



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الشهيد حمة لخضر - الوادي

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير



بعنوان :

نظم المعلومات الالكترونية ودورها في تعزيز الميزة
التنافسية في المؤسسة الاقتصادية
- دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي -

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في علوم التسيير تخصص إدارة أعمال

الإسم واللقب	الصفة	الجامعة
د. غربي العيد	رئيسا	جامعة الشهيد حمة لخضر
د. عيشوش محمد الحافظ	مشرفا ومقررا	جامعة الشهيد حمة لخضر
د. بوسواك أمال	مناقشا	جامعة الشهيد حمة لخضر

إعداد الطالبات:

- منال العبيدي

- هادية قسوم

- وئام ولابي

تحت إشراف الأستاذ:

• محمد الحافظ عيشوش

السنة الجامعية: 2022 / 2023

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

ملخص الدراسة:

هدفت هذه الدراسة إلى توضيح دور نظم المعلومات الالكترونية في تعزيز الميزة التنافسية للمؤسسة, ذلك بدراسة ميدانية على مؤسسة اتصالات الجزائر -بالوادي- بالاعتماد على وجهة نظر جميع موظفي المؤسسة حيث تم توزيع (30) إستبانة, ومن ثم تحليل إجابات أفراد مجتمع الدراسة بالاعتماد على برنامج التحليل الإحصائي SPSS, وبالتالي فإن هذه الدراسة خلصت إلى مجموعة من النتائج أبرزها وجود دور يلعبه نظم المعلومات الالكترونية في تعزيز الميزة التنافسية, وانه يساهم بشكل فعال في تحقيق أهداف الدراسة.

الكلمات المفتاحية: نظم معلومات الكترونية, ميزة تنافسية, مؤسسة اتصالات الجزائر - بالوادي -

This study focused on showing the role of electronic information systems in improving the competitive advantage of the enterprise, this study was in the Algeria Telecom Corporation –El Oude- , based on the opinions of all the employees of the corporation. A total of 30 questionnaires were distributed, analysing the answers of the members of the study community based on the statistical analysis program SPSS, this study concluded a set of results, most important is that: the role played by electronic information systems In improving the competitive advantage, and that it contributes effectively to achieving the objectives of the study

Keywords: electronic information systems, competitive advantage, Algeria Telecom – El Oude- Re

شكر وتقدير

الحمد لله والشكر لله عز وجل الذي وفقنا في إنجاز هذا العمل المتواضع ولا يسعنا في هذا المقام إلا أن نتقدم بالشكر للأستاذ المشرف محمد الحافظ عيشوش, الذي وسعنا بتوجيهاته المنهجية والعلمية السديدة, ولم يكن هذا العمل ليرى النور لولا تلك النصائح التي أسدها إلينا ومتابعته لعملنا من أوله لآخره.

المحترم رئيس قسم علوم التسيير - ربيع بوضييع العايش - و الدكتور - طير عبد الحق - وإلى أسرة قسم علوم التسيير و إلى كل من ساهم في هذا البحث العلمي ولو بكلمة توجيهية واحدة نتقدم بالشكر الجزيل لكم راجينا من المولى العزيز القدير أن يمدكم بموفور الصحة والعافية ويبارك في رسالتكم ويسدد خطاكم.

كما نتقدم بجزيل الشكر إلى طاقم مؤسسة اتصالات الجزائر وعلى رأسهم " مدير الموارد البشرية " المحترم إدريس سالمي " الذين قدموا لنا الدعم والمساندة ولم ييخلوا علينا ولو بمعلومة واحدة.

وإلى كل أعضاء لجنة المناقشة التي سننال شرف مناقشتها لعملنا هذا.

الطالبات: (ولابي وئام - قسوم هادية - العبيدي منال)

شكرا جزيلا



الإهداء

- إلى روح أمي الثانية رحمها الله " ليتيم وريدة "-

إلى من كان سببا في وجودي فكرس نفسه في تربيتي وتحمل ألما وتقلد صبرا إلى الذي سال عرقه وطال أرقه في سبيل دراستي فعلمني أن أدوس على الجراح و أمشي,, إلى الغالي الذي سرت في طاعته وكبرت في ظله إلى سندي الأكبر والداعم الوحيد لي في الحياة " أبي",,, حفظك الله من كل سوء,,, إلى التي تحت قدميها جنتي إلى التي حملتني في بطنها تسعة أشهر كأنها تسع حجج وكابرت عند الوضع ما يذيب المهج, إلى ذات الحضن الدافئ التي ذبلت زهرة شبابها من أجلنا التي تشتعل كالشمعة لتضيء لنا طريق النجاح, التي جعلتني أحمل القلم أعانق العلم نورا وأمضي في درب الفضيلة, إلى الأيادي الطاهرة التي أزالتم من طريقي الأشواك,,, الإنسانية العظيمة التي طالما تمننت أن تقر عينها برؤيتي في يوم كهذا,,, أمي الغالية.

إلى من شاركوني ظلمة الرحم وقاسموني نور العطف والحنان وعاشوا معي أيام الفرح وتقلبات الزمان إلى الأعمدة التي أظل أرتكز عليها للصمود إخوتي, أخواتي: " عيسى - موسى - جعفر - ربيع - حسينة - دليلة - نبيهة - أحلام - سامية - شهر زاد " إليكم يا ورود البيت.

إلى بنات أخوتي شموع البيت: " منى - سناء - مروة - نورس - هيفاء - هناء - ورود - تسنيم - رعباس - بيلسان - ليان - غزلان "

إلى أولاد أخوتي نور حياتي: " قصي - عبد الحفيظ - محمد - نادر - شمس الدين - أمير - اسكندر - أنور -

مناف "

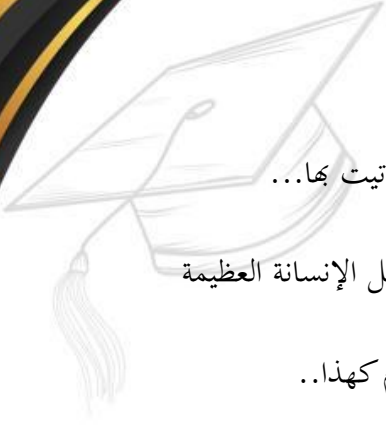
إلى بنات خالتي " رقية - زهراء " إلى ابنة خالي " ريان " إلى صديقاتي " ريحانة - مسعودة - رانيا - حنين - هادية - كاميليا - بلقيس. "

أولاد عمي و إخوتي إلى من يربطني بهم دم المحبة والأخوة: " إبراهيم - عماد " .

ليس للبحار الواسعة أن تفصل بيننا ولا أن تبعد عن فكري ملائمتكم البهية و لا أنسى الوجوه النيرة والقلوب الطيبة أصدقاء المشوار الجامعي.

ولابي ونام

الإهداء



من قال أنا لها "نالها" وأنا لها وإن رغما عنها أتيت بها...

إلى الأيادي الطاهرة التي أزلت من طريقي أشواك الفشل الإنسانية العظيمة

التي طالما تمننت أن تقرر عينها برؤيتي في يوم كهذا..

أمي. إلى من كلل العرق جبينه وعلمني أن النجاح لا يأتي إلا بالصبر و الإصرار.

أبي, إلى من رسمولي المستقبل بخطوط من الثقة والحب,, إليكم عائلتي,, وإلى من لم تربطني بهم علاقة النسب,, بل عطر الصداقة.. و ورود المحبة إلى صديقاتي,, وإلى من انتظر هذه اللحظات ليفتخر بي,, وإلى من كانوا داعمين لي بالأوقات الصعبة

قسم هادية





الإهداء

الحمد لله وكفى و الصلاة على الحبيب المصطفى و أهله و من وفى أما بعد: الحمد لله الذي تم جهد ولا ختم سعى إلا بفضلله و ما تخطيت هذه العقبات و الصعوبات إلا بتوفيقه. الحمد لله الذي وفقنا لثمين هذه الخطوة في مسيرتنا الدراسية بمذكرتنا هذه ثمرة الجهد و النجاح بفضلله تعالى اهدي هذا العمل المتواضع إلى من قال الحق تعالى فيهما "و قل ربى ارحمهما كما ربياني صغيرا " الوالدين إلى من كانت الدعم و الأم الثانية و معلمتي وتعتبر أول انطلقت معي مسيرة حياتي الدراسية في مرحلة الابتدائي خالتي "غيلان زوليخة" أطال الله في عمرها . إلى الشموع و الزهور التي دامت تفاصيل حياتي إخوتي و أخي و خالتي " سارة " .

إلى كل من أعرفه من بعيد و قريب ونسى أن يذكره قلبي.

منال العبيدي



مقدمة عامة

المقدمة:

تميز النصف الثاني من القرن العشرين باتساع المجالات التي يمكن أن تساهم فيها المعلومات لتشمل كل جوانب الحياة البشرية، مما اصطلح على تسميتها بثورة المعلومات، التي جعلت منظمات الأعمال تواجه تحديات عديدة في عملها باتجاه تحقيق أهدافها ومن ثم ضمان البقاء والاستمرار لها.

ومن هنا يبرز دور وأهمية وجود نظام المعلومات ليمثل سلاح بيد المؤسسات لمواجهة هذه التحديات، بالإضافة إلى دوره البارز في تحقيق قيمة مضافة من خلال مساهمته في توفير المعلومات التي تساعد المؤسسات في إبداع وتكوين المعرفة، ومن بين هذه النظم نظام المعلومات الإلكتروني، الذي يعد من المفاهيم المعاصرة التي أظهرها مسار التطور التاريخي لتطبيقات نظام المعلومات في مجالات مختلفة، حيث ارتبط هذا المفهوم على أن امتلاك المؤسسات لنظم المعلومات الإلكترونية يزيد من القدرة التنافسية للمؤسسة في بيئة العمل، ويساعدها على تحقيق أهدافها في ظل إدراك التغيرات في بيئة دائمة التغير أي يساعدها على مسايرة التطورات، ويجعل لها مكانة مرموقة ومتميزة عن باقي المؤسسات.

كما أصبح موضوع الميزة التنافسية من المواضيع التي تشغل المنظمات كثيرا إذ يقضي المديرون جزءا كبيرا من وقتهم في التفكير الجاد في هذا الموضوع كونه يلعب دورا كبيرا في مصير منظماتهم، ففي ظل المنافسة وسرعة التغير في رغبات واحتياجات الزبائن والعملاء، تسعى المؤسسة إلى التطوير المستمر لتحقيق التميز والبقاء، والمحافظة على استمرارية ووجود المؤسسة.

إن مديري المؤسسات المعاصرة يدركون أهمية نظم المعلومات الإلكترونية في تعزيز الميزة التنافسية للمؤسسة وأنها تساهم في تعزيز العلاقات مع المستهلكين وتسهيل العمل لدى جميع الموظفين وكذا تعزيز الربحية، ووضع العوائق لدخول منافسين جدد إلى السوق والمحافظة على استمرارية ووجود المؤسسة.

أولاً: منهجية البحث:

يتناول هذا العنصر وصفاً لمنهج الدراسة، ومجتمع عينة الدراسة وكذلك أساليب جمع البيانات وأداة الدراسة وطريقة إعدادها، وصدقها وثباتها.

1. إشكالية الدراسة:

في ظل التغيرات الاقتصادية والتكنولوجية والاجتماعية أصبحت كل المؤسسات مطالبة بأن تراعي هذه التغيرات الحاصلة في محيطها وأن تتفاعل معها إن أرادت البقاء والاستمرار فهذا الاهتمام بمحيط المؤسسة يكون عن طريق وضع نظام معلومات إلكتروني متكامل و دائم يضمن وصول المعلومات بطريقة مناسبة للمسؤولين، والتي تمكنهم من الاستفادة منها، والسعي للاستمرارية والبقاء، وعلى ضوء هذا يمكن طرح الإشكالية التالية:

ما دور نظم المعلومات الالكترونية في تعزيز الميزة التنافسية للمؤسسة؟

2. أسئلة الدراسة:

من أجل الإجابة على إشكالية الدراسة نقسمها الى مجموعة من الأسئلة الفرعية على النحو التالي:

- ✓ ما دور النظام والمعلومة داخل المؤسسة؟
- ✓ ماهية نظم المعلومات الالكترونية وأهميتها بالنسبة للمؤسسة؟
- ✓ ما المقصود بالميزة التنافسية وأبعادها؟
- ✓ كيف تؤثر نظم المعلومات الالكترونية على الميزة التنافسية؟
- ✓ ما دور نظم المعلومات الالكترونية في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسة محل الدراسة؟
- ✓ ما دور نظم المعلومات الالكترونية في تحقيق تميز الخدمات في المؤسسة محل الدراسة؟
- ✓ ما دور نظم المعلومات الالكترونية في تحقيق الاستجابة السريعة للعملاء في المؤسسة محل الدراسة؟

الدراسة؟

ما دور نظم المعلومات الالكترونية في تحقيق التكلفة الأقل في المؤسسة محل الدراسة؟

3. فرضيات الدراسة:

من أجل تحقيق أهداف الدراسة تم وضع مجموعة الفرضيات, كما تم وضع نموذج للدراسة بناء على متغيريها التابع والمستقل حيث:

الفرضية الرئيسية:

➤ نظم المعلومات الالكترونية لها دور معنوي في تحقيق الميزة التنافسية لمؤسسة اتصالات الجزائر

فرضيات الدراسة:

تقوم هذه الدراسة على 3 فرضيات وتتمثل في:

➤ نظم المعلومات الالكترونية لها دور في تحقيق تميز الخدمات عند مستوى معنوية 0,05

ونقسم هذه الفرضية إلى الفرضيات التالية:

❖ نظم المعلومات لها دور في تميز الخدمات عند مستوى معنوية 0,05

❖ المتطلبات التكنولوجية لها دور في تميز الخدمات عند مستوى معنوية 0,05

➤ نظم المعلومات الالكترونية لها دور في تحقيق الاستجابة السريعة للعملاء عند مستوى معنوية

0,05

ونقسم هذه الفرضية إلى الفرضيات التالي:

❖ نظم المعلومات لها دور في تحقيق الاستجابة السريعة للعملاء عند مستوى معنوية 0,05

❖ المتطلبات التكنولوجية لها دور في تحقيق الاستجابة السريعة للعملاء عند مستوى معنوية

0,05

➤ نظم المعلومات الالكترونية لها دور في تحقيق التكاليف الأقل عند مستوى معنوية 0,05

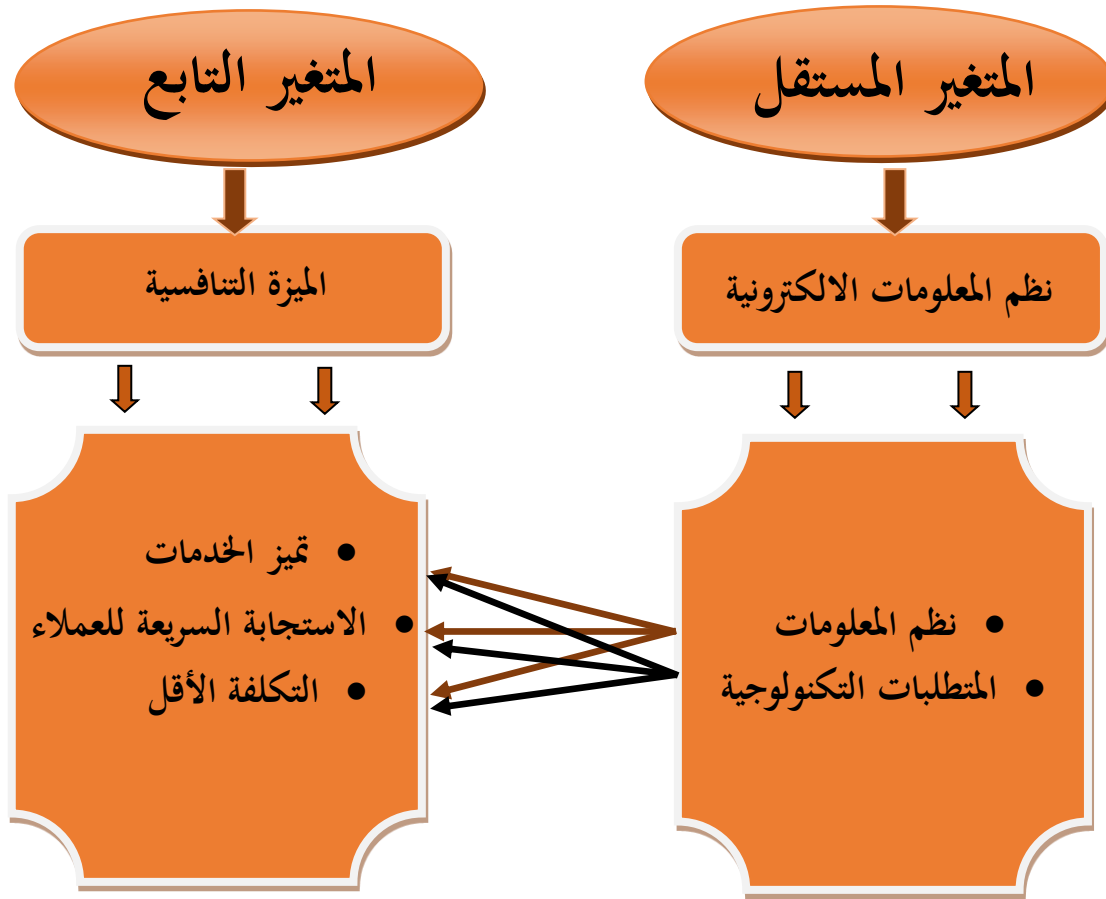
ونقسم هذه الفرضية إلى الفرضيات التالية:

❖ نظم المعلومات لها دور التكلفة الأقل عند مستوى معنوية 0,05

❖ المتطلبات التكنولوجية لها دور في التكلفة الأقل عند مستوى معنوية 0,05

4. نموذج الدراسة:

الشكل رقم (01): نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على دراسات سابقة.

التعريف الإجرائية:

لهذه الدراسة متغيرين رئيسيين هما: نظم المعلومات الالكترونية والميزة التنافسية.

➤ نظم المعلومات الالكترونية:

هو نظام معلومات مهمته تحويل البيانات إلى معلومات الكترونية تخدم الإدارة العليا في اتخاذ

القرارات المناسبة. ويتضمن الأبعاد التالية:

1. نظم المعلومات

2. المتطلبات التكنولوجية

➤ الميزة التنافسية:

يقصد بالميزة التنافسية على أنها " تعبير عن مهارات, مجال للتفوق والتميز من الناحية, الإدارية, التسويقية, الالكترونية, الاستراتيجية...الخ, تترجم في شكل خدمات تقدم للعملاء مستويات إشباع أفضل مما يقدمه المنافسون . كما أنها تتحقق عن طريق التخفيض في التكاليف والتميز في الخدمات المقدمة والقدرة على التكيف السريع مع تطورات المحيط بما فيها حاجات ورغبات العملاء.

وتتضمن الأبعاد التالية:

- الاستجابة السريعة للعملاء
- تميز الخدمات
- التكلفة الأقل

5. أهداف وأهمية الدراسة

➤ أهداف الدراسة:

- محاولة إبراز واقع تطبيق نظام المعلومات الالكتروني في المؤسسة محل الدراسة.
- إبراز الدور الذي تلعبه نظم المعلومات الالكترونية في تحقيق ميزة تنافسية للمؤسسة محل الدراسة.
- الخروج بنتائج وتوصيات موجهة محل الدراسة بالاستناد إلى ما تم القيام به في المؤسسة محل الدراسة.

➤ أهمية الدراسة:

- الإجابة على التساؤلات الفرعية ودراسة الفروض المقدمة لإثبات صحتها أو نفيها وبالتالي التعرف على كيفية تطبيق نظم المعلومات الالكترونية لتحقيق الميزة التنافسية.
- الحاجة الماسة إلى دراسات ميدانية في هذا الموضوع بما يسمح فهم سلوك المؤسسات في الظروف الحالية.
- كيفية توظيف نظم المعلومات الالكترونية في تحقيق الميزة التنافسية.

6. أسباب ودوافع اختيار الموضوع:

من بين أهم الأسباب التي دفعتنا إلى اختيار هذا الموضوع دون غيره هي:

❖ أسباب ذاتية:

- الاقتناع بأهمية الموضوع خاصة مع التحولات الجديدة والتوجهات الحديثة نحو نظم المعلومات الالكترونية والميزة التنافسية وتدعيم فكرة استفادة المؤسسات منها.
- اهتمامنا الشديد بالمعلوماتية في ظل التحولات التكنولوجية الهائلة.
- الميل الذاتي والرغبة في دراسة الموضوع.

❖ أسباب موضوعية:

- الرغبة للبحث في هذا النوع من المواضيع لكونه من المواضيع الجديدة التي تواكب عصرنا الحالي.
- أهمية الموضوع بالنسبة للمؤسسات نظرا لما يعرفه محيطها من تحولات وتطورات متشاركة لتقدم التكنولوجيا فرض على المؤسسات صعوبة كبيرة للتأقلم والبقاء في ظل المنافسة.

7. حدود الدراسة ومنهجها:

➤ حدود الدراسة:

تتمثل حدود الدراسة فيما يلي:

- الحدود الزمنية: تم انجاز البحث ابتداء من 02 ماي إلى 12 ماي خلال السنة الجامعية 2023/2022.

- الحدود المكانية: مؤسسة اتصالات الجزائر-بالوادي-

- الحدود البشرية: شملت كل العاملين بمؤسسة اتصالات الجزائر من مدير و رؤساء الأقسام والمكلفين ببرمجيات نظم المعلومات وموظفون إداريون.

➤ منهج الدراسة:

من اجل تحقيق أهداف هذه الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي, من حيث أن الوصفي يقوم على جمع المعلومات وبيانات من مختلف المراجع والمصادر من أجل تكوين صورة متكاملة حول ظاهرة مدروسة, مع تحليل النتائج المتعلقة بالدراسة الميدانية, حيث أن الهدف الرئيسي منها هو اختيار مدى صحة الفروض من

خلال إجراء دراسة حالة للتعرف على دور نظم المعلومات الالكترونية في تحقيق الميزة التنافسية لمؤسسة اتصالات الجزائر - بالوادي-

ثانيا: أداة الدراسة و الأساليب المستخدمة

في إطار هذه الدراسة لقد تم الاعتماد على الاستبانة كأداة للدراسة إلى جانب الاعتماد على مجموعة من الطرق لجمع البيانات, ومجموعة من الأساليب الإحصائية لتحليلها بحيث:

1. أداة الدراسة: في إطار دراسة العلاقة بين نظم المعلومات الالكترونية والميزة التنافسية تم اختيار

الاستبانة كوسيلة لقياس " دور نظم المعلومات الالكترونية في تعزيز الميزة التنافسية".

ولقد تم القيام بعدة إجراءات تنفيذية لضمان صدقها وثباتها, و تتكون استبانة الدراسة من قسمين

رئيسيين هما:

- القسم الأول: وهو القسم الخاص بالبيانات الشخصية للمستجوب وهي (الجنس, العمر,

المؤهل العلمي, عدد سنوات الخبرة, طبيعة وظيفة المستجوب)

- القسم الثاني: وهو القسم الخاص بمحاور الدراسة, ويتكون من جزأين هما:

❖ الجزء الأول: خاص ب "نظم المعلومات الالكترونية" ويحتوي على 09 أسئلة.

❖ الجزء الثاني: فهو خاص "بالميزة التنافسية" ويحتوي على 11 سؤال.

ولقد تم استخدام مقياس " ليكرت الخماسي " لقياس استجابات عينة الدراسة لفقرات الاستبانة وذلك

كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم(01): درجات مقياس ليكرت الخماسي

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

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على درجات مقياس ليكرت الخماسي

2. مجتمع وعينة الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من موظفين مؤسسة اتصالات الجزائر - بالوادي - ولقد تم الاعتماد على الطريقة العشوائية في اختبار عينة الدراسة والتي بلغ عددها (30) موظف، وقد تم توزيع استبانة عليهم عبر زيارات ميدانية، وبعد الفحص لم نستبعد أي منها نظرا لتحقيقها شروط الإجابة الصحيحة.

3. طرق جمع البيانات.

البيانات الأولية

تم الحصول عليها من خلال تصميم استبانة وتوزيعها على عينة من مجتمع الدراسة، ومن ثم تفريغها وتحليلها باستخدام برنامج spss.v22 الإحصائي، واستخدام الاختبارات الإحصائية المناسبة بهدف الوصول إلى الدلالات ذات القيمة، ومؤشرات تدعم الموضوع.

البيانات الثانوية

تم الحصول عليها بمراجعة الكتب والدوريات والمنشورات الورقية والإلكترونية، الرسائل الجامعية والمجلات والتقارير المتعلقة بالموضوع قيد الدراسة سواء بشكل مباشر أو غير مباشر، والتي ساعدتنا في إنجاز جميع مراحل الدراسة، والهدف من اللجوء إلى المصادر هو تكوين صورة شاملة عن الموضوع والتعرف على الأسس والطرق العلمية في كتاب الدراسات، وكذلك أخذ المستجدات التي حدثت وتحديث في مجال دراستنا الحالية.

4. الأساليب الإحصائية المستخدمة:

من أجل الإجابة على أسئلة الدراسة واختبار صحة فرضياتها تم استخدام أساليب الإحصاء الوصفي والتحليلي

, وذلك باستخدام برنامج (spss.v22), حيث تم الاعتماد على ما يلي:

- مقاييس الإحصاء الوصفي: من أجل وصف مجتمع وعينة الدراسة وإظهار خصائصه بالاعتماد على النسب المئوية والتكرارات، والإجابة على أسئلة الدراسة بالاعتماد المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.

- تحليل التباين للانحدار: للتأكد من صلاحية النموذج المقترح.

- تحليل الانحدار البسيط: وذلك لاختبار أثر المتغير المستقل وهو نظم المعلومات الالكترونية على المتغير التابع الميزة التنافسية، وأثر كل بعد (نظم المعلومات والمتطلبات التكنولوجية) على مدى في الميزة التنافسية.
- تحليل التباين الأحادي.
- اختبار T للعينة المستقلة.
- اختبار معامل الالتواء والتفلطح: لأجل التحقق من التوزيع الطبيعي
- معامل الثبات ألفا كرو نباخ: وذلك لقياس ثبات أداة الدراسة

5. صدق وثبات الدراسة

يقصد بصدق ثبات الدراسة: " قدرة الاستبانة على قياس المتغيرات التي صممت لقياسها وللتحقق من صدق الاستبانة المستخدمة في الدراسة " اعتمادنا على ما يلي:

■ صدق المحتوى أو الصدق الخارجي:

تحقق من صدق محتوى أداة الدراسة والتأكد من أنها تخدم أهداف الدراسة تم عرضها على هيئة من المحكمين تألفت من (04) أساتذة يدرسون في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي، وتوجد أسماء المحكمين بالملحق رقم (02)، وقد استجبتنا للآراء المحكمين وقمنا بإجراء ما يلزم من حذف ومن تعديل في ضوء المقترحات المقدمة، وبذلك خرجت الاستبانة في صورتها النهائية، وهي موضحة في الملحق رقم (01).

■ صدق المحك:

تم احتساب معامل صدق المحك من خلال أخذ الجذر التربيعي لمعامل الثبات " ألفا كرو نباخ "، وذلك كما موضح في الجدول (02) إذا نجد أن معامل الصدق الكلي لأداة الدراسة بلغ (0,939) وهو معامل حسن لأغراض وأهداف هذه الدراسة، وبهذا تكون جميع عبارات أداة الدراسة هي صادقة لما وضعت لقياسه.

6. ثبات الأداة:

ويقصد به مدى الحصول على نفس النتائج أو نتائج متقاربة أو تكررت في ظروف متشابهة باستخدام أداة الدراسة، وفي هذه الدراسة تم قياس ثبات أداة الدراسة باستخدام " ألفا كرو نباخ " الذي يحدد قبول أداة القياس بمستوى 0,60 فأكثر حيث كانت النتائج كما يلي:

الجدول رقم (02): معاملات الثبات والصدق

عدد العبارات	معامل الثبات " ألفا كرو نباخ "	معامل الصدق
20	0,883	0,939

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.v22

من خلال نتائج الموجودة في الجدول نلاحظ أن معامل ألفا كرو نباخ الكلي للاستبيان بلغ (0,883) وهو معامل جيد ومناسب لأغراض الدراسة, وبهذا تأكدنا من ثبات أداة الدراسة مما يجعلها صحيحة وصالحة لتحليل النتائج.

وينطبق نفس القول على معلم الصدق إذ نجد قيمة المعامل الكلي للاستبيان (0,939) وهي قيمة جيدة, وبذلك نستطيع القول أن جميع محاور الاستبانة هي صادقة لما وضعت لقياسه.

وبناء على ما سبق نكون قد تأكدنا من صدق وثبات استبانة البحث, وهذا ما يجعلنا على ثقة تامة بصحتها وصلاحياتها بغية تحليل نتائج الإجابة على أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها. (وهذا ما سنقوم به في الفصل الثالث).

ثالثا: الدراسات السابقة

نظم المعلومات الالكترونية والميزة التنافسية للمؤسسة من المواضيع المهمة والحديثة خاصة مع التطورات الحاصلة في جميع الميادين التكنولوجية والمعلوماتية, بحيث تعتبر نظم المعلومات الالكترونية أحد التطورات المعاصرة في بيئة نظم المعلومات لدعم الميزة التنافسية. وفي ما يلي سنلقي الضوء على عدد من الدراسات السابقة الخاصة بكل من المتغيرين حسب تسلسلها الزمني.

1- الدراسات المتعلقة بنظم المعلومات

❖ دراسة: فاييزة جمعة النجار, نازم محمود احمد الملكاوي, نظم المعلومات وأثرها في

مستويات الإبداع - دراسة ميدانية في شركات التأمين الأردنية - مجلة جامعة دمشق

للعلوم الاقتصادية والقانونية, مجلد 26, العدد الثاني, 2010.

تمثلت الإشكالية الرئيسية لهذه الدراسة في " ما اثر نظم المعلومات في مستويات الإبداع؟"

كما هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على تأثير المعلومات بأنواعها المختلفة في الإبداع

على المستوى الفردي والجماعي في شركات التأمين الأردنية، بحيث توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج ومن أهم هذه النتائج أن نظم المعلومات بمختلف أنواعها تؤثر بشكل مباشر على المستوى الفردي والجماعي وعلى المؤسسة نفسها.

وبخصوص توصيات هاته الدراسة تتمثل في تقديم الحوافز المادية والمعنوية للعاملين في شركات التأمين الأردنية لتشجيع العاملين على الإبداع في عملهم، مع ضرورة تبني استراتيجيات لرغبة المبدعين و ترسيخ القناعة لدى الإدارة العليا في شركات التأمين الأردنية بضرورة الاهتمام بالنظم التي تحقق الإبداع على مستوى المؤسسة و لا سيما الإلكترونية منها، والعمل على تحقيق التكامل بين الإبداع على المستوى الفردي والإبداع على المستوى الجماعي لضمان الوصول إلى الإبداع على مستوى المؤسسة، والعمل على توفير موارد النظم المختلفة للضرورة لزيادة كفاءة نظم المعلومات المختلفة .

❖ **دراسة:** إميل يوتيل عقيل، استخدام أنظمة المعلومات كأداة تنافسية المصارف الأردنية، مذكرة نيل

شهادة الماجستير، كلية الاقتصاد وعلوم الإدارة، جامعة اليرموك- غير منشورة-، 1996.

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن مستوى استخدام أنظمة المعلومات كأداة تنافسية في أحد البنوك الأردنية (بنك الاستثمار العربي) بجوانبها المتعددة، والكشف عن أنظمة وتكنولوجيا المعلومات المستخدمة في المصرف ومناقشة التطبيقات الاستراتيجية لأنظمة المعلومات فيه، ووصف البيئة ونوع المنافسة التي يعمل بها المصرف ومركزه هي البيئة التنافسية، وعلى تعاملهم مع المصرف و أهم النتائج والتوصيات التي توصلت إليها الدراسة هي أن البيئة المحيطة بالمصرف قيد الدراسة هي بيئة تنافسية شديدة، وقد أظهر المصرف مستوى استخدام جيد لأنظمة المعلومات كأداة تنافسية، والتي ساعدتهم على رفع قيمة الخدمات المقدمة إلى العملاء .

❖ **الدراسة:** حمدوش أمانة، نظام المعلومات ودوره في تسيير المؤسسة الاقتصادية-دراسة حالة اتصالات

الجزائر- "وكالة سيدي علي"، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، تخصص تسيير استراتيجي دولي، جامعة

عبد الحميد بن باديس، مستغانم، 2015-2016.

تمثلت الإشكالية الرئيسية لهذه الدراسة في " ما هو دور نظم المعلومات في تسيير المؤسسة؟"

كما هدفت هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على مدلول نظام المعلومات، وكذا التعرف على أهم المصطلحات المرتبطة بموضوع والتعرف على الأطراف المستخدمة للحصول على المعلومات اللازمة. أما توصيات هذه الدراسة فكانت تشكيل وحدة نظام المعلومات مهمتها تزويد المراكز الإدارية بالمعلومات المطلوبة والإسهام في رسم معالم مستقبلها بصدد المستفيدين من خدماتها وقنوات التعامل معهم وإجراء تقييمات للمخاطرة المحيطة به. و تنمية وتعميم نظام المعلومات في إيصال جميع الفروع الإدارية للمؤسسات وأنه يجب النظر للمؤسسة الجزائرية بمنظور نظمي للإجابة على التساؤلات التي تطرح على مستوى تنظيمها من خلال النظر إليها على أساس أنها نظام مفتوح، وكذا النظر للمشكلة الإدارية في إطارها الكلي، وبالتالي يمكن تصميم نظام لنظام المعلومات يسمح بتجميع معالجة البيانات وإيصالها على شكل معلومات.

وقد توصلنا في هذه الدراسة إلى العديد من النتائج التي من أهمها أن نظام المعلومات يعد أعلى درجة من الأهمية في المؤسسة من خلال أثره الفعال في إيصال المعلومات وتسهيل الإلمام لمكونات الواقع وتفاعلاته وتأمين مقدرة اكتشاف فجوات في النظام، يعمل نظام المعلومات على توفير كلا من المعلومات الخاصة بالمشكلة المطروحة والاتصالات لحل المشاكل شبه المهيكلة التي أصبحت من أهم التحديات التي تواجه المؤسسة اليوم.

2- الدراسات الخاصة بالميزة التنافسية

❖ دراسة: غالب محمد البستنجي، أثر كفاءة نظم المعلومات التسويقية في اكتساب الميزة التنافسية في الشركات الصناعية الأردنية، أبحاث اقتصادية وإدارية، العدد التاسع، جوان 2011.

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على اثر كفاءة أبعاد نظم المعلومات التسويقية في اكتساب الميزة التنافسية في الشركات الصناعية الأردنية.

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على اثر كفاءة أبعاد نظم المعلومات التسويقية في اكتساب الميزة التنافسية في الشركات الصناعية الأردنية.

و أظهرت نتائج الدراسة إلى ارتفاع قيم المتوسط الكلي لكفاءة نظم المعلومات التسويقية، وهذا يشير إلى كفاءة وجودة نظم المعلومات التسويقية في الشركات الصناعية المبحوثة،

واحتلت المتطلبات المادية المرتبة الأولى, أما المرتبة الأخيرة فجاءت للمتطلبات الإدارية وهذا يدل على أن العاملين بنظم المعلومات التسويقية في الشركات المبحوثة يدركون أهمية وجود الحواسيب على إتاحة المعلومات لمتخذ القرار.

أما توصيات هذه الدراسة فكانت الحرص على اشتراك المستخدمين لنظم المعلومات التسويقية في الشركات الصناعية الأردنية في تطوير نظم المعلومات المحوسب, والعمل على تكامل الأجهزة الفرعية لنظم المعلومات, وذلك من خلال مسح دوري لمقترحاتهم والاستفادة منها لتقييم فاعلية نظم المعلومات التسويقية, وكذلك على الإدارات العليا في الشركات المبحوثة على أن تزيد من الاهتمام بالمعلومات التسويقية ووضع الاستراتيجيات التسويقية واتخاذ القرارات والعمل على تشجيع العاملين والمصممين لنظام يمتاز بسهولة الاستخدام والمرونة, والاهتمام بالمستخدمين وتفهم حاجاتهم والمشاكل التي تواجههم والعمل على حلها.

❖ دراسة: حجاج عبد الرؤوف, الميزة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية مصادرها ودور الإبداع التكنولوجي في تنميتها (دراسة ميدانية في شركة روائح الورود لصناعة العطور بالوادي), مذكرة لنيل شهادة الماجستير تخصص اقتصاد وتسيير مؤسسات, علوم اقتصادية, 2006-2007.

تمثلت إشكالية الدراسة في " كيف يمكن للمؤسسة الاقتصادية الحصول على الميزة التنافسية؟ وما هو دور الإبداع التكنولوجي في تنميتها؟, وهدفت هذه الدراسة إلى محاولة الكشف عن المصادر الخارجية التي تساهم في حصول المؤسسة على ميزة تنافسية ومحاولة الكشف أيضا عن مصادر خارجية التي تساهم في امتلاك المؤسسة لميزة تنافسية ومحاولة إبراز دور الإبداع التكنولوجي في تنمية الميزة التنافسية للمؤسسة.

وقد توصلت هذه الدراسة إلى العديد من النتائج من بينها إن الميزة التنافسية تمثل للمؤسسة الاقتصادية مصدرا حاسما لتفوق المؤسسة عن باقيه المؤسسات, ويمكن أن تحقق ذلك من خلال إنتاج منتجات متميزة ذات تكلفة أقل.

أما توصيات هذه الدراسة فكانت على المؤسسة الاقتصادية الجزائرية الاهتمام أكثر بدراسة المحيط الذي ينشط فيه, وذلك من أجل معرفة كيفية التكيف معه وينبغي العمل على توفير نظام فعال للمعلومات داخل المؤسسة الاقتصادية الجزائرية باعتبار أن المعلومات تعتبر من المصادر الداخلية للميزة التنافسية والعمل على استثمار في الموارد البشرية التي تمتلكها المؤسسة من خلال أنشطة للتكوين والتدريب, وذلك من أجل زيادة رصيدها المعرفي, حيث أن المعرفة أصبحت من أهم مصادر الميزة التنافسية للمؤسسة.

3- دراسات قريبة للموضوع:

❖ دراسة: لمين علوطي, تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتأثيرها على تحسين أداء الاقتصادي للمؤسسة, مذكرة لنيل شهادة الماجستير, تخصص إدارة أعمال, علوم تسيير, جامعة الجزائر, 2003-2004.

تمثلت الإشكالية الرئيسية لهذه الدراسة في: ما هو تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تحسين أداء المؤسسة وزيادة فعاليتها الإنتاجية وتحسين قدراتها التنافسية؟.

وهدفت هذه الدراسة إلى التعريف بمفاهيم أساسية حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال, وكيفية بناء هيكل معلوماتي في المؤسسة متطور, كما تم إبراز دور التكنولوجيا في تحسين العملية الإدارية, وترشيد القرارات المتعلقة بها إلى جانب إبراز الدور المهم الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات كمكون أساسي لنظام المعلومات الخاص بالمؤسسة.

وفي الأخير توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج والتي من أهمها و أبرزها أن التقدم المذهل في تكنولوجيا المعلومات والاتصال قد زاد من فعالية أنظمة المعلومات الالكترونية, أي زيادة فعالية إدارة المعلومات وإعدادها وتوفيرها في الوقت الحقيقي, وتتعلق هذه التكنولوجيا بكل الجوانب التعامل مع المعلومات سواء عملية جمع البيانات, تحليلها, تشغيلها, تخزينها والحفاظ عليها, أو تعديلها والحصول عليها بواسطة المسيرين على كافة المستويات عند الحاجة إليها, وترجع أهمية اتخاذ القرارات بواسطة الحاسوب في أهمية نظم تدعيم القرارات وهي التي تساعد متخذي القرارات على جودة ورشد قراراتهم, بتنظيم حوار

بين المستخدم والنظام و تؤمن له تكملة لمعارف وتوضيح أحكامه, أما الأنظمة الخبيرة تساعد في عملية اتخاذ القرارات وتزيد من فعاليتها بالإضافة إلى الجداول وقواعد البيانات.

أما توصيات هذه الدراسة فكانت مواكبة التطورات الحاصلة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومحاولة أقلمة هذه التكنولوجيا مع المؤسسة وليس العكس وعصرنه الأنظمة المعلوماتية الحالية لنظم المعلومات الالكترونية بإعطاء أهمية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات من أجل المساعدة في اتخاذ القرارات المناسبة وفي الوقت المحدد وبالتالي حصول المؤسسة على مكانة تمكنها من تحقيق التميز عن باقي المؤسسات.

❖ دراسة: فضيل حمد عبد القادر القروح, أثر المعلوماتية في أداء الموارد البشرية, رسالة مقدمة من أجل نيل درجة الماجستير في الإدارة, ميناء بن غازي البحري, ليبيا, الجهة المشرفة لهذه الدراسة هي الأكاديمية العربية البريطانية للتعليم العالي, 2006-2007.

تتمحور إشكالية الدراسة حول " ما هو أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية داخل إدارة ميناء بن غازي؟"

تهدف هذه الدراسة إلى إبراز دور نظم المعلومات في أداء الموارد البشرية في المؤسسة وكذلك معرفة استخدام وسائل المعلوماتية من أجهزة حاسوب و أجهزة تقنية أخرى برمجيات شبكات طرق معالجة البيانات.

وتوصلت هذه الدراسة إلى عدة نتائج هي الاهتمام بالتدريب المتخصص في المجالات تقنية المعلومات لجميع الموظفين والعمل على المتابعة والتطوير, وكذلك العمل على نوعية المستويات الإدارية والفنية المختلفة.

❖ دراسة: Alfonnagas, تحت عنوان " محددات تكنولوجيا المعلومات والقدرة التنافسية, تهدف هذه الدراسة إلى تبين العلاقة بين تطبيق تكنولوجيا المعلومات وتحقيق الميزة التنافسية, وتحليل الحالات التي تظهر تأثير تكنولوجيا المعلومات على الميزة التنافسية للشركات الموزعة للمواد الطبية في اسبانيا. وتوصلت نتائج هذه الدراسة إلى وجود أثر قوي لتكنولوجيا المعلومات على الميزة التنافسية, كما بينت أنه هناك عوامل أخرى ذات علاقة بالمنطقة وبيئة العمل تؤثر على الميزة التنافسية.

دراسة: شارف عبد القادر, دور نظم المعلومات الاستراتيجية في تدعيم الميزة التنافسية (حالة المؤسسات الجزائرية), أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه علوم في العلوم الاقتصادية, 2010-2011. تمثلت الإشكالية الأساسية للدراسة في " ما مدى مساهمة نظم المعلومات الاستراتيجية في دعم الميزة التنافسية للمؤسسات الجزائرية, لخلق قيمة عن طريق إدارة موارد البشرية؟", وهدفت هذه الدراسة إلى تقييم مدى استخدام نظم المعلومات الاستراتيجية في اتخاذ القرارات في المؤسسات الجزائرية, وتحليل ودراسة الإطار العام لنظم المعلومات الاستراتيجية ودورها في تدعيم الميزة التنافسية المتوفرة لدى المؤسسة, وتحليل ودراسة دور نظم المعلومات الاستراتيجية في دعم مراحل صناعة القرار الاستراتيجي في المؤسسات الجزائرية وخاصة فيما يتعلق بغدارات المورد البشري, والتعرف على العوامل الأكثر تأثيرا في فعالية القرارات الاستراتيجية, وذلك من واقع آراء القيادات العليا المشاركة في صنع القرارات الاستراتيجية في ادارة الموارد البشرية.

وقد توصلت هذه الدراسة إلى العديد من النتائج من بينها فيما يخص الإطار المفاهيمي للميزة التنافسية ترى أن هذا المصطلح يعد من المفاهيم الأكثر تداولاً على المستويين الاقتصادي والإداري مع ضرورة إعطاء البعد الاستراتيجي, وضرورة وجود برنامج و سياسات واستراتيجيات محددة, تضعها الإدارة العليا للمؤسسات الجزائرية لضمان مساهمة مواردها البشرية في تحقيق الميزة التنافسية من خلال ما يوفرها نظام المعلومات المستخدم وفعالية القرارات الاستراتيجية لإدارة الموارد البشرية, مشتقة من وجود وتوافر مقومات نظام المعلومات الاستراتيجي.

أما أهم التوصيات الموضوعة لهذه الدراسة هي " يجب على الإدارة العليا في المؤسسات الجزائرية التعرف على أسباب ضعف بعض خصائص نظام المعلومات الحالي, مثل ما يتعلق باحتواء النظام على المعلومات الوصفية, دقة المعلومات المقدمة, التوقيت المناسب لها, والتكامل في المعلومات المقدمة, ويجب أن تعطي الإدارة العليا في المؤسسات الجزائرية, اهتماما أكبر لمكونات نظام معلومات, ويمكنه أن يساهم في توفير ما تحتاجه من معلومات مستقبلية, كما ينبغي أن تعطي الإدارة العليا للمؤسسات الجزائرية اهتماما ملموسا نحو

متطلبات نظم المعلومات الاستراتيجية, حيث يوجد ضعف كبير في درجة الاهتمام بمثل هذه المتطلبات داخل نظام المعلومات الحالي المطبق بها.

❖ التعليق على الدراسات السابقة

بعد استعراض الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع دراستنا " دور نظم المعلومات الالكترونية في تعزيز الميزة التنافسية لمؤسسة اتصالات الجزائر - بالوادي -" والتي تم تقسيمها إلى (03) أقسام, تناولنا في القسم الأول الدراسات المتعلقة بنظم المعلومات لوحدها نظرا لقصور المراجع حول نظم المعلومات الالكترونية, وفي القسم الثاني الدراسات المتعلقة بالميزة التنافسية, أما القسم الثالث فتناولنا فيه دراسات قريبة لموضوع الدراسة, وتوصلنا من خلالها إلى الملاحظات التالية:

✓ تتفق الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في تناولها لموضوع الميزة التنافسية من ناحية الجانب النظري.

✓ تختلف الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في الإطارين المكاني والزمني للدراسة.

✓ تختلف الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في المتغير المستقل.

✓ تختلف الدراسة الحالية مع بعض الدراسات السابقة في المتغير التابع.

✓ تختلف الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في الأبعاد التي تم من خلالها دراسة العلاقة بين متغيري الدراسة.

ومن خلال اطلاعنا على الدراسات فقد استفدنا في العديد من النواحي منها إثراء الجانب النظري لكل من نظم المعلومات الالكترونية والميزة التنافسية, وكذا النتائج والتوصيات التي تم التوصل إليها.

رابعا: هيكل البحث:

يشتمل البحث على جزء نظري و آخر تطبيقي, أما الجزء النظري فهو يشتمل على الفصول التالية:

الفصل الأول حول الإطار النظري لتنظيم المعلومات الالكترونية, والفصل الثاني يشتمل على الميزة التنافسية في ظل نظام المعلومات الالكترونية, أما الجزء التطبيقي فيشمل دراسة الموضوع في مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي.

المفصل الأول

الإطار النظري لنظم المعلومات الالكترونية

الفصل الأول: الإطار النظري لنظم المعلومات الالكترونية

تمهيد

المبحث الأول: مدخل مفاهيمي لنظم المعلومات.

المبحث الثاني: أدبيات نظرية حول نظم المعلومات الالكترونية

خلاصة الفصل

تمهيد

أصبحت المعلومات في عالم اليوم ضرورة لا غنى عنها للمنظمة بما تقدمه من فرص متاحة لتحقيق الميزة التنافسية تتقدم بها على بقية المنظمات الأخرى وتسمح لها بالبقاء والاستمرار في عالم الأعمال وتوفير هذه الحالة طالما كانت تلك المنظمات تعمل وفق المنظمة المفتوحة سواء كان ذلك في مدخلاتها أو في مخرجاتها بتعاملها مع البيئة الخارجية والتي تعد مصدر هائل للبيانات والمعلومات حتى عملية السيطرة عليها أمرا ليس باليسير، وعلى أساس الأهمية التي تحتلها نظم المعلومات الإلكترونية.

وستتطرق في هذا الفصل إلى النقاط التالية:

- مدخل مفاهيمي لنظم المعلومات.
- أدبيات نظرية حول نظم المعلومات الإلكترونية.

المبحث الأول: مدخل مفاهيمي لنظم المعلومات

أصبحت نظم المعلومات ضرورة حيوية لكل منظمات الأعمال العامة والخاصة وكذلك المؤسسات والأجهزة الحكومية، ولقد زادت أهمية نظم المعلومات في الآونة الأخيرة نتيجة لتعدد المتزايد في مهام إدارة المنظمات، وسنتطرق في هذا المبحث إلى مفاهيم عامة حول النظام والمعلومة.

المطلب الأول: ماهية النظام والمعلومات.

سوف نتطرق في هذا المطلب من خلال الفرع الأول إلى تقديم عدة تعاريف للنظام، أما في الفرع الثاني سنتعرف على أنواع ومكونات النظام، وفي الفرع الثالث سنتطرق إلى تعريف المعلومات وأنواعها وفي الفرع الرابع نختم المطلب بالحديث عن خصائص المعلومات وأمنها.

❖ الفرع الأول: تعريف النظام

هناك العديد من التعريفات للنظام من مختلف الباحثين والكتاب وهذه بعضها:

✓ يعرف بأنه مجموعة من العناصر أو المكونات المرتبطة والمتفاعلة مع بعضها البعض، والتي تعمل معا ضمن بيئة معينة لتحقيق هدف محدد، وتشمل هذه المكونات: الإجراءات، الموارد، الأجهزة، الأفراد، الخبرات، الأموال والوقت وكل ما يحتاج له النظام من تسهيلات. أي أن النظام هو ذلك الكل المنظم الذي يجمع بين المكونات تركيبا موحدا، ويرتب مكوناته في علاقات تبادلية منطقية وفيزيائية، ولا يمكن عزل واحدا منها عن الآخر، فكل مكون يحتفظ بخصائصه، إلا أنها في النهاية تمثل جزءا من كل متكامل.¹

✓ كما يعرف على أنه مجموعة من الأجزاء التي ترتبط ببعضها البعض ومع البيئة المحيطة وهذه الأجزاء تعمل كمجموعة واحدة من أجل تحقيق أهداف النظام.²

¹ علاء عبد الرزاق سالمي، نظم إدارة المعلومات، معهد التنمية الإدارية، الدوحة، قطر، 2003، ص23.

² كمال الدين مصطفى دهاوي وسمير كامل محمد، نظم المعلومات المحاسبية، دار الجامعة الجديدة، 2002، ص

- ✓ ويعبر على النظام كذلك على أنه مجموعة من العناصر أو الأجزاء التي تتكامل مع بعضها وتحكمها علاقات وآليات عمل مضبوطة وفي نطاق مكاني وزماني محددين، ب قصد تحقيق هدف أو أهداف معينة.¹
- ✓ وفي تعريف آخر: هو تجميع مرتب ومنظم لعناصر وأجزاء منفصلة وإن كانت تعتمد على بعضها البعض بغرض تحديد هدف محدد.²
- من خلال التعاريف السابقة نلخص تعريف شامل للنظام: النظام مجموعة من العناصر المترابطة والمتكاملة مع بعضها البعض وتسعى لتحقيق هدف موحد ومعين وذلك وفق إجراءات محددة.

❖ الفرع الثاني: أنواع ومكونات النظام

➤ أولاً: أنواع النظام

تميز نظرية النظم بين أربعة من أنواع رئيسية للنظم حيث يمكن تصنيف أي نظام ليكون ضمن واحد من أنواع النظم الأربعة الرئيسية التالية سواء كان النظام ألي أو يدوي كما يلي:³

1/- النظام المفتوح (open System)

هو النظام الذي يتفاعل مع البيئة الخارجية، يؤثر ويتأثر بها، و لا يمكن تحديد مراحله، ويحتاج إلى تعديل مستمر ومن الأمثلة على النظام المفتوح: نظام الإنسان، نظام الحاسب الآلي، نظام المعلومات، حيث أن هذا النظام يتبادل علاقات مستمرة بين كل منهما وبين بيئته.

2/- النظام المغلق (closed System)

¹ سليم الحسنية، نظم المعلومات الإدارية، إدارة المعلومات في عصر المنظمات الرقمية، الطبعة الثالثة، الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2001، ص44.

² سيد محمد جاب الرب، نظم المعلومات الإدارية الأساسيات والتطبيقات الإدارية، جامعة قناة السويس، 2014، 2013، ص15.

³ سليمان مصطفى الدلاهمة، أساسيات نظم المعلومات المحاسبية وتكنولوجيا المعلومات، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2008، ص23-24.

هو النظام الذي لا يتفاعل مع البيئة الخارجية إطلاقاً أي منعزل تماماً على البيئة المحيطة به، كما أنه لا تؤثر عليه البيئة الخارجية أبداً، كما يعتبر النظام المغلق حالة نظرية أكثر منها واقعا علميا.

3- النظام المغلق نسبيا (Relatively Closed System)

هو النظام الذي يتفاعل مع البيئة الخارجية لكن وفق معايير محددة ومعروفة وقابلة للتحكم فيها كما أن مدخلات هذا النظام هي عبارة عن ناتج لتفاعلات البيئة مع مثل هذا النظام، وناتج تأثير النظام على البيئة المحيطة يمكن اعتباره بمثابة مخرجات للنظام ومن الأمثلة على هذا النوع من الأنظمة برامج الحاسب الآلي المحمية وأنظمة التربية الصناعية والزراعية حيث يتم تصميمها بحيث لا تتأثر بالبيئة الخارجية إلا بحدود معينة سلفا.

4- نظام التحكم بالتغذية العكسية (Feedback Control System)

يقصد بما أخذ المخرجات واستخدامها كمدخلات من أجل تحقيق أهداف النظام.

➤ ثانيا: مكونات النظام

يتشكل النظام من مجموعة من الأجزاء أو الأنظمة الفرعية التي تجمعها علاقات وظيفية وتتفاعل فيما بينها قصد تحقيق أهداف مشتركة وهذه العناصر هي:¹

1- المدخلات: كل ما يدخل إلى النظام من عناصر وبيانات ومعلومات سواء كان

مصدر هذه العناصر البيئة الداخلية للمنظمة أو البيئة الخارجية.

2- المعالجات: هي كل الأعمال والوظائف والأنشطة التي تجري على المدخلات من

أجل تحويلها إلى مخرجات.

3- المخرجات: كل ما ينتج عن عملية التحويل والمعالجة، ويمكن أن تكون في شكل

منتجات أو خدمات أو معلومات .

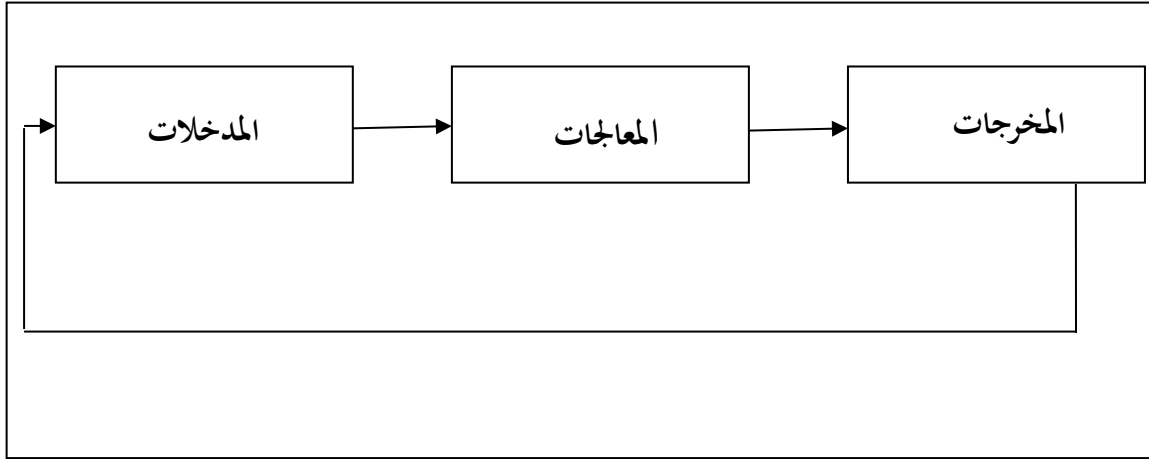
¹ سليم إبراهيم الحسنية، نظام المعلومات الإدارية، مؤسسة الورق للنشر والتوزيع، طبعة الأولى 1998، ص43.

4- التغذية العكسية: يقصد بها استرجاع المعلومات لمقارنتها بالمعايير و الأهداف

المسطرة مسبقا وتحديد الانحرافات. ويمكن أن تختصر مكونات النظام في الشكل

التالي:

الشكل رقم: (02): مكونات النظام



المصدر: أحمد فوزي ملوخية, نظم المعلومات الإدارية, دار الفكر الجامعي, الإسكندرية,

الطبعة 2007, ص 43

❖ الفرع الثالث: تعريف المعلومات و أنواعها

➤ أولاً: تعريف المعلومات

هناك العديد من التعاريف نذكر منها:

✓ هي البيانات التي تمت معالجتها وأصبحت ذات دلالة و ذات قيمة. و هي عبارة عن مجموعة من الحقائق والمفاهيم والآراء التي تتعلق بموضوع ويكون و يكون الهدف منها زيادة المعرفة ويمكن الحصول عليها من خلال القراءة أو الرؤية أو السمع أو الذوق أو الحس.¹

✓ كما تعرف المعلومات على أنها ما يمثل أو ما يرمز إلى الحقائق و الآراء والمعرفة المحسوسة أو المدركة، في صورة مقروءة أو مسموعة، أو مرئية أو حسية أو ذوقية.²

✓ عرفت على أنها عبارة عن مجموعة البيانات المنظمة والمرتبطة بموضوع معين والتي تشكل حقائق والمفاهيم والآراء والاستنتاجات والمعتقدات التي تشكل خبرة ومعرفة محسوسة ذات قيمة مدركة في الاستخدام الحالي أو المتوقع ونحصل على المعلومات نتيجة معالجة البيانات من خلال عمليات التوبيخ والتصنيف والتحليل والتنظيم بطريقة مخصصة تخدم هدف معين.³

■ ومن خلال التعاريف السابقة نستنتج تعريف شامل للمعلومات : وهي عبارة عن بيانات تمت معالجتها وأصبحت ذات قيمة ومعنى بحيث يتم الاعتماد عليها لاتخاذ القرار المناسب في الوقت المناسب.

➤ ثانياً: أنواع المعلومات

يمكن تصنيف المعلومات من حيث الوظيفة إلى:⁴

¹ سليمان مصطفى دلاهمة، مرجع سبق ذكره، ص31.

² سليم الحسنية، مرجع سبق ذكره، ص22.

³ إيمان فاضل السامرائي، هيثم محمد الزعبي، نظم المعلومات الإدارية، دار صفاء، للنشر والتوزيع، عمان، 2004، ص24.

⁴ علاء عبد الرزاق السالمي، نظم إدارة المعلومات، معهد التنمية الإدارية، الدوحة، قطر، الطبعة الثالثة، 2013، ص05.

1- معلومات إنجازه:

هي المعلومات التي يحتاجها صاحب العمل الإداري لإتمام العمل .

2- معلومات إنمائية:

هي المعلومات التي يحتاجها الموظفون لتطوير كفاءاتهم وتنميتها في مجالات العمل والحياة ، مثل المعلومات التي يكتسبها المتدربون في الدورات التدريبية والتكوينية.

3- المعلومات التعليمية:

المعلومات المطلوبة لإدارة المؤسسات التعليمية مثل الجامعات والمعاهد البحثية.

4- المعلومات الإنتاجية:

تساعد هذه المعلومات في إجراء البحوث التطبيقية وتطوير أساليب الإنتاج والاستثمار في الموارد الطبيعية المتاحة بشكل أفضل والقدرات ، مثل المعلومات اللازمة لإنتاج سلع معينة.

❖ الفرع الرابع: خصائص المعلومات والحرص على أمنها

➤ أولاً: خصائص المعلومات

حتى تضيف المعلومات إلى مستخدميها المعرفة بالأسلوب والوقت الملائمين لا بد أن تتوفر فيها بعض الصفات والخصائص نذكر منها:¹

- **الوضوح:** إن وضوح المعلومات يجعلها أكثر إفادة في الحقول المطلوبة ، لزيادة وضوح المعلومات ، تتم العمليات التالية:

* وضع المعلومات والإحصائيات في جداول متكاملة عن المجال المطلوب بحيث تتسم بالسهولة؛

* دمج المتغيرات المتشابهة وفصل المتغيرات المختلفة.

- **الدقة:** إن دقة البيانات تجعل النتائج (المعلومات) دقيقة ومعتمدة عليها في المجال المطلوب منها.

¹ علاء السلمي و آخرون، أساسيات نظم المعلومات الإدارية، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، 2005، ص20.

- **السرعة:** ويقصد بالسرعة هنا إمكانية تجميع المعلومات بفترة زمنية وجيزة مع مراعاة الوضوح والدقة عند جمعها.
 - **الشمولية:** أي شمولها و تمثيلها للمجال المطلوب جمعها من أجله.
 - **التكلفة:** أي العائد المتوقع من البيانات أكبر من كلفة الحصول عليها.
 - **الواقعية:** والتي تعتبر العنصر الحاسم للبيانات أي أن البيانات يجب أن تكون ممثلة للواقع أي مأخوذة من واقع حالة المشكلة.
- ثانيا: أمن المعلومات

قاعدة البيانات محمية بعدد من الإجراءات الوقائية لحماية المعلومات من التخريب أو الوصول إليها. لذلك وعليه فإن موضوع أمن المعلومات يشمل عددا من المحاور أهمها:¹

- الأخطاء الغير معتمدة أثناء تجهيز البيانات لإدخالها إلى الحاسبة؛
- فقدان المعلومات أو تلفها بسبب فشل الأجهزة أو البرامج ؛
- سرقة المعلومات والتصرف فيها بشكل غير مصرح وما ينتج عن هذا من سوء استخدام هذه المصادر؛
- فقدان قدرات إدارة المعلومات بسبب حدوث بعض الكوارث الطبيعية كالفيضانات والكوارث الغير طبيعية مثل الحرائق والانفجار.

المطلب الثاني: ماهية أنظمة المعلومات

يمثل نظام المعلومات الإصدار المتكامل لتدفق المعلومات من مصادرها المختلفة إلى مراكز استخدامها لاتخاذ القرارات, فيتم تصميم نظام المعلومات بطريقة تسمح للمعلومات الناتجة في جزء من التنظيم بالتدفق إلى أجزاء التنظيم التي تحتاج إليها، وذلك بالشكل والتوقيت المناسبين، كذلك يضمن نظام المعلومات الفعال وصول المعلومات من

¹ دلال صادق ،حميد ناصر الفتال، أمن المعلومات، دار اليازور العلمية للنشر والتوزيع،عمان،الأردن،الطبعة2008،ص12.

مصادرها خارج التنظيم، ولكنها ذات تأثير على عملية اتخاذ القرارات بنفس الشرطين، أي تناسب الشكل والتوقيت مع احتياجات متخذ القرار.

وفي هذا المطلب سوف يتم التطرق في الفرع الأول إلى مفهوم نظم المعلومات وفي الفرع الثاني سنتطرق إلى معرفة مراحل تطوير نظم المعلومات وفي ختام هذا المطلب سنتعرف على أنواع نظم المعلومات .

❖ الفرع الأول: مفهوم نظم المعلومات

تكتسي نظم المعلومات أهمية كبيرة داخل المؤسسة نظرا لمساهمتها الفعالة في اكتشاف الأخطاء والمعوقات المستقبلية لنشاط المؤسسة ولقد تعددت تعاريف نظم المعلومات من كاتب إلى آخر حيث نذكر منها التعاريف التالية:

- ✓ تعرف نظم المعلومات على أنها مجموعة من الأفراد والمعدات والبرامج وشبكات الاتصال وموارد البيانات والتي تقوم بتجميع وتشغيل وتوزيع المعلومات المساندة في اتخاذ القرار والتعاون والرقابة داخل المنظمة.¹
- ✓ كما تعرف نظم المعلومات بأنها مجموعة من الأفراد والتجهيزات والإجراءات والبرمجيات وقواعد البيانات تعمل يدويا أو ميكانيكيا أو أليا على جمع المعلومات وتخزينها ومعالجتها ومن ثم توصيلها للمستفيد.²
- ✓ وفي تعريف آخر يطلق عليها بأنها مجموعة من الإجراءات التي تقوم بجمع واسترجاع وتشغيل وتخزين المعلومات لتدعيم اتخاذ القرارات والرقابة ويمكن لنظم المعلومات أن تساعد المديرين والعاملين في تحليل المشكل وتطوير وخلق المنتجات الجديدة.³

¹ سعد غالب ياسين، نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، الطبعة الأولى، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، 2001، ص21.

² سليمان مصطفى الدلاهمة، مرجع سبق ذكره، ص35.

³ سونيا محمد البكري، نظم المعلومات الإدارية، دار الجامعة للنشر، مصر، 2004، ص14.

✓ كما عرف لا دون نظم المعلومات بأنها مجموعة من الإجراءات التي يتم خلالها استرجاع وتشغيل وتخزين ونشر المعلومات بغرض دعم عمليات صنع القرار وتحقيق الرقابة في المنظمة.¹

■ ومن خلال ما سبق يمكن تعريف نظم المعلومات كما يلي: نظام المعلومات هو الآلية التي يتم من خلالها تجميع البيانات ومعالجتها وفحصها وتحليلها وانتقاء ما يفيد منها وإيصالها للمستفيد بواسطة المنافذ الملائمة.

❖ الفرع الثاني: مراحل تطور نظم المعلومات

لقد شهدت الألفية الثالثة ظهور العديد من الاختراعات والاكتشافات بالإضافة إلى تطورات تكنولوجية هائلة وبالتحديد في مجالات المعلومات والاتصالات الأمر الذي ساهم بشكل كبير في تسريع عملية تطوير نظم المعلومات في المؤسسات، ويمكن القول بأن التسارع الهائل في تطور الحاسوب منذ بداية الستينات من القرن الماضي أحدثت ثورة حقيقية في تطور نظم المعلومات وانتشارها في منظمات الأعمال، ويمكن تقسيم هذه الفترة إلى ثلاث مراحل وهي:²

* **المرحلة الأولى:** بدأت مع مطلع الستينات في القرن الماضي، حيث تم في هذه المرحلة البدء باستعمال نظام تشغيل البيانات والغاية من هذه المرحلة استبدال العنصر البشري بالآلات بهدف تطوير الكفاءة الخدمية؛

* **المرحلة الثانية:** بدأت خلال السبعينات من القرن الماضي، حيث تم خلال هذه المرحلة البدء في استخدام نظم المعلومات الإدارية وبشكل واسع، حيث سمح استخدام مثل هذه النظم للإفادة بقدر كبير من البيانات المكسدة في المرحلة السابقة بقصد زيادة فاعلية الإدارة وسقي حاجاتها من البيانات والمعلومات؛

¹علاء عبد الرزاق السالمي، مرجع سبق ذكره، ص29.

²عوده احمد بني احمد، وليد مجلي عواودة، العلاقة بين نظم المعلومات الاستراتيجية والميزة التنافسية، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، مجلد(33)، العدد(4)، 2011، ص28.

* **المرحلة الثالثة:** شرعت هذه المرحلة مع نهاية الثمانينات من القرن الماضي، وبدأ استعمال نظام المعلومات الاستراتيجية والتي هدفت إلى استخدام نظم المعلومات في تطوير القدرة التنافسية لمؤسسات الأعمال.

❖ الفرع الثالث: أنواع أنظمة المعلومات

تتنوع نظم المعلومات بتنوع المستوى التكنولوجي السائد، وعليه يمكن التمييز بين العديد من أنواع نظم المعلومات والتي تتمثل في ما يلي:

1- نظم تشغيل (معالجة) البيانات:

هنا يتم تبديل الأرقام و الحروف إلى معلومات واستغلالها من أجل تزويد المعرفة لدى الفرد واستخدامها في عملية اتخاذ القرار، حيث يتولى جمع البيانات التي تصنف مجالات النشاطات المختلفة (الإنتاج، التسويق، التمويل، الأفراد) بحيث يتم معالجتها وتخزينها لحين الحاجة إليها وهذا يتم بعرضها على شكل تقرير يحتوي على المعلومات، يستخدمها الأفراد داخل وخارج المؤسسة.¹

2- نظم تجهيز المكاتب:

هنا يتم الاستعانة بالحاسوب لتكملة الواجبات التي تم إنجازها في المكاتب الإدارية من أجل الرفع من الانتاجية الإدارية وتحسين الفعالية إلى جانب الاتصالات والمعلومات داخل المكتبة، وبين البيئة التنظيمية الداخلية والخارجية وكذلك استعمال برامج معالجة الكلمات، البريد الالكتروني، والتي من خلالها يمكن للأفراد الاتصال بأي شخص له بريد الكتروني.²

3- نظم دعم القرارات:

¹ علي عبد الهادي مسلم، مذكرات في نظم المعلومات الإدارية، مركز التنمية الإدارية، الإسكندرية، 1994، ص33.

² سعد غالب ياسين، نظم المعلومات الإدارية، مركز التنمية الإدارية، الإسكندرية، 1994، ص33.

هي نظم المعلومات التفاعلية مبنية على الحاسب الآلي تستعمل في عملية اتخاذ القرار بغرض الدعم والمساندة وخاصة القرارات الإدارية الغير مهيكلة، وذلك من ربط الحوار بين مستخدم النظام والكمبيوتر.¹

4- نظم المعلومات الإدارية:

الانظمة التي تخدم قرارات مستوى الادارة التكتيكية الشبه منظمة، وخاصة مسائل العمل الأسبوعية، الشهرية، السنوية، لتكون قادرة على أداء وظائف إدارية مختلفة مثل تخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة، اذ تمكن المديرين من الوصول المباشر إلى البيانات والمعلومات عن أداء المؤسسة الحالي والسابق.²

5- نظم المعرفة:

هذه هي الأنظمة التي تدعم الأشخاص ذوي المستوى المعرفي والأفراد المتعاملين مع البيانات والتنظيم بحيث تعمل على تحسين إنتاجية المهندسين والمهنيين، وتسعى إلى دمج أي معرفة جديدة بالمؤسسة من أجل مساعدة المؤسسة.³

6- نظم المعلومات الاستراتيجية:

نظم تعمل على مساعدة الفئة التي تقوم بوظائف الإدارة العليا، تهتم بالمعلومات اللازمة لوضع الخطط الاستراتيجية طويلة المدى وسياسات واتخاذ القرارات الاستراتيجية.⁴

المطلب الثالث: أساسيات في إطار نظم المعلومات

سنتطرق في هذا المطلب إلى ثلاث فروع بحيث الفرع الأول نتطرق فيه إلى معرفة وظائف نظام المعلومات، ثم يليه في الفرع الثاني خصائص نظم المعلومات، وفي نهاية المطلب سنتطرق إلى معرفة المكانة الجوهرية لنظام المعلومات داخل المؤسسة الاقتصادية.

¹ علي عبد الهادي مسلم، مرجع سبق ذكره، ص40.

² فائز جمعة النجار، نازم محمود احمد الملكاوي، نظم المعلومات وأثرها في مستويات الإبداع، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية وقانون جامعة جدارا الأردن، المجلد 26، العدد الثاني، 2010، ص263.

³ فيصل سايفي، أنظمة المعلومات (استخداماتها، فوائدها وتأثيرها على تنافسية المؤسسة)، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، تخصص إدارة أعمال في العلوم الاقتصادية، جامعة الحاج لخضر باتنة، 2008-2009، ص51.

⁴ زياد محمد الشومان، مقدمة في نظم المعلومات الإدارية، دار الصفاء، الأردن، 2006، ص82.

❖ الفرع الأول: وظائف أنظمة المعلومات

إن وظائف نظم المعلومات متنوعة ومتعددة وتتفاوت أهميتها من وظيفة إلى أخرى وكل هذه الوظائف أساسها المعلومات فهي تلخص في تجميع المعلومات ثم معالجتها وتخزينها وبعد ذلك توزيعها وإيصالها إلى مواقع طلبها وهي كما يلي:¹

1/- **تجميع البيانات:** في هذه المرحلة يتم جمع البيانات من مصادر متعددة لإدخالها في النظام من خلال سلسلة من الأنشطة المحددة استعدادا للعمليات، وتتم وفق الخطوات التالية: الإصغاء، الجمع، التخزين.

2/- **تشغيل البيانات:** يبدأ بأهم العمليات كالتصنيف، الترتيب، العمليات الحسابية والمنطقية، المقارنة، التلخيص وأخيرا تقديم عمليات التشغيل.

3/- **إدارة البيانات:** يقصد بإدارة البيانات جميع الأنشطة المتعلقة بتنظيم وإدارة عمليات تخزين استرجاع، إعادة إنتاج، تحديد وصيانة البيانات.

4/- **رقابة وأمن البيانات:** أي مراقبة وحماية جميع البيانات من السرقة أو القرصنة أو تزوير أو تغيير أثناء عملية التشغيل.

5/- **تجميع وتوصيل المعلومات:** يتم جمع المعلومات التي تم انتاجها ونقلها إلى الأشخاص المعنيون بها أو المصريح لهم بالحصول عليها واستخدامها أو توصيلها لنظام آخر من نظم الفرعية المكونة للمؤسسة.

❖ الفرع الثاني: خصائص نظم المعلومات²

1/- **الدمج:** يجب أن يكون هناك تكامل حقيقي بين هيكل المؤسسة ونظام المعلومات. هذا يجعل من السهل تنسيق الأقسام والإدارات و أنواع أخرى من الوحدات التنظيمية. بالإضافة إلى ذلك تسهل عملية الدمج اتخاذ القرار.

¹ الوافي الطيب، نظام المعلومات وأثره على عملية اتخاذ القرارات، مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، العدد 10، جامعة تبسة، الجزائر، 2010، ص 112، 111.

² تاريخ الاطلاع يوم 29 افريل 2023 على الساعة الثالثة مساء <https://ar.warbletoncouncil.Org>

2/- الملائمة: يجب على كل نظام تصور المعلومات الضرورية وذات صلة للمؤسسة. علاوة على ذلك يجب أن تكون موثقة ويجب أن يتم إنشاؤها في الوقت المناسب. وبالتالي سيكون لهذه المعلومات تكلفة قريبة من تلك المقدرة من قبل المنظمة، وتلبية المتطلبات التشغيلية والإدارية للمؤسسة.

3/- المراقبة: قد تشتمل أنظمة المعلومات على أدوات رقابة داخلية، والغرض منها هو التأكد من أن المعلومات التي يتم إنشاؤها محمية وأنها تعمل بطريقة تحمي البيانات التي تتحكم فيها.

4/- القواعد الإرشادية: إنها تعمل على ضمان تحقيق أهداف المنظمة بطريقة فعالة وموضوعية مباشرة.

5/- معالجة المعاملات: يمكن تعريف المعاملات على أنها الأنشطة التي تحدث في المنظمة. على سبيل المثال، يمكنك إجراء عملية شراء أو بيع أو صنع منتج.

6/- احتفظ بالملفات: يقوم نظام المعلومات بإنشاء وتحديث ملفات المنظمة ويخزن الملف البيانات التاريخية عن الألقاب المختلفة للشركة، على سبيل المثال: لإعداد راتب الموظف، فإن البيانات المطلوبة لراتبه الأساسي والضرائب والخصومات وما إلى ذلك.

7/- إنتاج التقارير: التقارير هي عبارة عن منتجات مهمة لنظام المعلومات، حيث يتم إنتاج الكثير من التقارير على أساس منتظم، مثال على ذلك التقارير المجدولة، ويمكن أيضا إنتاج التقارير وفقا للطلبات الفردية.

❖ الفرع الثالث: مكانة نظم المعلومات

تحتل نظم المعلومات مكانة هامة في المؤسسة وذلك من خلال:¹

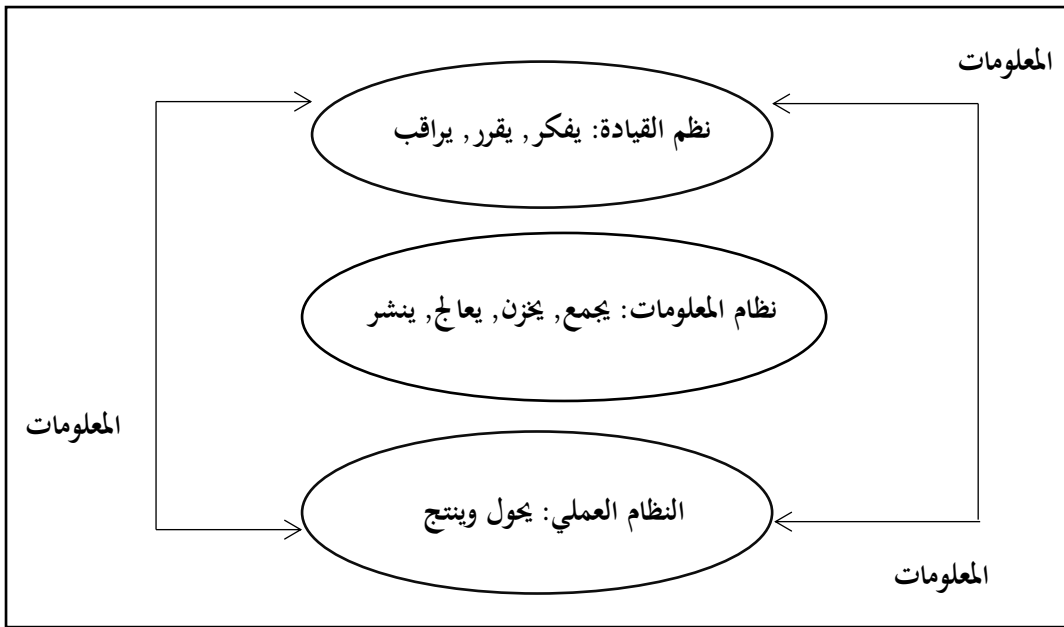
* من وجهة نظر التقارب التنظيمي: نظام المعلومات هو جزء من الأنظمة التي تشكل المؤسسة.

* نظام المعلومات: هو نموذج للحقيقة التنظيمية يتوسط:

¹ محمد محمد الهادي، التطورات الحديثة لنظم المعلومات المبنية على الكمبيوتر، دار الشروق، لبنان، 1933، ص 51.

- من جهة النظام العملي والذي يتحرك حسب القرارات التي تنتقل إليه على شكل تدفقات من أجل إنتاج منتجات صادرة.
 - من جهة أخرى النظام القيادي الذي يتخذ القرارات الدقيقة في المؤسسة تبعا للمعلومات الداخلية والخارجية التي تصله ليعثها إلى النظام العملي.
- الشكل التالي يوضح: مكانة نظام المعلومات في المؤسسة

الشكل رقم(03): مكانة نظام المعلومات في المؤسسة



المصدر: فاتح ساحل, دراسة التكاليف المعيارية ضمن نظام المعلومات المحاسبية, مذكرة لنيل شهادة الماجستير, جامعة الجزائر, 2002-2003, ص19. (بتصرف).

المبحث الثاني: أدبيات نظرية حول نظم المعلومات الإلكترونية

أهم مميزات التكنولوجيات الحديثة التي شهدتها نهاية القرن العشرين وبداية القرن الواحد والعشرين هو التعميق المكثف للثورة العلمية والتكنولوجية في جوانبها المتعددة وأهمها المعلوماتية ودورها المتزايد في المجالات المختلفة، حيث أحدثت تغيرات في خلق واستنباط مواد جديدة و أصبح الفن الإنتاجي السائد فنا إنتاجيا كثيف المعرفة. خاصة مع بداية سنوات الألفية الجديدة التي تميزت بانطلاقة اقتصادية جديدة في البلدان الأكثر تصنيعا، حيث أن هذه النهضة كان محركها الرئيسي التكنولوجيات الحديثة.

المطلب الأول: تعريف نظم المعلومات الإلكترونية

تعتبر نظم المعلومات الإلكترونية بالمؤسسات الاقتصادية أهم ثمار التكنولوجيا الحديثة، ولقد تعددت تعريف نظم المعلومات من كاتب إلى آخر، نذكر منها ما يلي:

✓ يمكن تعريفها على أنها مجموعة العناصر البشرية والآلية اللازمة لجمع ومعالجة

البيانات لغرض تحويلها إلى معلومات تساعد في اتخاذ القرارات.¹

✓ وكما تعرف أنظمة المعلومات الالكترونية أيضا على أنها تنظيم يؤمن نقل

المعلومات والسيطرة عليها من مصادرها ومنتجها إلى المستخدمين منها

والمستهلكين لها، بهدف استثمارها في أعمالهم ومشروعاتهم اليومية والمستقبلية

وعلى نظام المعلومات الالكترونية أن يلبي متطلبات أساسية:

* القدرة على نقل وتوصيل المعلومات إلى المستخدمين.

* تلبية طلبات المستخدمين والرد على استفساراتهم في الوقت المناسب.²

■ ومن خلال البحث نعطي تعريف لنظم المعلومات الالكترونية بأنها النظام المسؤول

عن جمع ومعالجة وتشغيل البيانات مستخدما الحاسبات بكيانها الآلي والبرمجي

¹ خشبة محمد سعيد، نظم المعلومات: المفاهيم-التحليل-التصميم، معهد الدراسات والبحوث الإحصائية، مصر، 1978، ص94.

² عليان رجي مصطفى، نظم وشبكات المعلومات "الانترنت نموذجا"، المجلة العربية 3000، العدد 01، 2001، ص24.

إضافة إلى قاعدة البيانات وسياسات النظام لإجراء الأعمال المتعلقة بالبيانات والمعلومات.

المطلب الثاني: خصائص نظام المعلومات الإلكتروني

لكي تكون نظم المعلومات نظم حيوية ومؤدية لوظائفها التي طورت لأجلها بكفاءة وفعالية في المؤسسة يجب أن تتسم بمجموعة من الخصائص نلخص أهمها في ما يلي:¹

* يجب أن تحاول الاستفادة قدر المستطاع من التكنولوجيا والحواسيب الحديثة وهذا من أجل توليد المعلومات؛

* أن تتسم بالاقتصادية, أي هذه النظم تكون مبررة اقتصاديا, بحيث لا تزيد تكاليفها عن منافعها؛

* يجب أن ترتبط بالهيكل التنظيمي للمؤسسة, من أجل توفير المعلومات اللازمة لتحقيق أهداف الإدارة من تخطيط ورقابة واتخاذ القرارات اللازمة؛

* أن تحقق النظم درجة عالية من الدقة والسرعة في معالجة البيانات المالية وتحويلها إلى معلومات محاسبية وبشكل مرتب؛

* أن تكون هذه النظم سريعة ودقيقة في استرجاع المعلومات المخزنة في قواعد البيانات وهذا عند الحاجة إليها؛

* استجابة هذه النظم لطلب المعلومات بصفة مستمرة, وذلك من خلال توليد المعلومات وقت الحاجة إليها كنتيجة لوجود بنك للبيانات متطور يحتفظ بالبيانات, على أن يتم تحديث هذه البيانات بصفة مستمرة طبقا للتغيير في الظروف المحيطة بالنظام؛

* مراعاة تحقيق التوازن والموضوعية في درجة الدقة والتفصيل والتلخيص في التقارير, والفترات الزمنية اللازمة والمناسبة لإعداد هذه التقارير؛

* يجب أن يكون لديها جهاز رقابة على عملياتها أي خضوع هذه النظم لمقومات الرقابة بنوعها (الرقابة التنظيمية, ورقابة المعايير)؛

¹ فياض حمزة رملي, مدخل معاصر لأغراض ترشيد القرارات الإدارية, الأباي للنشر والتوزيع, السودان, 2011, ص 68-70.

- * أن تروى الإدارة بالمعلومات الضرورية وفي الوقت الملائم من أجل اتخاذ قرار مناسب أو بديل مناسب؛ مع توفير المقاييس التي تساعد على تقويم أساليب الرقابة؛
- * لها القدرة على توفير جميع احتياجات الجهات الخارجية من المعلومات؛
- * أن تستخدم المعلومات الناتجة عن أنظمة المعلومات الفرعية لخدمة إدارات مختلفة داخل المؤسسة؛
- * يجب أن تتصف هذه النظم بالمرونة النسبية، وهو ما يعني قدرتها على الوفاء باحتياجات المستخدمين من المعلومات اللازمة في مختلف الظروف أن توائم التغيرات في هذه الاحتياجات؛
- * أن تكون بسيطة وواضحة لكي يسهل فهمها والتعامل معها بكل سهولة؛
- * أن تتصف بالشمول والترابط؛
- * يجب أن تتوفر هذه النظم على عامل القبول بمعنى مشاركة من سيقومون بتنفيذ النظام في عملية تصميمه، أو على الأقل الاهتمام بمقترحاتهم حول تصميم النظام.

المطلب الثالث: مزايا وعيوب نظم المعلومات الإلكترونية

الاستخدام الأمثل لنظم المعلومات الالكترونية يحقق للمؤسسات ميزة تنافسية في طريقة تنفيذها لأنشطتها ووظائفها الأمر الذي ينعكس على المؤسسة بمجموعة من المزايا، وعلى الرغم من المزايا التي تتوفر عليها هذه النظم إلا أنها تحمل في طياتها العديد من العيوب جراء استخدام الحاسبات في هذه النظم وهذا ما سنحاول إبرازه في كل من الفرع الأول والثاني.

❖ الفرع الأول: مزايا نظم المعلومات الإلكترونية

تكمن فوائد ومزايا نظم المعلومات الالكترونية في كونها تقوم بمعالجة البيانات و المعلومات المالية وغير المالية التي يتم إدخالها له من المستخدمين وتحويلها إلى مخرجات ذات معنى وقيمة قابلة للفهم والتفسير من المستخدمين في زمن قياسي ودقة متناهية، إضافة إلى انه يتولى عملية تخزين هذه البيانات بوسائل تخزين مناسبة وتوفير إمكانية الرجوع إليها عند

الحاجة، كما اتسع دور وفوائد نظم المعلومات الالكترونية في المؤسسات بشكل مستمر و فيما يلي نذكر البعض منها:¹

* يساعد على القيام بالأعمال الروتينية اليومية، من تشغيل، تسجيل، تحليل، وتقييم البيانات، مما يؤدي إلى توفير وقت وجهد الإدارة وبالتالي إعادة تخصيص وقتها وجهدها وتفريغه من اجل رسم السياسات واتخاذ القرارات الهامة المتعلقة بالأهداف الاستراتيجية للمؤسسة؛

* يؤدي إلى التكامل في الأعمال وذلك من خلال توحيد الإجراءات والاستخدامات المختلفة وتجميعها في نظام كامل وشامل للمؤسسة ككل، وهذا يؤدي بدوره إلى تلاقي الاختلافات والازدواجية والتضارب بين المستويات الإدارية المختلفة؛

* المعلومات تكون متوفرة في الوقت المناسب وهذا يساعد الإدارة في تحديد و حل المشاكل والأخطاء في الوقت الملائم ودون تأخير؛

* يوفر البيانات والمعلومات أو المخرجات التي أصبحت من المتطلبات الأساسية التي ترافق التطورات التكنولوجية مثل التجارة الإلكترونية.

و هناك العديد من المزايا الأخرى نذكر منها:²

* مساعدة الإدارة في اتخاذ قرارات ناجحة وفعالة وصحيحة وذلك من خلال بيئة المعلومات الملائمة وفي الوقت المناسب؛

* استثمار الموارد المعلوماتية في المؤسسة والسيطرة على كافة المعلومات؛

* ربط كل الأفراد بوحدة الأمر في المؤسسة؛

* ربط مختلف المستويات الإدارية بالمعلومات الآنية عند الحاجة إليها لغرض ممارسة أعمالها؛

¹ كردودي سهام، دور المراجعة التحليلية في تحسين أداء عملية التدقيق في ظل استخدام تكنولوجيا المعلومات " دراسة حالة مركب تكرير الملح لوطية

بسكرة"، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارة وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2014-2015، ص 68.

² السامرائي وآخرون، نظم المعلومات الإدارية، دار الصفاء، عمان، الأردن، 2004، ص 57.

* القدرة على تبادل وتشارك المعلومات والتحاور عبر الاتصالات والشبكات داخل المؤسسة وخارجها على المستوى العالمي؛

* حفظ وتخزين كل المعلومات التي تتعامل معها المؤسسة ومعالجتها مع توفير إمكانية استرجاعها بالشكل والوقت المناسب والحجم الذي يخدم المستفيد من خلال البت الانتقائي للمعلومات؛

* تقدير نشاطات المؤسسة من خلال المعلومات الدقيقة المقدمة من أجل بدائل استراتيجية مستقبلية؛

* إظهار مختلف التقارير الدقيقة بأشكالها المتعددة في الزمن المناسب ولكل مستوى.

❖ الفرع الثاني: عيوب نظم المعلومات الالكترونية

يعتبر الحاسب ضرورة حتمية لا يمكن الاستغناء عنه في أي نظام معلومات إلكتروني، وعلى الرغم من ذلك جراء استخدامه في هذا النظام تنتج عنه العديد من العيوب نوجز أهمها في ما يلي:¹

1/- اختفاء السجلات المادية:

في ظل التشغيل الإلكتروني لنظم المعلومات تتم عملية التسجيل وحفظ البيانات باستخدام النبضات الالكترونية في الذاكرة الرئيسية للحاسب أو أقراص ممغنطة ومضغوطة يستحيل على الإنسان قراءتها والوحيد القادر على قراءتها هو الحاسب.

2/- عدم وجود أدلة جيدة للمراجعة:

ويقصد بذلك صعوبة عملية تتبع البيانات والمعلومات من مصادرها وصولاً إلى نتائجها أو العكس، بمعنى البدء من نتائج النهائية للعملية والانتهاء بمصادرها، مع التشغيل الإلكتروني للمعلومات لا يتحقق هذا الأمر بسبب غياب السندات المادية الملموسة التي من مميزات السماح بتتبع العمليات ومراجعة كل البيانات من أجل التحقق منها، والنظم

¹ إبراهيم علي أبو شيب، محمد مفتاح الفطيمي، مخاطر استخدام نظم المعلومات الحاسوبية الالكترونية، مجلة دراسات الاقتصاد والأعمال، عدد خاص، المجلد الخامس، مارس 2017، ص 84.

الالكترونية لا تمكن من ذلك لان كل ما سبق الذكر أن البيانات المخزنة في سندات غير مرئية في شكل وحدات الكترونية لا يستطيع قراءتها إلا الحاسب في برنامج مخصص لها.

3/- سهولة الغش والتلاعب:

ويقصد بها التلاعب في برامج الحاسب من خلال التلاعب في الملفات و البيانات, التشغيل, المعدات ويؤدي ذلك إلى إلحاق خسائر بالمؤسسات التي يقع الغش بها, وتقع مثل هذه العمليات نظرا لان الملفات أصبحت غير مادية وغير مرئية, وهذا ما يمكن من تغيير أو إضافة أو حذف أي بيانات دون ترك اثر يدل على حدوث هذه العملية, الأمر الذي يسهل ارتكاب حالات الغش مع صعوبة اكتشافها .

4/- فيروسات الحاسب:

فيروسات الكمبيوتر لها تأثير سلبي مباشر على ذاكرة الكمبيوتر, مما يؤدي الى فقدان الذاكرة أو تلف كامل أو جزئي للبيانات المخزنة وهذا يؤثر على عمل نظام المعلومات الالكتروني وذلك كله بسبب تحول السجلات والدفاتر من دفاتر مادية يستطيع أي شخص قراءتها إلى ملفات رقمية مخزنة في ذاكرة الحاسب الوحيد القادر على قراءتها فإذا أصيبت هذه البيانات بفيروس معناه عطب النظام أو فساد مما يحمل المؤسسة تكاليف باهضة في بعض الأحيان.

المطلب الرابع: البنية التحتية لنظم المعلومات الالكترونية

بظهور الحضارات القديمة التي شيدها الإنسان ازدادت الحاجة لترتيب وتنسيق الأعمال الزراعية والحرفية والصناعية والتجارية, وقد تطورت ونمت الأعمال التجارية والصناعية والمصرفية بتطور الحضارات وظهور منظمات ومؤسسات تحتوي على معاملات كثيرة وان ذلك يتطلب الحاجة إلى خزن وتنسيق ومعالجة البيانات, وهذا أدى إلى التفكير الجاد في إيجاد تقنيات وطرق فعالة للقيام بهذه الأعمال والفعاليات والعمليات والتحويل من الأعمال اليدوية إلى المكننة والتقنيات. وقد مرت عملية التحويل هذه بمراحل عديدة انتهت بظهور أجهزة الحواسيب القديمة والتي تم توظيفها في كافة العمليات الإدارية

والصفقات التجارية واحداث طفرة نوعية تقنية مهمة وأدخلت كفاءة عالية في منظمات الأعمال.

حيث تميز الحاسوب بكونه جهاز ذات كفاءة عالية في العمل الشخصي والمؤسسي والشبكي ضمن الشبكات المحلية والواسعة والدولية. هذا التطور الكبير في المجال المادي في الحاسوب رافقه تطور كبير في المجال البرمجي والتطبيقات التي رافقت ذلك حيث أدخلت تقنيات حديثة ومتطورة في البرمجيات لأداء وتنفيذ مهام وأعمال كثيرة.

تطورت أجهزة الحواسيب بشكل كبير وأصبحت ضرورة ملحة في كل مؤسسة وأصبحت أجهزة الحواسيب وبرمجيات المرافقة لها من المقومات الأساسية للبنية التحتية الأساسية للمؤسسة بتطور هذه الأجهزة يرفع كفاءة عمل تلك المؤسسة، ونلاحظ تسابق المؤسسات والشركات إلى توظيف ودعم قدراتها التقنية بهذه الأجهزة وتحديثها المستمر لمواكبة التطور التكنولوجي.

❖ الفرع الأول: المكونات المادية والبرمجية للحاسوب

الحاسوب عبارة عن مجموعة من الأجزاء المتكاملة والمترابطة التي صممت لمعالجة البيانات الالكترونية من خلال قبول وتخزين بيانات المدخلات ثم تشغيلها وإخراج نتائج المخرجات وفقاً لتوجيهات برنامج يحتوي على تعليمات تفصيلية خطوة بخطوة لما يجب عمله لبلوغ الهدف من التشغيل.¹

وللحواسيب عدة أنواع، تطورت هذه الحواسيب بمرور الزمن فأصبح حجمها صغير وكفاءتها عالية وتصنف الحواسيب حسب إمكانياتها وقدراتها وهي كالتالي:²

أ- حاسوب كبير: يتميز هذا النوع من الحواسيب بأنه يحتوي على ذاكرة حجمها كبير وسرعته معالجة إضافة إلى كلفتها العالية ويستعمل للأعمال الكبيرة التي تحتاج إلى معالجة كميات وافرة من البيانات؛

¹ فياض حمزة رملي، نظم المعلومات الحاسوبية المحسوبة " مدخل معاصر لأغراض ترشيد القرارات الإدارية "، الأبائي للنشر والتوزيع، السودان، 2011، ص85.

²Structured Computer Organization 5 E 2006 Pearson Prentice Hall P-P 27-26Tanenbaaum.Andrews

ب- حاسوب متوسط: يعتبر هذا الحاسوب اصغر من النوع الأول ويمتاز بقدرات اقل منه وكلفة اقل من النوع الأول يستخدم لإدارة المؤسسات والشبكات الصغيرة, هذه الحواسيب ممكن أن تكون صغيرة حيث تستخدم لإدارة أنظمة الجامعات والمصنع والمختبرات وكذلك تستخدم كخادم للشبكات وأنظمة النقل وتبادل المعلومات عند ربط مجموعة من الخوادم مع بعض لتشكيل حقل الخادم لدعم كافة النشاطات التجارية عبر الانترنت؛

ج- حاسوب شخصي: هو عبارة عن حاسوب مكتبي صغير الحجم يؤدي خدمات كثيرة؛

د- حاسوب محطة عمل: هو حاسوب مكتبي له قدرة عالية للرسومات والحسابات الرياضية ويستخدم للأعمال العلمية والهندسية ذات القابليات الكبيرة؛

هـ- حاسوب فائق: هو حاسوب يمتاز بقدرة فائقة جدا على معالجة البيانات ويمتاز بسرعته العالية ويستخدم لتنفيذ الأعمال الكبيرة والمركبة التي تحتاج إلى عمليات كثيرة.

1/- مكونات نظام الحاسوب

يتكون نظام الحاسوب من عدة أجزاء رئيسية نذكرها في ما يلي:¹

1-1 وحدة المعالجة المركزية: تعتبر هذه الوحدة قلب الحاسوب فهي تمثل الوحدة الرئيسية فيه والتي تحتوي على جميع الإمكانيات الضرورية لتخزين البيانات وتداولها وأوامر التحكم وضبط كل العمليات الداخلية بما فيها التخزين واسترجاع وهي التي تحدد سرعة وقدرة الحاسوب.²

تتكون وحدة المعالجة المركزية من جزئين أساسيين هما وحدة المنطق الرياضي ووحدة السيطرة حيث أن وحدة المنطق الرياضي مسؤولة على معالجات المنطقية الرئيسية وكذلك المعالجات الرياضية كعمليات الجمع والطرح والضرب والقسمة وكل الدوال

¹ غسان قاسم داود اللامي, تحليل مكونات البيئة التحتية لتكنولوجيا المعلومات " دراسة استطلاعية في بيئة عمل عراقية ", مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة, العدد الخاص بمؤتمر الكلية, ص 11 .

² ممدحت عبد العالي, مقدمة الحاسبات الالكترونية, الطبعة الأولى, الدار الجامعية, الإسكندرية, 2015, ص 22.

الرياضية وكذلك تنفيذ العمليات المنطقية على الأرقام والحروف, أما وحدة السيطرة فهي مسؤولة عن الإدارة والسيطرة على جميع أجزاء الحاسوب الأخرى.¹

1-2- وحدة الخزن الرئيسية: وتقوم وحدة الخزن الرئيسية بثلاثة مهام أساسية وهي:

* خزن كل أو جزء من البرنامج الذي سينفذ؛

* خزن برامج نظام التشغيل التي تدير وتسيطر عمل الحاسوب؛

* خزن البيانات المستخدمة في البرنامج.

وتدعى وحدة الخزن الداخلية ذاكرة الوصول العشوائية حيث تقسم إلى مواقع خزن صغيرة تسمى بايت وكل موقع يحتوي على ثمانية بايت ويعرف بعنوان وحيد حيث تقاس سعة الذاكرة بعدد العناوين.

أما الذاكرة الأخرى فيطلق عليها ذاكرة القراءة فقط ، والتي لا يمكن قراءتها إلا منها ولا يمكن كتابتها. , إن ذاكرة القراءة فقط تأتي من المصنع تحمل المعلومات وتستخدم لتخزين المعلومات فيها.²

1-3- أجهزة الخزن الثانوي:

تقوم أجهزة الخزن الثانوي بخزن المعلومات والبرامج لفترات طويلة خارج وحدة الخزن الرئيسية وقد تطورت أجهزة الخزن الثانوي بشكل كبير حيث وصلت سعات التخزين إلى تيرا بايت مما جعلها ذات أهمية في إدارة الوظائف والأعمال والشركات الكبيرة, وتشمل أجهزة الخزن الثانوي على عدة أنواع مختلفة كما يلي:³

* البطاقات المثقبة؛

* الأشرطة الممغنطة؛

1

<http://web.archive.org/web/20150721232518/http://www.unesco.org/webworld/ramp/html/r9704e/r9704e0x.htm> تاريخ الاطلاع 2023/03/23 على الساعة 13.30 مساء

²Rahman, Kaiser, A.Rahman,A.Hossain,Computer Fundamentals and ICT,2016,Daffodil International University Press.PAGE:151-165.

³https://www.computerhistory.org/revolution/memory-Storage/?fbclid=IwAR0oAYZ_pbuuWj4WS04Eaqytm_41pew1agubyaqyt0rk6hdc9tlaoz5xc-I

تاريخ الاطلاع 2023/03/25 على الساعة 20.00

* الأقراص الممغنطة؛

* الأقراص الضوئية أو المكنسة؛

* الذاكرة السريعة (المتنقلة)؛

* أجهزة الخزن الخارجية؛

* أجهزة الخزن الداخلية.

1-4- وحدة الاتصالات: تشمل وحدة الاتصالات كل الأجزاء المتعلقة بمعدات نقل الإشارة والمعلومات بين الحاسوب من جهة وبين شبكة الاتصال والأجهزة الخارجية من جهة أخرى حيث تقوم بعملية الموافقة بينهما.

1-4-أ- أجهزة الإدخال: تتكون من عدة أنواع نذكر منها:¹

- لوحة المفاتيح؛

- الماسح الضوئي؛

- المتحسس الصوتي؛

- متحسس الصورة؛

- شاشة اللمس؛

- القلم الالكتروني.

1-4-ب- أجهزة الإخراج: هناك عدة أنواع مختلفة نذكر منها:²

- مكبر الصوت؛

- الشاشة؛

- الطابعة؛

- قارئ بريل؛

¹<http://www.unm.edu/~tbeach/terms/inputoutput.html?fbclid=IwAR1bDCXiTJiM2UVINazYdF9244TRM0NAH5r3SkBgSCPx10HzaDIgQUxDas>

تاريخ الاطلاع 2023/02/18 على الساعة 21.00 مساءً

²<http://web.archive.org/web/201311271145607/http://windows.microsoft.com:80/en-US/windows-vista/Parts-of-a-computer>

تاريخ الاطلاع 2023/02/03 على الساعة 17.00

- المراجع.

2/- أنواع أنظمة الحواسيب

عند ربط مجموعة من الحواسيب مع بعضها البعض لعمل نظام متكامل يوفر كفاءة عالية في العمل وتنفيذ المهام والوظائف الإدارية وهذه الأنظمة تصنف كالتالي:¹

* نظام المعالج الموزع: هي مجموعة من أجهزة الحسابات المستقلة التي تبدو لمستخدميها كنظام متماسك واحد.

* نظام المعالج المركزي: هذا النظام يبين بأن جميع العمليات و المهام تنفذ في حاسوب مركزي واحد.

* نظام الخادم - الزبون - : هذا النظام يقع ضمن نظام المعالج الموزع حيث يتم تشارك الأعمال والمهام بين الخادم الرئيسي والمستخدمين لتأدية المهام المطلوبة حيث يقوم الخادم بتوفير احتياجات المستخدمين ويجهزهم بخدمات المطلوبة.

* نظام حواسيب الشبكة: هذا النظام يتضمن مجموعة من الحواسيب الشخصية ويكون فيها الحد الأدنى من الذاكرة والخزن وقدرة المعالج حيث أنها مصممة لكي تعمل على الشبكة حيث أن المستخدمين يستطيعون أي من البرامج التي يحتاجونها من الحاسوب المركزي عبر الانترنت.

* نظام الربط نقطة إلى نقطة: هذا النظام يقع ضمن نظام المعالج الموزع بحيث يكون للمستخدمين القدرة على المعالجة وربط هذه الحواسيب مع بعضها البعض يؤدي إلى المشاركة في أداء المعالجات والمهام وكذلك المشاركة في السعة التخزينية .

* نظام الربط الشبكي: هذا النظام ينتمي إلى النظام السابق ويستعمل برامج خاصة يتم من خلالها تجزئة المهام إلى أجزاء صغيرة والتي يمكن معالجتها على الأجهزة التخزينية المختلفة .

3/- المكونات البرمجية للحاسوب ونظام التشغيل

¹عبد الرحمن, أحمد محمد عثمان, النظم الموزعة, الطبعة الأولى, 2016, ص27.

يحتاج الحاسوب إلى المكونات البرمجية لكي يؤدي عمله بالشكل الصحيح وتشمل كل التعليمات والأوامر وتشمل كل التعليمات والأوامر التي تسيطر على الحاسوب إضافة إلى القيام بالمهام والأعمال المختلفة وتنقسم المكونات البرمجية إلى قسمين هما: ¹

3-1- برمجيات النظام: هي مجموعة البرامج التي ترأس مصادر الحاسوب كمعالج المركزي ووصلات الاتصال والمعدات الملحقة بها وتعمل هذه البرامج كواسطة للربط بين البرمجيات الأخرى والمكونات المادية للحاسوب ويعتبر نظام التشغيل من برمجيات النظام والذي يدير ويسيّط على كافة أعمال الحاسوب.

3-2- برمجيات التطبيق: هي مجموعة البرامج التي تقوم بتأدية مهام وواجبات معينة وتكتب من قبل المبرمجين من أجل خدمة المستخدمين وتشمل برمجيات التطبيق كل برامج اللغات والتي تحول لغات البرمجة إلى لغة الآلة التي تكون مفهومة من قبل الحاسوب. ²

3-3- نظم التشغيل:

مرت نظم التشغيل بمراحل تطور عديدة و أدخلت مواصفات وخدمات جديدة ومتعددة, حيث يعتبر نظام التشغيل برنامج يدير أجهزة الحاسوب ويوفر أساسا للبرامج ويستعمل كوسيط بين مستخدمى أجهزة الحاسب. ³

وتشمل مهام نظام التشغيل ما يلي: ⁴

* الإدارة والسيطرة على وحدة المعالجة المركزية؛

* الإدارة والسيطرة على وحدات الإدخال والإخراج؛

* مراقبة وإدارة كافة أعمال ونشاطات الحاسوب؛

* جدولة أعمال الذاكرة الرئيسية؛

¹L .Rahman. Kaiser, A. Rahman, A. Hossein, Op.cit,P:-176-210

²Abraham. S ,Peter, B, G, Grag. G, Operating System Concepts,9/E,2013,WILEY,P:74.

³عبد الرحمن أحمد, محمد عثمان, نظام التشغيل, طبعة ثالثة, 2016, ص18.

⁴Hussain Alhassan, Christian Bach, Operating System and Décision Making, ASEE2014 Zone I Conference, April3_5,2014,University Of Bridgeport, CT,USA,P:5.

- * جدولة كافة موارد الحاسوب لتأدية وتنسيق أعماله؛
 - * جدولة وتنسيق الأعمال والمهام لكي تنفذ على التوازي ومتابعة ذلك؛
 - * السيطرة و إدارة وحدة التخزين؛
 - * السيطرة وإدارة كافة الأمور المتعلقة بتوافق الحاسوب مع الأجهزة الأخرى؛
 - * السيطرة وإدارة كافة الأمور المتعلقة بتوافق الحاسوب مع الأجهزة الأخرى؛
 - * السيطرة و إدارة كافة الأمور المتعلقة بنقل وتبادل المعلومات؛
 - * المحافظة على سرية النظام وعدم السماح بخزن برمجياته.
- تطورت نظم تشغيل بتطور الحواسيب ودخلت فيها مواصفات ومهام كثيرة ومن أشهرها أنظمة تشغيل شركة مايكروسوفت "ويندوز"

❖ الفرع الثاني: نظم إدارة قواعد البيانات

ظهرت الحاجة إلى الاهتمام بترتيب وإدارة البيانات منذ العصور القديمة فظهر التوثيق الصوري أو على شكل رسومات وخطوط، تطورت هذه العملية بتطور الحضارة وظهور التعاملات وهذا يسترشد إلى بداية ظهور الكتابة والتوثيق اليدوي وإجراء كافة العمليات والحسابات.

واستمرت هذه المرحلة إلى ظهور الآلات الميكانيكية للتوثيق والحسابات اليدوية ثم بعد ذلك ظهرت الآلات الكهربائية والالكترونية إلى ظهور الحواسيب الالكترونية وهذه الحواسيب انتشرت على المستوى التجاري في منتصف الخمسينيات حيث حققت قفزة كبيرة في عالم التجارة واقتصاد الالكترونيات وخزن ومعالجة البيانات، مما أدى إلى ظهور حقل جديد من المعرفة يتعلق بتوثيق وإدارة البيانات والمعلومات الالكترونية ورافق ذلك تقنيات وطرق مختلفة ابتداء من الطرق الالكترونية التقليدية إلى استخدام تقنيات حديثة من نظم إدارة قواعد البيانات.

1/- قواعد البيانات: قبل التطرق لتنظيم البيانات في البيئة الالكترونية نتطرق لتنظيم البيانات في البيئة التقليدية، حيث تطورت النظم المستخدمة في إدارة وتأدية أعمال الشركات والمنظمات بشكل كبير جدا وكل حسب تخصصه حيث تهدف هذه النظم إلى

تطور أنظمة استخدامها بشكل الأمثل لتقديم أفضل للمهام, وإن كل نظام يعتمد في عمله على تطبيقات الخاصة وعلى أنظمة التشغيل الخاصة به ومع تزايد المهام والأعمال زادت مشاكل بيئة الملفات التقليدية ومنها:¹

- تكرار كبير في البيانات و الملفات مما يربك العمل و يملئ الذاكرة؛
 - صعوبة العمل حيث أن أي تغيير أو تحديث في البيانات يتطلب تعديل في البرامج لكي تتقبل هذه التغييرات؛
 - قلة المرونة يتطلب جهد كبير لإعادة ترتيب العمل عند حدوث أي تغيير؛
 - ضعف السيطرة على البيانات لأنها موزعة وهذا يؤدي إلى قلة السرية بها؛
 - كمية البيانات الكبيرة وتشعبها يؤدي إلى عدم القدرة على تأمينها وترابطها؛
 - ضعف كفاءة النظام وهذا ناتج عن الاعتمادية الكبيرة بين الملفات والبيانات.
- نظرا لظهور مشاكل كبيرة في بيئة الملفات التقليدية ولمعالجة هذه المشاكل بدأ التفكير في طرق أخرى لترتيب وإدارة هذه البيانات ومنها قواعد البيانات.

- حيث تعرف قواعد البيانات:

* بأنها مجموعة البيانات والمعلومات المترابطة مع بعضها والمخزنة بشكل نموذجي وتعالج بكفاءة مما يحقق مرونة التعامل معها.

* هي مجموعة من عناصر البيانات المنطقية المتعلقة ببعضها البعض بعلاقة رياضية, وتتكون قاعدة البيانات من جدول واحد أو أكثر, ويتكون الجدول من سجل أو أكثر ويتكون السجل من حقل أو أكثر. وعلى سبيل المثال السجل الخاص بموظف معين يتكون من عدة حقول مثل رقم الموظف: وهو حقل المفتاح, اسم الموظف, درجة الموظف, تاريخ التعيين, الراتب, والقسم التابع له, وغير ذلك من بيانات الموظفين تخزن في جهاز الحاسوب على نحو منظم, حيث يقوم برنامج يسمى محرك قاعدة البيانات

¹<https://smallbusiness.chron.com/advantages-disadvantages-traditional-file-organization-41400.html.02Mars2023?fbclid=IwAR1kstlCgM4orR1d59SMwkQErfYYME9l5h9H0kK7ctB64OvESgPOOPZqXF0> تاريخ الاطلاع 2023/01/03 على الساعة 16.30 مساء

بتسهيل التعامل معها والبحث ضمن هذه البيانات, وتمكين المستخدم من الإضافة والتعديل عليها.¹

2/- نظم إدارة قواعد البيانات

تتكون نظم إدارة قواعد البيانات من البرمجيات الخاصة بتعامل والتخاطب مع البيانات المخزونة وإدارتها بشكل كفى وتوفير البيئة المناسبة لتحقيق كفاءة المعالجات الخاصة بالبيانات على نوعها الفيزيائي (تمثيل البيانات للمستخدم) والمنطقي (تمثيل البيانات بالهيكلية الحقيقية).

ويتكون نظام إدارة قواعد البيانات من مجموعة من المكونات وهي:²

- لغة تعريف البيانات وهي اللغة المستخدمة من المبرمجين لتنفيذ محتوى وهيكلية البيانات؛

- لغة معالجة البيانات وهي اللغة المستعملة لمعالجة البيانات من المستخدم النهائي؛

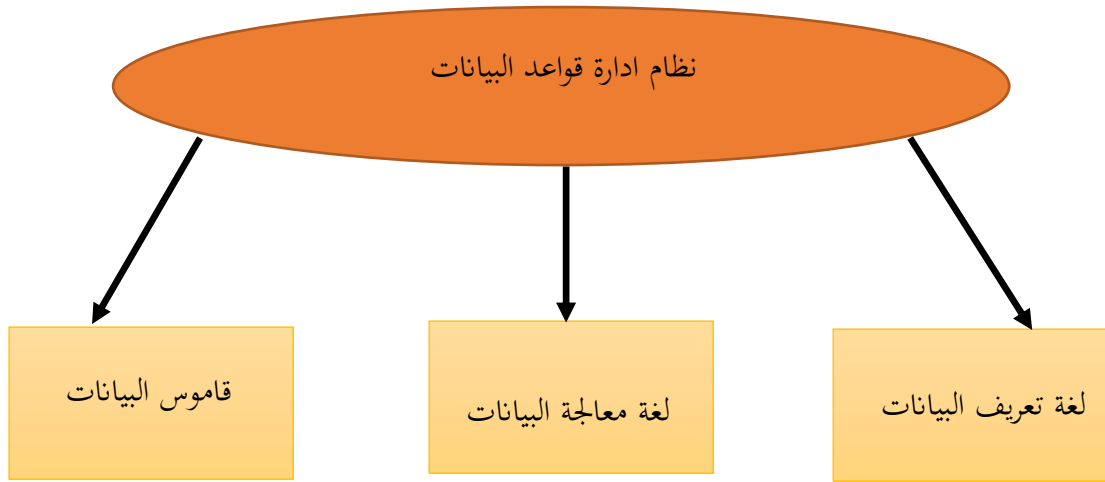
- قاموس البيانات وهو الملف الذي يحتوي على التعاريف والخواص المتعلقة بعناصر البيانات.

ويمكن تلخيص مكونات إدارة قواعد البيانات في الشكل التالي:

¹ELMASRI & NAVATH, FONDAMENTALS OF DATA BASE SYSTEMS. 7/E,PEARSON,2016,P:4.

²Ibid .

الشكل رقم(04): مكونات إدارة قواعد البيانات



المصدر: من إعداد الطالبات

3- أنوع نظم إدارة قواعد البيانات وتصميمها

3-1- أنوع نظم قواعد البيانات:

تنقسم إدارة قواعد البيانات إلى الأقسام التالية:¹

3-1-أ- الأنظمة العلائقية: من أكثر الأنظمة المستعملة وأكثرها شيوعاً وتنظيماً وسرعة ومرونة في التطبيق. كما تعتمد على وجود علاقات متشعبة بين مختلف أنواع البيانات، كما يعتبر هذا النظام من أقوى الأنظمة والتقنيات في مجال إنشاء قواعد البيانات، والمشكل الأساسية لهذا النظام هي قلة كفاءة النظام حيث تحتاج إلى وقت أكبر للاستجابة.

3-1-ب- الأنظمة الهرمية: يعتبر هذا النظام من الأنظمة القديمة لإدارة قواعد البيانات ويتم استخدامها بغية وصف علاقة أحادية بعلاقة متعددة. هيكلية البيانات في هذا النظام مرتبة في سجلات وكل سجل مكون من أجزاء حيث أن المستوى الأعلى يمثل

¹CORONEL & MORIS & ROB, DATABASE SYSTEMS DESIGN, IMPLEMENTATION AND MANAGEMENT. 9/E, CENGAGE LEARNING, 2016, P:30-40.

الجذر وان العلاقة بين المستويات يكون بما يقابل علاقة الابن, يمتاز هذا النظام با إمكانية تخزين عدد هائل من الأجزاء وكفاءة معالجة البيانات إلا انه يفتقد إلى المرونة في سرعة الاستجابة .

3-1-ت- الأنظمة الشبكية: تمثل الأنظمة الشبكية إحدى أنظمة إدارة قواعد البيانات وتستعمل من أجل وصف العلاقات المتعددة بالمتعددة كعلاقة الآباء بالأبناء المتعددين وبالعكس ويعتبر هذا النظام كفى ولكن غير مرن.

3-1-ث- أنظمة الأجسام الموجهة: تمثل هذه الأنظمة والتوجهات الحديثة لإدارة قواعد البيانات وتعتمد هذه على الأنظمة على خزن ومعاملة البيانات كأجسام متكاملة التي يمكن التعامل معها واسترجاعها بشكل تلقائي, يمتاز هذا النظام بأنه يجمع قدرات باقي الأنظمة الأخرى إضافة إلى أنه يتعامل مع البيانات متعددة الوسائط والتي تستخدم بشكل واسع مع شبكات الحاسوب والانترنت.

3-2- تصميم نظم إدارة قواعد البيانات:

لإنشاء قواعد البيانات هناك تصميمين رئيسيين هما:¹

3-2-أ- التصميم المنطقي:

يعتبر هذا التصميم مشتق من النموذج الإداري للأعمال, ويحتاج هذا التصميم إلى وصف مفصل لاحتياجات معلومات العمل للمستخدم الحقيقي للبيانات والتي يكون فيها التصميم كجزء من جهد تخطيط المؤسسة, وأن مميزات هذا التصميم بتعريف العلاقات بعناصر البيانات واختبار الطريقة الأنسب لتجميع هذه العناصر معا في مجاميع لتقديم متطلبات المعلومات ولتحقيق البرامج المطلوبة.

3-2-ب- التصميم المادي:

¹I Teorey et all, Database Design: Kanw it all, 1 st ed. Burlington, MA,: Morgam Kaufmann Publishers;2009,P-P90-215.

يبين هذا التصميم كيفية التنظيم الفعلي لقواعد البيانات في وسائط التخزين المستخدمة وكيفية الوصول لهذه البيانات. يقدم هذا التصميم الوصف التفصيلي لاحتياجات إدارة الأعمال من المعلومات.

4- متطلبات نظم إدارة قواعد البيانات:

هناك مجموعة من المتطلبات والعناصر الأساسية لنظم إدارة قواعد البيانات والتي تلعب دور مهم في بيئة قواعد البيانات نذكرها كما يلي:

4-1- إدارة البيانات:

تسعى المؤسسة لتطوير عمل إدارة البيانات بشكل يعرف متطلبات المعلومات لعموم المؤسسة وبشكل مباشر مع المدير الأعلى, تتمثل القاعدة الأساسية لإدارة البيانات في أن جميع البيانات هي ملكية المؤسسة ككل ولا تكون باتجاه أي عمل أو وحدة في المؤسسة وتكون البيانات متاحة لأي مجموعة لتحقيق الهدف.¹

4-2- تخطيط ونمذجة البيانات:

نظم إدارة قواعد البيانات تطبق وتستخدم بشكل كبير عمل المؤسسة لذلك فإن المؤسسة تحتاج إلى تخطيط وتحليل واسع للبيانات وتوجيه هذه المعلومات بغية تطوير قواعد البيانات من أجل السيطرة والتحكم في بيانات المؤسسة.²

4-3- تقنيات نظم إدارة قواعد البيانات:

لتطوير بيئة قواعد البيانات يتطلب ذلك برمجيات حديثة وكذلك متخصصين مدربين للعمل على هذه البرمجيات وتطبيقها ضمن البيئة الإدارية الجديدة, حيث معظم شركات تطوير وتصميم قواعد البيانات لها قسم نظم معلومات وبدوره يكون مسؤول عن توضيح وتنظيم هيكلية قواعد البيانات والسيطرة عليها.³

4-4- المستخدمون:

¹I Avi Silberschatz, Henry F, Korth, S.Sudarshan, Database System Concepts, 6/E, McGraw-Hill, P:27.

²ELMASRI & NAVATH, Op.cit., P:32.

³Satinder Bal Gupta, Aditya Mittal Introduction to Databases Management System, Laxmi Publications Pvt Limited, 1/E, 2009, P:190.

عند مقارنة نظم إدارة قواعد البيانات بالنظم التقليدية فإنها نظم جيدة ومنتشرة بشكل واسع إضافة إلى أنها تخدم أكبر عدد من المستخدمين, نظرا لكون نظم إدارة قواعد البيانات تستخدم تقنيات حديثة في المؤسسة لذا فإن مستخدميها يحتاجون إلى تطوير وتدريب مستمر لكي يتمكنوا من الاستفادة منها بالشكل الصحيح والكفاء.¹

¹I Avi Silberschatz, Henry F, Korth, S.Sudarshan, Op, cit., P:27.

خلاصة الفصل

نظم المعلومات الالكترونية هي نظم تعتمد على الأجهزة الحاسوبية, أي المعالجة الالكترونية للبيانات بالإضافة إلى الوسائل الآلية الأخرى المتقدمة مثل الهاتف والانترنت, الأقمار الصناعية, أي هي أنظمة المعلومات التي تعتمد على الأجهزة الالكترونية في عمليات الإدخال والإخراج ومعالجة بياناتها باستخدام المعالجات الالكترونية, وإثر الطفرات التي شهدتها العالم في تطور تكنولوجيا المعلومات, لوحظ تزايد الاهتمام من قبل المؤسسات الاقتصادية بنظم المعلومات الالكترونية نظرا للمزايا المترتبة عنها.

الفصل الثاني

الميزة التنافسية في ظل نظام المعلومات الإلكترونية

الفصل الثاني: الميزة التنافسية في ظل نظام المعلومات الالكترونية

تمهيد

المبحث الأول: مدخل مفاهيمي إلى الميزة التنافسية

المبحث الثاني: إسهام نظم المعلومات الالكترونية في تحقيق الميزة التنافسية

خلاصة الفصل

تمهيد

تواجه كل مؤسسات الأعمال في إطار الضغوطات البيئية والتنافسية المتزايدة مشكلات جوهرية تتمثل في سعيها المستمر للبحث عن المصادر التي تتمكن من خلالها من تحقيق الأرباح في الميدان التنافسي، وتحقيق مزايا التنافسية للمؤسسة من خلال التفوق عن القدرات والتأقلم مع الديناميكية المتصاعدة للبيئات التنافسية التي تعمل فيها. فبات من الضروري اكتساب ميزة تنافسية، لجذب العملاء والعمل على الحفاظ عليها واستمرارها.

وسنتطرق في هذا الفصل إلى النقاط التالية:

- مدخل مفاهيمي إلى الميزة التنافسية
- مساهمة نظم المعلومات الالكترونية في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسة

المبحث الأول: مدخل مفاهيمي إلى الميزة التنافسية

يعتبر مفهوم الميزة التنافسية ثورة حقيقة في عالم الإدارة على مستوى الأكاديمي والعلمي فأكاديميا لم يعد ينظر للميزة التنافسية كمفهوم داخلي أو مواجهة وقتية، ولاكن أصبح ينظر للميزة التنافسية كعملية ديناميكية ومستمرة تستهدف تحقيق التفوق والتميز المستمر للمؤسسة على المنافسين والموردين والعملاء وغيرهم.

المطلب الأول: ماهية التنافسية

تعتبر التنافسية إحدى إفرازات العولمة والتي تعني الانفتاح عن العالم ثقافيا واقتصاديا وإداريا وتكنولوجيا، فتحدد تنافسية المؤسسة بمدى قدرتها على مواجهة التهديدات والتحديات البيئية، فهي تجعل المؤسسة في مركز تنافسي أفضل وتعطيها قدرة على البقاء والاستمرارية والنمو. وسنتطرق في هذا المطلب إلى ثلاث فروع بحيث في الفرع الأول نتعرف على مصطلح التنافسية، يليه في الفرع الثاني أنواع التنافسية ثم في الفرع الثالث أهداف التنافسية.

❖ الفرع الأول: تعريف التنافسية

هناك عدة تعاريف للتنافسية نذكر منها:

- ✓ تعرف منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية التنافسية: الدرجة التي تستطيع عندها دولة ما في ظل ظروف التجارة الحرة والسوق العادلة أن تنتج سلعا وتقدم خدمات تففي بمتطلبات الأسواق الدولية وتحافظ في نفس الوقت على الدخل الحقيقي لأفراد الدولة وزيادتها على المدى الطويل.¹
- ✓ وتعرف أيضا: على أنها القدرة على صمود أمام المنافسين بغرض تحقيق الأهداف من ربحية ونمو واستقرار، وتوسيع، وابتكار وتحديد.²

¹ بحوث وأوراق العمل، التنافسية و أثرها على الاستثمارات العربية، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2011، ص347.

² فريد النجار، المنافسة والترويج التطبيقي، مؤسسة شهاب الجامعية للنشر، الإسكندرية، 2000، ص12، 11

✓ كما تعرف: علة أنها الجهود والإجراءات والابتكارات والضغط وكافة
الفعاليات الإدارية والتسويقية و الإنتاجية والابتكارية والتطويرية التي تمارسها
المؤسسة على شريحة أكبر ورقة أكثر اتساعا في الأسواق التي تهتم بها.¹

❖ الفرع الثاني: أنواع التنافسية

تنقسم التنافسية إلى نوعين وهما تنافسية بحسب الموضوع وتنافسية بحسب الزمن:

1- تنافسية بحسب الموضوع: وهي نوعان تنافسية المنتج وتنافسية المؤسسة.²

✓ تنافسية المنتج: تعد تنافسية المنتج شرط أساسي ولازما لتنافسية المؤسسة، لكن
غير كافي لأنه يعتمد على سعر التكلفة كمعيار وحيد لتقويم تنافسية منتج معين،
إلا أنه ليس بمعيار الوحيد فقط بل هناك معايير أخرى مثل: الوحدة والخدمات ما
بعد البيع والتي تعبر بطرق دقيقة عن وضعية المنتج في السوق في وقت معين.

✓ تنافسية المؤسسة: يكون تقويمها على أساس أشمل من المتعلقة بالمنتج، حيث يتم
الأخذ بعين الاعتبار هوامش كل الخدمات من جهة والأعباء الإجمالية التي نجد
من بينها: تكاليف البنية، النفقات العامة، نفقات البحث والتطوير والمصاريف
المالية، فإذا فاقت هذه المصاريف والنفقات مستوى الهوامش واستمر ذلك مدة
طويلة فإن ذلك يؤدي بالمؤسسة إلى تكبد خسائر يصعب تحملها وبالتالي
فالمؤسسة مطالبة بتقديم قيمة لعملائها ولن يتم ذلك إلا إذا حققت قيمة إضافية
في كل مستوياتها.

2- التنافسية وفق الزمن: وهي نوعان التنافسية الملحوظة والقدرة التنافسية.³

¹ علي السلمي، إدارة الموارد البشرية الاستراتيجية، دار الغريب للنشر، القاهرة، 2001، ص 11-12.
² عثمان عياشة، دور التسويق في زيادة تنافسية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، تخصص اقتصاد وتسيير منظمات، 2010-
2011، ص 74.
³ عثمان عياشة، مرجع سبق ذكره، ص 76.

- ✓ التنافسية الملحوظة: يعتمد هذا النوع على النتائج الايجابية المحققة خلال الدورة المحاسبية ويجب على المؤسسة أن لا تغتر بهذه النتائج لكونها قد تنجم عن فرصة عابرة في السوق أو عن ظروف جعلت المؤسسة في وضعية احتكارية.
- ✓ القدرة التنافسية: ينقسم مفهوم القدرة التنافسية إلى شقين:
 - الأول: قدرة التميز على المنافسين في الجودة، السعر، التوقيت، التسليم أو خدمات ما بعد البيع وما بعده وفي الابتكار والقدرة على التغيير السريع والفعال.
 - الثاني: فهو القدرة على التأثير على العملاء مما يزيد رضائهم ويحقق ولائهم.

❖ الفرع الثالث: عوامل التنافسية

- هناك ثلاثة عوامل أساسية تحدد درجة المنافسة وهي:¹
- عدد المؤسسات التي تتحكم في العروض من منتج معين، فكلما زاد عدد المؤسسات كلما ازدادت شدة المنافسة بينهما والعكس صحيح.
 - سهولة أو صعوبة دخول بعض المؤسسات إلى السوق، فكلما كان من السهل دخول بعض المؤسسات الجديدة لإنتاج وتسويق منتج معين، كلما زادت شدة المنافسة والعكس الصحيح.
 - العلاقة بين حجم المنتجات التي يطلبها الأفراد في السوق والتي تستطيع المؤسسات تقديمها وعرضها من هذه المنتجات، فكلما زادت العروض من المنتجات عن المطلوب منها كلما زادت شدة المنافسة والعكس الصحيح.

❖ الفرع الرابع: مؤشرات قياس التنافسية

- هناك عدة مؤشرات دالة على التنافسية نذكر البعض منها:
- 1/- التكلفة: تلعب دورا هاما كمؤشر تنافسي، لأنه لا يمكن تحديد أسعار التنافسية دون ضبط مستمر للتكاليف، لذلك نجد أن الكثير من المؤسسات التي تستهدف أن

¹ عبد السلام أبو قحف، التنافسية وتغير قواعد اللعبة، مكتبة ومطبعة الإشعاع، الإسكندرية، 1997، ص 26.

تكون رائدة في خفض عناصر التكلفة بين منافسيها لتحقيق مركز تنافسي يضمن لها البقاء في السوق الدولي.¹

2/- مؤشرات الحصة السوقية: يعكس هذا المؤشر مدى مساهمة المؤسسة في الأسواق المحلية والأسواق الدولية إذا تحقق المؤسسة أرباحا كلما كانت حصتها السوقية أكبر، وهذا يساعدهم على توسيع أنشطتها وتنمية قدراتها التنافسية.²

3/ مؤشر تنافسية النمو: ويشمل مقياس الاستقرار الكلي للدولة، مؤشر الجدارة الانتمائية، مؤشر العجز الحكومي والإنفاق العام والنظام الضريبي وقدرة الدولة على الوفاء بالتزاماتها، ويتكون من ثلاثة مؤشرات فرعية (مؤشر البيئة الاقتصادية، مؤشر المؤسسات العامة، ومؤشر التكنولوجيا).³

4/- مؤشر تنافسية الأعمال: ويشمل قياس وتحليل المكونات الجزئية للقدرة التنافسية للأعمال، ويوضح معوقات العمل الاستثماري ويتكون من اثنين من المؤشرات الفرعية (مؤشر تقدم عمليات المؤسسات واستراتيجياتها، ومؤشر نوعية جودة العمل المحلية).⁴

5/- مؤشر التنافسية العالمية: ويستند هذا المؤشر على دمج مؤشري تنافسية النمو وتنافسية الأعمال، ويقوم هذا المؤشر على ثلاثة مبادئ هي تعدد مكونات الإنتاجية، عملية التنمية تتم على ثلاثة مراحل (التنمية المدفوعة بالعوامل المتعلقة بتنافس السعري، مرحلة التنمية المدفوعة بكفاءة وتخصص بكفاءة المنتجات بجانب أسعارها، مرحلة التنمية المدفوعة بالإبداع تتميز المنتجات والخدمات بدرجة عالية من الابتكار والتنظيم).⁵

¹ زروخي فيروس، سكر فاطمة الزهراء، دور البقطة الاستراتيجية في الرفع من تنافسية المؤسسات الاقتصادية، الملتقى الدولي الرابع حول المنافسة الاستراتيجية التنافسية للمؤسسة الصناعية خارج قطاع المحروقات في الدول العربية، جامعة حسنية بن بو علي الشلف، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، ص 6.

² زروخي فيروس، سكر فاطمة الزهراء، مرجع سبق ذكره، ص 6.

³ بحوث و أوراق عمل، مرجع سبق ذكره، ص 349.

⁴ مرجع سابق، ص 349.

⁵ مرجع سابق، ص 349.

6/- الربحية: تشكل الربحية مؤشرا كافيا على التنافسية الحالية للمؤسسة لاكن لابد من أن تكون بشكل متصاعد وقابل للاستمرار من اجل ضمان بقاء المؤسسة في السوق, وهنا تجدر الإشارة إلى أن الربحية لوحدها لا تكفي بل لابد من تطبيق معايير الجودة.¹

المطلب الثاني: عموميات حول الميزة التنافسية

تسعى المؤسسات بصفة عامة والاقتصادية منها بصفة خاصة، إلى البقاء والاستمرار في النشاط والنمو، ولن يكون هناك لها ذلك إلا إذا امتلكت مزايا تنافسية تميزها عن غيرها من المؤسسات، وتكسب من خلالها رضا المستهلك. كما تعتبر الميزة التنافسية ثروة حقيقية في عالم إدارة الأعمال على المستوى الأكاديمي والعلمي فأكاديميا لم يعد ينظر للميزة التنافسية كمفهوم داخلي أو كمواجهة وقتية، ولكن أصبح ينظر للميزة التنافسية كعملية ديناميكية ومستمرة تستهدف تحقيق التفوق والتميز المستمر للمؤسسة على المنافسين والموردين والمشتريين وغيرهم، وفي هذا المطلب سوف نتطرق إلى مفهوم الميزة التنافسية وأنواعها وخصائصها.

❖ الفرع الأول: مفهوم الميزة التنافسية

في الوقت الحالي أصبح مفهوم الميزة التنافسية الشغل الشاغل للباحثين الاقتصاديين وعلى هذا الأساس فالدخول في دائرة التنافس لا يعني القضاء على المنافسين وإنما تقديم منتجات ترضي المستهلكين تختلف عن المنافسين، ومن التعاريف التي أعطيت لها ما يلي:

✓ تعرف الميزة التنافسية على أنها " ميزة أو عنصر تفوق للمؤسسة يتم تحقيقه في

حالة إتباعها لاستراتيجية معينة للتنافس ".²

¹ زروخي فيروس، سكر فاطمة الزهراء، مرجع سبق ذكره، ص6.

² نبيل مرسي خليل، الميزة التنافسية في مجال الأعمال، الدار الجامعية للنشر، الإسكندرية، 1999، ص37.

✓ كما تعرف أيضا بأنها " هي قدرة المؤسسة على صياغة وتطبيق الاستراتيجيات التي تجعلها في مركز أفضل بالنسبة للمؤسسات الأخرى العاملة في نفس النشاط".¹

✓ يرى فليب كوتلر: أنها تلك القدرة على أداء الأعمال بأسلوب معين أو مجموعة من الأساليب التي تجعل الآخر عاجزة عن مجاراتها في الأمد القريب أو في المستقبل.²

✓ ويرى علي السلمي " أن الميزة التنافسية هي مجموعة من المهارات والتكنولوجيات والموارد والقدرات التي تستطيع الإدارة تنسيقها واستثمارها لتحقيق أمرين أساسيين: إنتاج قيم ومنافع للعملاء أعلى مما يحققه المنافسون, وتأكيد حالة من التميز والاختلاف فيما بين المؤسسة ومنافسيها".³

✓ يعرفها بورتير " على أنها تنشأ بمجرد توصل المؤسسة إلى اكتشاف طرق جديدة أكثر فعالية من تلك المستعملة من قبل المنافسين".⁴

■ ومن خلال التعاريف السابقة نرى أن الميزة التنافسية هي عبارة عن خاصية تحوزها المؤسسة وبالتالي تمكنها من خلق القيمة ومنه الحصول على مكانة معينة في ظل بيئة التنافسية وهذا عن طريق إتباعها لمجموعة من الإجراءات والسياسات من أجل تحقيق النجاح باعتبارها عنصرا جوهريا وأساسيا في اقتصاد بلد ما.

■ أو بطريقة أخرى: يمكن تعريف الميزة التنافسية بأنها قدرة المؤسسة على اكتساب خاصية منفردة عن بقية المنافسين من أجل البقاء والاستمرار.

❖ الفرع الثاني: أنواع الميزة التنافسية

¹ مصطفى محمود أبو بكر, الموارد البشرية مدخل لتحقيق الميزة التنافسية, الدار الجامعية, مصر, 2006, ص13.

² Phlipkotler Bernard, Dubois et Delphine Manceau le marketing management, 11eme edition pearson éducation paris, France, 2003

³ علي السلمي, مرجع سبق ذكره, ص104.

⁴ Michel porter, Avantage concurrentiel, Edition Dunod, paris, 1999, p8.

حدد بورتر نوعين من الميزة التنافسية وهما:

✓ **ميزة التكلفة الأقل:** يمكن للمؤسسة ما أن تحصر ميزة التكلفة الأقل إذا كانت تكاليفها المكسدة بالأنشطة المنتجة للقيمة أقل من نظرتها لدى المنافسين وللحيازة عليها يتم الاعتماد على مراقبة عوامل تطور التكاليف, حيث أن التحكم الجيد في هذه العوامل مقارنة بالمنافسين يعطي للمؤسسة ميزة التكلفة الأقل و من هذه العوامل مراقبة التعلم: بحيث أن التعلم هو نتيجة للجهود المتسلسلة والمبدولة من قبل الإطارات والمستخدمين على حد سواء ولذلك يجب ألا يتم التركيز على تكاليف اليد العاملة فحسب بل يجب أن يتعداه إلى تكاليف النقابات والأنشطة الأخرى المنتجة للقيمة, و ذلك يستند إلى مقارنة درجة التعلم بين التجهيزات والمناطق ثم مقابلتها بالمعايير المعمولة بها في القطاع.

✓ **ميزة التميز:** تتميز المؤسسة عن منافسيها عندما يكون بمقدورها حصر ميزات نادرة تجعل الزبون ينجذب إليها, وحتى يتم الحيازة على هذه الخاصية يستند إلى عوامل تدعى بعوامل التفرد والتي تميز من بينها التعلم وأثاره: حيث قد تنجم خاصية التفرد لنشاط معين, عندما يمارس التعلم بصفة جيدة فالجودة الثابتة في العملية الإنتاجية يمكن تعلمها ومن ثم فإن التعلم الذي يتم امتلاكه بشكل شامل كفيل بأن يؤدي إلى تميز متواصل.¹

وتوجد أنواع أخرى منها:

- **الإبداع:** يوصف الإبداع بأنه توليد منتجات جديدة وهو أحد المدخل المتبعة للبقاء والتكيف مع متغيرات بيئة العمل المتسارعة.

- **الاستجابة:** وتشمل القيم المتعلقة بالسرعة والمرونة والأداء الموثوق به من قبل الزبائن الذي تقوم به المنظمة.

¹ بوشمال عبد الرحمان, هشام حريز, التسويق كمدخل استراتيجي لتحسين القدرة التنافسية للمؤسسة, ط1, مكتبة الوفاء للنشر والتوزيع, الإسكندرية, 2014, ص129.

- **المعرفة:** وتشمل المعرفة اليوم مورد استراتيجي الأكثر أهمية للمنظمة و يمن الكثير

من المديرين بأن المزايا التنافسية ستحقق بامتلاكهم معرفة أكثر مما يمتلكه المنافسون.

- **الوقت:** بعد تزايد أهمية الوقت للزبون ازدادت المنافسة القائمة على أساسه لاسيما

عند التعامل مع المنظمات التي تعمل وفق مبدأ الإنتاج على وقف الطلب أي تحقيق الميزة

التنافسية على أساس تخفيض الوقت لصالح الزبون.¹

❖ الفرع الثالث: خصائص الميزة التنافسية

هناك عدة خصائص للميزة التنافسية نذكر منها ما يلي:²

- أنها نسبية أي تتحقق بالمقارنة وليست مطلقة؛

- تؤدي إلى التصدر والأفضلية على المنافسين؛

- يجب أن تؤثر في المشترين وإدراكهم للأفضلية فيما تقدم المنظمة وتحفيزهم للشراء منها؛

- أنها طويلة الأجل ولا تزول بسرعة عندما يتم تطويرها وتحديثها.

- يجب أن تكون ذات قيمة عالية: أي أن تكون قادرة على استغلال أو تقوم بتحديد

التحديات في البيئة المنظمة إلى أعلى حد؛

- يجب أن تكون نادرة: بمعنى أن لا يمتلكها العديد من المنظمات في الحاضر والمستقبل؛

- توفير القدرات المبدعة للمنظمة: وتشمل القدرات المبدعة القادرة على تحقيق مزاياه

التنافسية قيمة تجعل من الصعب على الآخرين تقليدها.

❖ الفرع الرابع: مصادر الميزة التنافسية

تتعدد مصادر الميزة التنافسية للمؤسسة ونذكر منها ما يلي:³

1/- الابتكار: إن التحقق المتزايد في عدد المؤسسات والذي رافقه انفجار التنافسي

على المستوى الوطني والعالمي، أدى إلى تزايد اهتمام المؤسسات بالابتكار وتسليط الضوء

¹ حسين وليد عباس، استراتيجيات الموارد البشرية للتكاليف لدعم الميزة التنافسية، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، تخصص محاسبة وتدقيق، سنة 2010-2011، ص 88.

² محي الدين القطب، الخيار الاستراتيجي وأثره في تحقيق الميزة التنافسية، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، 2012، ص 81.

³ نحاسية رتيبة، أهمية اليقظة التنافسية في تنمية الميزة التنافسية للمؤسسة، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، فرع إدارة الأعمال، 2002-2003، ص 58-57.

عليها إلى درجة اعتبار الحد الأدنى, الأسبقيات التنافسية إلى جانب التكلفة والجودة وأصبحت هذه القدرة (القدرة على الابتكار) مصدرا متجددا للميزة التنافسية.

2/- الزمن: يعتبر الوقت سواء في إدارة الإنتاج أو في إدارة الخدمات ميزة تنافسية أكثر أهمية مما كان عليه في السابق, فالوصول إلى العميل الأسرع من المنافسين يمثل الميزة التنافسية.

■ ويشير بوتر في نموذج حول مصادر الميزة التنافسية إلى أنها تنحصر في:¹

1/- **التكلفة المنخفضة:** إن تميز المؤسسة بتكلفة المنخفضة يعني قدرة المؤسسة على إتباع سياسة التسعير تتسم بالمرونة والقدرة على تحديد الأسعار, أقل من المنافسين مع الاحتفاظ بالجودة المتميزة.

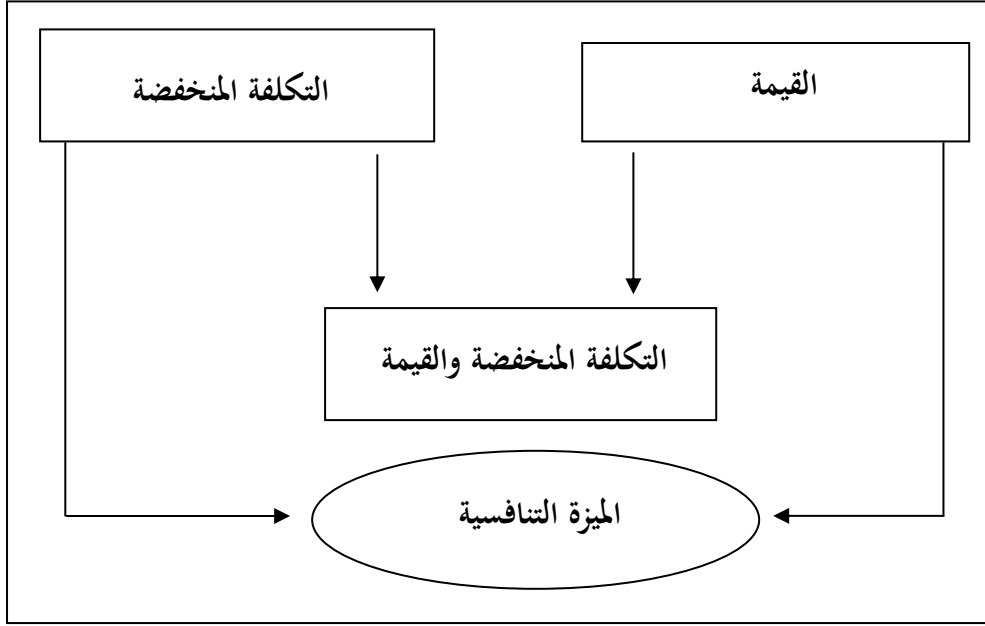
2/- **القيمة:** إن تقديم قيمة عالية للعميل من خلال التميز في تقديم المنتجات أو الخدمات المقدمة للعميل بمقارنة بما يقدمه المنافس يشير بوضوح إلى التمايز في هذه الخدمات.

3/- **التكلفة المنخفضة والقيمة:** القليل من المؤسسات تستطيع الجمع ما بين الميزة والكلفة والقيمة (التميز في الخدمات) لأن هذا الجمع يحتاج إلى الكثير من الموارد والقدرات وكذلك والكفاءة والمهارة بالإضافة إلى استراتيجية ذات تأسيس صحيح وواضح وقادر على تحقيق ذلك, وإن المؤسسة التي تتوفر فيها هاتان الميزتان حتما ستكون قائدة في سوقها ومتفوقة على منافساتها.

¹ محمود جاسم الصمدي, رشا محمد يوسف السعد, إدارة التسويق, دار المنهج للنشر والتوزيع, عمان, الأردن, 2007, ص 245-246.

كما موضح في الشكل التالي:

شكل رقم (05): مصادر الميزة التنافسية



المصدر: محمد جاسم الصمدي, ردينه عثمان يوسف, إدارة التسويق, دار المنهج للنشر والتوزيع, عمان, الأردن, 2007, ص246.

المطلب الثالث: الميزة التنافسية لدى porter

❖ الفرع الأول: سلسلة خلق القيمة

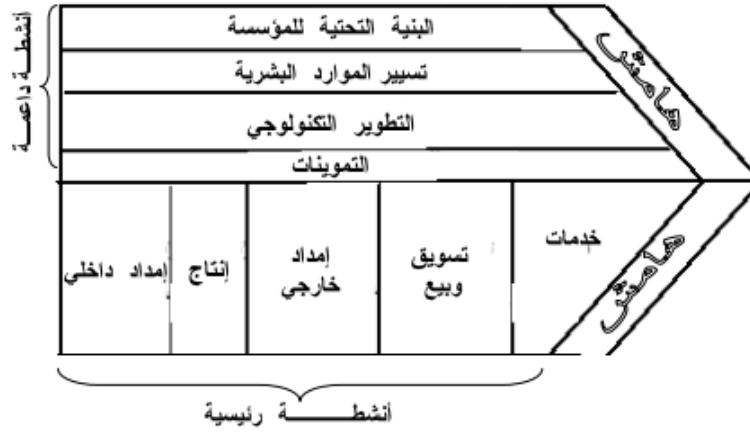
لقد أكد بوتر على أنه يستحيل فهم الميزة التنافسية إذا أخذنا المؤسسة ككل, فلميزة التنافسية تنشأ عن مجموعة من الأنشطة التي تقوم بها المؤسسة كالتخزين, الإنتاج, التسويق وتدعيم المنتجات, حيث كل نشاط تقوم به يساهم في تحسين وضعيتها من حيث التكاليف وخلق قاعدة تميزية ويضيف أنه من أجل تحليل مصادر الميزة التنافسية, من الضروري تفحص بطريقة نظامية كل الأنشطة التي تقوم بها المؤسسة, والبيئة التي تتفاعل فيها, والوسيلة الأساسية للوصول إلى ذلك هي سلسلة القيمة.

✓ تعرف سلسلة القيمة على أنها "الطريقة النظامية للنظر إلى سلسلة الأنشطة التي تؤديها المؤسسة بحيث يمكن للمؤسسة من خلالها فهم المصادر الحالية المحتملة للميزة التي تحققها المؤسسة على منافسيها"¹

ويقوم أسلوب تحليل القيمة بتجزئة المؤسسة إلى مجموعات من الأنشطة من الناحية الاستراتيجية بغرض فهم سلوك التكلفة لديها ومصادرها المحتملة لتحقيق الميزة التنافسية (التكلفة الأقل أو التميز في الجودة). وتعرض سلسلة قيمة المؤسسة كمجموعة مترابطة من الأنشطة والوظائف التي تؤدي داخليا، وسلسلة القيمة تتضمن هامش أرباح بسبب زيادة الإيرادات على كلفة الانجاز للمؤسسة مما يخلق قيمة الأنشطة الكلية للمؤسسة، رغم أن كل نشاط يعتبر نشاطا مستقلا في أداء عمله إلا أنه يرتبط مع الأنشطة الأخرى في المؤسسة كسلسلة قيم، بسبب تأثيره سواء كان إيجابيا أو سلبيا على الأنشطة الأخرى في المؤسسة، وإذا كانت تلك القيم إيجابية فإنها تساهم في تحقيق ميزة تنافسية للمؤسسة على المؤسسات المنافسة الأخرى. وقسم بورتر الأنشطة في المؤسسة إلى مجموعتين رئيسيتين بسبب الشكل الموالي:

¹ نيبيل مرسي خليل، الميزة التنافسية في مجال الأعمال، مرجع سبق ذكره، ص 92.

الشكل رقم: (06) : سلسلة القيمة لبورتر (porter)



Source: Michaelporter, l'avantage concurrentiel, op.citp53

ويظهر الشكل مجموعتين من الأنشطة الداخلية في المجموعتين من الأنشطة الداخلية في المؤسسة وهي:¹

1- الأنشطة الرئيسية: وهي مجموعة الأنشطة التي تؤدي إلى تشكيل المادي للمنتج أو الخدمة، ويتم تقييم هذه الأنشطة للتعرف على نواحي القوة والضعف فيها ويجب أن تعمل مع تصميم وابتكار وتسليم المنتج، بالإضافة إلى تسويقه ودعمه وتوفير خدمات ما بعد البيع. وتتضمن هذه المجموعة:

1-1- الإمدادات الداخلية: أو ما تعرف بالأنشطة اللوجستية، والمتعلقة بنقل واستلام وتخزين وتحريك ومناولة المواد و المدخلات الأخرى اللازمة للنظام الإنتاجي.

1-2- الإنتاج: ويتضمن كل العمليات المتعلقة بتحويل المدخلات إلى مخرجات، وتشمل أنشطة التصميم، التجميع، التعبئة، التغليف، الاختبارات والرقابة على الجودة والنوعية وكفاءة تجهيزات والمعدات.

¹ سعد غالب ياسين، الإدارة الاستراتيجية، دار الباجوري العلمية، عمان، 1998، ص 34-35.

1-3- الإمدادات الخارجية: وتشمل كل الأنشطة المتعلقة بنقل وتوزيع وتخزين وتسليم المخرجات مع السلع التامة الصنع أو نصف مصنعة وفق جدولة الطلبات بالوقت المحدد.

1-4- التسويق والبيع: وتشمل الأنشطة التي تساعد على نقل وحيازة السلع من المؤسسة إلى العملاء بما يتضمن من إعلان وبيع وتسعير واختيار مناطق البيع.

1-5- الخدمات: وهي أنشطة مرتبطة بدعم المبيعات وتقديم خدمات ما بعد البيع للوصول إلى الرضا التام للمستهلك كالصيانة والإصلاح, توفير أو بيع قطع الغيار.

2/- الأنشطة الداعمة: وهي الأنشطة التي تدعم وتسهل القيام بالأنشطة الرئيسية وتشمل على:

2-1- البنى الأساسية التحتية: وتعرف بالبنى الارتكازية والتي تتضمن أنشطة مثل: الإدارة العامة, المحاسبة, الجوانب القانونية, التمويل, التخطيط الاستراتيجي, وكل الأنشطة الأخرى الداعمة لتشغيل سلسلة القيمة ككل.

2-2- تسيير الموارد البشرية: ويتضمن كافة الأنشطة الفرعية لإدارة الأفراد المتمثلة بالاختيار, التوظيف, الترقية, الحوافز, تقييم الأداء, وكل نشاط فحص الموارد البشرية وبالتالي تغلغل عبر السلسلة ككل.

2-3- التطور التكنولوجي: وتتضمن الأنشطة الخاصة بتصميم المنتج, كذلك تحسين طريقة أداء الأنشطة المختلفة في سلسلة القيمة, وتشمل المعرفة الفنية والإجراءات والمداخلات التكنولوجية لكل نشاط داخل سلسلة القيمة.

2-4- التموينات: وتشمل الأنشطة التي تهتم بالحصول على المدخلات المطلوبة شرائها, من موارد أولية, خدمات, الآلات, قوى محركة, قطع غيار وتجهيزات وضمان تدفقها بكميات والأوقات الملائمة .

❖ الفرع الثاني: أبعاد بورتر في الميزة التنافسية

1/- سرعة الاستجابة للعملاء (المرونة التنافسية): وتعني القدرة على الاستجابة لحاجات العميل المتغيرة، ونتيجة للكثير من العوامل مثل التغير السريع و المتسارع في حاجات ورغبات وتفضيلات و أذواق العملاء وسهولة الاتصال وسرعة انتقال تأثيرات بسبب التغيرات البيئية الكلية، والجزئية... إلخ وانعكاسها على رغبات العملاء وزيادة الإنتاج حسب طلب للعميل والذي يتم من خلاله القدرة على التجاوب مع الحالات الفريدة للعميل مما يتطلب تصاميم متغيرة للمنتجات.

2/- التميز في الخدمات (التميز والتنافسي): وتشتمل على عاملين هما قدرة التميز على المنافسين من خلال الجودة أو السعر أو وقت التسليم أو خدمة ما بعد البيع والتميز في جذب العملاء من خلال تلبية حاجات ورغبات العملاء بشكل دائم.¹

3/- التكلفة الأقل: تبع المؤسسات هذه الاستراتيجية بغية تحقيق كلفة أقل في خدماتها المقدمة للعملاء ومن ثم تحقيق ميزة تنافسية على مستوى القطاع ككل أو قطاع معين، بحيث تتمكن من تحديد أسعار بيع المنافسين وتحقيق قدرة أكبر من الأرباح.²

❖ الفرع الثالث: القوى الخمسة لبور تر

إن المهمة الأساسية التي تواجه المديرين في كافة المؤسسات هي تحليل القوى المنافسة والتي تشمل والتي تتمثل وفقاً لبور تر في خمسة قوى تتوافق مع خمسة عوامل والتي تكون قطاعاً معين، ويركز بورتر على أنه كلما زادت قوى عامل من هذه العوامل كلما أدى ذلك إلى انخفاض درجة قوة المؤسسات القائمة على رفع الأسعار وتحقيق الأرباح.

فقوة تأثير كل عامل من العوامل الخمسة تتغير على مدار الوقت، وذلك وفقاً لتغير الظروف والتحول التي تطرأ على الصناعة، وبالتالي على أصحاب القرار في كافة

¹ غالب محمد البستنجي، أثر كفاءة نظم المعلومات التسويقية لاكتساب الميزة التنافسية في الشركات الصناعية الأردنية، أبحاث اقتصادية وإدارية، جامعة الإمام بن سعود، السعودية، العدد التاسع، 2011، ص 11،

² هبة حسين الداسي، إدارة المعرفة ودورها في تحقيق الميزة التنافسية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، تخصص إدارة أعمال، كلية الاقتصاد، جامعة دمشق، 2006-2007، ص 93.

المؤسسات أن يذكروا كيف يمكن لهاته التغيرات التي تطرأ على العوامل الخمسة أن تتيح فرصة وتفرض تهديدات جديدة على المؤسسة.¹

وفيما يلي سنحاول التطرق إلى كل عامل على حدا:

1/- المنافسين الحاليين: وهم المنافسون الموجودين فعلا داخل القطاع والذين يتنافسون من أجل الريادة أو الحفاظ على وضعيتهم في السوق, ويسود بين المؤسسات قوى مختلفة بشدة وفقا لعدد عوامل منها:²

البنية التنافسية؛

خصائص الاستراتيجية للقطاع؛

جاذبية السوق؛

عوائق الدخول والخروج إلى السوق؛

عدد وحجم واختلاف المنافسين؛

طبيعة المنتجات وقابليتها للتلف؛

أهمية المصارف والنفقات الثابتة.

2/- المنافسون الجدد في السوق: وهم المستثمرون أو المؤسسات التي تجد أن السوق رائجة وهناك فرصة لتحقيق أرباح, فتدخل كمنافس جديد في السوق, مثل انتشار شركات التجارة الالكترونية عبر الانترنت فالمؤسسات الجديدة تهدد المؤسسات القائمة بتنافسها في أخذ حصة في السوق.³

3/- المنتجات البديلة (الإحلال): هي المنتجات التي يمكن أن يتحول إليها المشتري, لتحل محل السلعة التي يشتريها عادة من المؤسسات ومتواجدة في السوق, مثل تحول الكثير من الناس إلى استخدام الهاتف الجوال بدل من الهاتف الثابت, والحاسوب المحمول

¹سمية حرنان, ترشيد التكاليف لتحقيق تنافسية المؤسسة الخدمية, مذكرة لنيل شهادة ماجستير, تخصص اقتصاد وتسيير مؤسسات, العلوم الاقتصادية, 2008-2009, ص39.

²مرجع سابق, 40.

³سليم الحسنية, نظم المعلومات الإدارية نما, مرجع سبق ذكره, ص363.

بدل من الحاسوب الثابت, وهكذا تلعب في هذه الحالات الأسعار وجودة السلعة وسمعة المؤسسة وولاء العميل دورا كبير في عملية التحول.¹

4/- قوة تفاوض العملاء (الزبائن): هي قدرة العملاء في الضغط على المنتجين لتخفيض السعر, أو زيادة الجودة أو في الوصول إلى السلعة في الوقت والمكان المناسبين دون الزيادة في الأسعار, هل يتمتع العملاء بحماية أو دعم من الدولة, وكيف يمكن للمؤسسة إقناعها بالسلع التي تنتجها وخدمات التي تقدمها, وإذا كان محددى العدد, فما هو أفضل أسلوب للتفاوض معهم واقتناعهم.²

5/- القدرة التفاوضية للموردين: عندما يكون للمنافسين القدرة على فرض أسعار للمواد الخام ولا يستطيع المنتجون نقل عبئ الزيادة في هذه الأسعار إلى المستهلكين فإن ربحية الصناعة تنخفض وتظهر هذه الظروف في الحالات الآتية:³

✚ عدم وجود موارد الخام بديلة لتلك التي يقدمها الموردون؛

✚ عدم قدرة الصناعة على تشجيع دخول الموردين جدد إليها؛

✚ مركزية الصناعة الموردة للموارد والمستلزمات؛

✚ عندما تكون المواد الداخلة في الإنتاج تمثل جزء كبير أو مكونا حيويا من السلع؛

✚ عندما يكون الموردون بمثابة تهديد حقيقي لأي محاول تكامل رأسي أمامي؛

✚ تحمل المؤسسة نفقات كبيرة إذا فكرت في تغيير مصادر التوريد المعتمدة.

¹مرجع سابق, ص 363.

²مرجع سابق, ص 363.

³سمية حرنان, مرجع سبق ذكره, ص 41.

المبحث الثاني: مساهمة نظم المعلومات الالكترونية في تعزيز الميزة التنافسية

إن استخدام نظم المعلومات الالكترونية للحصول على الميزة التنافسية عندما تكون الربحية المقبولة معرضة للضغوط في معظم الصناعات المتأثرة بالإنترنت فمن الأفضل الشركات المنفردة أن لا تحشر نفسها مع مجموع عن هذا الحشر وان تكون أكثر ربحية بالمقارنة مع اللاعبين الاعتيادي وان المجال الوحيد المتاح لتحقيق ذلك هو من خلال الظفر بميزة تنافسية مستدامة من خلال انجاز الأعمال بتكاليف أقل والحصول على سعر أقل.

المطلب الأول: مميزات نظم المعلومات الالكترونية في تعزيز الميزة التنافسية

تتميز نظم المعلومات الإلكترونية ب: ¹

➤ أنه نظام مستقر لأنه يزود الإدارة بالمعلومات تبعا لبرنامج معين؛

➤ انه نظام قانوني لأنه يمثل جزء من النظام الكلي للمنظمة؛

➤ نظام مرن مع البيئة التنافسية يراجع ويحدث باستمرار ويستجيب بسرعة للتغيرات البيئية؛

➤ نظام مفتوح لان معظم معلوماته تستخدم لغرض التخطيط للتنافس واتخاذ القرارات والتي تستلزم بالضرورة تفاعلات مع البيئة الخارجية؛

المطلب الثاني: فوائد نظم المعلومات الالكترونية في تعزيز الميزة التنافسية

يمكننا تلخيص فوائدها في ما يلي: ²

➤ تقديم المعلومات إلى كافة المستويات الإدارية عند الحاجة إلى ممارسة وظائفها في التخطيط والتنظيم والرقابة؛

➤ تحديد وتوضيح قنوات الاتصال أفقيا وعموديا بين الوحدات الإدارية في المنظمة لتسهيل عملية الاسترجاع؛

¹ سعد غالب ياسين، أساسيات نظم المعلومات الإدارية و تكنولوجيا المعلومات، مرجع سبق ذكره، ص23.

² حفيان عبد الوهاب، دور إدارة الموارد البشرية في تحقيق الميزة التنافسية في المنظمات، دون طبعة، دار الأيام للنشر والتوزيع، عمان، 2015، ص112.

✚ تقييم نشاطات المنظمة وتقييم النتائج بغية تصحيح الانحرافات؛

✚ حفظ المعلومات التاريخية الضرورية؛

✚ البث الانتقائي للمعلومات وتزويد المتعاملين مع التنظيم بالمعلومات؛

✚ المساعدة على التنبؤ بالمستقبل المنظمة والاحتمالات المتوقعة.

المطلب الثالث: دور نظام المعلومات الالكترونية في تحقيق الميزة التنافسية

تمثل اغلب المداخل في التخطيط الاستراتيجي للمعلومات على مراعاة كيفية مساهمة نظم المعلومات في تعزيز الميزة التنافسية للمنظمة، ففي المسح الذي اجري على المنظمات المتوسطة وكبيرة الحجم في ألمانيا الاتحادية عام 1990 تبين تحقيق المزايا التنافسية من خلال أنظمة المعلومات والتخطيط الاستراتيجي للمعلومات بعد واحد من بين خمسة من أكثر المشكلات المستقبلية التي ستواجه الإدارة، وتصدر الإشارة هنا إلى فكرة المزايا التنافسية ليست بالفكرة الحديثة في ظهره أواخر السبعينات من قبل كل من McKinsey & company وتسند هذه الفكرة على نجاح اليابانيين في اختراق الأسواق العالمية، ويمكن تعريف المزايا التنافسية على أنها الوضع الذي يتيح للمؤسسة الفرص لتحقيق الأرباح العالية مقارنة مع المنافسين وذلك من خلال:¹

✚ تمييز منتجات المؤسسة عن منتجات المنافسين؛

✚ التركيز على تقسيمات سوقية محددة؛

✚ الاقتصاد على الإنتاج أو قنوات التوزيع.

وسواء تم استخدام واحد من هذه الأساليب أو مجموعها فإن الهدف المنشود سيكون منفردا أو متمايز على أفضل عن المنظمات المزاخرة، ويسهم نظام المعلومات بدور كبير في اعتماد هذه الأساليب أو تعزيز استخدامها.

ويمكن إظهار دور نظم المنتج في تحقيق المزايا التنافسية كمثل يمكن أن يعمم على أنظمة المعلومات الأخرى في المنظمة إذا يشير إلى وجود العديد من الضغوطات والحاجات

¹ بلال خلف السكارنة، التخطيط الاستراتيجي، ط1، دار المسيرة، عمان، 2005، ص414.

التسويقية التي تدفع الإدارات إلى الاهتمام بتطوير المنتج والتي تعد من وجهة نظرنا العوامل التي تدفع المؤسسة الاهتمام بذات الوقت بنظام معلومات المنتج وهي :

- الحاجة إلى التقليل المستمر لوقت تطوير المنتج؛

- الحاجة إلى تسريع مهام تطوير المنتج؛

- التطورات المتلاحقة السريعة في أدوات تطوير المنتج؛

- الحاجة إلى تحقيق التكامل والتنسيق فيما بينها.

الحجم الكبير من البيانات المتولدة عن استخدام هذه الأدوات ويعد التحكم الفعال بهذه البيانات شرطاً مسبقاً للتعامل مع كل هذه الضغوطات على نحو يحقق المزايا التنافسية للمنظمة ويسهم اعتماد تطبيقات نظام معلومات المنتج في تجسيد ذلك من خلال المنافع التي يحققها إذ يؤكد macfarlane أن الفرد الذي يمتلك الدليل على بناء نظام سليم لمعلومات المنتج لا ينتابه أدنى شك في إمكانية هذا النظام على تقليل التكاليف وتحسين الرقابة على فعاليات الجدولة، فضلاً عن إيجاد بيئة عمل مبدعة للنوعية.

خلاصة الفصل

بناء على ما ذكرناه فإن الميزة التنافسية تركز على إحداث تفوق وتميز على المنافسين وذلك من خلال التميز في المنتج، أو الجودة، أو استهداف سوق معين بأقل سعر، وذلك حسب الظروف التي قد تواجهها المؤسسة وحتى تتمكن هذه الأخيرة من التميز يجب اعتمادها على طريقتين وهي تحصيل مواد ذات درجة عالية من الجودة أو قدرة الشركة على استغلال هذه الموارد بدرجة عالية من الكفاءة ويمكن للمؤسسة وضع استراتيجيات تنافسية تقوم على استغلال الموارد و الكفاءات وكذلك دعم القدرات المتوفرة لخلق ميزة تنافسية.

الفصل الثاني

دراسة ميدانية لمؤسسة اتصالات الجزائر - بالوادي

الفصل الثالث: دراسة ميدانية لمؤسسة اتصالات الجزائر-بالوادي

تمهيد

المبحث الأول: تقديم عام لمؤسسة اتصالات الجزائر - بالوادي -

المبحث الثاني: عرض وتحليل نتائج الدراسة

المبحث الثالث: اختبار الفرضيات

خلاصة الفصل

تمهيد

تناولنا من خلال الجانب النظري نظم المعلومات الإلكترونية والميزة التنافسية للمؤسسة, ومن خلال هذا الفصل سوف نحاول إسقاط الجانب النظري على الجانب التطبيقي لعملية نظم المعلومات الإلكترونية في مؤسسة اتصالات الجزائر - بالوادي- وهذا لغرض معرفة الخدمات المقدمة من طرف موظفي ومسيري المؤسسة تتسم بالجودة أو لا بالإضافة إلى معرفة مدى استخدامهم لنظم المعلومات الإلكترونية. ونظرا لأهمية هذا الموضوع سنقوم بدراسته من خلال تحديد دور نظم المعلومات الإلكترونية في تحقيق الميزة التنافسية لمؤسسة اتصالات الجزائر - بالوادي -

المبحث الأول:تقديم عام عن مجمع اتصالات الجزائر-بالوادي-

المطلب الأول : نبذة عن مجمع اتصالات الجزائر

وعيا منها بالتحديات التي يفرضها التطور المذهل الحاصل في تكنولوجيات الإعلام و الاتصال، باشرت الدولة الجزائرية منذ سنة 1999 بإصلاحات عميقة في قطاع البريد و المواصلات.

و قد تجسدت هذه الإصلاحات في سن قانون جديد للقطاع في شهر أوت 2000.

جاء هذا القانون لإنهاء احتكار الدولة على نشاطات البريد و المواصلات و كرس الفصل بين نشاطي التنظيم و استغلال و تسيير الشبكات.

و تطبيقا لهذا المبدأ، تم إنشاء سلطة ضبط مستقلة إداريا و ماليا و متعاملين، أحدهما يتكفل بالنشاطات البريدية و الخدمات المالية البريدية متمثلة في مؤسسة " بريد الجزائر" و ثانيهما بالاتصالات متمثلة في "اتصالات الجزائر".

وفي إطار فتح سوق الاتصالات للمنافسة تم في شهر جوان 2001 بيع رخصة لإقامة و استغلال شبكة للهاتف النقال وأستمر تنفيذ برنامج فتح السوق للمنافسة ليشمل فروع أخرى، حيث تم بيع رخص تتعلق بشبكات VSAT و شبكة الربط المحلي في المناطق الريفية.

كما شمل فتح السوق كذلك الدارسات الدولية في 2003 و الربط المحلي في المناطق الحضرية في 2004. و بالتالي أصبحت سوق الاتصالات مفتوحة تماما في 2005، و ذلك في ظل احترام دقيق لمبدأ الشفافية و لقواعد المنافسة، وفي نفس الوقت، تم الشروع في برنامج واسع النطاق يرمي على تأهيل مستوى المنشآت الأساسية اعتمادا على تدارك التأخر المتراكم⁹¹



المصدر: الموقع الرسمي للشركة www.at.dz

-قانون 03/2000 وميلاد اتصالات الجزائر

نص القرار 03/2000 المؤرخ في 05 أوت 2000 عن استقلالية قطاع البريد والمواصلات حيث تم بموجب هذا القرار إنشاء مؤسسة بريد الجزائر والتي تكفلت بتسيير قطاع البريد، و كذلك مؤسسة اتصالات الجزائر التي حملت

⁹¹ من وثائق المؤسسة

على عاتقها مسؤولية تطوير شبكة الاتصالات في الجزائر، إذ وبعد هذا القرار أصبحت اتصالات الجزائر مستقلة في تسييرها عن وزارة البريد هذه الأخيرة أوكلت لها مهمة المراقبة.

لتصبح اتصالات الجزائر مؤسسة عمومية اقتصادية ذات أسهم برأس مال اجتماعي تنشط في مجال الاتصالات. بعد أزيد من عامين وبعد دراسات قامت بها وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال تبعت القرار 200/03، أضحت اتصالات الجزائر حقيقة جسدت سنة 2003.

01 جانفي 2003 الانطلاقة الرسمية لمجمع اتصالات الجزائر

كان على اتصالات الجزائر و إطاراتها الانتظار حتى الفاتح من جانفي سنة 2003 لكي تبدأ الشركة في إتمام مشوارها الذي بدأته منذ الاستقلال. لكن برؤى مغايرة تماما لما كانت عليه قبل هذا التاريخ ، حيث أصبحت الشركة مستقلة في تسييرها على وزارة البريد، ومجبرة على إثبات وجودها في عالم ليرحم، فيه المنافسة شرسة البقاء فيها للأقوى والأجدر خاصة مع فتح سوق الاتصالات على المنافسة.

❖ الفرع الأول : أهداف مجمع اتصالات الجزائر

الجودة، الفعالية ونوعية الخدمات ثلاث أهداف أساسية يعتمد عليها مجمع اتصالات الجزائر:

سطرت إدارة مجمع اتصالات الجزائر في برنامجها منذ البداية ثلاث أهداف أساسية تقوم عليها الشركة وهما الجودة، الفعالية ونوعية الخدمات.

وقد سمحت هذه الأهداف الثلاثة التي سطرها اتصالات الجزائر ببقائها في الريادة وجعلها المتعامل رقم واحد في سوق الاتصالات بالجزائر

❖ الفرع الثاني: نشاطات مجمع اتصالات الجزائر

و تتمحور نشاطات المجمع حول:

تمويل مصالح الاتصالات بما يسمح بنقل الصورة و الصوت و الرسائل المكتوبة والمعطيات الرقمية

تطوير و استمرار وتسيير شبكات الاتصالات العامة و الخاصة.

إنشاء واستثمار وتسيير الاتصالات الداخلية مع كل متعاملي شبكة الاتصالات .

❖ الفرع الثالث: فروع مجمع اتصالات الجزائر

تعتبر اتصالات الجزائر مجمع حقيقي من خلال فروعها التي أنشئت لتساير التطورات الحاصلة في مجال الاتصالات. فقد تم إنشاء فرع اتصالات الجزائر "موبيليس" مختص في الهاتف الخليوي، حيث تعتبر موبيليس أهم متعاملي النقال في الجزائر من خلال تغطيتها التي تعدت 98 بالمائة وكذا عدد زبائنها الذي تعدى 10 ملايين مشترك. كما يظم مجمع اتصالات الجزائر فرع أساسي هام وهو اتصالات الجزائر للإنترنت "جواب" مختص في تكنولوجيا الإنترنت حيث أوكلت له مهمة تطوير وتوفير الإنترنت ذو السرعة الفائقة. وللإشارة، فكل قطاعات النشاط الكبرى في البلاد (التعليم العالي، البحث، التربية الوطنية، التكوين المهني، الصحة، الإدارة، المحروقات، المالية... الخ) مربوطة حاليا شبكات الإنترنت **Intranet** بمقرات الربط بالإنترنت عن طريق شبكة "جواب".

اتصالات الجزائر الفضائية: المختصة بتكنولوجيات الوسائل والأقمار الصناعية.

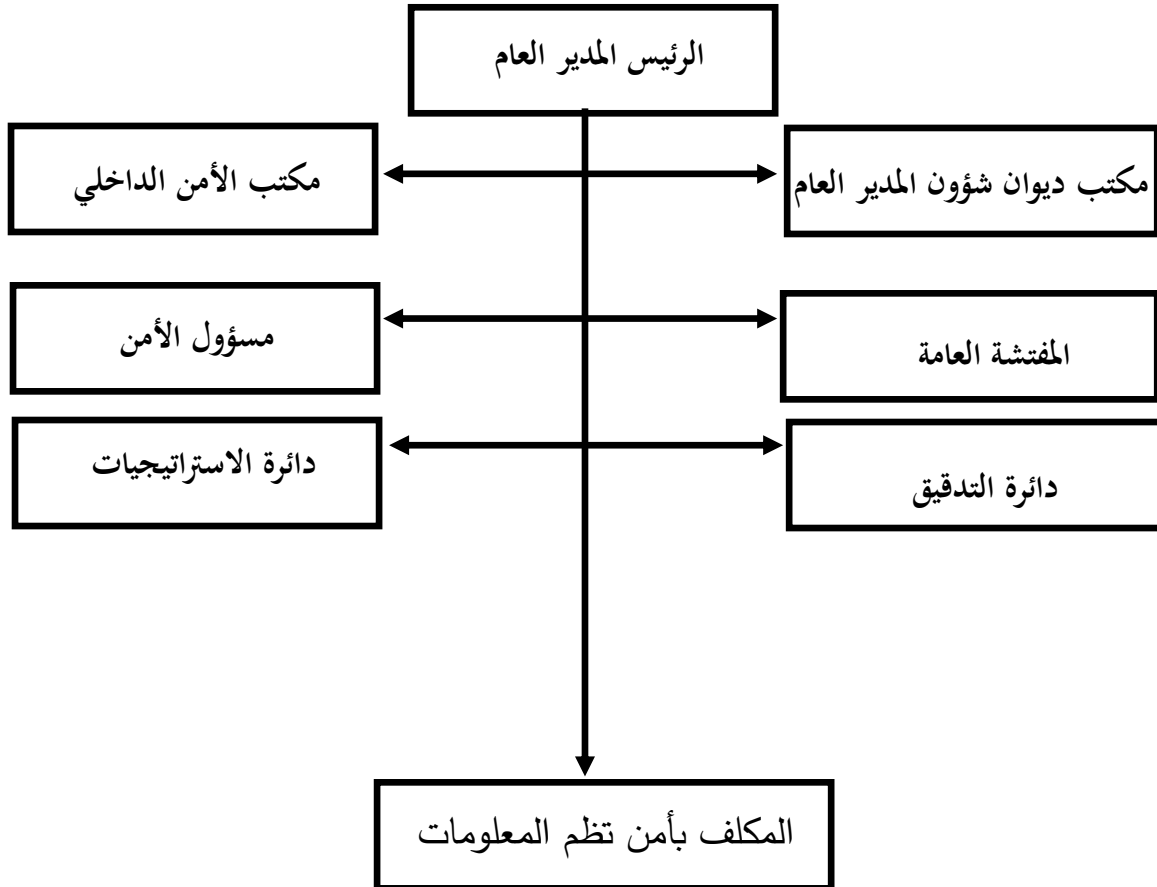
❖ الفرع الرابع: الإطار القانوني

اتصالات الجزائر، مؤسسة عمومية ذات أسهم برأس مال تنشط في سوق الشبكة وخدمات الاتصالات السلكية واللاسلكية بالجزائر. تأسست وفق قانون 03/2000 المؤرخ في 05 أغسطس أوت سنة 2000 المحدد للقواعد العامة للبريد والمواصلات، فضلا عن قرار المجلس الوطني لمساهمات الدولة (CNPE) بتاريخ 01 مارس 2001 الذي نص على إنشاء مؤسسة عمومية اقتصادية أطلق عليها اسم " اتصالات الجزائر". وفق هذا المرسوم الذي حدد نظام مؤسسة عمومية اقتصادية تحت صيغة قانونية لمؤسسة ذات أسهم برأسمال اجتماعي المقدّر بـ 50.000.000.000 دينار جزائري والمسجلة في المركز السجل التجاري يوم 11 ماي 2002 تحت رقم 02B 0018083.

وفي إطار تعزيز و تنويع نشاطاتها قامت اتصالات الجزائر بوضع خطة محكمة من اجل خلق فروع لها مختصة، تساير التطورات الحاصلة في مجال الاتصالات السلكية واللاسلكية، أين تم خلق فرع مختص في الهاتف النقال وفرع آخر مختص في الاتصالات الفضائية مما أدى إلى تحولها إلى مجمع تسير فروعها وهم على التوالي: * اتصالات الجزائر الهاتف النقال "موبيليس": مؤسسة ذات أسهم برأسمال اجتماعي 100.000.000 دينار جزائري مختصة في الهاتف النقال.

* اتصالات الجزائر الفضائية ATS « RevSat » : مؤسسة ذات أسهم برأس مال اجتماعي ب :
1000.000.000 دينار مختصة في شبكة الساحل.

التنظيم الهيكلي الجديد للمديرية العامة لاتصالات الجزائر كالتالي :
الشكل رقم(07): التنظيم الهيكلي الجديد للمديرية العامة لاتصالات الجزائر



الهيكل المرتبطة بالرئيس المدير العام هي:

ديوان الرئيس المدير العام

✚ المفتشة العامة

✚ دائرة التدقيق الداخلي

✚ دائرة الاستراتيجيات

✚ دائرة الأمن الداخلي للمؤسسة

✚ المكلف بأمن نظم المعلومات

قطب المهام و الدعم: يتكون من ثلاث أقسام و خمس مديريات:

✚ دائرة الموارد البشرية؛

✚ دائرة المحاسبة و المالية؛

✚ دائرة نظم المعلومات؛

✚ مديرية المشتريات و الإمداد؛

✚ مديرية الوسائل و الممتلكات؛

✚ مديرية الشؤون القانونية؛

✚ مديرية تأمين المداخل؛

✚ مديرية التحصيل.

قطب البنى التحتية والشبكات يتكون من قسمين و ثلاث مديريات و مؤسسة وطنية كالتالي :

✚ دائرة شبكات النقل؛

✚ دائرة شبكات النفاذ؛

✚ مديرية الشبكة الأساسية؛

✚ مديرية استغلال المنصات،

✚ مديرية الطاقة؛

✚ المؤسسة الوطنية لصيانة و مراقبة الشبكات.

القطب التجاري و التسويق والابتكار و تتكون من قسم و خمس مديريات و وحدة البحث والتطوير

✚ دائرة التسويق و الاتصال؛

✚ المديرية التجارية العامة؛

✚ المديرية التجارية للشركات؛

✚ مديرية الدعم التجاري؛

✚ مديرية الربط و التنظي؛

✚ مديرية الخدمات؛

✚ وحدة البحث و التطوير.

المطلب الثاني: نظرة على المديرية العملية بالوادي

تعتبر مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي من بين أهم مؤسسات الدولة إذ تقدم عدة خدمات من أهمها تغطية أكبر نسبة من الاتصالات في ولاية الوادي لإرضاء عملائها وسهولة المعاملات بين المؤسسات الاقتصادية التي يتعامل معها، وسنحاول في هذا المبحث التعرف على مؤسسة محل الدراسة، ودراسة الهيكل التنظيمي للمؤسسة، وإلى مهام ونشاطاتها، وكذلك سنتطرق إلى أهمية وأهداف المؤسسة.

❖ الفرع الأول : تعريف المديرية العملية لاتصالات الجزائر بالوادي :

تمت الانطلاقة الرسمية لمجمع اتصالات الجزائر بالوادي في 01 جانفي 2003 وكان على اتصالات الجزائر وإطاراتها الانتظار حتى الفاتح من جانفي سنة 2003 لكي تبدأ الشركة في إتمام مشوارها الذي بدأته منذ الاستقلال، لكن برؤى مغايرة تماما لما كانت عليه قبل هذا التاريخ حيث أصبحت الشركة مستقلة في تسييرها على وزارة البريد، ومجبرة على إثبات وجودها في عالم لا يرحم، فيه المنافسة شرسة البقاء فيها للأقوى والأجدر خاصة مع فتح سوق الاتصالات على المنافسة.

❖ الفرع الثاني: دراسة الهيكل التنظيمي للمديرية العملية لولاية الوادي

المدير العملي: ويتمثل لدوره في التسيير الأمثل والحسن للمؤسسة والمصادقة على القرارات ثم إمضاؤها وممارسة السلطة السليمة على جميع الموظفين والمسؤولية المباشرة على كل المؤسسة وممتلكاتها.

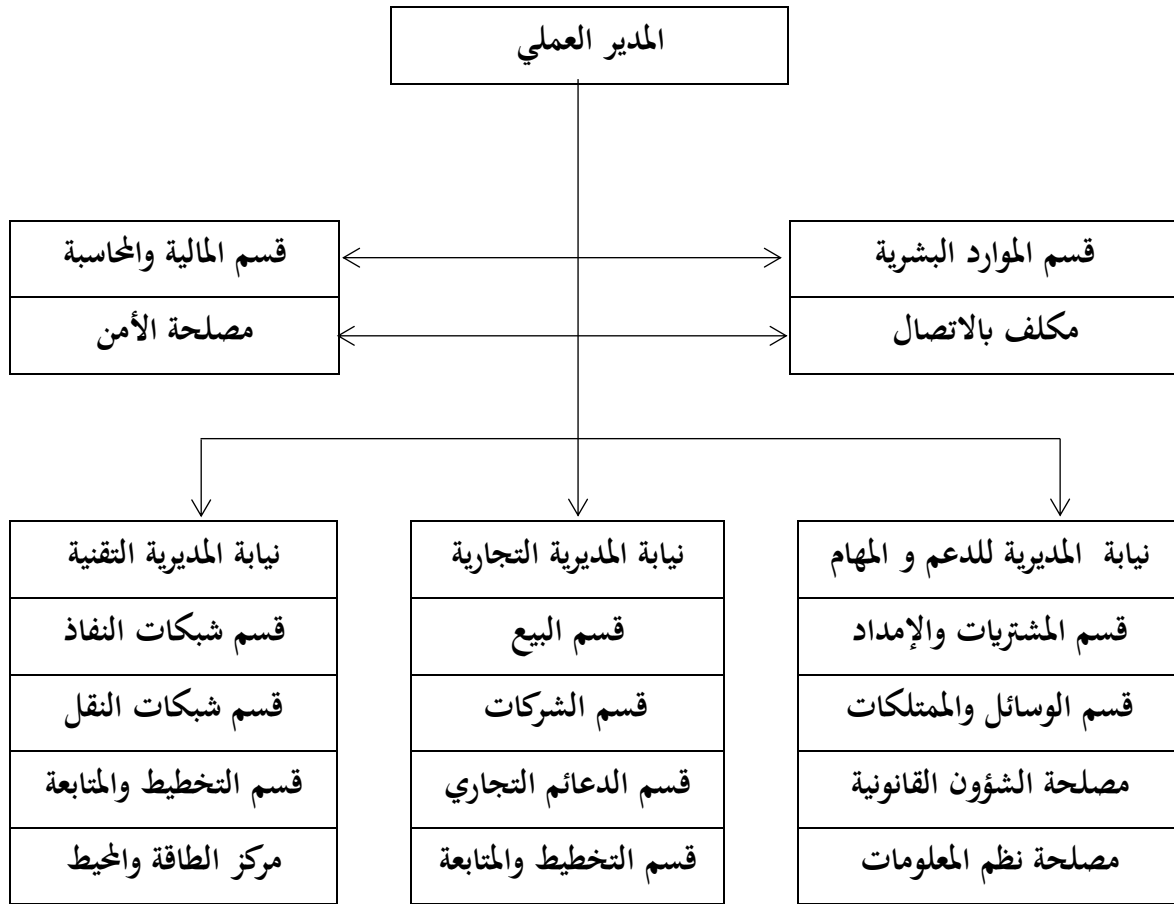
تتألف المديرية العملية من ثلاث نواب للمدير ، رئيس مصلحة الأمن و مكلف بالاتصال و العلاقات العامة :

✚ نيابة المديرية التقنية؛

✚ نيابة المديرية التجارية؛

✚ نيابة المديرية للمهام و الدعم؛

الشكل رقم:(08): الهيكل التنظيمي للمديرية العملية لولاية الوادي



و تتألف نيابة المديرية التقنية من ثلاثة أقسام ، ومركز للطاقة والمحيط:

قسم شبكة النفاذ؛

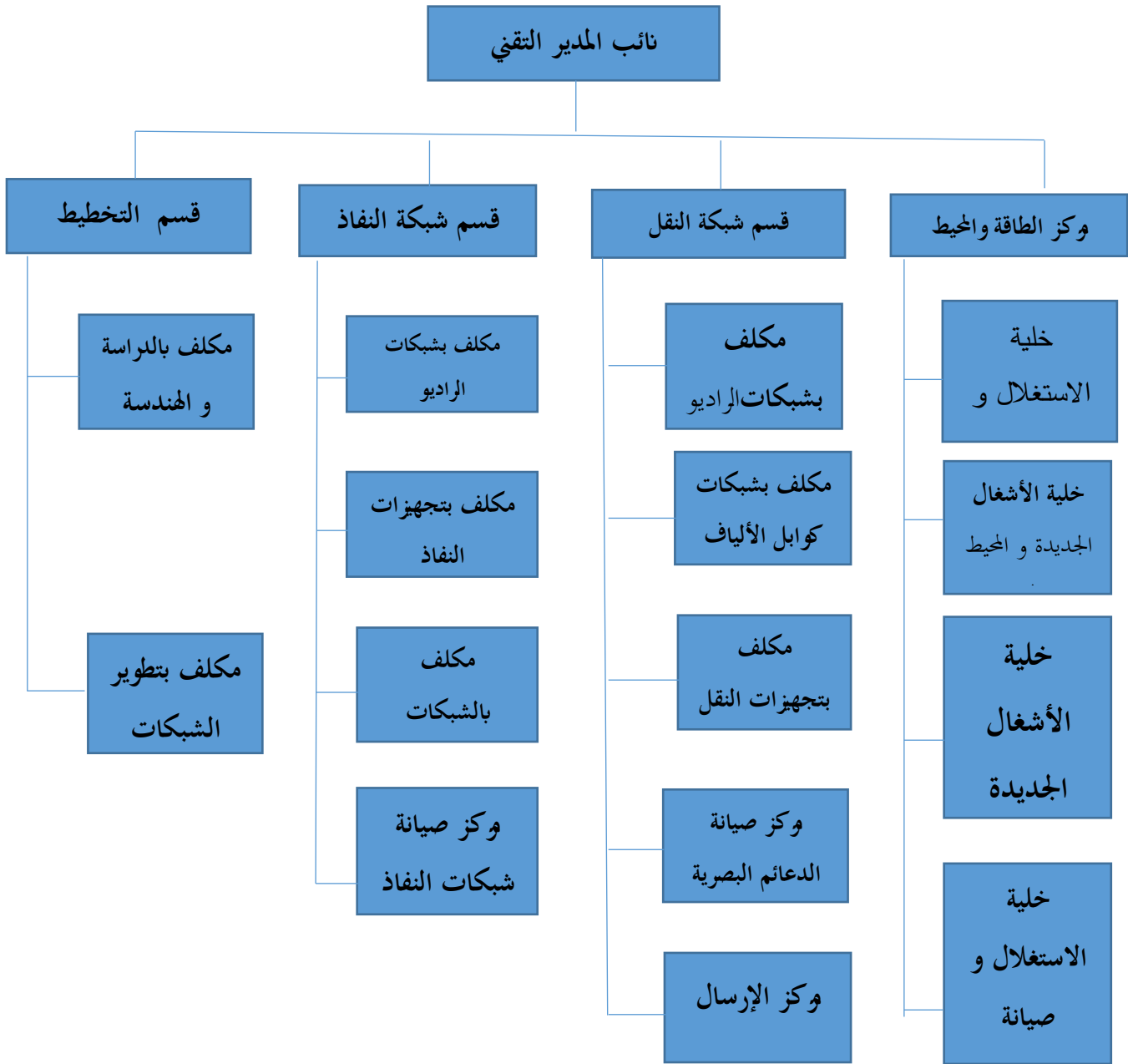
قسم شبكة النقل؛

قسم التخطيط و المتابعة؛

مركز الطاقة و المحيط.

و المخطط الهيكلي التالي يوضح أقسام و مصالح هذه المديرية الفرعية

الشكل رقم(09): مخطط هيكلي لأقسام ومصالح مديرية الاتصالات الجزائر



مما سبق ، فإن المهام الموكلة إلى جميع مكونات نيابة المديرية التقني تنقسم وفقا للإجراءات والأنشطة التالية .

1- بالنسبة لقسم التخطيط والمتابعة

وتتمثل مهام هذه الإدارة "مطور" للهيكل الأساسية لتكنولوجيا المعلومات الاتصالات على مستوى المديرية العملية بشكل رئيسي وبصورة رئيسية في:

تطوير قواعد بيانات شبكات الاتصالات في المديرية العملية سواء النفاذ ، النقل أو الطاقة و المحيط.

دراسة تطور الطلب على الخدمات (الصوت والبيانات) من قبل البلديات و الدوائر.

التخطيط للبنية التحتية للاتصالات اللازمة للردب شكل موثوق وموثوق على طلبات زبائن الشركة ،من خلال وضع خطة التكاليف على أساس المشترك مع المصالح التقنية (النفاذ ، النقل والطاقة) والمصالح التجارية على مستوى المديرية العملية.

ومتابعة تركيبه البنى التحتية في أوقات وأماكن محددة، وفقا لخطة العمل.

ونقل هذه البنى التحتية إلى المصالح التقنية (النفاذ، والنقل ،والطاقة الأساسية) لتشغيلها وصيانتها.

2- بالنسبة لقسم شبكة النفاذ

بالنسبة لقسم الشبكة، فإن مهام هذا القسم "الدعم" إلى البنى التحتية لشبكة النفاذ على مستوى المديرية العملية و تتركز أساسا على:

تشغيل وصيانة شبكة النفاذ الحالية والمستقبلية (المعدات والكابلات)

وسيتم إنجاز هذه العمليات في الميدان بدعم من مراكز التقنية المحلية، وهي:

فإن مهام هذه الإدارة "دعم" للبنى التحتية لشبكة النقل على مستوى الدائرة الانتخابية هي أساسا او بصورة رئيسية على:

تشغيل وصيانة شبكة الصرف الحالية والمستقبلية (المعدات والكابلات)

وسيتم إنجاز هذه العمليات في الميدان بدعم من مراكز التقنية المحلية، وهي:

CMRA: مركز صيانة معدات شبكات النفاذ.

CMP: مركز صيانة والإنتاج .

3- قسم شبكة النقل

مهام قسم شبكة النقل بالدرجة الأولى "الدعم" إلى البنى التحتية لشبكة النقل على مستوى المديرية العملية و تتركز أساسا على:

تشغيل وصيانة شبكة النقل الحالية والمستقبلية (المعدات والكابلات).

وسيتم إنجاز هذه العمليات في الميدان بدعم من مراكز التقنية المحلية، وهي:

فإن مهام هذه الإدارة "دعم" للبنى التحتية لشبكة النقل على مستوى المديرية العملية هي أساسا وبصورة رئيسية على:

CMSO: مركز صيانة الدعائم البصرية.

CT: مركز الإرسال

-4- مركز الطاقة و المحيط :

ويتمثل مهام هذا المركز كذلك في "الدعم" في الهياكل الأساسية للشبكة في جميع مكوناتها (النفاذ والنقل) على مستوى المديرية العملية بشكل أساسي وخاصة في فيما يتعلق بـ:

تشغيل وصيانة معدات و تجهيزات الطاقة الحالية :

البطاريات .

الممولّجات و المعدّلات

المولدات.

-نيابة المديرية التجارية :

في هذا التنظيم الهيكلي الجديد، يتم دمج جميع الهياكل التجارية في مديرية فرعية واحدة ألا و هي : نيابة المديرية التجارية .

نيابة المديرية التجارية هو استمرارية و امتداد للقطب التجاري بالمركزي المكلف بالتسويق والابتكار على المستوى المحلي. وتغطي كل شعبة فرعية تجارية محددة بمجموعة من الإجراءات. وهي مسؤولة عن تنفيذ استراتيجية العمل للشركة. كما تقترح خطة عمل محلية تمكنها من تحقيق الأهداف المحددة لها.

و تتألف نيابة المديرية التجارية من أربع أقسام :

قسم التخطيط و المتابعة.

قسم المبيعات.

قسم الشركات .

قسم الدعائم التجارية .

و المخطط الهيكلي التالي يوضح أقسام و مصالح هذه المديرية الفرعية

الشكل رقم(10): أقسام ومصالح المديرية الفرعية

نائب المدير التجاري



قسم المبيعات :

هذا القسم يتأكد من أن الزبون يحظى برعاية جيدة في جميع أنحاء العملية التجارية برمتها (ما قبل البيع والمبيعات وما بعد البيع). و هذا موكل إليه ثلاث مهام رئيسية هي:

1. إدارة الشبكة التجارية وعلاقة الزبائن و العملاء: إنها مسألة ضمان رضا العملاء عن طريق الحركة التجارية و متابعة مختلف العروض التجارية ، و السهر على حسن سير الهياكل التجارية (الوسائل البشرية والمادية) ومتابعة معالجة الشكاوى.

2. البيع والتنبؤ: ينطوي ذلك على وضع النهج الضروري لتعزيز المبيعات واستكشاف عملاء جدد من أجل تحقيق الأهداف المحددة في خطة العمل السنوية.

3 - إدارة المخزون: هي مسألة ضمان توريد المنتجات التجارية للوكالات التجارية وتوقع الاحتياجات.

قسم الشركات

هذا القسم يخطط وينظم ويرصد تنفيذ إجراءات الزبائن (كالشركات الكبرى و الصغرى و المؤسسات و المديریات العمومية و كذا الجماعات المحلية كالبليدية و الولاية). وهو يدعم طلبات العملاء المهنية: عروض محددة، وتجهيز الطلبات، ودراسة الاحتياجات، وما إلى ذلك. كما تقوم بمراقبة عملية الفوترة والتحصيل وتنسق عملية تزويد

المعدات لهذه الفئة من الزبائن مع المديرية المركزية للشركات على مستوى المديرية العامة و كذا الهياكل الأخرى المعنية.

قسم الدعائم التجارية :

هذا القسم يضمن التشغيل السليم لنظم المعلومات و الفواتير على المستوى المحلي (المديرية العملية ، الوكالات التجارية ، نقاط التواجد، الخ) فضلا عن المتابعة التصحيحية للأخطاء الواردة في تشغيل نظم المعلومات الخاصة بالمؤسسة . وهي مسؤولة أيضا عن مراقبة معاملة الفوترة والدفعات عن السنة المالية الحالية.

ويحدد المخطط التنظيمي للوكالة الاتصالات التجارية ونقطة التواجد على النحو التالي:

الشكل رقم(11): مخطط تنظيمي لوكالة الاتصالات التجارية ونقطة التواجد.

مدير وكالة تجارية



نيابة المديرية للمهام و الدعم :

وتتألف نيابة المديرية للمهام و الدعم من التالي:

✚ قسم المالية والمحاسبة؛

✚ قسم المشتريات والإمداد؛

✚ قسم الموارد البشرية؛

✚ قسم الممتلكات و الوسائل؛

✚ المصلحة القانونية؛

✚ مصلحة دعم نظم المعلومات.

يعرف المخطط الهيكلي لنيابة المديرية للمهام و الدعم على النحو التالي:

الشكل رقم(12): مخطط هيكلي لنيابة المديرية للمهام والدعم

نائب المدير للمهام و الدعم

المصلحة القانونية

مصلحة دعم نظم المعلومات

قسم الممتلكات و الوسائل

قسم الموارد البشرية

قسم المشتريات و الإمداد

قسم المالية و المحاسبة

مصلحة الممتلكات و التأمينات

مصلحة الوسائل العامة

مصلحة تطوير المورد البشرية و التكوين

مصلحة المشتريات

مصلحة المالية و الخزينة

مكلف بالممتلكات

مكلف بالوسائل و النقل

مصلحة الرواتب و الغايات الاجتماعية

مصلحة الإمداد

مصلحة المحاسبة

مكلف بالتأمينات

مكلف بالمباني

مصلحة الخدمات الاجتماعية

مسير المخزونات

مصلحة الموازنة و إعداد التقارير

مكلف بالأصول الثابتة، و متابعة الجرد

مكلف بالتوثيق و الأرشفة

المخزن الولائي للاتصالات

1.3 مهام نائب المدير للمهام و الدعم:

نائب المدير للمهام و الدعم هو المسؤول عن تنفيذ استراتيجية الشركة في مجالات الدعم و الإمداد سواء من جانب الموارد البشرية أو الوسائل اللوجيستكية... إلى غير ذلك من وسائل الإمداد وفي هذا السياق، تقترح خطة عمل على الصعيد المحلي تمكنه من تحقيق الأهداف المحددة لها.

4. المصلحة القانونية :

1.4 مهامها : المصلحة القانونية ، هي المسؤولية في المقام الأول على :

- إصدار الفتاوى القانونية ضمن حدود اختصاصها بشأن دفاتر الشروط ، المناقصات ، العقود و الاتفاقيات و ذلك ضمن حدود النظام الداخلي لمؤسسة اتصالات الجزائر.
- إدارة المنازعات و التكفل بها .

5. مصلحة دعم نظم المعلومات:

1.5 مهامها: مصلحة دعم نظم المعلومات مكلف أساسا ب :

- توفير وتركيب صيانة حظيرة الإعلام الآلي على مستوى المديرية العملية.
- ضمان تطبيق سياسة امن المعلومات على مستوى حظيرة الإعلام الآلي و جميع الأجهزة المرتبطة بالشبكة المعلوماتية للمديرية العملية و كذا جميع مراكزها.

6. قسم المشتريات و الإمداد:

1.6 مهامه : رئيس قسم المشتريات والإمداد ، هو المسؤول الرئيسي عن:

- ضمان اقتناء التآثيث والتجهيزات و المعدات وفقا للإجراءات والأنظمة المعمول بها في اتصالات الجزائر و ذلك لتحسين نوعية الخدمة بأقل تكلفة.
- رصد تنفيذ الالتزامات تجاه الشركاء، ولا سيما فيما يتعلق بتسديد الفواتير.
- ضمان السيطرة والتحكم الدقيق لحركة المخزونات على مستوى المخزن الولائي للاتصالات ، لضمان تقييم وترشيد استهلاكها.

رئيس مصلحة المشتريات : هو المسؤول أساسا عن:

- ضمان اقتناء المعدات (تجهيزات، آلات ، والخدمات)
- متابعة تسديد فواتير الموردين.

- ضمان نقل المعدات للمراكز و المصالح طالبي التجهيزات بالمديرية العملية .

رئيس مصلحة الإمداد : هو المسؤول أساسا عن:

- التكفل التام بالاحتياجات المعبر عنها لجميع الهياكل والمراكز المرفقة.

- ضمان متابعة تخصيص المركبات الثقيلة والمعدات كل على حدى.

- ضمان الامتثال للبنود التعاقدية مع الموردين.

مسير المخزونات : هو المسؤول الأول عن :

- استقبال المقتنيات و المشتريات.

- إدارة وتحسين العرض على مستوى المخزونات (كإعلام ولفت انتباه مسؤولي المراكز عند نفاذ مخزون أي مادة

- ضمان وتوثيق المخزونات.

- تزويد المصالح بجميع المعدات اللازمة لأداء المديرية العملية على نحو سليم.

7. قسم المالية والمحاسبة

1.7 - مهامه: قسم المالية والمحاسبة هو المسؤول أساسا عن:

• التحقق والمصادقة على صحة جميع المعاملات المالية المنفذة ومدى مطابقتها على البيانات المالية وفقا

للمعايير والمبادئ المحاسبية المعمول بها

• ضمان متابعة مدى احترام الميزانية.

• والتحقق من صحة التقارير الشهرية وإرسالها إلى دائرة المالية والمحاسبة المركزية بالمديرية العامة .

• ضمان متابعة الوضع النقدي للخزينة على مستوى المديرية العملية .

• وضمان الرقابة المالية على الوكالات التجارية و نقاط التواجد التابعة لها بالمديرية العملية.

• مراقبة العمليات المالية التي يقوم بها المكلف بالتحصيل والمكلف بالحسابات المرفق إداريا بالوكالة التجارية

ووظيفا بقسم المالية والمحاسبة.

رئيس مصلحة المالية والخزينة: هو المسؤول الرئيسي عن:

• مراقبة مدى مطابقة ملفات الدفع مع إجراءات عقود اتصالات الجزائر واللوائح المعمول بها في الشركة.

• إدارة سجلات الدفع ومتابعة الخزينة.

- التأكد بانتظام من تحويل الأموال اليومية من قبل الوكالات التجارية و نقاط التواجد التابعة لها على مستوى المديرية العملية مع الحرص على اكتمال المبالغ المدفوعة.
- مراقبة الأداء السليم لحسابات المديرية العملية وضمان الامتثال للأنظمة الضريبية المعمول بها.
- الإشراف والرقابة على العمليات المالية التي تتم على مستوى الوكالات التجارية و نقاط التواجد التابعة لها على مستوى المديرية العملية.

رئيس مصلحة المحاسبة : هو مكلف أساسا بـ:

- تتولى مسؤولية السجلات المحاسبية العادية لجميع المعاملات المالية التي تقوم بها المديرية العملية.
- يضمن تسجيل جميع المعاملات المالية على مستوى نظام المعلومات المحاسبي و المالي للشركة .ORACLE/FINANCE
- ضمان أن جميع السجلات المحاسبية متسقة ومصادق عليها.
- التحقق من موثوقية البيانات المالية للمديرية العملية.

رئيس مصلحة الميزانية وإعداد التقارير : يتولى المسؤولية الرئيسية عن ذلك:

- مراقبة مدى مطابقة الإجراءات التي نفذت بالمقارنة مع الإجراءات المدرجة في الميزانية.
- الامتثال لخطة الميزانية التي المصادق عليها من قبل دائرة المالية والمحاسبة المركزية على المديرية العملية.
- ضمان إعداد التقارير المالية للمديرية العملية من خلال تضمين العمليات التي تقوم بها الوكالات التجارية ونقاط التواجد التابعة لها وهذا بعد المراقبة الدائمة لعملياتها (تتطلب هذه العملية تعاون رئيس مصلحة المالية والخزينة و رئيس مصلحة المحاسبة وهو ما يمثل أيضا اتصالات اليومية مع الوكالات التجارية ونقاط التواجد التابعة لها بالمديرية العملية).

8 قسم الموارد البشرية

1.8. مهام رئيس قسم الموارد البشرية: هو المسؤول أساسا عن:

- التنسيق بين مختلف أنشطة الموظفين داخل المديرية العملية، بما في ذلك التوظيف والاستقبال، الاندماج، والتعيين، والترقية، والنقل... الخ.
- تطبيق سياسات إدارة الموارد البشرية التي فرضتها المديرية العامة في هذا الاتجاه.
- القيام، لأغراض المديرية العامة، بتحليل وإجراء دراسات عن تطوير الوظائف وكذا الموارد البشرية.

- التعاون مع المستوى المركزي على المشورة والمساعدة بشأن ممارسات ونظم إدارة الموارد البشرية إلى المسيرين و موظفي المديرية العملية.

رئيس مصلحة تطوير الموارد البشرية والتدريب: هو المكلف المسؤول أساسا بـ:

- تنفيذ الإجراءات التنظيمية لضمان توافر الموارد البشرية المؤهلة وضمان تطورها.
- ضمان تحديث إحصاءات الموظفين وتحديثها وإضفاء الطابع الرسمي على لوحة المديرية العملية.
- المشاركة مع المديرية العامة في تصميم برامج التطوير الوظيفي (تطوير أدوات تقييم الموظفين والإشراف على عملية التقييم)
- إدارة المخططات التنظيمية على أساس الإعدادات والنسب المحددة والتحقق من صحة من قبل المديرية العامة.
- ضمان التطبيق الموحد للأنظمة والحرص على تنفيذها.
- ضمان متابعة ومراقبة شروط تطبيق قواعد إدارة شؤون الموظفين.
- تحديد وتقييم الاحتياجات التدريبية الناشئة عن الخطة الوظيفية للمديرية العملية
- رصد ومراقبة العمليات التكوينية.
- تقديم المساعدة لمختلف الهياكل و المصالح لتنظيم العمليات التكوينية من أجل إضفاء الصبغة الرسمية.
- متابعة إجراءات التمهين و التربصات التطبيقية .

رئيس مصلحة الرواتب والمزايا الاجتماعية: هي المسؤولة في المقام الأول عن:

- ضمان إعداد واستغلال كشوف المرتبات و وثائق الأجور ومعالجة شكاوى الموظفين بهذا الخصوص .
- إعداد كشوف المرتبات لجميع موظفي المديرية العملية.
- الحفاظ على السجلات الإدارية للموظفين.
- ضمان العلاقات مع طب العمل والمؤسسات الخارجية (صندوق الضمان الاجتماعي ، صندوق المعاشات ... الخ).

رئيس مصلحة الخدمات الاجتماعية:

- يكون رئيس مصلحة الخدمات الاجتماعية مرتبطا إداريا بقسم إدارة الموارد البشرية بالمديرية العملية ووظيفيا إلى لجنة المشاركة الوطنية للشركة ، و هي المسؤولة بشكل رئيسي عن تنفيذ البرامج على مستوى المديرية العملية المسطرة من قبل لجنة المشاركة.

المطلب الثالث: مهام ونشاطات المديرية العملية بالوادي

❖ الفرع الأول: مهام المديرية العملية بالوادي

ويمكن تلخيص مهام مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي فيما يلي:

- توفير كل وسائل الاتصال؛
- تعتبر المركز الإداري لأداء الخدمات وتمويلها سواء من طرف الدولة أو من طرف قطاعات خاصة لبيع خطوط مختلفة من الهواتف النقال وصيانتها؛
- عقد الصفقات والتكفل بتنظيم إدارة العمل في كل المصالح التابعة لها؛
- مساعدة وتسيير مدراء المراكز كالوكالة التجارية وأقسامها ومراكز الإنتاج؛
- تأمين ديمومة ربط الزبائن بشبكة الإنترنت؛
- إنجاز الأهداف المسطرة من طرف الإدارة المركزية.

❖ الفرع الثاني: نشاطات المديرية العملية بالوادي

تنوزع نشاطاتها على ثلاثة ميادين:

- * بالنسبة للشركاء : تطمح مؤسسة الاتصالات دائما إلى استحقاق دعم شركائها وذلك بالمحافظة على أموالها.
- * بالنسبة للزبون : تسعى إلى كسب زبائنهم بتوفير أعلى مستوى للخدمات.
- * بالنسبة للعمال : توفير شروط العمل ومنها المنافسة لتحسين الإنتاج والخدمات كما تهتم المؤسسة أيضا بالاستجابة إلى كل المستلزمات الناتجة عن هذه الخدمات.

المطلب الرابع: أهمية وأهداف مؤسسة اتصالات الجزائر

تسعى مؤسسة اتصالات الجزائر بتحقيق أهدافها من خلال أهميتها في المجتمع.

❖ الفرع الأول: أهمية مؤسسة اتصالات الجزائر

- المساهمة في تنمية المجتمع الإعلامي في الجزائر؛

- المساهمة في النقل والتسليم على الصعيدين الوطني والدولي للاتصالات؛
- المساهمة في تقديم خدمات تقنية للمؤسسات؛
- المساهمة في تعزيز الشبكات الناشطة في السوق باعتبارها المتعامل التاريخي في قطاع الاتصالات في الجزائر؛
- المساهمة في توزيع الخطوط الهاتفية والأرقام الهاتفية التقنية والعملية للطلبات الممكن تحقيقه؛
- المساهمة في تقديم الاستعلامات والشروحات للزبائن وكذا تتكفل بعملية البيع المباشر للمتوجات.

❖ الفرع الثاني: أهداف مؤسسة اتصالات الجزائر

- تمويل مصالح الاتصالات بما يسمح بنقل الصورة و الصوت و الرسائل المكتوبة والمعطيات الرقمية؛
- تطوير و استمرار وتسيير شبكات الاتصالات العامة و الخاصة؛
- إنشاء و استثمار و تسيير الاتصالات الداخلية مع كل متعاملين شبكة الاتصالات؛
- ضم النجم مؤشرا تلقيا جودة الخدمة لتحسين رضا العملاء؛
- الشروع في اقتناء وإضافة تكنولوجيات جديدة استجابة لاحتياجات العملاء السوق والتكنولوجيا ومشاهدة.
- الترويج و التسويق وخدمة بيع وقياس رضا العملاء؛
- وضع وتطوير وتشغيل شبكات الاتصالات عبر الأقمار الصناعية في الامتثال للمعايير والقواعد الدولية؛
- سيطرة اتصالات الجزائر وبقائها في الريادة وجعلها المتعامل رقم واحد في سوق من خلال نشاطاتها تغطيتها لأغلبية مستهلكيها؛
- تسجيل الطلبات التجارية الخطية للزبائن و دراستها؛
- تتكفل بعملية المراسلات الخاصة بالزبائن؛
- معالجة الطلبات المتعلقة بالزبائن الذين لم يدفعوا مستحقاتهم في آجالها؛
- متابعة طلبات الخطوط الهاتفية المؤقتة قبل انتهاء آجالها؛
- دراسة الطلبات الخاصة بالاستعلامات على مستوى الوكالة التجارية.

❖ الفرع الثالث : الأهداف الاستراتيجية لاتصالات الجزائر اليوم

✓ على الصعيد التقني: بداية نشر الشبكة الجامعة التي تسمى *Backbone* مبنية على قواعد تكنولوجية

حديثه، وجديدة ومؤمنة جدا (*DW.DN.IP./NPLS*) وذات مرونة ومستوى الربط العالي

بضمانات *QOS* وموازة انتقال الشبكات الموجودة نحوا معايير جديدة للاتصالات.

على الصعيد التجاري: إعطاء دفع جديد إلى المنتج ونوعية الخدمات المقدمة والمصالح ذات قيمة ، وكذا جعل

متعاملين استراتيجيين وطنيين أو دوليين في بعض دوائر الاختصاص مثل الانترنت (*XDSL VOIP*) مع

مراعاة سياسة تسوية التسعيرة الموحدة.

على الصعيد التنظيمي : وضعت اتصالات الجزائر اندماجية الأهداف والتكفل بالزبائن للمؤسسات الكبيرة

والمتوسطة ، وكذا الزبائن المحليين ، وهذا لتوفير سياسة الاتصال والإعلام داخل وخارج شبكات الاتصال وهذا

بوضع أداة تسير تجاري وتقني بأنظمة إلكترونية ، ذات تأدية جد مرتفعة لتحسين النظام الداخلي.

❖ الفرع الرابع: مؤهلات اتصالات الجزائر في المحيط الاقتصادي الجديد

- خبرة كبيرة في استثمار شبكات الاتصالات؛

- وجود قوة تجارية تقنية عبر كامل التراب الوطني ؛

- توفر لهم الخدمات الكاملة في معظم حلقات سوق الاتصالات الذي يمد التنافسية على المنتج؛

- تكوين شركاء ذو امتياز في شركات كبرى تخضع للتجاوب لكل احتياجات الزبائن؛

وجود شركة اتصالات الجزائر عبر كافة التراب الوطني.

المبحث الثاني: عرض وتحليل نتائج الدراسة

من خلال هذا المبحث سنحاول عرض نتائج الدراسة, حيث أولا سوف نتعرف على خصائص عينة الدراسة, ثم نتأكد إذا كانت البيانات تخضع للتوزيع الطبيعي أم لا, فيما بعد سيتم عرض نتائج وتحليل محوري الاستبانة.

المطلب الأول: خصائص عينة الدراسة

فيما يلي سوف نتطرق إلى دراسة خصائص عينة الدراسة حسب البيانات الشخصية.

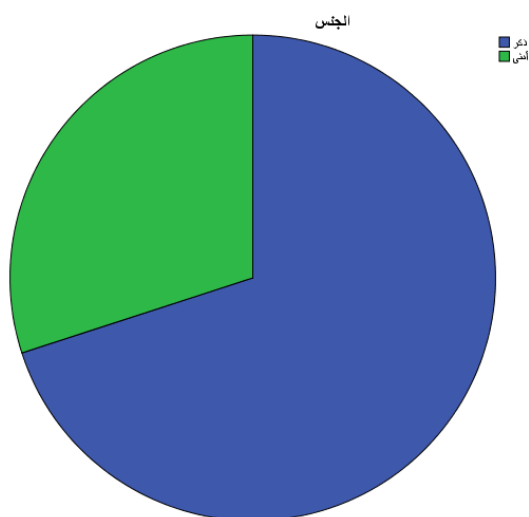
❖ الفرع الأول: توزيع أفراد العينة حسب الجنس

جدول رقم (03) : توزيع أفراد العينة حسب الجنس

الجنس	التكرارات	النسبة المئوية
ذكر	21	70%
أنثى	9	30%
المجموع	30	100%

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على برنامج spss.v22*

الشكل رقم (13) : توزيع أفراد العينة حسب الجنس



المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.v22

يبين الجدول والشكل أن 70% من عينة الذكور, 30% من عينة الإناث.

* مخرجات نتائج جدول توزيع أفراد العينة حسب الجنس موجودة في الملحق رقم (03)

مما يدل على أن العينة المدروسة فئة الذكور فيها تفوق فئة الإناث.

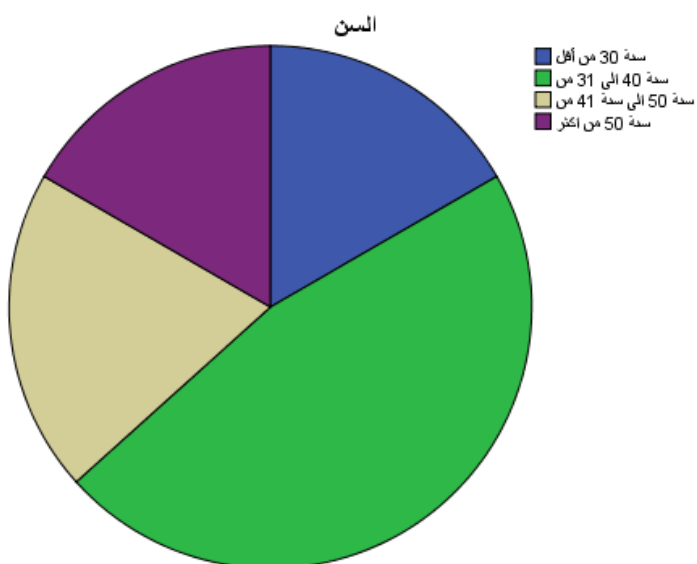
❖ الفرع الثاني: توزيع أفراد العينة حسب السن

الجدول رقم (04): توزيع أفراد العينة حسب السن

الفئة العمرية	التكرار	النسبة المئوية
30 سنة فأقل	5	17%
من 31 إلى 40 سنة	14	46%
من 41 إلى 50 سنة	6	20%
أكثر من 50 سنة	5	17%
المجموع	30	100%

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.v22*

الشكل رقم (14): توزيع الأفراد حسب السن



المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.v22

* مخرجات نتائج جدول توزيع أفراد العينة حسب السن موجودة في الملحق رقم (04)

يتضح من خلال الجدول أن فئة من (31 سنة إلى 40) سنة احتلت أعلى نسبة ب(46%)، في حين نسبة عينة الدراسة ضمن الفئة العمرية من (41 سنة إلى 50) سنة بلغت (20%)، وأخيرا احتلت كل من الفئتين (أقل من 30 سنة) و (أكثر من 50 سنة) المرتبة الأخيرة وبنسب متساوية قدرت ب (17%).

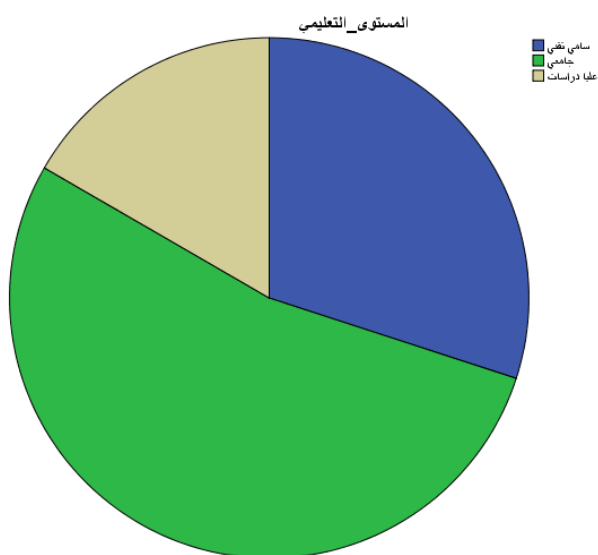
❖ الفرع الثالث: توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي

الجدول رقم(05): توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	التكرار	النسبة المئوية
ثانوي	0	--
تقني سامي	9	30%
جامعي	16	53.33%
دراسات عليا	5	16.67%
المجموع	30	100%

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على برنامج spss.v22*

الشكل رقم(15): توزيع الأفراد حسب المؤهل العلمي



المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.v22

* مخرجات نتائج جدول توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي موجودة في الملحق رقم(05)

من خلال الجدول والشكل الذي يوضح توزيع أفراد العينة حسب المؤهل التعليمي, نجد أن أغلب المبحوثين منهم متحصلين على شهادة ليسانس حيث تقدر نسبتهم ب(53.33%) من عينة الدراسة, في حين أنه لا يوجد متحصلين على شهادة الثانوي, مقابل (30%) من حملة شهادة تقني سامي, أما حاملين شهادة دراسات عليا فمثلوا أقل نسبة حيث تقدر ب (16.67%) من عينة الدراسة, مما يدل على أن أغلب الموظفين هم من حملة الشهادات ليسانس بالنسبة (53.33%).

❖ الفرع الرابع: توزيع أفراد العينة حسب عدد سنوات الخبرة

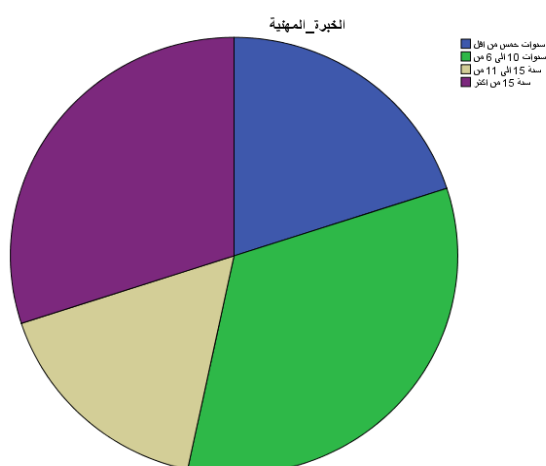
جدول رقم (06): توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية

عدد سنوات الخبرة	التكرار	النسبة المئوية
5 سنوات فأقل	6	20%
من 6 إلى 10 سنوات	10	33.33%
من 11 إلى 15 سنة	5	16.67%
أكثر من 15 سنة	9	30%
المجموع	30	100%

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.v22*

ويمكن توضيح بيانات الجدول في الشكل التالي:

الشكل رقم (16): توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية.



المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.v22

* مخرجات نتائج جدول توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية موجودة في الملحق رقم (06)

من خلال الجدول والشكل الذي يوضح توزيع أفراد العينة حسب عدد سنوات الخبرة نجد أن (33.33%) لديهم خبرة من 6 إلى 10 سنوات، و (30%) خبرتهم أكثر من 15 سنة، و (20%) من المبحوثين تقع خبرتهم أقل من 5 سنوات، ومن تقع خبرتهم من 11 إلى 15 سنة فيمثلون (16.67%) من مجموع أفراد عينة الدراسة.

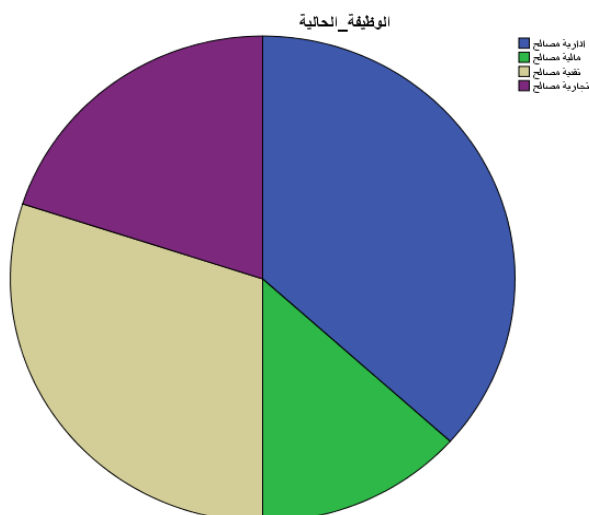
❖ الفرع الخامس: توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة الحالية

الجدول رقم (07): توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة الحالية

الوظيفة الحالية	التكرارات	النسبة المئوية
مصالح إدارية	11	67.36%
مصالح مالية	4	13.33%
مصالح تقنية	9	30%
مصالح تجارية	6	20%
المجموع	30	100%

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على برنامج spss.v22*

الشكل رقم (17): توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة الحالية



المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات spss.v22

* مخرجات نتائج جدول توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة الحالية موجودة في الملحق رقم (07)

من خلال الجدول والشكل الذي يوضح توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة الحالية، نجد أن (36.67%) من يعملون في قسم المصالح الإدارية، و(30%) يعملون في قسم المصالح التقنية، و الذين يعملون في قسم المصالح التجارية تقدر نسبتهم ب (20%)، كما احتل قسم المصالح المالية أقل نسبة والتي تمثلت في (13.33%). وهذا يدل على أن أغلب موظفي المؤسسة يعملون في قسم المصالح الإدارية.

المطلب الثاني: اختبار التوزيع الطبيعي

أي اختبار ما إذا كانت البيانات تخضع للتوزيع الطبيعي أم لا ومن أجل التحقق من ذلك تم احتساب قيمة معامل الالتواء (skewness) ومعامل التفلطح (kurtosis) للمتغيرات المستقلة، ومن المعلوم أن البيانات تقترب من التوزيع الطبيعي إذا كانت قيمة معامل الالتواء جميعها ما بين المجال $\{-3, 3\}$ ، وقيمة معامل التفلطح جميعها بين المجال $\{-7, 7\}$ ، ويظهر من الجدول أن قيمة معامل الالتواء محصورة بين المجال $\{-3, 3\}$ ، وقيمة معامل التفلطح محصورة بين المجال $\{-7, 7\}$ ، مما يشير إلى بيانات الدراسة تتوزع توزيعاً طبيعياً وبعد ذلك شرطا لإجراء تحليل الانحدار لضمان الوثوق بنتائجه.

جدول رقم (08): نتائج معامل الالتواء ومعامل التفلطح

المتغيرات	معامل الالتواء	معامل التفلطح
نظم المعلومات	-0.684	1.151
متطلبات التكنولوجيا	-0.425	1.331
تميز الخدمات	-0.425	-0.949
الاستجابة السريعة للعملاء	-1.104	1.587
التكلفة الأقل	-0.566	-0.381

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.v22*

المطلب الثالث: تحليل محاور الاستبانة

في هذا العنصر سوف يتم تحليل محاور الاستبانة بغية الإجابة على أسئلة الدراسة، حيث تم استخدام مقاييس الإحصاء الوصفي المتمثلة في المتوسط الحسابي والانحراف المعياري (على مقياس ليكرت الخماسي) لإجابات أفراد عينة البحث عن عبارات الاستبانة المتعلقة بالمحورين المتمثلين في نظم المعلومات الالكترونية والميزة التنافسية،

* مخرجات نتائج جدول معامل الالتواء والتفلطح للمتغيرات المستقلة والتابعة موجودة في الملحق رقم(08)

ولقد تم ضبط الحدود الدنيا وكذا الحدود العليا للمقياس بغرض الحصول على المتوسط المرجح, وذلك من خلال حساب أولا المدى عن طريق الفرق بين أكبر وزن أو درجة وبين أصغرها أي (5 ناقص 1 تساوي 4), ومن ثم ناتج المدى يقسم على عدد الدرجات الموجودة في المقياس والبالغ عددها (5), وبالتالي نحصل على طول الوزن أو الدرجة الواحدة لهذا المقياس والمقدر ب: 0.8, يتم بعدها إضافة هذه القيمة في كل درجة للمقياس فنتحصل على الحدود الدنيا والعليا لكل درجة والتي تم توضيحها في الجدول أدناه:

الجدول رقم(09): الحدود الدنيا والعليا لمقياس ليكرت الخماسي (Likert)

المتوسط الحسابي	درجة الموافقة
من 1 إلى 1.80	غير موافق بشدة
من 1.81 إلى 2.60	غير موافق
من 2.61 إلى 3.40	محايد
من 3.41 إلى 4.20	موافق
4.20 إلى 5	موافق بشدة

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مقياس ليكرت الخماسي (Likert)

بعد تحديد الحدود الدنيا والعليا لمقياس ليكرت, سيتم تحديد اتجاه إجابات المبحوثين من أجل الإجابة على:

السؤال الأول: ما مستوى نظم المعلومات الالكترونية في مؤسسة اتصالات الجزائر –بالوادي؟

ومن أجل الإجابة على هذا السؤال تم اعتماد النتائج الموضحة في الجدول التالي:

الجدول (10): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة عن عبارات محور نظم المعلومات الالكترونية.

رقم العبرة	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
	أولاً: نظم المعلومات	4.1733	0.46307	موافق بشدة
1	تعتبر المعلومات مصدراً أساسياً لدعم عملية اتخاذ القرارات في المؤسسة	4.50	0.509	موافق بشدة
2	تعتمد الإدارة العليا في اتخاذ القرارات على المعلومات التي تزودها نظم المعلومات الالكترونية	4.23	0.679	موافق بشدة
3	يساهم الموظفون مهما كان مستواهم الإداري في تصميم وتطوير نظم المعلومات في المؤسسة	3.53	1.008	موافق
4	تساهم الإدارة الالكترونية في عمليات التخطيط وبناء نظم معلومات للمؤسسة	4.20	0.887	موافق بشدة
5	يتميز نظام المعلومات الإلكتروني في المؤسسة بالفعالية.	4.40	0.675	موافق بشدة
	ثانياً: المتطلبات التكنولوجية	4.4167	0.47946	موافق بشدة
1	تعالج المعلومات في مؤسستكم بطريقة إلكترونية	4.27	0.907	موافق بشدة
2	لدى المؤسسة أجهزة كمبيوتر توفر السرعة في الدخول ومعالجة للمعلومات وتحديثها باستمرار	4.47	0.571	موافق بشدة
3	تتوفر لدى المؤسسة شبكة اتصالات حديثة وفعالة تنقل المعلومات داخل المؤسسة	4.53	0.507	موافق بشدة
4	لدى المؤسسة قاعدة بيانات كافية وشاملة تستجيب لمتطلبات العمل في المؤسسة	4.40	0.675	موافق بشدة
	نظم المعلومات الالكترونية بشكل عام	4.295	0,39119	موافق بشدة

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.v22*

* مخرجات نتائج جدول تحليل عبارات محور نظم المعلومات الالكترونية موجودة في الملحق رقم (09)

الجدول يمثل ويبين آراء أفراد عينة الدراسة حول عبارات محور نظم المعلومات الالكترونية بأبعاده, حيث:

1. **نظم المعلومات:** بلغ المتوسط الحسابي لبعد نظم المعلومات (4.1733) بانحراف معياري (0.46307), و نلاحظ أن قيمة هذا المتوسط تنتمي إلى الفئة من (3.41 إلى 4.20) حسب مقياس ليكرت الخماسي, وعليه نستنتج أن درجة الموافقة على هذا البعد كانت " موافق بشدة " , حيث تراوحت المتوسطات لعباراته بين (4.20-4.50) والانحرافات المعيارية ما بين (0.509-1,008), وهذا يدل على أن أغلب أفراد العينة يعتبرون المعلومات في المؤسسة محل الدراسة مصدر أساسي لدعم عملية اتخاذ القرار وأن المؤسسة أو الإدارة العليا تعتمد على ما تبرزه أنظمة المعلومات الالكترونية في اتخاذ قراراتها المناسبة وفي الوقت المناسب.

2. **المتطلبات التكنولوجية:** لقد بلغ المتوسط الحسابي لبعد المتطلبات التكنولوجية (4,4167) بانحراف معياري (0,47946), والملاحظ أن قيمة هذا المتوسط الحسابي تنتمي إلى الفئة (4.20 - 5) حسب مقياس ليكرت الخماسي, وعليه نستنتج أن درجة الموافقة على هذا البعد كانت " موافق بشدة " , حيث تراوحت المتوسطات لعبارته بين (4,27 - 4,53) والانحرافات المعيارية ما بين (0,507-0,907), مما يشير إلى أن أغلب أفراد العينة يعتبرون أن لدى المؤسسة متطلبات تكنولوجية من أجهزة كمبيوتر وبرمجيات وشبكات اتصال حديثة تساعد على اكتساب ونقل المعلومات ,بالإضافة إلى توفرها على شبكات اتصال حديثة تدعم عملية الاتصال بين الموظفين.

وبصفة عامة فإن المتوسط الحسابي لجميع الأبعاد أي نظم المعلومات الالكترونية بشكل عام بلغ (4,295) بانحراف معياري (0,54688), وهذا المتوسط ينتمي إلى الفئة (4,20 - 5) حسب مقياس ليكرت الخماسي, ومن هنا نستنتج أن درجة الموافقة على هذا المحور كانت " موافق بشدة "

- مما يشير إلى أن أفراد العينة يعتبرون أن مؤسسة اتصالات الجزائر - بالوادي - تقوم بتبني نظم المعلومات الالكترونية ببعديها على أكمل وجه.

السؤال الثاني: ما مستوى تحقيق الميزة التنافسية في مؤسسة اتصالات الجزائر - بالوادي - ؟
وللإجابة على هذا السؤال سوف نقوم بدراسة وتحليل النتائج في الجدول التالي:

جدول رقم(11): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة عن عبارات محور الميزة

التنافسية

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
	أولاً: تمييز الخدمات	3.9417	0.65220	موافق
1	تخضع الخدمات التي تقدمها المؤسسة إلى التحسين المستمر	4.30	0.750	موافق بشدة
2	تستقبل المؤسسة آراء العملاء حول الخدمات المقدمة	3.93	0.785	موافق
3	يساهم تميز الخدمات من قبل المؤسسة على مواجهة التهديدات التنافسية	3.73	0.907	موافق
4	تقدم المؤسسة خدماتها بشكل صحيح وعدم حدوث الأخطاء فيها	3.80	1.031	موافق
	ثانياً: الاستجابة السريعة	3.9444	0.67286	موافق
5	تلبي المؤسسة طلبات العملاء في الوقت المناسب	3.97	1.066	موافق
6	لدى العاملين القدرة على تلبية طلبات العملاء في وقت أقل منه في السنوات السابقة	3.97	0.765	موافق
7	لدى العاملين القدرة على تلبية طلبات العملاء في وقت أقل منه في السنوات السابقة	3.90	0.803	موافق
	ثالثاً: التكلفة الأقل	4.2167	0.51584	موافق بشدة
8	عملت تكنولوجيا المعلومات على تخفيض التكاليف في المؤسسة	4.33	0.661	موافق بشدة
9	تعمل المؤسسة على الاستفادة من تجارب المؤسسات السابقة في نفس القطاع من ناحية تخفيض التكاليف.	4.07	0.828	موافق
10	تعمل المؤسسة على تقديم الخدمات بأقل الأسعار	4.17	0.747	موافق

11	يساهم تخفيض التكاليف في الخدمات المقدمة من طرف المؤسسة في زيادة الرضا لدى العميل.	4.30	0.596	موافق بشدة
	الميزة التنافسية بشكل عام	4.034	0,54688	موافق

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.v22*.

يبين الجدول آراء أفراد عينة الدراسة حول عبارات محور الميزة التنافسية بأبعادها الثلاثة، ويمكن التفصيل في ذلك كما يلي:

1. تميز الخدمات: نلاحظ من خلال الجدول أنه بلغ المتوسط الحسابي لهذا البعد (3,9417) بانحراف معياري (0,65220)، والملاحظ أن قيمة هذا المتوسط تنتمي إلى الفئة (3,41 - 4,20) حسب مقياس ليكرت الخماسي، وعليه نستنتج درجة الموافقة على هذا البعد كانت " موافق"، وتراوحت المتوسطات لعبارته بين (3,73-4,30) والانحرافات المعيارية بين (0,750-1,031) مما يشير إلى أن أفراد العينة يعتبرون أن مؤسستهم تهتم بتميز الخدمات و ذلك لأن المؤسسة وذلك لأن المؤسسة تشجع العاملين لارتقاء بمستوى الخدمات مما يميزها عن غيرها ويحسن من جودة خدماتها المقدمة.
2. الاستجابة السريعة للعملاء: من خلال الجدول نلاحظ أنه قد بلغ المتوسط الحسابي لهذا البعد (3,9444) بانحراف معياري (0,67286)، ونلاحظ أيضا أن قيمة هذا المتوسط الحسابي تنتمي إلى الفئة (3,41-4,20) حسب مقياس ليكرت الخماسي، وعليه نستنتج أن درجة الموافقة على هذا البعد كانت "موافق"، وتراوحت المتوسطات لعبارته بين (3,90-3,97) والانحرافات المعيارية (0,765-1,066)، وهذا يدل على أن أفراد العينة يعتبرون أن المؤسسة تقوم بتلبية طلبات العملاء مثال على ذلك تقدم خدمة WIFI لعملائها، ولقد تحسنت سرعة الاستجابة للعملاء مقارنة بالسنوات السابقة وبالإضافة إلى أن أنهم يلبون احتياجات العملاء وهذا دعما من الإدارة العليا على مصلحة العملاء فوق كل اعتبار.

بحيث توجهت آراء الأفراد إلى العبارة الثانية بموافق، إذ أن الخدمات المقدمة تلبي في الوقت المناسب وأقل منه في السنوات السابقة بحيث أن المؤسسة حسب آراء العمال لم يلتقوا شكاوي حول تأخر الطلبات وتلبية الخدمات.

* مخرجات نتائج جدول تحليل عبارات محور الميزة التنافسية موجودة في الملحق رقم (10)

3. التكلفة الأقل: من خلال الجدول بلغ المتوسط الحسابي (4.2167) بانحراف معياري (0,51584), والملاحظ أن قيمة هذا المتوسط تنتمي إلى الفئة (4,20-5) حسب مقياس ليكرت الخماسي, ومن هذا نستنتج درجة الموافقة على هذا البعد كانت "موافق بشدة", وتراوحت المتوسطات لعباراته بين (4,07-4,33) بانحرافات معيارية بين (0.596-0.828), مما يشير إلى أن أفراد العينة يعتبرون أن مؤسساتهم تسعى إلى تخفيض تكاليفها باستمرار مع المحافظة على تميز خدماتها المقدمة للعملاء وهذا ما أدى إلى زيادة رضا العميل.

بحيث توجهت آراء الأفراد إلى العبارة الرابعة بموافق بشدة, إذ أن تخفيض التكاليف في الخدمات التي تقدمها المؤسسة تساهم في زيادة الرضا لدى العميل.

وبصفة عامة فإن المتوسط الحسابي لجميع الأبعاد أي مستوى تحقيق الميزة التنافسية بشكل عام بلغ (4,034) بانحراف معياري (0,54688), وهذا المتوسط ينتمي إلى الفئة (3,41-4,20) حسب مقياس ليكرت الخماسي, ومن هنا نستنتج أن درجة الموافقة على هذا المحور كانت "موافق", مما يشير إلى أن أفراد العينة يعتبرون أن مؤسسة اتصالات الجزائر - بالوادي - متميز في القطاع الذي تنشط فيه.

وبعد عرض مختلف النتائج المتوصل إليها من خلال عبارات كل محور من محاور الاستبانة ومن ثم تحليلها سوف نقوم باختبار الفرضيات وهذا في المبحث الموالي.

المبحث الثالث: اختبار الفرضيات

سنحاول من خلال هذا العنصر استعمال الانحدار البسيط من أجل اختبار الفرضية الرئيسية والفرضيات الفرعية لها، باستخدام اختبار T للعينات المستقلة (Independent-samples T-test) وتحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA).

1. اختبار الفرضية الرئيسية: لنظم المعلومات الالكترونية دور في تحقيق الميزة التنافسية لمؤسسة اتصالات الجزائر - بالوادي-

لاختبار الفرضية الرئيسية تم الاعتماد على الانحدار البسيط (Simpal Regression Analysis)، والنتائج مبينة في الجدول التالي:

الجدول رقم(12): نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار دور نظم المعلومات الالكترونية في تحقيق الميزة التنافسية.

المتغير المستقل	معامل الانحدار B	قيمة T المحسوبة	مستوى الدلالة (sig)	قيمة F المحسوبة	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²
نظم المعلومات الالكترونية	0,914	4,571	0,000	20,898	0,654	0,427

مستوى الدلالة ($\alpha=0,05$) المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على برنامج spss.v22*

من خلال الجدول تبين وجود دور معنوي بشكل ايجابي عند مستوى الدلالة 5% للمتغير المستقل وهو نظم المعلومات الالكترونية في تحقيق الميزة التنافسية، ويؤكد معنوية هذا الدور قيمة كل من (F) المحسوبة والتي بلغت (20,898)، وقيمة (T) المحسوبة البالغة (4,571) بمستوى دلالة (0,000)، وذلك بدلالة معامل الانحدار (B) الذي بلغ (0,914)، كما أن قوة العلاقة بين المتغيرين كانت 65,4%، ولقد فسر متغير الميزة التنافسية 42,7% من التباين في مستوى نظم المعلومات الالكترونية بالاعتماد على قيمة R²، وبالتالي نرفض الفرضية الرئيسة بصيغتها الصفرية، ونقبلها بصيغتها البديلة.

أي أنه هناك دور معنوي بشكل ايجابي لنظم المعلومات الالكترونية في تحقيق الميزة للمؤسسة محل الدراسة عند مستوى الدلالة (0,05).

* مخرجات نتائج جدول تحليل الانحدار البسيط لدور نظم المعلومات الالكترونية في تحقيق الميزة التنافسية موجودة في الملحق رقم(11)

الجدول رقم(13): نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لاختبار دور نظم المعلومات الالكترونية في تحقيق الميزة التنافسية:

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيم F المحسوبة	مستوى الدلالة
بين المجموعات	3,707	1	3,707	20,898	0,000
داخل المجموعات	4,966	28	0,177		
المجموع	8,673	29			

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.v22*

يبين لنا الجدول وجود دور معنوي بشكل ايجابي عند مستوى الدلالة 5% للمتغير المستقل نظم المعلومات الالكترونية في تحقيق الميزة التنافسية حيث بلغت قيمة (F) المحسوبة (20,898) وقيمة الدلالة (0,000) مما يشير إلى

وجود دور لنظم المعلومات الالكترونية في تحقيق الميزة التنافسية في المؤسسة محل الدراسة وبذلك نرفض الفرضية الفرعية الأولى بصيغتها الصفرية, ونقبلها بصيغتها البديلة.

2. اختبار الفرضية: دور نظم المعلومات الالكترونية في تحقيق تميز الخدمات

* مخرجات نتائج جدول تحليل التباين الاحادي لدور نظم المعلومات الالكترونية في تحقيق الميزة التنافسية موجودة في الملحق رقم(11)

الجدول رقم(14): نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار دور نظم المعلومات الالكترونية في تحقيق تميز الخدمات.

المتغير المستقل	معامل الانحدار B	قيمة T المحسوبة	مستوى الدلالة (sig)	قيمة F المحسوبة	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²
نظم المعلومات الالكترونية	1,150	5,042	0,000	25,417	0,690	0,476

مستوى الدلالة ($\alpha = 0,05$) المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.v22* من خلال الجدول تبين وجود دور معنوي بشكل ايجابي عند مستوى الدلالة (0,05) للمتغير المستقل وهو نظم المعلومات الالكترونية في تحقيق تميز الخدمات, ويؤكد معنوية هذا الدور قيمة كل من (F) المحسوبة والتي بلغت (25,417), وقيمة (T) المحسوبة البالغة (5,042) بمستوى دلالة (0,000), وذلك بدلالة معامل الانحدار (B) الذي بلغ (1,150), كما أن قوة العلاقة بين المتغيرين كانت 69%, ولقد فسر متغير تميز الخدمات 47,6% من التباين في مستوى نظم المعلومات الالكترونية بالاعتماد على قيمة R², وبالتالي نرفض الفرضية الفرعية الرئيسية الأولى بصيغتها الصفرية, ونقبلها بصيغتها البديلة.

الجدول رقم(15): نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لاختبار دور نظم المعلومات الالكترونية في تحقيق تميز الخدمات.

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة
بين المجموعات	5,869	1	5,869	25,417	0,000
داخل المجموعات	6,466	28	0,231		
المجموع	12,335	29			

* مخرجات نتائج جدول تحليل الانحدار البسيط لدور نظم المعلومات الالكترونية في تحقيق تميز الخدمات موجودة في الملحق رقم(12)

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج ^{*}spss.v22

يبين لنا الجدول وجود دور معنوي بشكل ايجابي عند مستوى الدلالة 5% للمتغير المستقل نظم المعلومات الالكترونية في تحقيق تميز الخدمات حيث بلغت قيمة (F) المحسوبة (25,417) وقيمة الدلالة (0,000) مما يشير إلى وجود دور لنظم المعلومات الالكترونية في تحقيق تميز الخدمات في المؤسسة محل الدراسة وبذلك نرفض الفرضية الفرعية الرئيسية الأولى بصيغتها الصفرية, ونقبلها بصيغتها البديلة.

3. اختبار الفرضية: دور نظم المعلومات الالكترونية في الاستجابة السريعة للعملاء.

الجدول رقم(16): نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار دور نظم المعلومات الالكترونية في الاستجابة السريعة للعملاء.

المتغير المستقل	معامل الانحدار B	قيمة T المحسوبة	مستوى الدلالة (sig)	قيمة F المحسوبة	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²
نظم المعلومات الالكترونية	0,823	2,885	0,007	8,325	0,479	0,229

مستوى الدلالة ($\alpha = 0,05$) المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على برنامج [†]spss.v22

من خلال الجدول تبين وجود دور معنوي ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (5%) للمتغير المستقل وهو نظم المعلومات الالكترونية في الاستجابة السريعة للعملاء و يؤكد معنوية هذا الدور قيمة كل من (F) المحسوبة والتي بلغت (8,325)، وقيمة (T) المحسوبة البالغة (2,885)، بمستوى دلالة (0,007) وهو أقل من (0,05)، وذلك بمعامل الانحدار (B) الذي بلغ (0,823)، كما أن قوة العلاقة بين المتغيرين كانت 47,9% ولقد فسر متغير الاستجابة السريعة للعملاء 22,9% من التباين في مستوى نظم المعلومات الالكترونية بالاعتماد على قيمة R², مما يعني أن المعلومات التي يخرجها نظام المعلومات الالكترونية تساهم فيها المؤسسة باتخاذ

^{*} مخرجات نتائج جدول تحليل التباين الأحادي لدور نظم المعلومات الالكترونية في تحقيق تميز الخدمات موجودة في الملحق رقم(12)

[†] مخرجات نتائج جدول تحليل الانحدار البسيط لدور نظم المعلومات الالكترونية الاستجابة السريعة للعملاء موجودة في الملحق رقم(13)

القرارات المتعلقة بالاستجابة السريعة للعملاء لأن إدارة المؤسسة تعطي أهمية لتلبية طلبات العملاء, أي يوجد دور معنوي للنظم المعلومات الالكترونية في الاستجابة السريعة للعملاء.

الجدول رقم(17): نتائج تحليل التباين الأحادي(ANOVA) لاختبار دور نظم المعلومات الالكترونية في تحقيق الاستجابة السريعة للعملاء.

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F معنوية	مستوى الدلالة
بين المجموعات	3,009	1	3,009	8,325	0,007
داخل المجموعات	10,121	28	0,61		
المجموع	13,130	29			

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.v22*

من خلال هذا الجدول يتبين لنا وجود دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 5% للمتغير المستقل نظم المعلومات الالكترونية في الاستجابة السريعة للعملاء والذي يمثل البعد الثاني في الميزة التنافسية, ويؤكد معنوية هذا الدور قيمة كل من (F) المحسوبة (8,325) والدلالة الإحصائية (0,007) مما يشير إلى وجود دور لمتغير المستقل نظم المعلومات الالكترونية في تحقيق الاستجابة السريعة للعملاء في المؤسسة محل الدراسة وبالتالي نرفض الفرضية الفرعية الأولى بصيغتها الصفرية, ونقبلها بصيغتها البديلة.

4. اختبار الفرضية: دور نظم المعلومات الالكترونية في تحقيق التكلفة الأقل

الجدول رقم(18): نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار دور نظم المعلومات الالكترونية في تحقيق التكلفة الأقل.

المتغير المستقل	معامل الانحدار B	قيمة T المحسوبة	مستوى الدلالة sig	قيمة F المحسوبة	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²
نظم المعلومات الالكترونية	0,746	3,628	0,001	13,163	0,565	0,320

* مخرجات نتائج جدول تحليل التباين الأحادي لدور نظم المعلومات الالكترونية في تحقيق تميز الخدمات موجودة في الملحق رقم(13)

مستوى الدلالة ($\alpha=0,05$) المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.v22* من خلال الجدول تبين وجود دور معنوي ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (5%) للمتغير المستقل وهو نظم المعلومات الالكترونية في تحقيق التكلفة الأقل و يؤكد معنوية هذا الدور قيمة كل من (F) المحسوبة والتي بلغت (13,163)، وقيمة (T) المحسوبة البالغة (3,628)، بمستوى دلالة (0,001) وهو أقل من (0,05)، وذلك بمعامل الانحدار (B) الذي بلغ (0,746)، كما أن قوة العلاقة بين المتغيرين كانت 56,5% ولقد فسر متغير الاستجابة السريعة للعملاء 32% من التباين في مستوى نظم المعلومات الالكترونية بالاعتماد على قيمة R^2 ، وبالتالي نرفض الفرضية الفرعية الثالثة بصيغتها الصفرية ونقبلها بصيغتها البديلة.

أي وجود دور معنوي لنظم المعلومات الالكترونية في التكلفة الأقل في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى الدلالة 0,05

الجدول رقم(19): نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لاختبار دور نظم المعلومات الالكترونية في تحقيق التكلفة الأقل.

مصدر البيان	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة
بين المجموعات	2,468	1	2,468	13,163	0,001
داخل المجموعات	5,249	28	0,187		
المجموع	7,717	29			

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.v22†

من خلال هذا الجدول يتبين لنا وجود دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 5% للمتغير المستقل نظم المعلومات الالكترونية في تحقيق التكلفة الأقل والذي يمثل البعد الثالث في الميزة التنافسية، ويؤكد معنوية هذا الدور قيمة كل من (F) المحسوبة (13,163) والدلالة الإحصائية (0,001) مما يشير إلى وجود دور لمتغير المستقل نظم المعلومات الالكترونية في تحقيق التكلفة الأقل في المؤسسة محل الدراسة وبالتالي نرفض الفرضية الفرعية الرئيسية الثالثة بصيغتها الصفرية، ونقبلها بصيغتها البديلة.

* مخرجات نتائج جدول تحليل الانحدار البسيط لدور نظم المعلومات الالكترونية في التكلفة الأقل موجودة في الملحق رقم(14)

† مخرجات نتائج جدول تحليل التباين الأحادي لدور نظم المعلومات الالكترونية في التكلفة الأقل موجودة في الملحق رقم(14)

5. اختبار الفرضية: دور نظم المعلومات في تحقيق تميز الخدمات

الجدول رقم(20): نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار دور نظم المعلومات في تحقيق تميز الخدمات

المتغير المستقل	معامل الانحدار B	قيمة T المحسوبة	مستوى الدلالة sig	قيمة F المحسوبة	معامل الارتباط R	معامل الانحدار R ²
نظم المعلومات	0,813	3,738	0,001	13,972	0,577	0,333

مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.v22* من خلال الجدول تبين وجود دور معنوي ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (5%) للمتغير المستقل وهو نظم المعلومات في تحقيق تميز الخدمات و يؤكد معنوية هذا الدور قيمة كل من (F) المحسوبة والتي بلغت (13,972)، وقيمة (T) المحسوبة البالغة (3,738)، بمستوى دلالة (0,001) وهو أقل من (0,05)، وذلك بمعامل الانحدار (B) الذي بلغ (0,813)، كما أن قوة العلاقة بين المتغيرين كانت 57,7% ولقد فسر متغير تميز الخدمات 33,3% من التباين في مستوى نظم المعلومات الالكترونية بالاعتماد على قيمة R²، وبالتالي نرفض الفرضية بصيغتها الصفرية ونقبلها بصيغتها البديلة.

أي هناك دور لنظم المعلومات في تحقيق تميز الخدمات في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى الدلالة 0,05.

الجدول رقم(21): نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لاختبار دور نظم المعلومات في تحقيق تميز

الخدمات

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة
بين المجموعات	4,106	1	4,106	13,972	0,001
داخل المجموعات	8,229	28	0,294		
المجموع	12,335	29			

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.v22†

* مخرجات نتائج جدول تحليل الانحدار البسيط لدور نظم المعلومات في تحقيق تميز الخدمات موجودة في الملحق رقم(15)

† مخرجات نتائج جدول تحليل التباين الأحادي لدور نظم المعلومات في تحقيق تميز الخدمات موجودة في الملحق رقم(15)

من خلال هذا الجدول يتبين لنا وجود دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 5% للمتغير المستقل نظم المعلومات في تحقيق تميز الخدمات والذي يمثل البعد الأول في الميزة التنافسية، ويؤكد معنوية هذا الدور قيمة كل من (F) المحسوبة (13,972) والدلالة الإحصائية (0,001) مما يشير إلى وجود دور لمتغير المستقل نظم المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية في المؤسسة محل الدراسة وبالتالي نرفض الفرضية بصيغتها الصفرية، ونقبلها بصيغتها البديلة.

6. اختبار الفرضية: دور نظم المعلومات في الاستجابة السريعة للعملاء

الجدول رقم(22): نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار دور نظم المعلومات في الاستجابة السريعة للعملاء

المتغير المستقل	معامل الانحدار B	قيمة T المحسوبة	مستوى الدلالة (sig)	قيمة F المحسوبة	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²
نظم المعلومات	0,432	1,649	0,110	0,720	0,298	0,089

مستوى الدلالة ($\alpha = 0,05$) المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.v22* من خلال الجدول تبين عدم وجود دور معنوي ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 5% للمتغير المستقل وهو نظم المعلومات في تحقيق الاستجابة السريعة للعملاء و يؤكد معنوية هذا الدور قيمة كل من (F) المحسوبة والتي بلغت (0,720)، وقيمة (T) المحسوبة البالغة (1,649)، بمستوى دلالة (0,110) وهو أكبر من (0,05)، وذلك بمعامل الانحدار (B) الذي بلغ (0,432)، كما أن قوة العلاقة بين المتغيرين كانت 29,8% ولقد فسر متغير الاستجابة السريعة للعملاء 8,9% من التباين في مستوى نظم المعلومات بالاعتماد على قيمة R²، وبالتالي نرفض الفرضية.

أي أن نظم المعلومات لا تستخدم كمدخل للاستجابة السريعة للعملاء.

* مخرجات نتائج جدول تحليل الانحدار البسيط لدور نظم المعلومات في الاستجابة السريعة للعملاء موجودة في الملحق رقم(16)

الجدول رقم(23): نتائج تحليل التباين الأحادي(ANOVA) لاختبار دور نظم المعلومات في الاستجابة السريعة للعملاء

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة
بين المجموعات	1,163	1	1,163		
داخل المجموعات	11,967	28	0,427		
المجموع	13,130	29		2,720	0,110

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.v22*

من خلال هذا الجدول يتبين لنا عدم وجود دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 5% للمتغير المستقل نظم المعلومات في تحقيق الاستجابة السريعة للعملاء والذي يمثل البعد الثاني في الميزة التنافسية، ويؤكد معنوية هذا الدور قيمة كل من (F) المحسوبة (2,720) والدلالة الإحصائية (0,110) مما يشير إلى عدم وجود دور لمتغير المستقل نظم المعلومات في الاستجابة السريعة للعملاء في المؤسسة محل الدراسة وبالتالي نرفض الفرضية.

7. اختبار الفرضية: دور نظم المعلومات في التكلفة الأقل.

الجدول رقم(24): نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار دور نظم المعلومات في التكلفة الأقل.

المتغير المستقل	معامل الانحدار B	قيمة T المحسوبة	مستوى الدلالة (sig)	قيمة F المعنوية	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²
نظم المعلومات	0,478	2,515	0,018	6,323	0,429	0,184

مستوى الدلالة ($\alpha = 0,05$) المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.v22†

من خلال الجدول تبين وجود دور معنوي ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (5%) للمتغير المستقل وهو نظم المعلومات في تحقيق التكلفة الأقل و يؤكد معنوية هذا الدور قيمة كل من (F) المحسوبة والتي بلغت (6,323)، وقيمة (T) المحسوبة البالغة (2,515)، بمستوى دلالة (0,018) وهو أقل من (0,05)، وذلك

* مخرجات نتائج جدول تحليل التباين الأحادي لدور نظم المعلومات في الاستجابة السريعة للعملاء موجودة في الملحق رقم(16)

† مخرجات نتائج جدول تحليل الانحدار البسيط لدور نظم المعلومات في التكلفة الأقل موجودة في الملحق رقم(17)

بمعامل الانحدار (B) الذي بلغ (0,478), كما أن قوة العلاقة بين المتغيرين كانت 42,9% ولقد فسر متغير التكلفة الأقل 18,4% من التباين في مستوى نظم المعلومات بالاعتماد على قيمة R^2 , وبالتالي نرفض الفرضية بصيغتها الصفرية, ونقبلها بصيغتها البديلة.

الجدول(25): نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لاختبار دور نظم المعلومات في التكلفة الأقل.

مصدر البيانات	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة
بين المجموعات	1,422	1	1,422	6,323	0,018
داخل المجموعات	6,295	28	0,225		
المجموع	7,717	29			

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على برنامج spss.v22*

من خلال هذا الجدول يتبين لنا وجود دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 5% للمتغير المستقل نظم المعلومات في تحقيق التكلفة الأقل والذي يمثل البعد الثالث في الميزة التنافسية, ويؤكد معنوية هذا الدور قيمة كل من (F) المحسوبة (6,323) والدلالة الإحصائية (0,018) مما يشير إلى وجود دور لمتغير المستقل نظم المعلومات في تحقيق التكلفة الأقل في المؤسسة محل الدراسة وبالتالي نرفض الفرضية بصيغتها الصفرية, ونقبلها بصيغتها البديلة.

8. اختبار الفرضية: دور المتطلبات التكنولوجية في تميز الخدمات .

الجدول رقم(26): نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار دور المتطلبات التكنولوجية في تميز الخدمات.

المتغير المستقل	معامل الانحدار B	قيمة T المحسوبة	مستوى الدلالة (sig)	قيمة F المحسوبة	معامل الارتباط R	معامل التحديد R^2
المتطلبات التكنولوجية	0,775	3,668	0,001	13,457	0,570	0,325

مستوى الدلالة ($\alpha = 0,05$) المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.v22†

* مخرجات نتائج جدول التباين الأحادي البسيط لدور نظم المعلومات في التكلفة الأقل موجودة في الملحق رقم(17)

† مخرجات نتائج جدول تحليل الانحدار البسيط لدور المتطلبات التكنولوجية في تحقيق تميز الخدمات موجودة في الملحق رقم(18)

من خلال الجدول تبين وجود دور معنوي ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (5%) للمتغير المستقل وهو المتطلبات التكنولوجية في تحقيق تميز الخدمات و يؤكد معنوية هذا الدور قيمة كل من (F) المحسوبة والتي بلغت (13,457)، وقيمة (T) المحسوبة البالغة (3,668)، بمستوى دلالة (0,001) وهو أقل من (0,05)، وذلك بمعامل الانحدار (B) الذي بلغ (0,775)، كما أن قوة العلاقة بين المتغيرين كانت 57% ولقد فسر متغير تميز الخدمات 32,5% من التباين في مستوى المتطلبات التكنولوجية بالاعتماد على قيمة R^2 ، وبالتالي نرفض الفرضية بصيغتها الصفرية، ونقبلها بصيغتها البديلة.

أي هناك دور للمتطلبات التكنولوجية في تحقيق تميز الخدمات في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 0,05.

الجدول رقم(27): نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لاختبار دور المتطلبات التكنولوجية في تميز الخدمات.

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة
بين المجموعات	4,004	1	4,004	13,457	0,001
داخل المجموعات	8,331	28	0,298		
المجموع	12,335	29			

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.v22*

من خلال هذا الجدول يتبين لنا وجود دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 5% للمتغير المستقل المتطلبات التكنولوجية في تحقيق تميز الخدمات والذي يمثل البعد الأول في الميزة التنافسية، ويؤكد معنوية هذا الدور قيمة كل من (F) المحسوبة (13,457) والدلالة الإحصائية (0,001) مما يشير إلى وجود دور لمتغير المستقل المتطلبات التكنولوجية في تحقيق تميز الخدمات في المؤسسة محل الدراسة وبالتالي نرفض الفرضية بصيغتها الصفرية، ونقبلها بصيغتها البديلة.

* مخرجات نتائج جدول تحليل التباين الاحادي لدور المتطلبات التكنولوجية في تحقيق تميز الخدمات موجودة في الملحق رقم(18)

9. دور المتطلبات التكنولوجية في الاستجابة السريعة للعملاء

الجدول رقم(28): نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار دور المتطلبات التكنولوجية في الاستجابة السريعة للعملاء.

المتغير المستقل	معامل الانحدار B	قيمة T المحسوبة	مستوى الدلالة (sig)	قيمة F المحسوبة	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²
المتطلبات التكنولوجية	0,729	3,218	0,003	10,354	0,520	0,270

مستوى الدلالة ($\alpha = 0,05$) المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على برنامج spss.v22*

من خلال الجدول تبين وجود دور معنوي ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (5%) للمتغير المستقل وهو المتطلبات التكنولوجية في تحقيق الاستجابة السريعة للعملاء و يؤكد معنوية هذا الدور قيمة كل من (F) المحسوبة والتي بلغت (10,354)، وقيمة (T) المحسوبة البالغة (3,218)، بمستوى دلالة (0,003) وهو أقل من (0,05)، وذلك بمعامل الانحدار (B) الذي بلغ (0,729)، كما أن قوة العلاقة بين المتغيرين كانت 52% ولقد فسر متغير الاستجابة السريعة للعملاء 27% من التباين في مستوى المتطلبات التكنولوجية بالاعتماد على قيمة R²، وبالتالي نرفض الفرضية بصيغتها الصفرية، ونقبلها بصيغتها البديلة.

أي وجود دور معنوي للمتطلبات التكنولوجية في تحقيق الاستجابة السريعة للعملاء في المؤسسة محل الدراسة. الجدول رقم(29): نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لاختبار دور المتطلبات التكنولوجية في الاستجابة السريعة للعملاء.

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة
بين المجموعات	3,545	1	3,545	10,354	0,003
داخل المجموعات	9,585	28	0,342		
المجموع	13,130	29			

* مخرجات نتائج جدول تحليل الانحدار البسيط لدور المتطلبات التكنولوجية في الاستجابة السريعة للعملاء موجودة في الملحق رقم(19)

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.v22*

من خلال هذا الجدول يتبين لنا وجود دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 5% للمتغير المستقل المتطلبات التكنولوجية في تحقيق الاستجابة السريعة للعملاء والذي يمثل البعد الثاني في الميزة التنافسية، ويؤكد معنوية هذا الدور قيمة كل من (F) المحسوبة (10,354) والدلالة الإحصائية (0,003) مما يشير إلى وجود دور لمتغير المستقل المتطلبات التكنولوجية في الاستجابة السريعة للعملاء في المؤسسة محل الدراسة وبالتالي نرفض الفرضية بصيغتها الصفرية، ونقبلها بصيغتها البديلة.

10. اختبار الفرضية: دور المتطلبات التكنولوجية في التكلفة الأقل

الجدول رقم(30): نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار دور المتطلبات التكنولوجية في التكلفة الأقل.

المتغير المستقل	معامل الانحدار B	قيمة T المحسوبة	مستوى الدلالة (sig)	قيمة F المحسوبة	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²
المتطلبات التكنولوجية	0,559	3,221	0,003	10,373	0,520	0,270

مستوى الدلالة ($\alpha = 0,05$) المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.v22[†] من خلال الجدول تبين وجود دور معنوي ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (5%) للمتغير المستقل وهو المتطلبات التكنولوجية في تحقيق التكلفة الأقل و يؤكد معنوية هذا الدور قيمة كل من (F) المحسوبة والتي بلغت (10,373)، وقيمة (T) المحسوبة البالغة (3,221)، بمستوى دلالة (0,003) وهو أقل من (0,05)، وذلك بمعامل الانحدار (B) الذي بلغ (0,559)، كما أن قوة العلاقة بين المتغيرين كانت 52% ولقد فسر متغير الاستجابة السريعة للعملاء 27% من التباين في مستوى المتطلبات التكنولوجية بالاعتماد على قيمة R²، وبالتالي نرفض الفرضية بصيغتها الصفرية، ونقبلها بصيغتها البديلة.

أي المتطلبات التكنولوجية لها دور في تحقيق التكاليف الأقل في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى المعنوية 0,05

* مخرجات نتائج جدول تحليل التباين الاحادي لدور المتطلبات التكنولوجية في الاستجابة السريعة للعملاء موجودة في الملحق رقم(19)

† مخرجات نتائج جدول تحليل الانحدار البسيط لدور المتطلبات التكنولوجية في التكلفة الأقل موجودة في الملحق رقم(20)

الجدول رقم(31): نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لاختبار دور المتطلبات التكنولوجية في التكلفة الأقل

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة
بين المجموعات	2,086	1	2,086	10,373	0,003
داخل المجموعات	5,631	28	0,201		
المجموع	7,717	29			

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.v22*

من خلال هذا الجدول يتبين لنا وجود دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 5% للمتغير المستقل المتطلبات التكنولوجية في تحقيق التكلفة الأقل والذي يمثل البعد الثالث في الميزة التنافسية, ويؤكد معنوية هذا الدور قيمة كل من (F) المحسوبة (10,373) والدلالة الإحصائية (0,003) مما يشير إلى وجود دور لمتغير المستقل المتطلبات التكنولوجية في تحقيق التكلفة الأقل في المؤسسة محل الدراسة وبالتالي نرفض الفرضية بصيغتها الصفرية, ونقبلها بصيغتها البديلة.

* مخرجات نتائج جدول تحليل التباين الأحادي لدور المتطلبات التكنولوجية في التكلفة الأقل موجودة في الملحق رقم(20)

خلاصة الفصل:

تعرفنا في هذا الفصل على مؤسسة اتصالات الجزائر - بالوادي - وكذلك الهيكل التنظيمي الذي تسير وفقه هذه المؤسسة, ولقد اعتمدنا في إنجاز هذا العمل على طريقة الاستبانة التي وزعناها على موظفين المؤسسة محل الدراسة, والتي تحتوي على محورين: نظم المعلومات الالكترونية, والميزة التنافسية, وهدفنا من خلالها على الإجابة على إشكالية بحثنا المتمثلة في " ما دور نظم المعلومات الالكترونية في تحقيق الميزة التنافسية لمؤسسة اتصالات الجزائر - بالوادي -, وبعد استرجاعها قمنا بتفريغها وتحليل بياناتها باستخدام أساليب إحصائية عديدة كالنسب المئوية, المتوسط الحسابي, الانحراف المعياري, تحليل الانحدار البسيط, اختبار معامل الالتواء, اختبار معامل التفلطح, اختبار T للعينة المستقلة, تحليل التباين الأحادي, ثم قمنا بعرض وتحليل وتفسير نتائج الدراسة الميدانية واختبار الفرضيات, وتوصلنا إلى قبول الفرضية الرئيسية وبالتالي الإجابة على الإشكالية الرئيسية للبحث.

الخاتمة

الخاتمة:

لقد كان التركيز في السنوات الماضية مركّزا على التكلفة الأقل باعتبارها مصدرا أو بعدا أساسيا لتحقيق الميزة التنافسية للمؤسسة، لكن مع مرور الزمن ظهر بعدا آخر والمتمثل في تحقيق التميز في الخدمات المقدمة، ثم بعد ذلك أصبحت الاستجابة السريعة لحاجات ورغبات العملاء المتغيرة مع تغير الزمن خاصة في فترة التسعينات بسبب ديناميكية الأسواق، فيما بعد خاصة في عصرنا الحالي برز بعد آخر وهو نظم المعلومات الالكترونية والتي أصبح وجودها جديها للمؤسسات بما تحمله من تكنولوجيا متطورة تمكن من رصد وتحديد وقياس التغيرات في العوامل والمتغيرات البيئية الداخلية والخارجية حيث توفر هذه النظم المعلومات اللازمة لصياغة وإعداد القرارات المناسبة في الوقت المناسب والتي تميزها عن غيرها من المؤسسات، وبالتالي تحقيق ميزة تنافسية.

نتائج الدراسة:

لقد توصلنا من خلال هذه الدراسة إلى عدة نتائج حول " دور نظم المعلومات الالكترونية تعزيز الميزة التنافسية "، حيث يمكن تقسيمها إلى:

❖ النتائج النظرية:

- المعلومات لها دور هام في توجيه المؤسسة كما تشكل المورد والمشغل للنظام والمحرك الاساسي له.
- النظام ما هو الا عبارة عن مجموعة من العناصر المترابطة فيما بينها تعمل من خلال تفاعلها ضمن اطار معين على تحويل المدخلات إلى مخرجات تتلاءم مع محيط المؤسسة وذلك لتحقيق أهداف معينة.
- نظم المعلومات الالكترونية لها دورا هاما في مساندة الإدارة العليا في اتخاذ القرارات المناسبة وفي الوقت المناسب.
- نظم المعلومات الالكترونية نظام مستقر لأنه يزود الإدارة بالمعلومات تبعا لبرنامج معين .
- نظم المعلومات الالكترونية نظام مرن مع البيئة التنافسية يراجع ويحدث باستمرار ويستجيب بسرعة للتغيرات البيئية.
- نظم المعلومات يساعد على التنبؤ بالمستقبل والاحتمالات المتوقعة.
- تقوم نظم المعلومات الالكترونية بإصدار مختلف التقارير الدقيقة بأشكالها المتعددة في الوقت المناسب ولكل مستوى.

- يقوم نظام المعلومات الالكتروني بتقييم نشاطات المؤسسة أو المنظمة من خلال المعلومات الدقيقة المقدمة من أجل بدائل استراتيجية مستقبلية.
 - يقوم نظم المعلومات الالكتروني بحفظ وتخزين جميع المعلومات التي تتعامل معها المؤسسة ومعالجتها مع توفير إمكانية استرجاعها بالشكل والوقت المناسب والحجم الذي يخدم المستفيد من خلال البت الانتقائي للمعلومات.
 - لنظم المعلومات الالكتروني بعض العيوب والمتمثلة في سهولة الغش والتلاعب مع صعوبة اكتشافها أي هنا التلاعب يكون الكترونيا غير ملموس وغير مرئي وبالتالي لا يخلف أي دليل أو اثر وهذا يؤثر على عمل نظام المعلومات الالكتروني, بالإضافة الى الفيروسات التي لها تأثير سلبي مباشر على ذاكرة الكمبيوتر مما يؤدي الى تلف كامل أو جزئي للبيانات المخزنة, وكذلك عدم وجود أدلة جيدة للمراجعة أي صعوبة في عملية تتبع البيانات والمعلومات من مصادرها الى نتائجها للتحقق منها والانشطة الالكترونية لا تسمح بذلك, لأن البيانات المخزنة يتم تخزينها في سندات غير مرئية على شكل وحدات الكترونية لا يستطيع قراءتها الا الحاسب في برنامج مخصص لها, وكذلك اختفاء السجلات المادية.
 - فيما يخص الإطار المفاهيمي للميزة التنافسية نرى أن هذا المصطلح يعد من المفاهيم الأكثر تداولاً على المستوى الاقتصادي والإداري, مع ضرورة إعطاء البعد الالكتروني لها.
 - الميزة التنافسية هي قدرة المؤسسة على اكتساب خاصية منفردة عن بقية المنافسين من أجل البقاء والاستمرار.
 - من بين الأهداف التي تسعى المؤسسة إلى تحقيقها هي الميزة التنافسية وذلك من خلال تعزيز قدرتها على المنافسة.
 - لا يمكن لأي مؤسسة أن تتمتع بميزة تنافسية إلا إذا توافرت لديها مجموعة من مصادر تنشأ من خلالها هذه الميزة كتقديم خدمات جديدة ومتميزة أو من ناحية التكلفة الأقل أو امتلاك هذه المؤسسة القدرة على التجديد والابتكار والتكيف مع محيطها وحاجات عملائها بطريقة أفضل من منافسيها.
- ❖ النتائج التطبيقية:**
- أظهرت النتائج أن أفراد عينة الدراسة يعتبرون أن مؤسسة اتصالات الجزائر - بالوادي - تقوم بتبني مجالات نظم المعلومات الالكترونية وهي نظم المعلومات والمتطلبات التكنولوجية.

- كما أظهرت الدراسة أن مؤسسة اتصالات الجزائر - بالوادي - تستجيب لكل ما يحدث حولها من متغيرات وذلك من خلال فهم ومعرفة حاجات ورغبات الأفراد المتغيرة مع تغير الزمن (باستمرار) والاستجابة لها في الوقت المناسب وأقل منه من السنوات السابقة، وتسعى المؤسسة أيضا إلى تخفيض التكاليف باستمرار مع المحافظة على تميز خدماتها المقدمة للعملاء.
- بعد اختبار الفرضيات تبين وجود دور معنوي بشكل ايجابي لنظم المعلومات الالكترونية في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسة عند مستوى الدلالة (0,05).
- وجود دور معنوي بشكل ايجابي لنظم المعلومات الالكترونية في تحقيق تميز الخدمات عند مستوى الدلالة (0,05).
- وجود دور معنوي لنظم المعلومات الالكترونية في الاستجابة السريعة للعملاء عند مستوى الدلالة (0,05).
- وجود دور معنوي لنظم المعلومات الالكترونية في تحقيق التكلفة الأقل عند مستوى الدلالة (0,05).
- وجود دور معنوي لنظم المعلومات في تحقيق تميز الخدمات عند مستوى الدلالة (0,05).
- عدم وجود دور معنوي لنظم المعلومات في تحقيق الاستجابة السريعة للعملاء عند مستوى الدلالة (0,05).
- وجود دور معنوي لنظم المعلومات في تحقيق التكلفة الأقل عند مستوى الدلالة (0,05).
- وجود دور معنوي للمتطلبات التكنولوجية في تحقيق تميز الخدمات عند مستوى الدلالة (0,05).
- وجود دور معنوي للمتطلبات التكنولوجية في تحقيق الاستجابة السريعة للعملاء عند مستوى الدلالة (0,05).
- وجود دور معنوي للمتطلبات التكنولوجية في تحقيق التكلفة الأقل عند مستوى الدلالة (0,05).

❖ التوصيات:

- في ضوء النتائج السابقة، تم التوصل إلى التوصيات التالية:
- دمج نظام المعلومات الالكتروني في المؤسسة - اتصالات الجزائر - لتكون احد مداخل تحقيق الميزة التنافسية فضلا على المداخل الأخرى لأنها تعتبر من نقاط القوة التي تمتلكها المؤسسة.

- يجب على المؤسسة استحداث وحدات إدارية متخصصة بجوانب نظام المعلومات الالكتروني تناط بها واجبات ووظائف أوسع وأشمل من أقسام نظام المعلومات الإدارية.
- ضرورة استمرار اهتمام المؤسسة بالأبعاد التي تحقق لها التفوق والتميز, والعمل على بناء المزايا التنافسية واستدامتها.
- على المؤسسة وضع قاعدة بيانات للمنافسين لمعرفة تحركاتهم.
- الاهتمام بالموارد البشري, وكذا تخصيص دورات تكوينية لتدريبهم في هذا المجال.

❖ أفاق البحث:

من خلال الدراسة التي قمنا بها توجهت أذهاننا لصياغة بعض الإشكاليات لتكون مجال بحث في المستقبل وهي:

- مساهمة المتطلبات التكنولوجية لنظم المعلومات الالكترونية لتحقيق التميز في ظل الاقتصاد المعرفي.
- دور نظام المعلومات الالكتروني في تحقيق الاستجابة السريعة للعملاء.
- مساهمة تكنولوجيا المعلومات وشبكات الاتصال في تنفيذ نظم المعلومات.
- أثر استخدام المتطلبات التكنولوجية في تعزيز الميزة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية.

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المراجع

أولاً: المراجع العربية

1. الكتب:

- 1/ علاء عبد الرزاق سالمى، نظم إدارة المعلومات، معهد التنمية الإدارية، الدوحة، قطر، 2003.
- 2/ كمال الدين مصطفى دهاوي وسمير كامل محمد، نظم المعلومات الحاسوبية، دار الجامعة الجديدة، 2002.
- 3/ سليم الحسنية، نظم المعلومات الإدارية نما، إدارة المعلومات في عصر المنظمات الرقمية، الطبعة الثالثة، الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2001.
- 4/ سيد محمد جاب الرب، نظم المعلومات الإدارية الأساسيات والتطبيقات الإدارية، جامعة قناة السويس، 2013، 2014.
- 5/ سليمان مصطفى الدلاهمة، أساسيات نظم المعلومات الحاسوبية وتكنولوجيا المعلومات، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2008.
- 6/ سليم إبراهيم الحسنية، نظام المعلومات الإدارية، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، طبعة الأولى 1998.
- 7/ فاضل السامرائي، هيثم محمد الزعبي، نظم المعلومات الإدارية، دار صفاء، للنشر والتوزيع، عمان، 2004.
- 8/ علاء عبد الرزاق السالمى، نظم إدارة المعلومات، معهد التنمية الإدارية، الدوحة، قطر، الطبعة الثالثة، 2013.
- 9/ علاء السالمى و آخرون، أساسيات نظم المعلومات الإدارية، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، 2005.
- 10/ دلال صادق، حميد ناصر الفتال، أمن المعلومات، دار اليازور العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة 2008.
- 11/ سعد غالب ياسين، نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، الطبعة الأولى، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، 2001.
- 12/ سونيا محمد البكري، نظم المعلومات الإدارية، دار الجامعة للنشر، مصر، 2004.
- 13/ سعد غالب ياسين، نظم المعلومات الإدارية، مركز التنمية الإدارية، الإسكندرية، 1994.
- 14/ زياد محمد الشرمان، مقدمة في نظم المعلومات الإدارية، دار الصفاء، الأردن، 2006.

- 15/ محمد محمد الهادي, التطورات الحديثة لنظم المعلومات المبنية على الكمبيوتر, دار الشروق, لبنان, 1933
- 16/ فياض حمزة رملي, مدخل معاصر لأغراض ترشيد القرارات الإدارية, الأباي للنشر والتوزيع, السودان, 2011
- 17/ السامرائي و آخرون, نظم المعلومات الإدارية, دار الصفاء, عمان, الأردن, 2004.
- 18/ مدحت عبد العالي, مقدمة الحاسبات الالكترونية, الطبعة الأولى, الدار الجامعية, الإسكندرية, 2015.
- 19/ عبد الرحمان, أحمد محمد عثمان, النظم الموزعة, الطبعة الأولى, 2016.
- 20/ عبد الرحمان أحمد, محمد عثمان, نظام التشغيل, طبعة الثالثة, 2016.
- 21/ فريد النجار, المنافسة والترويج التطبيقي, مؤسسة شهاب الجامعية للنشر, الإسكندرية, 2000.
- 22/ علي السلمي, إدارة الموارد البشرية الاستراتيجية, دار الغريب للنشر, القاهرة, 2001.
- 23/ عبد السلام أبو قحف, التنافسية وتغير قواعد اللعبة, مكتبة ومطبعة الإشعاع, الإسكندرية, 1997.
- 24/ نبيل مرسي خليل, الميزة التنافسية في مجال الأعمال, الدار الجامعية للنشر, الإسكندرية, 1999.
- 25/ مصطفى محمود أبو بكر, الموارد البشرية, مدخل لتحقيق الميزة التنافسية, الدار الجامعية, مصر, 2006.
- 26/ بوشمال عبد الرحمان, هشام حريز, التسويق كمدخل استراتيجي لتحسين القدرة التنافسية للمؤسسة, ط1, مكتبة الوفاء للنشر والتوزيع, الإسكندرية, 2014.
- 27/ محي الدين القطب, الخيار الاستراتيجي وأثره في تحقيق الميزة التنافسية, دار الحامد للنشر والتوزيع, عمان, 2012.
- 28/ محمود جاسم الصمدي, رشا محمد يوسف السعد, إدارة التسويق, دار المنهج للنشر والتوزيع, عمان, الأردن, 2007.
- 29/ حفيان عبد الوهاب, دور إدارة الموارد البشرية في تحقيق الميزة التنافسية في المنظمات, دون طبعة, دار الأيام للنشر والتوزيع, عمان, 2015.
- 30/ بلال خلف السكارنة, التخطيط الاستراتيجي, ط1, دار المسيرة, عمان, 2005.
- 31/ سعد غالب ياسين, الادارة الاستراتيجية, دار الياجوري العلمية, عمان, 1998.

2. الدوريات والمجلات:

- 32/ عوده احمد بني احمد، وليد مجلي عواودة، العلاقة بين نظم المعلومات الاستراتيجية والميزة التنافسية، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، مجلد(33)، العدد(4)، 2011.
- 33/ فايز جمعة النجار، نازم محمود احمد الملكاوي، نظم المعلومات وأثرها في مستويات الإبداع، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية وقانون جامعة جدارا الأردن، المجلة 26، العدد الثاني، 2010.
- 34/ الوافي الطيب، نظام المعلومات وأثره على عملية اتخاذ القرارات، مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، العدد 10، جامعة تبسه، الجزائر، 2010.
- 35/ عليان ربحي مصطفى، نظم وشبكات المعلومات " الانترنت نموذجاً"، المجلة العربية 3000، العدد 01، 2001.
- 36/ إبراهيم علي أبو شيب، محمد مفتاح الفطيمي، مخاطر استخدام نظم المعلومات المحاسبية الالكترونية، مجلة دراسات الاقتصاد والأعمال، عدد خاص، المجلد الخامس، مارس 2017.
- 37/ غسان قاسم داود اللامي، تحليل مكونات البيئة التحتية لتكنولوجيا المعلومات " دراسة استطلاعية في بيئة عمل عراقية"، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعية، العدد الخاص بمؤتمر الكلية.
- 38/ بحوث وأوراق العمل، التنافسية و أثرها على الاستثمارات العربية، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2011.
- 39/ غالب محمد البستنجي، أثر كفاءة نظم المعلومات التسويقية لاكتساب الميزة التنافسية في الشركات الصناعية الأردنية، أبحاث اقتصادية وإدارية، جامعة الإمام بن سعود، السعودية، العدد التاسع، 2011.
- ## 3. الرسائل الجامعية.
- 40/ فيصل سايفي، أنظمة المعلومات (استخداماتها، فوائدها وتأثيرها على تنافسية المؤسسة)، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، تخصص إدارة أعمال في العلوم الاقتصادية، جامعة الحاج لخضر باتنة، 2008-2009.

41/ كردودي سهام, دور المراجعة التحليلية في تحسين أداء عملية التدقيق في ظل استخدام تكنولوجيا المعلومات " دراسة حالة مركب تكرير الملح لوطية بسكرة ", أطروحة دكتوراه, كلية العلوم الاقتصادية والتجارة وعلوم التسيير, جامعة محمد خيضر بسكرة, 2014-2015.

42/ عثمانى عياشة, دور التسويق في زيادة تنافسية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة, مذكرة لنيل شهادة الماجستير, تخصص اقتصاد وتسيير منظمات, 2010-2011.

43/ حسين وليد عباس, استراتيجية الموارد البشرية للتكاليف لدعم الميزة التنافسية, مذكرة ماجستير, كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير, تخصص محاسبة وتدقيق, سنة 2010-2011.

44/ نحاسه رتيبة, أهمية اليقظة التنافسية في تنمية الميزة التنافسية للمؤسسة, مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية, فرع إدارة الأعمال, 2002-2003.

45/ هبة حسين الداسي, إدارة المعرفة ودورها في تحقيق الميزة التنافسية, مذكرة لنيل شهادة الماجستير, تخصص إدارة أعمال, كلية الاقتصاد, جامعة دمشق, 2006-2007.

46/ سمية حرنان, ترشيد التكاليف لتحقيق تنافسية المؤسسة الخدمية, مذكرة لنيل شهادة ماجستير, تخصص اقتصاد وتسيير مؤسسات, العلوم الاقتصادية, 2008-2009.

4. الندوات والمؤتمرات

47/ زروخي فيروس, سكر فاطمة الزهراء, دور اليقظة الاستراتيجية في الرفع من تنافسية المؤسسات الاقتصادية, الملتقى الدولي الرابع حول المنافسة الاستراتيجية التنافسية للمؤسسة الصناعية خارج قطاع المحروقات في الدول العربية, جامعة حسيبة بن بو علي الشلف, كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير.

5. المواقع الالكترونية

48/ <http://web.archive.org/web/20150721232518/http://www.unesco.org/webworld/ramp/html/r9704e/r9704e0x.htm> تاريخ الاطلاع 2023/03/23 على الساعة 13.30 مساء

49/ <https://ar.Warbletoncouncil.Org> تاريخ الاطلاع يوم 29 افريل 2023 على الساعة الثالثة مساء

- 50/ https://www.computerhistory.org/revolution/memory-storage/?fbclid=IwAR0oAYZ_pbUuWj4WSo4EaQytm_41pEw1aguBYaQYT0RK6hDC9TlaOZ5xc-I تاريخ الاطلاع 2023/03/25 على الساعة 20.00
- 51/ <http://www.unm.edu/~tbeach/terms/inputoutput.html?fbclid=IwAR1bDCXiTJiM2UVINazYdF9244TRM0NAH5r3SkBgsCPx10HzaDligQUxDas> تاريخ الاطلاع 2023/02/18 على الساعة 21.00 مساء
- 52/ <http://web.archive.org/web/201311271145607/http://windows.microsoft.com:80/en-US/windows-vista/Parts-of-a-computer> تاريخ الاطلاع 2023/02/03 على الساعة 17.00
- 53/ <https://smallbusiness.chron.com/advantages-disadvantages-traditional-file-organization-41400.html.02Mars2023?fbclid=IwAR1kstlCgM4orR1d59SMwkQErfYYME9l5h9H0kK7ctB64OvESgPOOPZqXF0> تاريخ الاطلاع 2023/01/03 على الساعة 16.30 مساء
- 54/ Ibid.

6. المراجع الأجنبية:

- 55/ structured computer organization 5 e 2006 pearson prentice hall p-p 27-26tanenbaaum.anderew s
- 56/ L.Rahman, S.Kaiser, A.Rahman,A.Hossain,Computer Fundamentals and ICT,2016,Daffodil International University Press.PAGE:151-165.
- 57/ L.Rahman, Kaiser, A.Rahman,A.Hossain,Op.cit,P-:176-210
Abraham.S,Peter,B,G,Grag.G,Operating System Concepts,9/E,2013,WILEY,P:74.
- 58/ Hussain Alhassan,Christian Bach,Operating System and Decision Making, ASEE2014 Zone I Conference,April3 _5,2014,University Of Bridgeport, CT,USA,P:5.
- 59/ Elmasri & navath, fundamentals of data base systems.
7/e,pearson,2016,p:4.

- 60/ Coronel & moris & rob, database systems designe.implantation and. Management.9/e, cengage learning,2016,p:30-40.
- 61/ I Teorey et all, Database Design: Kanw it all, 1 st ed. Burlington, MA,: Morgam Kaufmann Publishers;2009,P-P90-215.
- 62/ I Avi Silberschatz, Henry F, Korth, S.Sudarshan, Datbase System Concepts, 6/E,McGraw-Hill,P:27.
- 63/ Satinder Bal Gupta, Aditya Mittal Interduction to Databases Management System,Laxmi Publications Pvt Limited, 1/E,2009,P:190.
- 64/ Phlipkotler Bernard, Dubois et Dephine Manceau le marketing management, 11eme editionpearsonédication paris, France, 2003
- 65/ michel porter,lavantage concurrentiel ,edition dunod,paris,1999,p8.

قائمة الجداول

قائمة الجداول		
الرقم	العنوان	الصفحة
01	درجات مقياس ليكرت الخماسي.	خ
02	معاملات ثبات الصدق.	ذ
03	توزيع أفراد العينة حسب الجنس.	96
04	توزيع أفراد العينة حسب السن.	97
05	توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي.	98
06	توزيع أفراد العينة حسب عدد سنوات الخبرة.	99
07	توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة الحالية.	101
08	نتائج معامل الالتواء ومعامل التفلطح.	102
09	الحدود الدنيا والعليا لمقياس ليكرت الخماسي (Likert)	103
10	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة عن عبارات محور نظم المعلومات الالكترونية.	103-104
11	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة عن عبارات محور الميزة التنافسية	105-106
12	نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار دور نظم المعلومات الالكترونية في تحقيق الميزة التنافسية.	108
13	نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لاختبار دور نظم المعلومات الالكترونية في تحقيق الميزة التنافسية.	109
14	نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار دور نظم المعلومات الالكترونية في تحقيق تميز الخدمات.	110
15	نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لاختبار دور نظم المعلومات الالكترونية في تحقيق تميز الخدمات.	111
16	نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار دور نظم المعلومات الالكترونية في الاستجابة السريعة للعملاء.	111

112	نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لاختبار دور نظم المعلومات الالكترونية في تحقيق الاستجابة السريعة للعملاء	17
113	نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار دور نظم المعلومات الالكترونية في تحقيق التكلفة الأقل.	18
114	نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لاختبار دور نظم المعلومات الالكترونية في تحقيق التكلفة الأقل.	19
115	نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار دور نظم المعلومات في تحقيق تميز الخدمات.	20
115	نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لاختبار دور نظم المعلومات في تحقيق تميز الخدمات.	21
116	نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار دور نظم المعلومات في الاستجابة السريعة للعملاء.	22
117	نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لاختبار دور نظم المعلومات في الاستجابة السريعة للعملاء.	23
117	نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار دور نظم المعلومات في التكلفة الأقل.	24
118	نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لاختبار دور نظم المعلومات في التكلفة الأقل.	25
118	نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار دور المتطلبات التكنولوجية في تميز الخدمات.	26
119	نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لاختبار دور المتطلبات التكنولوجية في تميز الخدمات.	27
120	نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار دور المتطلبات التكنولوجية في الاستجابة السريعة للعملاء.	28
121	نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لاختبار دور المتطلبات التكنولوجية في الاستجابة السريعة للعملاء.	29
121	نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار دور المتطلبات التكنولوجية في التكلفة الأقل.	30
122	نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لاختبار دور المتطلبات التكنولوجية في التكلفة الأقل.	31

قائمة الأشكال

قائمة الأشكال		
الرقم	العنوان	الصفحة
01	نموذج الدراسة.	ث
02	مكونات النظام.	23
03	مكانة نظام المعلومات في المؤسسة.	33
04	مكونات إدارة قواعد البيانات.	49
05	مصادر الميزة التنافسية.	64
06	سلسلة القيمة لبورتر.	66
07	التنظيم الهيكلي الجديد للمديرية العامة لاتصالات الجزائر.	78
08	الهيكل التنظيمي للمديرية العملية لولاية الوادي.	81
09	مخطط هيكلي لأقسام ومصالح مديرية الفرعية لاتصالات الجزائر.	82
10	أقسام ومصالح المديرية الفرعية.	85
11	مخطط تنظيمي لوكالة الاتصالات التجارية ونقطة التواجد.	86
12	مخطط هيكلي لنيابة المديرية للمهام والدعم.	88
13	توزيع أفراد العينة حسب الجنس.	96
14	توزيع أفراد العينة حسب العمر.	97
15	توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي.	98
16	توزيع أفراد العينة حسب عدد سنوات الخبرة.	100
17	توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة الحالية.	101

قائمة المحتويات

الفهرس

الصفحة	الموضوع
أ	مقدمة
ب	منهجية البحث.
ب	إشكالية الدراسة و أسئلة.
ت	فرضيات الدراسة.
ث	نموذج الدراسة.
ث - ج	التعاريف الإجرائية.
ح	أهداف وأهمية الدراسة.
ح	أسباب ودوافع اختيار الموضوع.
خ	حدود الدراسة ومنهجها.
خ	أداة الدراسة و الأساليب المستخدمة.
خ	أداة الدراسة.
د	مجتمع وعينة الدراسة.
د	طرق جمع البيانات.
د	الأساليب الإحصائية المستخدمة.
ذ	صدق وثبات الدراسة.
ر- ض	الدراسات السابقة.
ر-ز-س	الدراسات المتعلقة بنظم المعلومات.
س-ش-	الدراسات المتعلقة بالميزة التنافسية.
ص	دراسات قريبة للموضوع.
ض	التعليق على الدراسات السابقة.
ع	هيكل البحث
	الفصل الأول: الإطار النظري لنظم المعلومات الالكترونية.
19	تمهيد
20	المبحث الأول: مدخل مفاهيمي لنظم المعلومات

20	المطلب الأول: مفاهيم حول النظام والمعلومة
20	الفرع الأول: تعريف النظام
21	الفرع الثاني: أنواع ومكونات النظام
21	أولاً: أنواع النظام
23-22	ثانياً: مكونات النظام
24	الفرع الثالث: تعريف المعلومة وأنواعها
24	أولاً: تعريف المعلومة
25-24	ثانياً: أنواع المعلومة
25	الفرع الرابع: خصائص المعلومات وأمنها
26-25	أولاً: خصائص المعلومات
26	ثانياً: أمن المعلومات
26	المطلب الثاني: ماهية نظم المعلومات
27	الفرع الأول: تعريف نظم المعلومات
28	الفرع الثاني: مراحل تطور نظم المعلومات
30-29	الفرع الثالث: أنواع نظم المعلومات
30	المطلب الثالث: أساسيات في إطار نظم المعلومات
31-30	الفرع الأول: وظائف نظم المعلومات
32-31	الفرع الثاني: خصائص نظم المعلومات
32	الفرع الثالث: مكانة نظم المعلومات في المؤسسة
34	المبحث الثاني: أدبيات نظرية حول نظم المعلومات الالكترونية
34	المطلب الأول: تعريف نظم المعلومات الالكترونية
36-35	المطلب الثاني: خصائص نظم المعلومات الالكترونية
36	المطلب الثالث: مزايا وعيوب نظم المعلومات الالكترونية
37-36	الفرع الأول: مزايا نظم المعلومات الالكترونية
39-38	الفرع الثاني: عيوب نظم المعلومات الالكترونية
40-39	المطلب الرابع: البنية التحتية لنظم المعلومات الالكترونية

46-40	الفرع الأول: مكونات المادية البرمجية للحاسوب
52-46	الفرع الثاني: نظم إدارة قواعد إدارة البيانات
53	خلاصة الفصل
	الفصل الثاني: الميزة التنافسية في ظل نظم المعلومات الالكترونية
54	تمهيد
55	المبحث الأول: مدخل مفاهيمي إلى الميزة التنافسية
55	المطلب الأول: ماهية التنافسية
55	الفرع الأول: تعريف التنافسية
56	الفرع الثاني: أنواع التنافسية
57	الفرع الثالث: عوامل التنافسية
58-57	الفرع الرابع: مؤشرات قياس التنافسية
59	المطلب الثاني: عموميات حول الميزة التنافسية
59	الفرع الأول: مفهوم الميزة التنافسية
61-60	الفرع الثاني: أنواع الميزة التنافسية
62	الفرع الثالث: خصائص الميزة التنافسية
63-62	الفرع الرابع: مصادر الميزة التنافسية
64	المطلب الثالث: الميزة التنافسية لدى porter
67-64	الفرع الأول: سلسلة خلق القيمة لدى porter
68	الفرع الثاني: أبعاد porter في الميزة التنافسية
70-68	الفرع الثالث: القوى الخمسة لدى porter
71	المبحث الثاني: مساهمة نظم المعلومات الالكترونية في تعزيز الميزة التنافسية
71	المطلب الأول: مميزات نظم المعلومات الالكترونية في تعزيز الميزة التنافسية
72-71	المطلب الثاني: فوائد نظم المعلومات الالكترونية في تعزيز الميزة التنافسية
73-72	المطلب الثالث: دور نظم المعلومات الالكترونية في تحقيق الميزة التنافسية
74	خلاصة الفصل.
	الفصل الثالث: دراسة ميدانية لمؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي

75	تمهيد
76	المبحث الأول: تقديم عام لمؤسسة اتصالات الجزائر-بالوادي-
76	المطلب الأول: نبذة عن مجمع اتصالات الجزائر-بالوادي-
81	المطلب الثاني: نظرة على المديرية العملية بالوادي
94	المطلب الثالث: مهام ونشاطات المديرية العملية بالوادي.
94	المطلب الرابع: مؤهلات اتصالات الجزائر في المحيط الاقتصادي الجديد
97	المبحث الثاني: عرض وتحليل نتائج الدراسة.
97	المطلب الأول: خصائص عينة الدراسة.
102	المطلب الثاني: اختبار التوزيع الطبيعي.
109	المبحث الثالث: اختبار الفرضيات.
123	خلاصة الفصل.
127-124	خاتمة عامة(النتائج والتوصيات وأفاق البحث).
138-128	قائمة المراجع.
135-134	قائمة الجداول
136	قائمة الاشكال
138-135	الفهرس
156-139	الملاحق.

قائمة الملاحق



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي -

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

استبيان

أخي الفاضل...أختي الفاضلة...السلام عليكم ورحمة الله...تحية طيبة وبعد:
يسرنا أن نتقدم إليكم بفائق الاحترام والتقدير, ونلفت عنايتكم الكريمة أن هذا الاستبيان قد أعد بهدف الحصول على البيانات الخاصة بالجانب الميداني لإعداد مذكرة ماستر في علوم التسيير حول: نظم المعلومات الالكترونية ودورها في تعزيز الميزة التنافسية في المؤسسة الاقتصادية - دراسة حالة حول مؤسسة اتصالات الجزائر - بالوادي. نظرا لأهمية مشاركتكم في تحقيق الهدف العلمي, نأمل منكم التكرم بالإجابة على أسئلة هذا الاستبيان بكل موضوعية ودقة, كما نحيطكم علما أن جميع إجاباتكم لن تستخدم إلا لغرض البحث العلمي فقط, ودون الإشارة إلى شخصكم الكريم.

شكرا على حسن تعاونكم... وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير

الأستاذ المشرف:

عيشوش محمد الحافظ

من إعداد الطالبات:

ولاي وئام

قسوم هادية

العبيدي منال

الجزء الأول: البيانات الشخصية

								الجنس
					أنثى		ذكر	
	أكثر من 50		50-41		40-31		فاقل 30	العمر بالسنوات
	دراسات عليا		جامعي		تقني سامي		ثانوي	المؤهل العلمي
	أكثر من 15		15-11		10-6		5 سنوات فاقل	سنوات العمل بالمؤسسة
	مصالح تجارية		مصالح تقنية		مصالح مالية		مصالح إدارية	الوظيفة الحالية

المحور الأول: نظم المعلومات الالكترونية						
عبارات القياس	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
أولاً: نظم المعلومات						
1						تعتبر المعلومات مصدراً أساسياً لدعم عملية اتخاذ القرارات في المؤسسة
2						تعتمد الإدارة العليا في اتخاذ القرارات على المعلومات التي تزودها نظم المعلومات الالكترونية
3						يساهم الموظفون مهما كان مستواهم الإداري في تصميم وتطوير نظم المعلومات في المؤسسة
4						تساهم الإدارة الالكترونية في عمليات التخطيط وبناء نظم معلومات للمؤسسة
5						يتميز نظام المعلومات الإلكتروني في المؤسسة بالفعالية
ثانياً: المتطلبات التكنولوجية						
6						تعالج المعلومات في مؤسستكم بطريقة إلكترونية
7						لدى المؤسسة أجهزة كمبيوتر توفر السرعة في الدخول ومعالجة للمعلومات وتحديثها باستمرار
8						تتوفر لدى المؤسسة شبكة اتصالات حديثة وفعالة تنقل المعلومات داخل المؤسسة
9						لدى المؤسسة قاعدة بيانات كافية وشاملة تستجيب لمتطلبات العمل في المؤسسة
المحور الثاني: الميزة التنافسية						

					أولاً: تميز الخدمات
					10 تخضع الخدمات التي تقدمها المؤسسة إلى التحسين المستمر
					11 تستقبل المؤسسة آراء العملاء حول الخدمات المقدمة
					12 يساهم تميز الخدمات من قبل المؤسسة على مواجهة التهديدات التنافسية
					13 تقدم المؤسسة خدماتها بشكل صحيح وعدم حدوث الأخطاء فيها
					14 تلي المؤسسة طلبات العملاء في الوقت المناسب
					ثانياً: الاستجابة السريعة للعملاء
					15 لدى العاملين القدرة على تلبية طلبات العملاء في وقت أقل منه في السنوات السابقة
					16 تلتزم المؤسسة بتلبية طلبات العملاء في الوقت المتفق عليه
					ثالثاً: التكلفة الأقل
					17 عملت تكنولوجيا المعلومات على تخفيض التكاليف في المؤسسة
					18 تعمل المؤسسة على الاستفادة من تجارب المؤسسات السابقة في نفس القطاع من ناحية تخفيض التكاليف.
					19 تعمل المؤسسة على تقديم الخدمات بأقل الأسعار
					20 يساهم تخفيض التكاليف في الخدمات المقدمة من طرف المؤسسة في زيادة الرضا لدى العميل

قائمة محكمي الاستبانة

الرقم	الاسم واللقب	الوظيفة
01	محمد الحافظ عيشوش	أستاذ محاضر أ بقسم علوم التسيير, كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير, جامعة حمة لخضر, الوادي.
02	ريم بن عيسى	أستاذ محاضر أ بقسم علوم التسيير, كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير, جامعة حمة لخضر, الوادي.
03	الهاشمي تامة	أستاذ مساعد بقسم علوم التسيير, كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير, جامعة حمة لخضر, الوادي.
04	عبد الحكيم الشاهد	أستاذ محاضر أ بقسم علوم التسيير, كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير, جامعة حمة لخضر, الوادي.

➤ أولاً: دراسة خصائص عينة الدراسة

ملحق رقم (03): توزيع أفراد العينة حسب الجنس (التكرارات, النسب المئوية).

الجنس		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ذكر	21	70.0	70.0	70.0
	أنثى	9	30.0	30.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

ملحق رقم (04): توزيع أفراد العينة حسب السن (التكرارات, النسب المئوية).

السن		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	سنة 30 من أقل	5	16.7	16.7	16.7
	سنة 40 الى 31 من	14	46.7	46.7	63.3
	سنة 50 الى سنة 41 من	6	20.0	20.0	83.3
	سنة 50 من أكثر	5	16.7	16.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

ملحق رقم (05): توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي (التكرارات, النسب المئوية).

التعليمي_المستوى		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	سامي تقني	9	30.0	30.0	30.0
	جامعي	16	53.3	53.3	83.3
	عليا دراسات	5	16.7	16.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

ملحق رقم (06): توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية (تكرارات, نسب المئوية).

المهنية_الخبرة

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide سنوات خمس من أقل	6	20.0	20.0	20.0
سنوات 10 الى 6 من	10	33.3	33.3	53.3
سنة 15 الى 11 من	5	16.7	16.7	70.0
سنة 15 من أكثر	9	30.0	30.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

ملحق رقم (07): توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة الحالية (تكرارات, النسب المئوية).

الحالية_الوظيفة

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide ادارية مصالح	11	36.7	36.7	36.7
مالية مصالح	4	13.3	13.3	50.0
تقنية مصالح	9	30.0	30.0	80.0
تجارية مصالح	6	20.0	20.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

➤ ثانيا: نتائج اختبار التوزيع الطبيعي

الملحق رقم (08): اختبار معامل الالتواء والتفلطح للمتغيرات المستقلة والتابعة.

اختبار معامل الالتواء والتفلطح لنظم المعلومات

Statistiques descriptives

	N	Skewness		Kurtosis	
		Statistiques	Erreur std.	Statistiques	Erreur std.
المعلومات_نظم	30	-.684	.427	1.151	.833
N valide (liste)	30				

اختبار معامل الالتواء والتفلطح للمتطلبات التكنولوجية

Statistiques descriptives

	N	Skewness		Kurtosis	
		Statistiques	Erreur std.	Statistiques	Erreur std.
التكنولوجية_المتطلبات	30	-.996	.427	1.331	.833
N valide (liste)	30				

اختبار معامل الالتواء والتفلطح لتمييز الخدمات

Tests de normalité

Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
Statistiques	ddl	Sig.	Statistiques	ddl	Sig.

الخدمات تميز	.169	30	.029	.931	30	.051

a. Correction de signification de Lilliefors

اختبار معامل الالتواء والتفطح للاستجابة السريعة للعملاء

Statistiques descriptives

	N	Skewness		Kurtosis	
	Statistiques	Statistiques	Erreur std.	Statistiques	Erreur std.
للملاء_السريعة_الاستجابة	30	-1.104	.427	1.587	.833
N valide (liste)	30				

اختبار معامل الالتواء والتفطح للتكلفة الأقل

Statistiques descriptives

	N	Skewness		Kurtosis	
	Statistiques	Statistiques	Erreur std.	Statistiques	Erreur std.
الأقل_التكلفة	30	-.566	.427	-.381	.833
N valide (liste)	30				

الملحق رقم (09): نتائج تحليل عبارات نظم المعلومات الالكترونية.

- نظم المعلومات

		المعلومات تعتبر أساسيا مصدرا لعملية لدعم القرارات اتخاذ المؤسسة في	الإدارة تعتمد اتخاذ في العليا التي المعلومات نظم تزودها المعلومات الالكترونية	الموظفون يساهم كان مهما مستواهم في الإداري وتطوير تصميم المعلومات نظم المؤسسة في	الإدارة تساهم في الالكترونية التخطيط عمليات نظم وبناء معلومات للمؤسسة	نظام يتميز المعلومات في الإلكتروني المؤسسة بالفعالية	المعلوم_نظم ات
N	Valide	30	30	30	30	30	30
	Manquant	0	0	0	0	0	0
	Moyenne	4.50	4.23	3.53	4.20	4.40	4.1733
	Ecart type	.509	.679	1.008	.887	.675	.46307

- المتطلبات

التكنولوجية

Statistiques

		المؤسسة لدى كمبيوتر أجهزة السرعة توفر الدخول في ومعالجة للمعلومات وتحديثها باستمرار	لدى تتوفر شبكة المؤسسة حديثة اتصالات تنقل وفعالة المعلومات المؤسسة داخل	المؤسسة لدى بيانات قاعدة وشاملة كافية تستجيب العمل لمتطلبات المؤسسة في	النك_المتطلبات نولوجية
N	Valide	30	30	30	30
	Manquant	0	0	0	0
	Moyenne	4.27	4.47	4.53	4.40
	Ecart type	.907	.571	.507	.675
					4.4167
					.47946

الملحق رقم (10): تحليل عبارات محاور الاستبيان للميزة التنافسية.

- تميز الخدمات

Statistiques

	الخدمات تخضع تقدمها التي إلى المؤسسة المستمر التحسين	المؤسسة تستقبل حول العملاء آراء المقدمة الخدمات	تميز يساهم قبل من الخدمات على المؤسسة التهديدات مواجهة التنافسية	المؤسسة تقدم بشكل خدماتها وعدم صحيح الأخطاء حدوث فيها	الخدمات تميز
N	Valide	30	30	30	30
	Manquant	0	0	0	0
Moyenne		4.30	3.93	3.73	3.80
Ecart type		.750	.785	.907	1.031
					3.9417
					.65220

- الاستجابة السريعة للعملاء

Statistiques

	طلبات المؤسسة تلي الوقت في العملاء المناسب	على القدرة العاملين لدى في العملاء طلبات تلبية في منه أقل وقت السابقة السنوات	بتلبية المؤسسة تلتزم الوقت في العملاء طلبات عليه المتفق	للمع_السريعة_الاستجابة لاء
N	Valide	30	30	30
	Manquant	0	0	0
Moyenne		3.97	3.97	3.90
Ecart type		1.066	.765	.803
				3.9444
				.67286

- التكلفة الأقل

Statistiques

	تكنولوجيا عملت على المعلومات في التكاليف تخفيض المؤسسة	على المؤسسة تعمل تجارب من الاستفادة في السابقة المؤسسات ناحية من القطاع نفس التكاليف تخفيض	على المؤسسة تعمل بأقل الخدمات تقديم الأسعار	تخفيض يساهم الخدمات في التكاليف طرف من المقدمة زيادة في المؤسسة العمل لدى الرضا	الأقل التكلفة
N	Valide	30	30	30	30
	Manquant	0	0	0	0
Moyenne		4.33	4.07	4.17	4.30
Ecart type		.661	.828	.747	.596
					4.2167
					.51584

➤ ثالثا: اختبار الفرضيات

الملحق رقم (11): نتائج اختبار الانحدار البسيط والتباين الاحادي للفرضية الرئيسية.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.654 ^a	.427	.407	.42116

a. Prédictors : (Constante), الإلكترونيات المعلومات نظم

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1 Régression	3.707	1	3.707	20.898	.000 ^b
Résidus	4.966	28	.177		
Total	8.673	29			

a. Variable dépendante : التنافسية الميزة

b. Prédictors : (Constante), الإلكترونيات المعلومات نظم

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	B	Ecart standard	Bêta		
1 (Constante)	.129	.859		.151	.881
المعلومات نظم الإلكترونيات	.914	.200	.654	4.571	.000

a. Variable dépendante : التنافسية الميزة

الملحق رقم (12): اختبار الانحدار البسيط وتحليل التباين الاحادي للفرضية الثانية.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.690 ^a	.476	.457	.48055

a. Prédictors : (Constante), الإلكترونيات المعلومات نظم

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1 Régression	5.869	1	5.869	25.417	.000 ^b
Résidus	6.466	28	.231		
Total	12.335	29			

a. Variable dépendante : الخدمات_تميز

b. Prédictors : (Constante), الإلكترونيات المعلومات نظم

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	B	Ecart standard	Bêta		
1 (Constante)	-.982-	.981		-1.002-	.325
الالكترونية المعلومات نظم	1.150	.228	.690	5.042	.000

a. Variable dépendante : الخدمات_تميز

الملحق رقم (13): اختبار الانحدار البسيط وتحليل التباين الاحادي للفرضية الثالثة.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.479 ^a	.229	.202	.60120

a. Prédictors : (Constante), الالكتروني المعلومات نظم

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1 Régression	3.009	1	3.009	8.325	.007 ^b
Résidus	10.121	28	.361		
Total	13.130	29			

a. Variable dépendante : للعملاء السريعة الإستجابة

b. Prédictors : (Constante), الالكتروني المعلومات نظم

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	B	Ecart standard	Bêta		
1 (Constante)	.419	1.227		.341	.735
الالكترونية المعلومات نظم	.823	.285	.479	2.885	.007

a. Variable dépendante : للعملاء السريعة الإستجابة

الملحق رقم (14): اختبار الانحدار البسيط وتحليل التباين الاحادي للفرضية الرابعة.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.565 ^a	.320	.295	.43297

a. Prédictors : (Constante), الالكتروني المعلومات نظم

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1 Régression	2.468	1	2.468	13.163	.001 ^b
Résidus	5.249	28	.187		
Total	7.717	29			

a. Variable dépendante : الأقل التكلفة

b. Prédictors : (Constante), الالكترونية المعلومات نظم

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardizes	t	Sig.
	B	Ecart standard	Bêta		
1 (Constante)	1.024	.884		1.159	.256
الالكترونية المعلومات نظم	.746	.206	.565	3.628	.001

a. Variable dépendante : الأقل التكلفة

الملحق رقم (15): اختبار الانحدار البسيط وتحليل التباين الاحادي للفرضية الخامسة.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.577 ^a	.333	.309	.54212

a. Prédictors : (Constante), المعلومات نظم

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1 Régression	4.106	1	4.106	13.972	.001 ^b
Résidus	8.229	28	.294		
Total	12.335	29			

a. Variable dépendante : الخدمات تميز

b. Prédictors : (Constante), المعلومات نظم

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardizes	T	Sig.
	B	Ecart standard	Bêta		
1 (Constante)	.550	.913		.603	.551
المعلومات نظم	.813	.217	.577	3.738	.001

a. Variable dépendante : الخدمات تميز

الملحق رقم (16): اختبار الانحدار البسيط وتحليل التباين الاحادي للفرضية السادسة.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.298 ^a	.089	.056	.65375

a. Prédictors : (Constante), المعلومات_نظم

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1 Régression	1.163	1	1.163	2.720	.110 ^b
Résidus	11.967	28	.427		
Total	13.130	29			

a. Variable dépendante : للعملاء السريعة_الإستجابة

b. Prédictors : (Constante), المعلومات_نظم

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	T	Sig.
	B	Ecart standard	Bêta		
1 (Constante)	2.140	1.101		1.944	.062
المعلومات_نظم	.432	.262	.298	1.649	.110

a. Variable dépendante : للعملاء السريعة_الإستجابة

الملحق رقم (17): اختبار الانحدار البسيط وتحليل التباين الاحادي للفرضية السابعة.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.429 ^a	.184	.155	.47415

a. Prédictors : (Constante), المعلومات_نظم

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1 Régression	1.422	1	1.422	6.323	.018 ^b
Résidus	6.295	28	.225		
Total	7.717	29			

a. Variable dépendante : الأقل_التكلفة

b. Prédictors : (Constante), المعلومات_نظم

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	B	Ecart standard	Bêta		
1 (Constante)	2.221	.798		2.783	.010
المعلومات_نظم	.478	.190	.429	2.515	.018

a. Variable dépendante : الأقل_التكلفة

الملحق رقم (18): اختبار الانحدار البسيط وتحليل التباين الاحادي للفرضية الثامنة.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.570 ^a	.325	.300	.54548

a. Prédictors : (Constante), التكنولوجيا_المتطلبات

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1 Régression	4.004	1	4.004	13.457	.001 ^b
Résidus	8.331	28	.298		
Total	12.335	29			

a. Variable dépendante : الخدمات_تميز

b. Prédictors : (Constante), التكنولوجيا_المتطلبات

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	B	Ecart standard	Bêta		
1 (Constante)	.519	.938		.553	.585
التكنولوجيا_المتطلبات	.775	.211	.570	3.668	.001

a. Variable dépendante : الخدمات_تميز

الملحق رقم (19): اختبار الانحدار البسيط وتحليل التباين الاحادي للفرضية التاسعة.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.520 ^a	.270	.244	.58508

a. Prédictors : (Constante), التكنولوجيا_المتطلبات

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1 Régression	3.545	1	3.545	10.354	.003 ^b
Résidus	9.585	28	.342		
Total	13.130	29			

a. Variable dépendante : العملاء_السريعة_الإستجابة

b. Prédictors : (Constante), التكنولوجيا_المتطلبات

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	B	Ecart standard	Bêta		
1 (Constante)	.724	1.007		.719	.478
التكنولوجية المتطلبات	.729	.227	.520	3.218	.003

a. Variable dépendante : للعملاء السريعة الإستجابة

الملحق رقم (20): اختبار الانحدار البسيط وتحليل التباين الاحادي للفرضية العاشرة.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.520 ^a	.270	.244	.44844

a. Prédictors : (Constante), التكنولوجية المتطلبات

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1 Régression	2.086	1	2.086	10.373	.003 ^b
Résidus	5.631	28	.201		
Total	7.717	29			

a. Variable dépendante : الأقل التكلفة

b. Prédictors : (Constante), التكنولوجية المتطلبات

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	B	Ecart standard	Bêta		
1 (Constante)	1.746	.771		2.263	.032
التكنولوجية المتطلبات	.559	.174	.520	3.221	.003

a. Variable dépendante : الأقل التكلفة

ملحق رقم (21): نتائج اختبار معامل الثبات الفا كرو نباخ للاستبانة.

Récapitulatif de traitement des observations

	N	%
Observations Valide	30	100.0
Exclue ^a	0	.0
Total	30	100.0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.883	20

Statistiques de total des éléments

	Moyenne de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Variance de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Corrélation complète des éléments corrigés	Alpha de Cronbach en cas de suppression de l'élément
لدعم أساسيا مصدرا المعلومات تعتبر المؤسسة في القرارات اتخاذ عملية القرارات اتخاذ في العليا الإدارة تعتمد نظم تزودها التي المعلومات على الالكترونية المعلومات مستواهم كان مهما الموظفون يساهم نظم وتطوير تصميم في الإداري المؤسسة في المعلومات عمليات في الالكترونية الإدارة تساهم للمؤسسة معلومات نظم وبناء التخطيط في الإلكتروني المعلومات نظام يتميز بالفعالية المؤسسة بطريقة مؤسستكم في المعلومات تعالج إلكترونية توفر كمبيوتر أجهزة المؤسسة لدى للمعلومات ومعالجة الدخول في السرعة باستمرار وتحديثها اتصالات شبكة المؤسسة لدى تتوفر داخل المعلومات تنقل وفعالية حديثة المؤسسة وشاملة كافية بيانات قاعدة المؤسسة لدى المؤسسة في العمل لمتطلبات تستجيب المؤسسة تقدمها التي الخدمات تخضع المستمر التحسين إلى حول العملاء آراء المؤسسة تستقبل المقدمة الخدمات المؤسسة قبل من الخدمات تميز يساهم التنافسية التهديدات مواجهة على صحيح بشكل خدماتها المؤسسة تقدم فيها الأخطاء حدوث وعدم الوقت في العملاء طلبات المؤسسة تلبية المناسب طلبات تلبية على القدرة العاملين لدى السنوات في منه أقل وقت في العملاء السابقة في العملاء طلبات بتلبية المؤسسة تلتزم عليه المتفق الوقت على المعلومات تكنولوجيا عملت المؤسسة في التكاليف تخفيض تجارب من الاستفادة على المؤسسة تعمل من القطاع نفس في السابقة المؤسسات التكاليف تخفيض ناحية بأقل الخدمات تقديم على المؤسسة تعمل الأسعار الخدمات في التكاليف تخفيض يساهم زيادة في المؤسسة طرف من المقدمة العميل لدى الرضا	78.50	73.845	.249	.883
	78.77	73.702	.181	.886
	79.47	70.395	.288	.886
	78.80	66.510	.621	.873
	78.60	71.972	.336	.882
	78.73	66.547	.602	.873
	78.53	71.154	.498	.878
	78.47	71.913	.477	.879
	78.60	72.800	.262	.884
	78.70	69.528	.495	.877
	79.07	67.030	.671	.872
	79.27	65.720	.662	.871
	79.20	64.717	.633	.872
	79.03	61.964	.785	.865
	79.03	74.930	.057	.890
	79.10	66.024	.736	.869
	78.67	67.954	.724	.871
	78.93	69.651	.430	.879
	78.83	67.454	.674	.872
	78.70	71.459	.443	.879

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
République Algérienne Démocratique et Populaire
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique
جامعة الشاذلي بن جديد - الوادي
Université Echahid Hamou Lakhdar d'El Oued

الموسم الجامعي: 2023/2022
الوادي هي:

إلى السيد:
الوادي

الموضوع: طلب تسهيل الحصول على معلومات

في إطار إعداد مذكرة التخرج التي يقوم بها طلبة ماستر قسم علوم التسيير للحصول على المعلومات النظرية في الوسط العلمي المهني.

تطلب من سيادتكم إمكانية استقبال الطلبة الآتية أسمائهم:

اسم واللقب: تاريخ ومكان الميلاد: بالوادي رقم التسجيل:
اسم واللقب: تاريخ ومكان الميلاد: بالوادي رقم التسجيل:
اسم واللقب: تاريخ ومكان الميلاد: بالوادي رقم التسجيل:
اسم واللقب: تاريخ ومكان الميلاد: بالوادي رقم التسجيل:

التخصص:
موضوع البحث:
الأستاذ المشرف:

في مؤسستكم وذلك لمدة: يوما.
ابتداء من:
إلى غاية:

رئيس القسم

ALGERIE TELECOM
Direction Opérationnelle d'El Oued
Département Ressources Humaines
Mr. SALEM Dris