	أكثر من 20 سنة	
%100	190	المجموع	المسمى الوظيفي
6.3	12	رئيس	
9.5	18	نائب رئيس	
17.4	33	مدير	
7.4	14	نائب مدير	
5.3	10	رئيس قسم	
54.2	103	صراف	
6.3	12	أخرى	
%100	190	المجموع	

المصدر: من إعداد الباحث من نتائج التحليل الإحصائي لبرنامج SPSS 2025م

يشير الجدول (1) إلى نتائج التحليل الوصفي للمتغيرات الشخصية والوظيفية من أفراد عينة البحث، احتوت علي خمس عناصر، فيما يتعلق بالنوع أن نسبة 76.3% من افراد العينة هم ذكور وهي النسبة الأكبر، بينما نسبة الاناث فهي 23.7% من حجم العينة، إذ تبين أن ما نسبته (18.9%) من أفراد عينة البحث هم ممن تتراوح أعمارهم أقل من (31) سنة، وأن (26.3%) هم ممن تزيد أعمارهم عن (40) سنة، إذ تبين أن ما نسبته (10.0%) من أفراد عينة البحث هم ممن تتراوح أعمارهم أقل من (51) سنة، وأن (44.7%) هم ممن تزيد أعمارهم عن (50) سنة. أما ما يتعلق بمتغير المستوى التعليمي فقد أظهرت نتائج التحليل أن (45.4%) من أفراد عينة البحث لديهم تعليم قبل الجامعي، وأن (49.0%) لديهم تعليم جامعي، وأن (5.6%) هم لديهم تعليم فوق الجامعي، وفيما يتعلق بعدد سنوات الخبرة أشارت النتائج أن (44.9%) من أفراد عينة البحث هم ممن لديهم خبرة عملية تقل عن (2) سنة، وأن (56.3%) من أفراد عينة البحث هم ممن تتراوح عدد سنوات خبرتهم العملية من (2-10) سنوات، بينت النتائج أن (31.1%) من أفراد عينة البحث هم ممن تتراوح عدد سنوات خبرتهم العملية من (10-20) سنة، وأن (12.6%) خبرتهم أكثر من (20) سنة. وبالنسبة لمتغير المسمى الوظيفي فقد أظهرت النتائج أن (6.3%) من أفراد عينة البحث هم من فئة رؤساء، وأن (9.5%) هم من نواب الرئيس، أن (17.4%) من المدراء، وأن (7.4%) هم من نواب مدراء، أن (5.3%) من الصرافين، وأن (54.2%) لهم مهام أخرى.

التحليل العاملي الاستكشافي لمتغيرات البحث

الجدول (3-4) التحليل العاملي الاستكشافي (نظم المعلومات الإدارية، الثقة التنظيمية، الرشاقة الاستراتيجية)

المصدر: من إعداد الباحث من نتائج التحليل الإحصائي لبرنامج SPSS 2025م

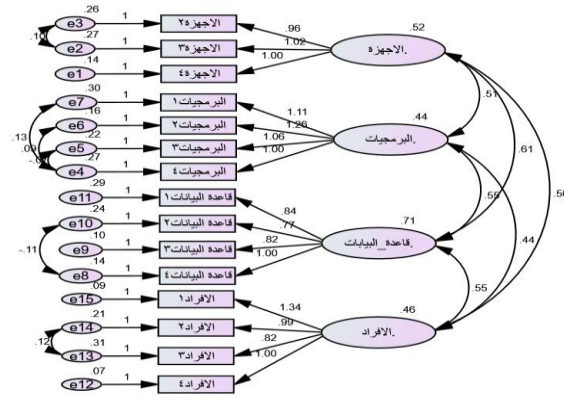
من خلال نتائج التحليل العاملي الاستكشافي، تبين أن قيمة اختبار KMO بلغت (0.915). لمكونات (نظم المعلومات الإدارية)، (0.923). للثقة التنظيمية، (0.926). للرشاقة الاستراتيجية، وفقا لقاعدة (Kaiser, 1904) والتي تنص على أن الحد الأدنى المقبول لقيمة KMO يجب أن يفوق (0.5) فإنه يتضح بأن القيمة المستخرجة لمعامل اختبار KMO هي أكبر من القيمة المحددة، وبذلك فإن حجم العينة يعتبر كافيا وملائما للدراسة.

التحليل العاملي التوكيدي نظم المعلومات الإدارية Confirmatory Factor Analysis

الجدول (4-15) مؤشرات جودة المطابقة

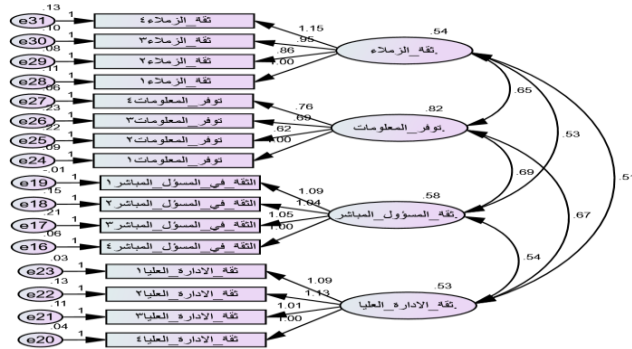
العامل 4			العامل 3			العامل 2			العامل 1			الرشاقة الاستراتيجية	الثقة التنظيمية	العناصر
														مكونات نظم المعلومات
									.800	.984	.840	الحساسية الاستراتيجية	ثقة المسؤول المباشر	الأجهزة
									.775	.803	.761	الحساسية الاستراتيجية	ثقة المسؤول المباشر	الأجهزة
									.887	.758	.840	الحساسية الاستراتيجية	ثقة المسؤول المباشر	الأجهزة
						.870	.910	.743				الرؤية	ثقة المسؤول المباشر	البرمجيات
						.607	.851	.876				الرؤية	ثقة الإدارة العليا	البرمجيات
						.773	.840	.726				الرؤية	ثقة الإدارة العليا	البرمجيات
						.818	.884	.819				الرؤية	ثقة الإدارة العليا	البرمجيات
		.873	.857	.906	.655							سرعة الاستجابة	ثقة الإدارة العليا	قاعدة البيانات
		.871	.887	.672	.827							سرعة الاستجابة	ثقة الزملاء	قاعدة البيانات
		.842	.878	.720	.801							سرعة الاستجابة	ثقة الزملاء	قاعدة البيانات
		.841	.898	.881	.870							سرعة الاستجابة	ثقة الزملاء 3	قاعدة البيانات
												---	ثقة الزملاء	الأفراد
												---	توفر المعلومات	الأفراد
												---	توفر المعلومات	الأفراد
												---	توفر المعلومات	الأفراد

الشكل (4) يوضح التحليل العاملي التوكيدي نظم المعلومات الادارية



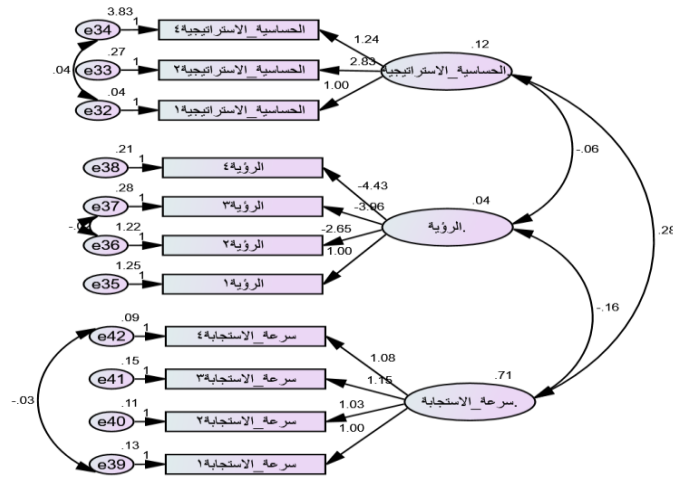
التحليل العاملي التوكيدي الثقة التنظيمية

الشكل رقم (5) يوضح التحليل العاملي التوكيدي الثقة التنظيمية

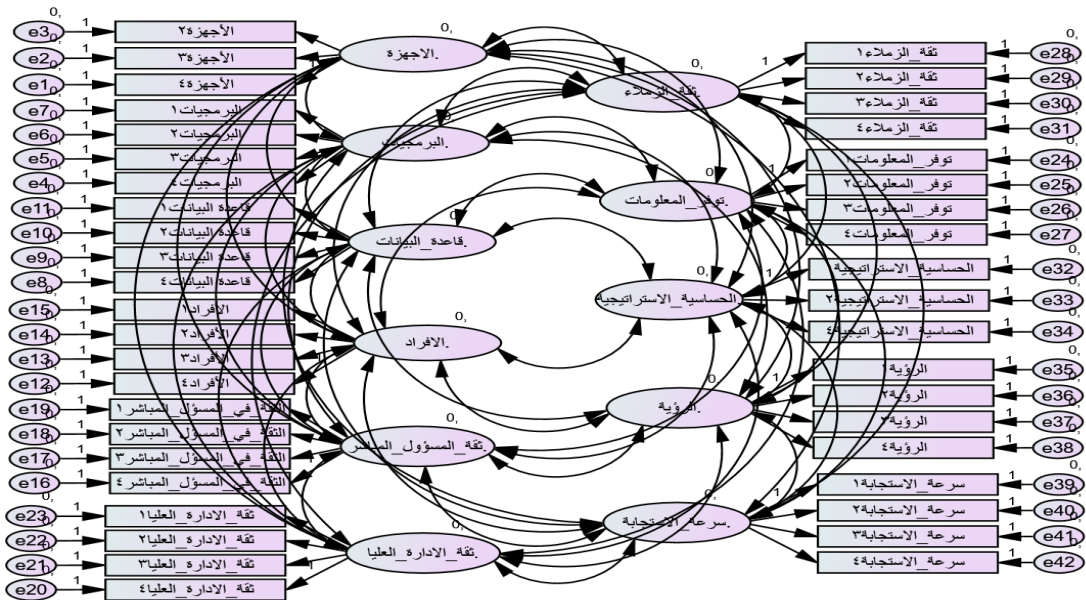


التحليل العاملي التوكيدي الرقابة الاستراتيجية

الشكل (6) يوضح التحليل العاملي التوكيدي الرشاقة الاستراتيجية



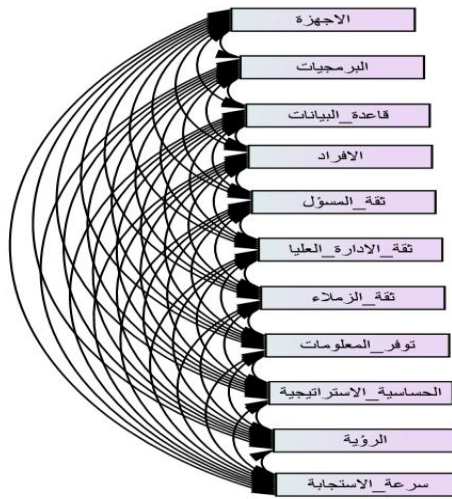
التحليل العاملي التوكيدي لكل متغيرات الدراسة
الشكل (7)



12- تحليل الارتباط: Person Correlation

تم استخدام تحليل الارتباط بين متغيرات الدراسة بهدف التعرف على العلاقة الارتباطية بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع، والوسيط، فكلما كانت درجة الارتباط قريبة من الواحد الصحيح فإن ذلك يعني أن الارتباط قوياً بين المتغيرين وكلما قلت درجة الارتباط عن الواحد الصحيح كلما ضعفت العلاقة بين المتغيرين وقد تكون العلاقة طردية أو عكسية.

الشكل (8) توضح الارتباطات



13. اختبار الفرضيات

(1-13) نمذجة المعادلة البنائية: Structural Equation Modeling [SEM]

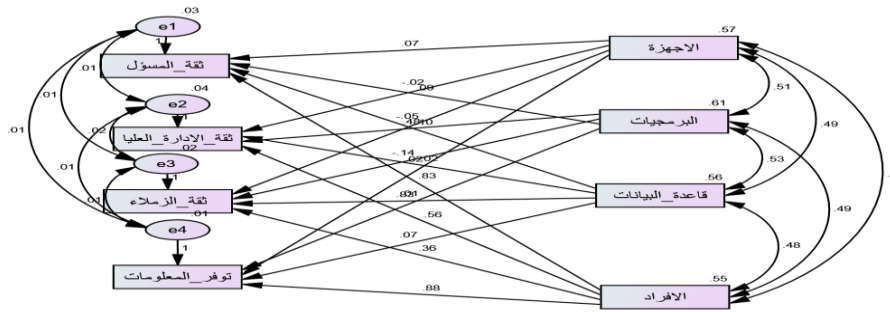
أعتمد الباحث في عملية التحليل الإحصائي للبيانات على أسلوب نمذجة المعادلة البنائية وهو نمط مفترض للعلاقات الخطية المباشرة وغير المباشرة بين مجموعة من المتغيرات الكامنة والمشاهدة، وبمعنى أوسع تُمثل نماذج المعادلة البنائية ترجمات لسلسلة من علاقات السبب والنتيجة المفترضة بين مجموعة من المتغيرات. وبالتحديد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

2-13 تحليل المسار Path Analysis

وهو أحد أساليب نمذجة المعادلة البنائية، والتي تعني بدراسة وتحليل العلاقات بين متغير أو أكثر من المتغيرات المستقلة سواء كانت هذه المتغيرات مستمرة أو متقطعة، ومتغير أو أكثر من المتغيرات التابعة سواء كانت هذه المتغيرات مستمرة أو متقطعة بهدف تحديد اهم المؤشرات او العوامل التي يكون لها تأثير على المتغيرات.

الفرضية الرئيسية الأولى: يوجد تأثير معنوي بين نظم المعلومات الإدارية والثقة التنظيمية

الشكل (9) العلاقة بين مكونات نظم المعلومات الإدارية والثقة التنظيمية



مؤشرات جودة النموذج

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

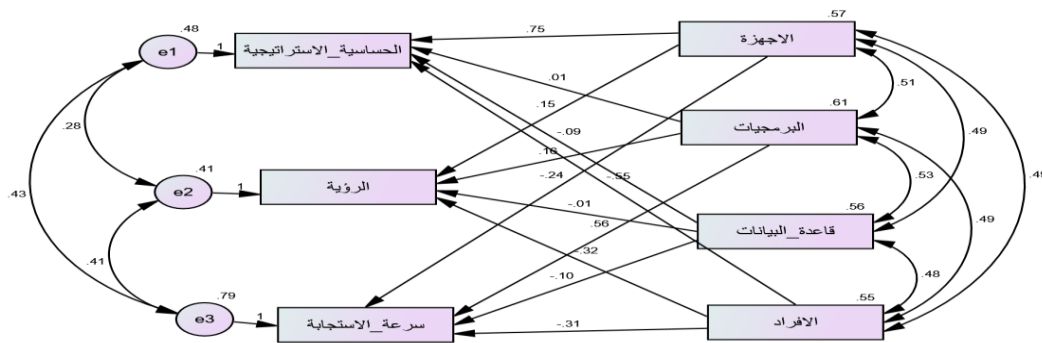
جدول (4-18) مؤشرات جودة المطابقة

القياس	التقدير	الحد المقبول	التفسير
مربع كاي	95.087	--	--
درجة الحرية	27	--	--
مربع كاي المعياري	3.522	Between 1 and 3	ممتاز
مؤشر المطابقة المقارن	0.972	>0.95	ممتاز
جزر متوسط مربعات البواقي	0.044	<0.08	ممتاز
جزر متوسط مربع الخطأ التقريبي	0.062	<0.06	مقبول
توكرلويس	0.131	>0.05	ممتاز

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

الفرضية الرئيسية الثانية: يوجد تأثير معنوي بين مكونات نظم المعلومات الادارية والرشاقة الاستراتيجية

الشكل (9)



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

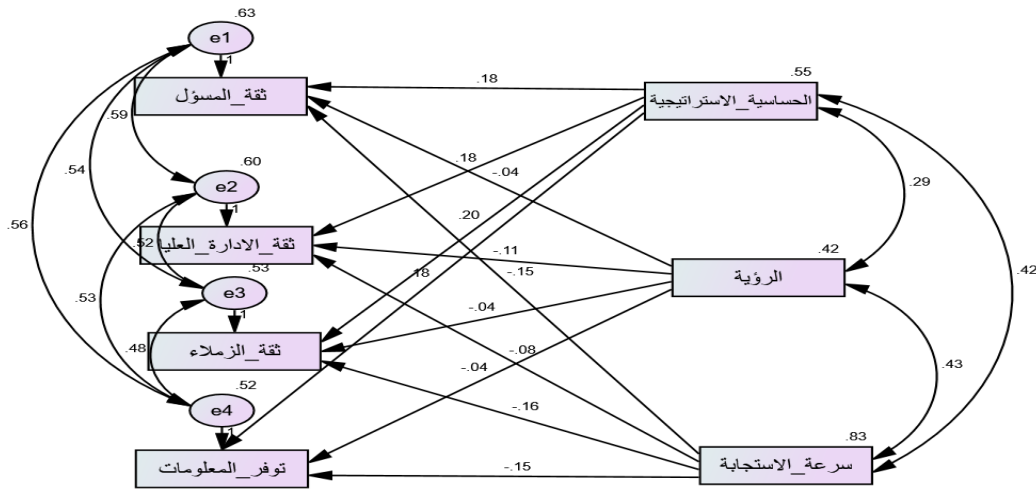
جدول (4-20) مؤشرات جودة المطابقة

التفسير	الحد المقبول	التقدير	القياس
--	--	81.440	مربع كاي
--	--	34	درجة الحرية
ممتاز	Between 1 and 3	2.395	مربع كاي المعياري
ممتاز	>0.95	0.882	مؤشر المطابقة المقارن
ممتاز	<0.08	0.040	جزر متوسط مربعات البواقي
مقبول	<0.06	0.067	جزر متوسط مربع الخطأ التقريبي
ممتاز	>0.05	0.121	توكرلويس

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

الفرضية الرئيسية الثالثة يوجد تأثير معنوي بين الرضاقة الاستراتيجية والثقة التنظيمية

الشكل (10)



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

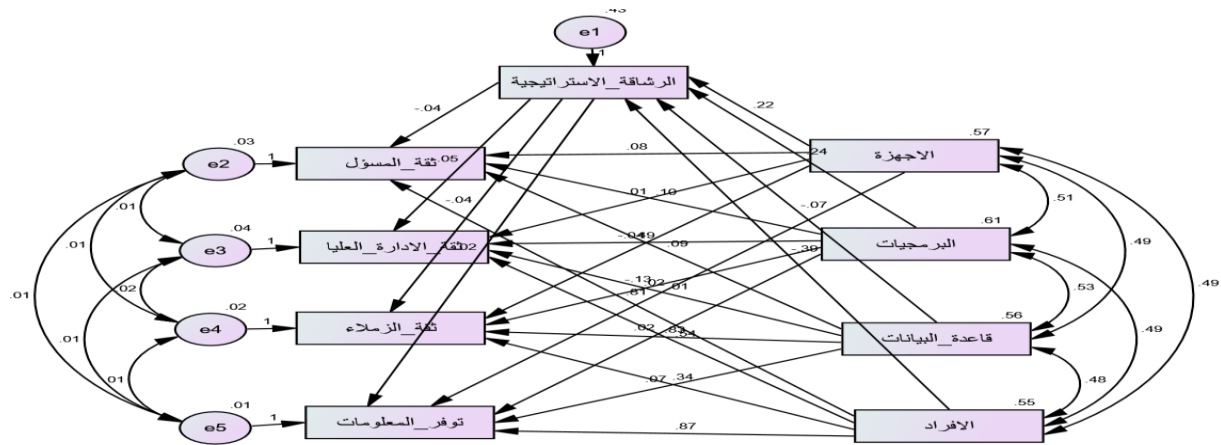
الجدول (4- 21)

القياس	التقدير	الحد المقبول	التفسير
مربع كاي	58.892	--	--
درجة الحرية	21	--	--
مربع كاي المعياري	2.804	Between 1 and 3	ممتاز
مؤشر المطابقة المقارن	0.933	>0.95	ممتاز
جزر متوسط مربعات البواقي	0.034	<0.08	ممتاز
جزر متوسط مربع الخطأ التقريبي	0.065	<0.06	مقبول
توكر لويس	.00	>0.05	مقبول

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

الفرضية الرئيسية الرابعة: تتوسط الرشاقة الاستراتيجية بين مكونات نظم المعلومات الإدارية والثقة التنظيمية

الشكل (11)



14. مناقشة النتائج والتوصيات

أولاً: مناقشة النتائج

اتضح من نتائج التحليل الإحصائي ما يلي:

أن مكونات نظم المعلومات الإدارية (العناصر المادية، البرمجيات، قاعدة البيانات، الأفراد) تؤثر في الثقة التنظيمية في الشركة Moov Africa، وأن التباين في الثقة التنظيمية ينتج عن التغيير في قدرات نظم المعلومات الإدارية، حيث يؤثر التغيير بمقدار الممارسة على تغيير بمقدار الثقة التنظيمية، وعلى هذا، فإن مكون الأجهزة لم يدعم (الثقة في المسؤول المباشر، الثقة في الإدارة العليا، الثقة في توفر المعلومات) وهو جزء لا يتجزأ من مكونات نظم المعلومات الإدارية المعززة للمهارات والفرص والثقة التنظيمية.

أن البرمجيات تؤثر في الثقة التنظيمية بكل أبعادها عدا بعد (توفر المعلومات) من خلال توفير العاملين الماهرين في التعامل مع الأجهزة الحاسوبية في الشركة بالكمية والنوعية المطلوبتين، إضافة إلى حوجة

الشركة لذلك، وتوفير بيئة عمل ودية لهم تزيد من مستوى تحقيق الفرد لذاته وشعوره بمشاعر إيجابية وبالسعادة أثناء العمل طوال اليوم داخل الشركة، وتقلل من شعوره بالقلق أثناء إنجازه للأعمال. حيث تتفق هذه النتيجة مع دراسة (سليماني، دودان: 2024م) التي أكدت على ارتباط قوي بين نظم المعلومات الإدارية والثقة التنظيمية.

أن قاعدة البيانات تؤثر في الثقة التنظيمية بكل أبعادها عدا بعد (الثقة في الإدارة العليا) وهذا ناتج من سوء التنسيق بين أفراد الإدارة العليا والعاملين في الشركة، وعدم توفر البيئة المناسبة لذلك، وقللت من شعور بالقلق أثناء إنجاز الأعمال. حيث تتفق هذه النتيجة مع دراسة (Altaweel% Alhawari,2021) التي أكدت على ارتباط قوي بين نظم المعلومات الإدارية والثقة التنظيمية.

أن (مكون الأفراد) يؤثر في الثقة التنظيمية بكل أبعادها وهذا ناتج من تشجيع الإدارة وشعور الموظف بأن فريق العمل هم عائلته الثانية، والعمل معهم بروح الفريق التي يسودها التحفيز، حيث تختلف هذه النتيجة مع دراسة (الراشدي، الهادي: 2019م) والتي أكدت على العلاقة الارتباطية ما بين مكونات نظم المعلومات الإدارية والثقة التنظيمية.

وتوصلت الدراسة أيضا إلى أن مكونات نظم المعلومات الإدارية مجتمعة (العناصر المادية، البرمجيات، قاعدة البيانات، الأفراد) تؤثر في الرقابة الاستراتيجية في Moov Africa. بشكل ضعيف، لم تدعم العلاقة بينهم سوى بعد (الرؤية، الحساسية الاستراتيجية) حيث يمكن زيادة التزام العاملين بسرعة العمل وتواكب المستجدات من خلال تقدم الشركة لخدمات وحوافز مادية مرضية تتناسب مع الجهد الذي يبذله. حيث لم تتفق هذه النتيجة مع دراسة (نبيل)، التي أكدت على أن الرقابة الاستراتيجية لها دور في إشعال جذوة التغيير في قلب مؤسسات التعليم العالي، لأن الرقابة الاستراتيجية تدعو لاستشراف المستقبل المجهول، وأنها تتوسط العلاقة بين مكونات نظم المعلومات الإدارية والثقة التنظيمية التي تؤدي إلى تحقيق التوازن بين الحياة المهنية والحياة الشخصية بحيث تكمل كل واحدة منهم الأخرى وهذا ما يؤثر بالإيجاب على الأداء الوظيفي.

وتوصلت أيضا إلى أن الرقابة الاستراتيجية تتوسط في علاقة الأثر المباشر بين مكونات نظم المعلومات الإدارية والثقة التنظيمية في شركة Moov Africa. بشكل جزئي، حيث يمكن زيادة الرقابة الاستراتيجية من خلال زيادة الولاء الاستمراري عن طريق تقديم الشركة لمزايا لا تتوافر بالشركات الأخرى، ومن خلال حرصه على استدامة الصورة الذهنية خارج أوقات العمل، مما يزيد من حرص الموظف على الاستمرار بالعمل داخل الشركة مهما تغيرت الظروف ويمكن زيادة الولاء العاطفي من خلال حرص الشركة على تطبيق نظم المعلومات الإدارية بشكل فعال، التي تزيد من شعور العامل بالسعادة عندما يناقش ارتباطه

بالمنظمة مع رفاقه وأفراد أسرته ويشعره بالسعادة لاستخدام ما تبقى من خبرته في الشركة، مما يزيد من شعوره بالولاء اتجاه شركته، ويكون الولاء المعياري عندما يرى الموظف بأن ترك العمل بمنظّمته الحالية والذهاب للعمل بشركة أخرى. حيث تتفق هذه النتيجة مع دراسة (ALZOUBI&YANAMADRA,2020) ودراسة (إيمان صالح الصانع: 2013م) التي أكدت بوجود علاقة بين الرشاقة الاستراتيجية والميزة التنافسية، وأنه يمكن الحفاظ على ولاء الموظفين من خلال زيادة رضاهم وولائهم للعمل وأن الموظفين الراضين يميلون إلى أن يكونوا مخلصين وملتزمين ويساهمون بشكل إيجابي في الثقة التنظيمية وان هناك ارتباط بين مكونات نظم المعلومات الإدارية والثقة التنظيمية.

ثانياً: التوصيات

أظهرت النتائج السابقة مكونات نظم المعلومات الإدارية التي تدعم الثقة التنظيمية تنعكس بشكل إيجابي على أداء العاملين وإنتاجيتهم وتزيد من دافعهم للعمل، وبذلك تعزيز انتمائهم وولائهم للشركة.

1. تعزيز كفاءة مكونات نظم المعلومات الإدارية، وذلك عبر:

- ضرورة تبني إدارة الشركة المكونات التي تدعم الثقة التنظيمية من خلال دمج هذه باستراتيجية الشركة وسياستها.
- ضرورة تطوير نظم المعلومات لتكون أكثر تكاملاً وسهولة في الاستخدام لدعم اتخاذ القرار.
- تحسين جودة البيانات المتاحة في النظام لزيادة مستوى الثقة بين الموظفين والإدارة.
- الحرص على الكفاءة الوظيفية في تدريب الموظفين داخل الشركة، وتوفير البرامج التدريبية الفعالة

2. تعزيز الرشاقة الاستراتيجية:

- تشجيع الشركة على تبني هياكل تنظيمية مرنة تتيح استجابة سريعة للتغيرات.
- توفير تدريب مستمر للموظفين لتحسين قدراتهم على التكيف مع التغيرات السريعة.
- العمل على تطوير وتطبيق أساليب العمل الإلكتروني

3- تعزيز الثقة التنظيمية:

- ضرورة وجود دعم من الإدارة العليا للثقة التنظيمية

- تقديم الشركة ثقافة تنظيمية تدعم ممارسات الثقة التنظيمية يسودها الاحترام المتبادل بين الموظفين والمشرفين والإدارة.
- العمل على بناء بيئة عمل تعتمد على الشفافية والمصداقية في تبادل المعلومات.
- تشجع الإدارة للعمل الجماعي والعمل بروح الفريق التي يسودها التحفيز من خلال تطبيق ممارسات الرفاهية الاجتماعية.

14. محددات البحث

تم البحث بوجود أربعة مكونات لنظم المعلومات الإدارية (الأجهزة المادية، البرمجيات، قاعدة البيانات، الأفراد)، وأيضاً للثقافة التنظيمية شمل البحث سوى منها (الثقة في المسؤول المباشر، الثقة في الإدارة العليا، الثقة في الزملاء، الثقة في توفر المعلومات)، في حين يوجد أخرى.

وهناك محدودية في حجم العينة بالنسبة لمجتمع المبحوثين، وقد اقتصرَت الدراسة على شركة Moov Africa للاتصالات فقط، ولم تناول القطاعات الخدمية الأخرى، مثل: الفنادق والتعليم والاتصالات، وهذا قد يحد من تعميم النتائج على القطاعات الأخرى.

وعدم موافقة بعض من مسؤولي الشركة محل الدراسة للإجابة على الأسئلة الشفوية المقدمة من الباحث أو عند الإجابة على الاستبيان، حيث تم تسليم الاستبيانات للمكاتب المختلفة في الشركة، وهذا ما أدى بدوره إلى تقليل من نسبة استرجاع الاستبيانات.

والاعتماد الاستبيان على نوعية الأسئلة المغلقة والتي لا تسمح للمبحوث الإجابة على أسئلة الاستبيان حسب نمطه وأسلوبه الشخصي وحصره في عدد من الإجابات المحددة مسبقاً.

المراجع

1. إيمان سالم الصانع: أثر محددات الرشاقة الاستراتيجية في الفاعلية التنظيمية، دراسة شركة الأسمنت الأردنية، رسالة ماجستير، غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، 2013م،
2. بن سلامة أسماء لورغي سهي: الثقة التنظيمية وعلاقتها بجودة الخدمات، دراسة ميدانية بالعيادة الصحية المتعددة الخدمات الغنار تشفى، جيجل ، رسالة ماستر ، جامعة محمد الصديق- جيجل- 2021م،
3. حسام أحمد حنفي محمود: الدور الوسيط للإلتزام والثقة في العلاقة بين دعم الإدارة العليا ومشاركة المعرفة بين الأكاديميين، دراسة تطبيقية على الجامعات الخاصة المصرية، المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والتجارية، المجلد 5، العدد 1، 2024م.
4. طلعت أسعد عبد المجيد تامر إبراهيم السيد عشري : دور الثقة التنظيمية كمتغير وسيط في العلاقة بين القيمة المدركة لخدمات المواصلات التشاركية ونوايا الإستمرار في استخدام المنصة، دراسة تطبيقية على عملاء الشركات المواصلات التشاركية في مصر.
5. طلق عوض الله السواط وآخرون: الإدارة العامة- المفاهيم- الوظائف – الأنشطة (جدة: دار جاحظ للنشر والتوزيع، ط3، 1428هـ).
6. عادل عبد الله عزيز الراشدي، خالد زيدان عبد الهادي: مكونات نظم المعلومات الإدارية ودورها في تعزيز الثقة التنظيمية، دراسة استطلاعية لآراء عينة من الأفراد في البنك المركزي العراقي/بغداد مجلة الراافدين العدد 121 المجلد 83 لسنة 2019
7. عبد الله عطية الزهراني، نوفل سالم الزريبي: مقدمة في نظم معلومات الموارد البشرية، تطبيقات على الحاسب الآلي: فهرسة مكتبة الملك فهد الوطنية أثناء النشر، الرياض 2016م.
8. على السلمي: إدارة الموارد البشرية، (القاهرة: دار غريب للنشر والطباعة والتوزيع، ط2، 1997م).
9. فاطمة بنت إبراهيم السفري: درجة ممارسة الثقة التنظيمية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى المشرفات التربويات بمدينة القنفذة، المجلة الأكاديمية لأبحاث والنشر العلمي، الإصدار الثالث والعشرون يوم 2022 /11/5م
10. فايز جمعة النجار: نظم المعلومات الإدارية من منظور إداري، الأردن عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع، 2009م.
11. فريال غرارا: الثقة التنظيمية كوسيط بين العدالة التنظيمية والالتزام التنظيمي مؤسسة النسيج والتجهيز بسكرة، رسالة ماستر جامعة محمد خضير بسكرة 2020م

12. محمد الشوافي عبد الحميد الغنام: تأثير الجينات التنظيمية على الرقابة التنظيمية، الدور الوسيط للذكاء الاصطناعي، دراسة تطبيقية على العاملين بالإدارة المركزية بجمارك دمياط، 2023م، معهد رؤية العالي للإدارة والتجارة الخارجية بدمياط الجديدة.
13. محمد بن ناصر البيشي: التخطيط الإستراتيجي (مفاهيم وتطبيقات) (ب، د).
14. محمد سعيد عبد المنطلب هلال: تعزيز القدرات التنافسية للجامعات المصرية/ مجلة الإدارة التروية، العدد 29، يناير 2021م.
15. محمد عبد حسين آل الطائي: المدخل الى نظم المعلومات الإدارية إدارة تكنولوجيا المعلومات، عمان، دار وائل 2004.
16. مزهر شعبان العاني: نظم المعلومات الإدارية (منظور تكنولوجي)، عمان: دار وائل 2009م.
17. منال الفقيه: دور الرقابة الاستراتيجية في تحقيق الميزة التنافسية للجامعات اليمنية، مجلة الجامعة الوطنية العدد 13، أغسطس 2020م
18. مؤيد الساعدي وآخرون: علاقة الثقة التنظيمية بإدارة الجودة الشاملة في التعلم العالي. بحث استطلاعي تحليلي في كلية الإدارة والاقتصاد جامعة الكوفة، مجلة المؤسسة الجزائرية، جامعة الجزائر 2023م.
19. ياسر محمد باسره وآخرون: أثر التعلم الإستراتيجي في التجديد الاستراتيجي من خلال الدور الوسيط للرقابة الاستراتيجية، مجلة جامعة حضرموت للعلوم الإنسانية، المجلد 20 العدد 2 ديسمبر، 2023م،
20. ياسين عبد الوهاب وآخرون: الرقابة الاستراتيجية في القطاع العام وتأثيراتها في التميز التنظيمي، مجلة جامعة فلسطين، التقنية للأبحاث، 2024م، العدد 12، المجلد 1.

2/ المراجع الأجنبية

- 1 - Hawary. sulieman Ibraheem Al, Ibrahim Rashed AL Taweel (2011), novation capability on the relation stil between strategie agility and the mediating role of in organizational performance: 7564(14), Sustainable + ROUSCM Yanamandra, Maitham M. ALgeub (2020).
- 2- ormation sharing strategy on agile supply chairi investigating the mediating vole of information. P 284-273, Uncertain Supply chain Managemen

Abstract:

The aim of the research is to know the impact of components of information management on the trust of organization by taking the strategic agility as mediator variable in the telecommunication company Moov Africa. The descriptive analysis approach method applied in the study. The study relies on a random questionnaire of 200 samples of which 190 samples rated to 97 % were qualified for running the research. The analysis and some assumptions are carried by using SPSS, AMOS software and testing of structural equation modeling SEM.

The research reached a various result, the most important of which is the existence of positive relationship and impact between the components of information management and trust of organization. The analysis show that the trust of organization centralized the relationship partially. The study recommended to strengthen the components of information management within the employees, and also encourage the company to adopt a flexible organization structure for a rapid response to any changing variables.

Key words: Components of information management, trust of organization, strategic agility.