



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير



دور نظم المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية

- دراسة تطبيقية في مؤسستي "موبيليس" و"جيزي" وكالتي ولاية الوادي-

مذكرة تخرج تدخل ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماستر

تخصص: إدارة أعمال

المشرف:

د. ديدة كمال

من إعداد الطلبات:

- بن عمر الجبارية
- بن عمر عقيلة
- بوساحة فايدة
- جديع منيرة

لجنة المناقشة

الاسم واللقب	الرتبة	الجامعة	الصفة
د. زلاسي سامر	أستاذ محاضر	جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي	رئيسا
د. ديدة كمال	أستاذ محاضر	جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي	مشرفا ومقررا
د. بن عيسى ريم	أستاذ محاضر	جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي	مناقشا

السنة الجامعية: 2021 / 2022م

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

۱۴۳۸ هـ

قال تعالى: ﴿وَقُلْ اَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللّٰهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ
وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ اِلَى عَالِمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ
بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ﴾

(التوبة 105)

إهداء

إلى الذي أتشرف بحمل اسمه، ونقتدي بخطوات رسمها
إلى عينا سهرت ويذا تعبت، زرعت وحق لك الحصاد.....الأب الحبيب؛
إلى مدرسة الحب والوفاء والحنان، إلى التي جعلت تحت أقدامها
الجنان إلى ضياء القلوب ونور الحياة، زهرة بيضاء كلما ابتسمت ذهب
العناء.....الام الحبيبة؛

إلى السند والقوة والملاذ بعد الله، إلى الاخوة الأكارم.
إلى من هم أقرب لنا من الروح إلى من شاركنا حزن الأم
الأخوات؛

من إلى إخوتنا في الاسلام الله جعلهم من إلى وملجئنا ملاذنا كانوا من إلى
سنفتقدم زملاء ؛

إلى من ضاقت السطور من ذكرهم فوسعتهم القلوب.....
إليكم جميعا نهدي هذا الجهد المتواضع...

الطالبات

شكر وعرفان

نحمد الله على جزيل نعمائه، وأشكره شكر المعترف بمننه وآلائه وأصلى
وأسلم على صفوة أنبيائه، وعلى آله وصحبه وأوليائه أما بعد:
"من لم يشكر الناس، لم يشكر الله" واعترافا منا بالفضل وتقديرا للجميل، لا
يسعنا ونحن ننتهي من إعداد هذه المذكرة إلا أن نتوجه بجزيل الشكر والامتنان
إلى أستاذنا ومشرفنا "د. ديدة كمال" على قبوله الإشراف على هذه المذكرة
ولما منحه لنا من وقت وجهد وتوجيه، وإرشاد وتشجيع، ودعم لإنجاز هذا
العمل؛

-كما لا يفوتنا أن أتقدم بالشكر إلى أعضاء لجنة المناقشة الذين تكرموا
وتفضلوا بقراءة هذا البحث وتحملوا عناء مناقشته وتقييمه وتقويمه، وتصويب
ما بدا من أخطاء وهفوات؛

-إلى أساتذتنا الأفاضل الذين حملوا أقدس رسالة في الحياة، والذين مهدوا
لنا طريق العلم والمعرفة و كان لهم فضل علينا لإتمام هذه المذكرة والوصول إلى
هذه المرحلة؛

-عرفاننا الأكيد وامتناننا إلى كل زملائي الذين كانوا عوننا لنا وزرعوا
التفاؤل في درينا، دون نسيان تشجيعاتهم المتواصلة وحرصهم الدائم على إتمام
هذه المذكرة فلهم منا كل الشكر؛

-إلى كل من ساعدنا من قريب أو من بعيد ولو بسؤاله؛

فألمي أن يرقى هذا العمل إلى تطلعات كل هؤلاء، ويستجيب إلى شروط
البحث العلمي، ويصل إلى الغاية التي رسمت له في بدايته؛
وآخر دعوانا أن الحمد لله رب العالمين.

الطالبات

ملخص الدراسة:

إن الحديث عن دور نظم المعلومات في بناء وتطوير الميزة التنافسية لمؤسسات الأعمال من أجل التفوق التنافسي يتطلب النظر إلى نظم المعلومات نظرة غير تقليدية، أي أن تكون عبارة عن نظم تعتمد على تكنولوجيا المعلومات وبرمجيات متطورة قادرة على خلق أو المحافظة على الميزة التنافسية لهذه المؤسسات ولقد هدفت هذه الدراسة إلى إبراز الدور الذي تمارسه نظم المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية وتم اسقاط ذلك على مؤسستي "موبيليس" و"جيزي" بولاية الوادي، وقد تم الإعتماد على الاستبانة كأداة للدراسة استخدمت لجمع المعلومات من المؤسستي وتحليلها ومعالجتها بواسطة برنامج الحزمة الاجتماعية Spss، لنتوصل إلى نتائج كان من أهمها أن نظم المعلومات تلعب دورا مهما وفعال في تحقيق الميزة التنافسية في المؤسستين.

الكلمات المفتاحية: نظم المعلومات، الميزة التنافسية، مؤسستي "موبيليس" و"جيزي" بولاية الوادي.

ABSTRACT

Talking about the role of information systems in building and developing the competitive advantage of business enterprises for competitive advantage requires looking at information systems with an unconventional view, that is, they are systems based on information technology and advanced software capable of creating or maintaining the competitive advantage of these institutions. This study aims to highlight the role played by information systems in achieving competitive advantage, and this was projected on the "Mobilis" and "Jezy" organizations in El-Wadi State, and the questionnaire was relied on as a study tool that was used to collect information from the two institutions, analyze and treat it by means of the social package Spss program, to reach a conclusion The most important results were that information systems play an important and effective role in achieving competitive advantage in the two institutions.

Keywords: information systems, competitive advantage, the "Mobilis" and "Jezy" institutions in El-Oued Valley.

فهرس المحتويات

الإهداء.....	
الشكر والعرهان.....	
ملخص الدراسة.....	
فهرس المحتويات.....	
فهرس الجداول.....	
فهرس الاشكال.....	
قائمة الملاحق.....	
مقدمة.....	أ.

الفصل الأول: الإطار النظري لنظم المعلومات والميزة التنافسية

تمهيد.....	6
المبحث الأول: مدخل مفاهيمي لنظم المعلومات.....	8
المطلب الاول: مفهوم نظم المعلومات.....	8
المطلب الثاني: خصائص وأبعاد نظم المعلومات ومكانته في المؤسسة.....	11
المطلب الثالث: مراحل نظم المعلومات ومعوقاتهما.....	17
المبحث الثاني: ماهية الميزة التنافسية.....	19
المطلب الأول: مفهوم الميزة التنافسية.....	19
المطلب الثاني: أهداف وعوامل الميزة التنافسية.....	23
المطلب الثالث: محددات ومؤشرات الميزة التنافسية.....	26
المطلب الاول: الدراسات السابقة بالعربية.....	32
المطلب الثاني: الدراسات السابقة الاجنبية.....	36
خلاصة الفصل.....	38

الفصل الثاني: دراسة تطبيقية في دور نظم المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية في

مؤسستي موبيليس ودجيزي وكالتي ولاية الوادي

المطلب الأول: الطريقة المستخدمة في الدراسة.....	40
المطلب الثاني: اختبار ثبات وصدق العينة والتحليل الإحصائي الوصفي للاستبيان ...	46
المبحث الثاني: تحليل نتائج الاستبيان واختبار فرضيات الدراسة.....	49
المطلب الاول: عرض نتائج الاستبيان	49
المطلب الثاني: اختبار الفرضيات.....	55
خلاصة الفصل.....	60
الخاتمة.....	62
قائمة المصادر والمراجع.....	66

فهرس الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	ر . ص
جدول (01 - 02)	توزيع عينة الدراسة حسب السن	40
جدول (02 - 02)	توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل التعليمي	41
جدول (03 - 02)	توزيع عينة الدراسة حسب نوع الوظيفة	42
جدول (04 - 02)	توزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة(الخدمة)	43
الجدول رقم (05-02)	وصف عبارات الاستبيان	45
الجدول رقم (06-02)	مقياس ليكارت الثلاثي	46
الجدول رقم (07 - 02)	مقياس التحليل ليكارت الثلاثي	46
الجدول رقم(08-02)	توزيع معامل ألفا كرونباخ ومعامل الصدق	47
جدول رقم (09-02)	نتائج آراء عينة الدراسة حول مدى مساهمة الامكانيات التنظيمية	49
جدول رقم (10 - 02)	نتائج آراء عينة الدراسة حول مدى مساهمة الإمكانيات التكنولوجية	50
جدول رقم (11-02)	نتائج آراء عينة الدراسة حول مدى مساهمة الامكانيات البشرية	51
جدول رقم (12-02)	نتائج آراء عينة الدراسة حول مدى مساهمة أقل تكلفة	52
جدول رقم (13 - 02)	نتائج آراء عينة الدراسة حول مدى مساهمة التميز في الخدمات	53
جدول رقم (14 - 02)	نتائج آراء عينة الدراسة حول مدى مساهمة سرعة الاستجابة للعملاء (المرونة)	54
الجدول رقم (15-02)	تحليل نتائج الانحدار للفرضية الرئيسية	55
الجدول رقم (16 - 02)	تحليل نتائج الانحدار للفرضية الجزئية الأولى	56
الجدول رقم (17-02)	تحليل نتائج الانحدار للفرضية الجزئية الثانية	57
الجدول رقم (18-02)	تحليل نتائج الانحدار للفرضية الجزئية الثالثة	59

فهرس الاشكال

ر . ص	عنوان الشكل	رقم الشكل
17	العلاقة بين الانظمة الجزئية داخل المؤسسة.	الشكل رقم (01-01)
23	يبين أنواع الميزة التنافسية	الشكل رقم (02-01)
26	دورة حياة الميزة التنافسية	الشكل رقم (03 -01)
30	مؤشرات الميزة التنافسية	الشكل رقم (04-01)
41	تمثيل عينة الدراسة حسب السن	الشكل رقم (04 -02)
42	يمثل عينة الدراسة حسب المؤهل التعليمي	الشكل رقم (02 -02)
43	يمثل عينة الدراسة حسب نوع الوظيفة	الشكل رقم (03 -02)
44	يمثل عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة(الخدمة)	الشكل رقم (01 -02)

قائمة الملحق

رقم الملحق	عنوان الملحق
01	استمارة الاستبيان
02	مخرجات برنامج ال spss

مقدمة

أدى تنامي القيمة الاقتصادية للمعلومات وشيوع التقنيات الحديثة لجمعها، تصنيفها، معالجتها، حفظها ونشرها إلى ضرورة توفير نظم وأساليب للتعامل مع هذه المعلومات، وتوفيرها بالنوعية المطلوبة التي يحتاجها متخذو القرار للقيام بكافة الوظائف الإدارية من تخطيط، تنظيم، توجيه ورقابة، في كافة مجالات العمل في المؤسسة، وبالشكل الذي يراعي متطلبات المستويات الإدارية المختلفة ابتداء من احتياجات المستوى التشغيلي، وانتهاءً بمتطلبات الإدارة الإستراتيجية وقد جاءت نظم المعلومات كواحد من تلك النظم القادرة على ذلك من خلال ما تقدمه من منافع للمؤسسة من مرونة وسرعة ودقة في كافة وظائف المؤسسة التسويقية والإنتاجية وبسبب المنافسة الحادة التي يستهدفها هذا العصر أصبح من الصعب على المؤسسات التي لا تتبنى استراتيجيات تنافسية فعالة للمواجهة والبقاء في بيئة تتسم بالتعقيد والتغيير المستمر، الأمر الذي يحتم على هذه المؤسسات توجيه اهتماماتها نحو بناء وتطوير استراتيجيات تنافسية تضمن استمراريتها وتفوقها على منافسيها.

تميز النصف الثاني من القرن العشرين باتساع المجالات التي يمكن أن تساهم فيها المعلومات لتشمل كل جوانب الحياة البشرية ، مما أصطلح على تسميته بثورة المعلومات، التي جعلت منظمات الأعمال تواجه تحديات عديدة في عملها باتجاه تحقق أهدافها ومن ثم ضمان البقاء والاستمرار لها. ومن هنا يبرز دور وأهمية وجود نظم المعلومات ليمثل سلاحاً 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 نظم المعلومات الإستراتيجية التي تعد من المفاهيم المعاصرة التي أظهرها مسار التطور التاريخي لتطبيقات نظم المعلومات في مجالات مختلفة، حيث ارتبط هذا المفهوم بتسهيل مهمة الإدارة للقيام بالتخطيط الاستراتيجي الذي يمكن للمؤسسة من تحقيق أهدافها في ظل إدراك التغيرات في بيئة دائمة التغير كان لزاماً على المؤسسات الإعتماد على بعض الاستراتيجيات من أجل مسايرة التطورات العديدة التي أصبحت إما فرصة أو تهديد لها.

ولتتمكن المؤسسة من خلق ميزة تنافسية تمكنها من تحقيق أسبقية على منافسيها في مجال نشاطها، فهي مطالبة بفهم العلاقة القائمة بينها وبين البيئة التي تنشط فيها، ومعرفة المكونات الرئيسية لها وأبعادها المستقبلية، قصد الاستفادة من الفرص المتاحة لها وتحب آثار السلبية لها ولو نسبيا خاصة ما يتعلق بالبيئة التنافسية، لذا فالمؤسسة بحاجة إلى وضع نظام معلومات الرائحة فعال يسمح لها برصد ومراقبة سير العمل وضبط علاقتها بالبيئة الى ترطبها خاصة بما يتعلق بمنافسيها، من خلال معرفة الرائدین في السوق وتحديد نقاط قوتهم وضعفهم والاستفادة منها، وأهدافهم وتطلعاتهم وتوجيهاتهم وسياساتهم التي يتبعونها في غزو الاسواق، والاستراتيجيات التي تضمن لهم البقاء في السوق لمدة أطول، وخاصة طرق جمعهم للمعلومات وكيفية معالجتها وايصالها في الوقت المناسب إلى مراكز اتخاذ القرار.

إذن ولمواجهة الحجم الهائل من البيانات والمعلومات المتداولة لزم على المؤسسات مسايرة التطورات التكنولوجية الحديثة وذلك لأجل السيطرة على هذا الحجم من المعلومات تخزينا ومعالجة ونشرا، بما يكفل توفر المعلومات لمختلف المستويات حتى تستطيع اتخاذ قرارات مبنية على أسس سليمة لتحقيق ميزة تنافسية مستمرة. ومن خلال ما سبق يمكن حصر الإشكالية العامة للبحث في التساؤل الرئيسي المتمثل في: ما مدى دور نظم المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسة؟.

ولتبسيط هذه الاشكالية قمنا بتقسيمها لأسئلة فرعية متمثلة في:

1. ماذا نعني بنظم المعلومات؟
2. ماهي الميزة التنافسية في المؤسسات؟
3. فيما يتمثل دور نظم المعلومات لتحقيق الميزة التنافسية في مؤسستي موبيليس وجيزي بولاية الوادي؟.

وللإجابة على الاشكالية الرئيسية والاسئلة الفرعية قمنا بطرح فرضيات لتسهيل عملية الاجابة تمثلت في:

الفرضية الرئيسية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد دور نظم المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية.

الفرضيات الفرعية:

***الفرضية الجزئية الأولى:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعدها الإمكانيات التنظيمية في تحقيق الميزة التنافسية.

الفرضية الجزئية الثانية: يوجد ذو دلالة إحصائية لبعدها الإمكانيات التكنولوجية في تحقيق الميزة التنافسية.

الفرضية الجزئية الثالثة: يوجد ذو دلالة إحصائية لبعدها الإمكانيات البشرية في تحقيق الميزة التنافسية.

أهمية الدراسة

تكمن أهمية الدراسة في الاجابة على الأسئلة المطروحة الفرعية منها والرئيسية وذلك بغية الوصول إلى اثبات صحة الفرضيات المطروحة أو نفيها وبالتالي التعرف على الدور الذي تلعبه نظم المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية في المؤسسة، كما تكمن أهميتها في معرفة التوظيف السليم لنظم المعلومات لاستغلالها في خلق ميزة تنافسية بين المؤسسات وبالتالي تحقيق الأهداف المرجوة بالوصول إلى أعلى ربح.

أهداف الدراسة

نهدف من خلال هذه الدراسة إلى:

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

أسباب اختيار موضوع الدراسة:

من بين أهم الأسباب التي دفعتنا إلى اختيار هذا الموضوع دون غيره هي:
أسباب ذاتية: تمثلت في:

- علاقة الموضوع بالتخصص العلمي الذي ندرسه -إدارة الاعمال-
- الرغبة للبحث في هذا النوع من المواضيع الحديثة في مجال التسيير والتي تشكل محط النقاش والحوار على المستوى الدولي مما يكسب هذا النوع من المواضيع أهمية كبيرة.
- الاقتناع بأهمية الموضوع خاصة مع التحولات الجديدة والتوجهات الحديثة نحو نظم المعلومات والميزة التنافسية وتدعيم فكرة استفادة المؤسسات منها.

أسباب موضوعية: تمثلت في:

- كون هذا الموضوع أحد أهم المواضيع ذات العلاقة ببيئة الأعمال الجديدة ومن المواضيع المغرية وأكثر جذب للبحث.
- أهمية الموضوع بالنسبة للمؤسسات نظرا لما يعرفه محيطها من تحولات وتطورات مشاركة لتقدم التكنولوجي فرض على المؤسسات صعوبة كبيرة لتأقلم البقاء في ظل المنافسة.
- محاولة ترشيد وتوجيه ذهنيات مسيري المؤسسات على أهمية المعلومة واستغلالها كمورد استراتيجي يمكن المؤسسات من اكتساب ميزة تنافسية.

حدود الدراسة

تمثلت حدود الدراسة في:

- الحدود الموضوعية: اقتصرت الدراسة في دور الي بعد نظم المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسة.
- الحدود الزمانية: تم انجاز الدراسة في الفترة المحددة لإنجاز المذكرات من طرف إدارة الكلية الممتدة من شهر مارس 2022 إلى شهر ماي 2022.

- الحدود المكانية: تمثلت الحدود المكانية في مؤسستي الاتصالات "موبيليس" و"جيزي" بولاية الوادي.

منهج الدراسة

من أجل تحقيق أهداف هذه الدراسة ثم الإعتماد على المنهج الوصفي ، من حيث أن الوصفي يقوم على جمع المعلومات وبيانات من مختلف المراجع والمصادر من أجل تكوين صورة متكاملة حول ظاهرة مدروسة، والاستبيان في الدراسة التطبيقية مع تحليل النتائج المتعلقة بالدراسة الميدانية، حيث أن الهدف الأساسي منها هو اختيار مدى صحة الفروض من خلال إجراء دراسة حالة للتعرف على دور نظم المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية لمؤسستي "موبيليس" و"جيزي" بولاية الوادي.

هيكل الدراسة

احتوت الدراسة على فصلين يضمن مختلف المعلومات الخاصة بالموضوع والتي تخولنا إلى ايجاد حلول للإشكالية المطروحة وقد سبق الفصلين بمقدمة عامة تحتوي على مختلف الأطر المنهجية للدراسة، ليليهما الفصل الاول والمتمثل في الفصل النظري الذي يحتوي على مختلف الادبيات النظرية المتعلقة بنظم المعلومات والميزة التنافسية كما يعرض أهم الدراسات السابقة التي تطرقت لدراسة الموضوع ومختلف التعليقات التي تبين لنا الفروقات بينها وبين الدراسة الحالية.

ليليه الفصل الثاني والمتمثل في الفصل التطبيقي المتمثل في دور نظم المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية من خلال اسقاط ذلك في استبيان موزع على عمال مؤسستي " موبيليس" و" جيزي" وكالتي الوادي، لتختتم الدراسة بخاتمة عامة تعرض أهم النتائج المتحصل عليها من جانبي الدراسة النظرية والتطبيقية، وتليها قائمة المصادر والمراجع التي تم الاستعانة بها عند اعداد هذه الدراسة.

الفصل الأول:

الإطار النظري لنظم المعلومات والميزة التنافسية

تمهيد

أدى التطور التكنولوجي والتحول المستمر بها بالمؤسسة إلى البحث المستمر والدائم عن طرق للتأقلم مع هذا الواقع ومحاولة تقادي الصدمات واستغلال الفرص المتاحة، من خلال جمع المعلومات الكافية والضرورية عن البيئة وكل متغيراتها المتدخلة من منافسين وموردين ومستهلكين متغيري السلوك والمزاج والذوق ... وجمع هذه المعلومات يتطلب الكثير من الوقت والجهد ناهيك عن إمكانية ضياعها وسط الكم الهائل من المعلومات غير المهمة مما استدعى إيجاد ووضع نظام معلومات يقوم بجمع وتحليل وتخزين المعلومات وإرسالها إلى المستويات المطلوبة في الوقت المناسب، ليساعدها في رفع الإنتاجية وزيادة الكميات المنتجة لتلبية حاجات الأفراد وتغطية الطلب المتزايد على المنتجات، وذلك لتحقيق هدفها المتمثل في الربح، وفي ظل المنافسة وحدتها وفي ظل هذه التغيرات قامت المؤسسات بالتركيز على قدراتها وميزاتها التنافسية للحد من الانخفاض في الطلب والانخفاض في الأرباح، وذلك بفرض نفسها في الأسواق المحلية والعالمية بمنتجات ذات ميزة تنافسية. نتعرف في هذا الفصل على نظم المعلومات والميزة التنافسية كل حدى.

المبحث الأول: مدخل مفاهيمي لنظم المعلومات

تحرص المؤسسة على ضرورة تبني نظم المعلومات من اجل مجابهة التغيرات المتعلقة ببيئة المؤسسة وهذا لبلوغ المؤسسة أهدافها وتحقيق غاياتها وعليه سنتطرق في هذا المبحث الى مفهوم نظم المعلومات وخصائصه ومكانته في المؤسسة ومراحله واهم معوقاته.

المطلب الاول: مفهوم نظم المعلومات.

سنتطرق في هذا المطلب الى تعريف وانواع نظم المعلومات.

الفرع الاول: تعريف نظم المعلومات.

تعريف الاول: هو نظام فرعي يشمل كل العناصر المتفاعلة بها ذات النوعية الاعلامية ،حيث يهدف الى تموين مختلف مستويات المنظمة بالمعلومات.¹

تعريف الثاني: إطار يتم من خلاله تنسيق الموارد البشرية والآلية لتحويل المدخلات (البيانات) إلى مخرجات (المعلومات) لتحقيق أهداف المؤسسة.²

تعريف الثالث: هو ذلك النظام الذي يجمع و يحول ويرسل المعلومات في المؤسسة، ويمكن أن يستخدم أنواعا عديدة من نظم معالجة المعلومات لمساعدته في توفير المعلومات حسب احتياجات المستفيدين.³

التعريف الرابع: مجموعة من الفاعلين الاجتماعيين التي تخزن وتحول عروض المعلومات والطرق العملياتية.⁴

¹- فيصل السايغي ، أنظمة المعلومات ،استخداماتها، فوائدها وتأثيرها على تنافسية المؤسسة -دراسة استطلاعية على المؤسسات منطقة تبسة ،رسالة مقدمة ضمن متطلبات شهادة ماجستير إدارة اعمال، جامعة الحاج لخضر ،باتنة، 2009، ص50.

²- كمال مصطفى الدهراوي، نظم المعلومات المحاسبية ،دار الجامعية ،الإسكندرية، 2000، ص15.

³-محمد علم الدين، تكنولوجيا المعلومات وصناعة الاتصال الجماهيري، دار العربي للنشر وتوزيع، مصر، 1990، ص31.

⁴- بين طاطة عتيقة ، أثر تفاعل نظم المعلومات وإدارة المعرفة على تحقيق المزايا التنافسية - دراسة ميدانية مقارنة بين منظمات القطاع الصناعي والخدماتي بالجزائر - ،أطروحة مقدمة للحصول على درجة دكتوراة في التسيير، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، 2017، ص13.

من التعاريف السابقة يمكن القول أن نظام المعلومات هو مجموعة من الافراد والمعدات والبرامج وشبكات الاتصالات وموارد البيانات التي تقوم بتجميع وتشغيل وتخزين وتوزيع المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات والتنسيق والرقابة.

الفرع الثاني: أنواع نظم المعلومات.

لأنظمة المعلومات عدة أنواع منها:

- نظم المعلومات الإدارية:

وهي مزيج من معطيات علوم الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات وبحوث العمليات والرياضيات، كل هذه التخصصات شاركت في تطوير أنظمة المعلومات الإدارية وإثرائها بالمعلومات الضرورية لإنتاج تقارير دورية تصف الأوضاع والمنجزات الحالية كتقارير المخزون، وغيرها. ويتكون نظام المعلومات الإدارية من:¹

-الأجهزة: أي نظام معلوماتي يجب أن يحوي على حواسيب آلية سواء شخصية أو متوسطة الحجم أو كبيرة أو شبكة من الحواسيب المتنوعة.

-البرمجيات: وهي الأنظمة التي تشتغل بواسطتها الحواسيب وتنقسم إلى قسمين: تتمثل في برمجيات النظم وتعني تلك البرامج التي تساعد على تنفيذ العمليات مثل ترتيب البيانات او استرجاعها من الذاكرة وبرمجيات التطبيقات وهي التي تقوم بتشغيل بيانات المنظمة مثل برامج الأجور والمحاسبة وب ا رمج التصنيع، هذه البرامج يتم إعدادها من طرف مختصين في البرمجة بالمنظمة نفسها أو الحصول عليها جاهزة أما البرامج النظم فيتم الحصول عليها من طرف موردوا الأجهزة.

-قواعد البيانات: وهي عبارة عن المخزن الذي يحوي على البيانات التي تصف كل الأحداث والعمليات الجارية في المنظمة وتكون مخزنة في شكل ملفات يدوية أو إلكترونية بواسطتها يعمل نظام المعلومات على تحويلها إلى معلومات لذلك تعتبر جد مهمة لأي نظام معلوماتي.

¹ زياد محمد الشрман، مقدمة في نظم المعلومات الادارية، دار الصفاء، الاردن، الطبعة الاولى، 2004، ص82.

-الاجراءات :هي عمليات تقوم بوصف وترتيب مجموع الخطوات والتعليمات المحددة لإنجاز العمليات الحاسوبية، وتسمى بخريطة مسار النظام، وتقوم بشرح ما الذي يجب عمله. الافراد: هو المورد الأساسي لتشغيل المكونات الأخرى والسيطرة عليها، ويعتبر من أهم عناصر النظام، حيث يقوم بتحليل المعلومات، ووضع البرامج ، وادارة نظم المعلومات.

2- نظم معالجة البيانات:

يهدف هذا النوع من أنظمة المعلومات إلى خدمة المستويات التشغيلية داخل المؤسسة إذ يقوم بحصر وتجميع البيانات التي تعكس حركة المعاملات مثل فواتير المبيعات، المصروفات، الإيرادات ويجعلها متاحة لاستخدامات أنظمة أخرى، لذلك يمكننا تعريف نظام معالجة البيانات على أنه " نظام المعلومات المرتبط بالحاسب الذي يجمع ويصنف ويخزن ويحدث ويسترجع بيانات حركة المعاملات داخل المؤسسة من أجل حفظ السجلات ومدخلات نظام العمل ومات الإدارية لمزيد من المعالجات.

ويذكر أن هذا النظام يعمل على:¹

- رسم حدود المنظمة وبيئتها من خلال ربط العملاء بالمنظمة وادارتها، وبالتالي فإن فشل نظم تشغيل البيانات يؤدي إلى فشل النظام في الحصول على المدخلات من البيئة أو تصدير المخرجات إلى البيئة.

- تعد نظم تشغيل البيانات بمثابة منتج للمعلومات كي تستخدم بواسطة أنواع أخرى من نظم المعلومات سواء داخل المنظمة أو خارجها.

3- نظام دعم القرارات: يعرف نظام دعم القرارات على أنه هو نظام مرتبط بالحاسب، ذو تفاعل متبادل يقدم للمديرين طريقة تداول سهلة ومبسطة للمعلومات ونماذج اتخاذ القرار من أجل دعم مهام عملية اتخاذ القرارات المبرمجة (الروتينية) وغير المبرمجة كما عرف نظم دعم القرارات الجماعية بأنها "نظام تفاعلي مبني على الحاسب الآلي يسهم في تسيير وحل

¹ علي عبد الهادي مسلم، مذكرات في نظم المعلومات الإدارية، مركز التنمية الإدارية، الاسكندرية، 2011، ص33.

المشكلات غير المبرمجة التي تسعى لحلها مجموعة من متخذي القرارات الذين يعملون معا كفريق".¹

4- الأنظمة الخبيرة: تندرج الأنظمة الخبيرة ضمن مجال الذكاء الاصطناعي، وتستخدم لمساندة متخذي القرار في التعامل مع القرارات غير الروتينية والتي لا يمكن التنبؤ بخطواتها، فيتم تصميم النظام الخبير عمليا بالاعتماد على خبراء كل في ميدان تخصصه.²

5- نظم المعرفة: هي نظم المعلومات التي تدعم الافراد ذوي المستوى المعرفي المهني والافراد المتعاملين مع البيانات والتنظيم، ويمكن لنظم المعرفة أن تحسن من إنتاجية المهندسين والمهنيين، والغرض منها هو مساعدة المنظمة على دمج أي معرفة جديدة في المنظمة.³

المطلب الثاني: خصائص وأبعاد نظم المعلومات ومكانته في المؤسسة

الفرع الاول : خصائص نظم المعلومات: ومنها:⁴

1 -هدف النظام : يعد الهدف الذي يسعى النظام لتحقيقه نقطة البداية في تصميم أي نظام وتحديد الهدف العام للنظام وتحديد الهدف الفرعي لكل عنصر ويتم تحقيق الهدف العام عن طريق مشاركة.

2-التكامل والتفاعل: يمكن أن يحقق النظام ككل الهدف المنشود من وجوده بأكثر من مجموعة ما تحقق عناصر النظام كل على حدا، أي ان النظام ككل يمكن أن يحقق الهدف بينما لا تستطيع مكوناته كل على حدا أن تحقق هذا الهدف لو انفصلت عن بعضها.

¹فيصل سايعي، أنظمة المعلومات: استخدامها، فوائدها وتأثيرها على تنافسية المؤسسة، رسالة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير تخصص إدارة أعمال، 2009، ص40.

²سعد غالب ياسين، نظم المعلومات الادارية، مركز التنمية الادارية، الاسكندرية، 2011، ص32.

³أيمان فاضل السامرائي، هيثم محمد الزعبي، نظم المعلومات الادارية، دار صفاء، الاردن، الطبعة الاولى، 2004، ص27.

⁴ أحمد صالح الهزايمة، دور نظام المعلومات في اتخاذ القرارات في المؤسسات الحكومية دراسة ميدانية في المؤسسات العامة لمحافظة أربد، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية و القانونية المجلد 25 ،العدد الاول، 2009، ص 394.

3 - شكل المكونات الرئيسية: يبدأ عمل النظام بمدخلات وهي ما تأتي من خارج النظام وتدخل فيه ليتم معالجتها لتحويلها إلى المخرجات المطلوبة.

- الرقابة والضبط والتأمتُ والسرية.

- الاتصالات والشبكات التي تربط عناصر النظام.

4 - تطبيق نظام الكمبيوتر: لعل من أهم الخصائص الحديثة لنظام المعلومات المتطورة

هو استخدام نظم الكمبيوتر والتي تساهم في زيادة الفعالية والكفاءة.

الفرع الثاني: أبعاد نظم المعلومات.

1/ البعد التنظيمي:

يشير التنظيم خصوصا إلى تنظيم العمل في المؤسسة، الطريقة التي يقسم بها العمل إلى مهام، خصائص المهام، أجهزة الرقابة، اللغات المستعملة، ثقافة المؤسسة، قواعد وإجراءات الإدارة، مركزية أو لامركزية القرارات، حجم المؤسسة.¹

ان نظم المعلومات تتفاعل مع باقي مكونات المؤسسة (مكونات هذا التنظيم).

وتتمثل في النواحي المتعلقة بالإدارة وأنشطتها المختلفة ومنها:²

- التخطيط الاستراتيجي لأنظمة المعلومات قبل مباشرة تطوير نظم المعلومات، كما أن قادة المنظمة يجب أن يوجهوا استراتيجيا، أي وفق ما هو محدد في استراتيجية المنظمة وفق بعد الرؤية الاستراتيجية أو استراتيجية المنظمة.

- الرؤية الواضحة التي تعتبر مطلوبة لتوجيه التطبيق لتحقيق حاجات وأهداف العمل المنظمة.

¹ - بن طاطة عتيق، اثر تفاعل نظم المعلومات وإدارة المعرفة على تحقيق مزايا التنافسية. دراسة ميدانية مقارنة بين منظمات القطاع الصناعي والخدمي بالجزائر، أطروحة مقدمة للحصول على درجة دكتوراه التسيير، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، 2017، ص20.

² - شارف عبد القادر، دور نظم المعلومات الاستراتيجية في تدعيم الميزة التنافسية، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه، قسم العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر، 2011، ص56.

- دعم الإدارة العليا الذي يعتبر أكثر العوامل أهمية لتطبيق نظم المعلومات الإدارية، لكونه يتضمن خطر هام، له أفق تخطيط طويل المدى، لكونه استثمار ضخم وله نطاق واسع، فالدعم والتمويل المستمر للمديرين التنفيذيين يجعل من السهل ضمان مصادر التشغيل الضرورية مثل (التمويل، المهارات البشرية، ومتطلبات أخرى). ويشمل كذلك تدخل ودعم الإدارة: الاتصال مع الموظفين حول الرؤية، دور النظام الجديد، أهميته... الخ

- النظر إلى المعلومات كمورد يكافئ الموارد الأخرى: العمال، المال، المواد. أحد مقاييس هذا المتطلب هو نضج المنظمة في استعمالها لأنظمة المعلومات مثلا: الاعتماد وبشكل منتظم على أنظمة المعلومات الإدارية، ومعالجة المعاملات.

- مشاركة العاملين في التخطيط والتصميم لأنظمة المعلومات، فبدون مشاركتهم الثابتة؛ التقنيون لا يمكنهم بناء وخلق النظام الصحيح.

- الطبيعة والمركز الاستراتيجي للشركة أو الصناعة، والعوامل البيئية يمكن أن تتطلب أو تسهل استعمال تكنولوجيا نظم المعلومات للحصول على ميزة استراتيجية، وتتضمن العوامل البيئية حجم وكثافة المنافسة، العلاقة مع الموردين والعملاء، وفي بعض الدول، أنظمة التموين بالإضافة إلى التأثيرات الحكومية. توفير متطلبات الأمن المتعلقة بحماية السرية، السلامة، والمعلومات التي تم معالجتها، تخزينها، وإرسالها عن طريق أنظمة المعلومات. برنامج أمن المعلومات المتوازن يشمل مجال التي توجه الجوانب التقنية، والتشغيلية، والإدارية.

- الحماية أنظمة المعلومات تتضمن: الرقابة على الدخول، الوعي والتدريب، المحاسبة والتدقيق، تقديرات الأمن، التفويض، الشهادة، إدارة الشكل، تخطيط الاحتمال (الطوارئ)، بطاقة الهوية والتحقق، استجابة الحادثة، الصيانة، حماية أجهزة الاعلام، الحماية المادية والبيئية، التخطيط، أمن الموظفين، تقدير الخطر، امتلاك الخدمات والأنظمة، حماية الاتصالات والنظام، سلامة المعلومات والنظام.

- الرقابة في كل مرحلة من عملية التطبيق.

2/ البعد التكنولوجي:

التكنولوجيا المستخدمة في نظم المعلومات هي أكثر فأكثر تعددا وتنوعا، تتعلق بالحصول على المعلومات، الاتصال، التخزين، واستغلال المعلومات وحتى تتمكن منظمات الأعمال من مواجهة التعقيد والتنوع المتزايد للحالات التي تقابل متخذي قراراتها، يجب على المنظمة أن تورد سريعا وبفعالية معلومة متاحة، وذات كفاءة معتمدة على التكنولوجيا المتطورة للمعلومات والاتصالات وتتضمن التكنولوجيا مختلف المعدات المعلوماتية المستخدمة لتنفيذ أنشطة الإدخال، المعالجة، والإخراج لنظم المعلومات. تتكون من الوحدة المركزية للحاسب، المعدات المختلفة للإدخال، الإخراج، والمعالجة بالإضافة إلى الدعائم المادية للربط محليا أو لمسافة طويلة. برامج التشغيل أو أنظمة التشغيل تتضمن تعليمات توجه وتنظم المكونات المادية لنظم المعلومات. تكنولوجيا التخزين تجمع الدعائم المادية لتخزين البيانات، مثل الأقراص المغناطيسية أو البصرية. بالإضافة إلى البرنامج الذي يوجه تنظيم البيانات في هذه الدعائم المادية. تكنولوجيا الاتصالات، التي تتضمن معدات مادية وبرامج، تربط المكونات المختلفة في شكل مادي وتسمح بانتقال البيانات نصوص، أرقام، صور، أصوات، فيديو، إلخ من مكان لآخر. الشبكة تربط حواسيب عديدة في نفس الموقع الجغرافي أو بين مواقع بعيدة لمئات أو ملايين الكيلومترات لمشاركة البيانات أو الموارد تجهيز باهض للمشاركة بين عدة مستعملين مثلا.

التقنية يجب أن تكيف بشكل ثابت لتغير الحاجات، وتتمثل المتطلبات التقنية لنظام معلومات ناجح في:¹

-النماذج المعتمدة على الحاسب.

هذا يعني أن تشتمل البرامج على تحاليل "ماذا - إذا" في طريقة تفاعلية وتكرارية. هذه النماذج تتضمن: النماذج الرياضية، نظم دعم القرار، الأنظمة الخبيرة، ونماذج المحاكاة.

¹ نوي فتحي، بن سيدي عبد القادر، دور نظم المعلومات الاستراتيجية في تحقيق الميزة التنافسية للمنظمات، مقال منشور لمجلة البديل الاقتصادية، جامعة الجلفة، الجزائر، العدد2، ص145.

قواعد البيانات الواسعة المعتمدة على الحاسوب، والسهولة الوصول من المواقع البعيدة قواعد البيانات هذه يجب أن تتضمن بيانات تشغيلية وتكتيكية من بيئة المنظمة الداخلية، بالإضافة إلى البيانات ذات العلاقة بالبيئة الخارجية.

-الاتصالات والمعالجة المنتشرة.

أهداف نظم المعلومات الاستراتيجية هي: المنافسون، الموردون، العملاء، التموين، والحكومة. لكون العديد من هذه الأهداف هي منتشرة جغرافيا، الاتصالات والمعالجة المنتشرة تلعب دور حيوي.

-تعاقد تكنولوجيا نظم المعلومات.

ملتقى واتصال الحواسيب (الحواسيب الكبرى والصغرى)، الاتصالات، وأتمتة المكتب تؤدي إلى إمكانيات إبداعية هامة. كل العناصر الثلاث هي متغيرة نسبيا، وربطها اتصالها) هو تحدي هام

3/ البعد البشري:

الأفراد هم الذين ينشرون المعلومات، يعالجونها، ويستعملونها، هذا يدفع إدارة المؤسسة للتفكير بتحفيظهم، تطويرهم، مجابهة احتياجاتهم والتفاوض في كل الحالات، فالأفراد يشكلون أحد المبادئ الصعبة للمشروع ويضيف رأيا مفاده أن هذه النظم التي تتكامل بتعديل الاستراتيجية، الهيكل، وإجراءات المؤسسة، تتطلب كذلك تعديل بكثرة دور الأفراد كأحد مكونات النظام، لهذا يجب أخذهم بعين الاعتبار من قبل المديرين، فالبعد البشري لنظم المعلومات يمكن اعتباره كعامل حرج للنجاح أو الفشل لمديره.¹

¹ بن طاعة عتيقه، مرجع سابق، ص21.

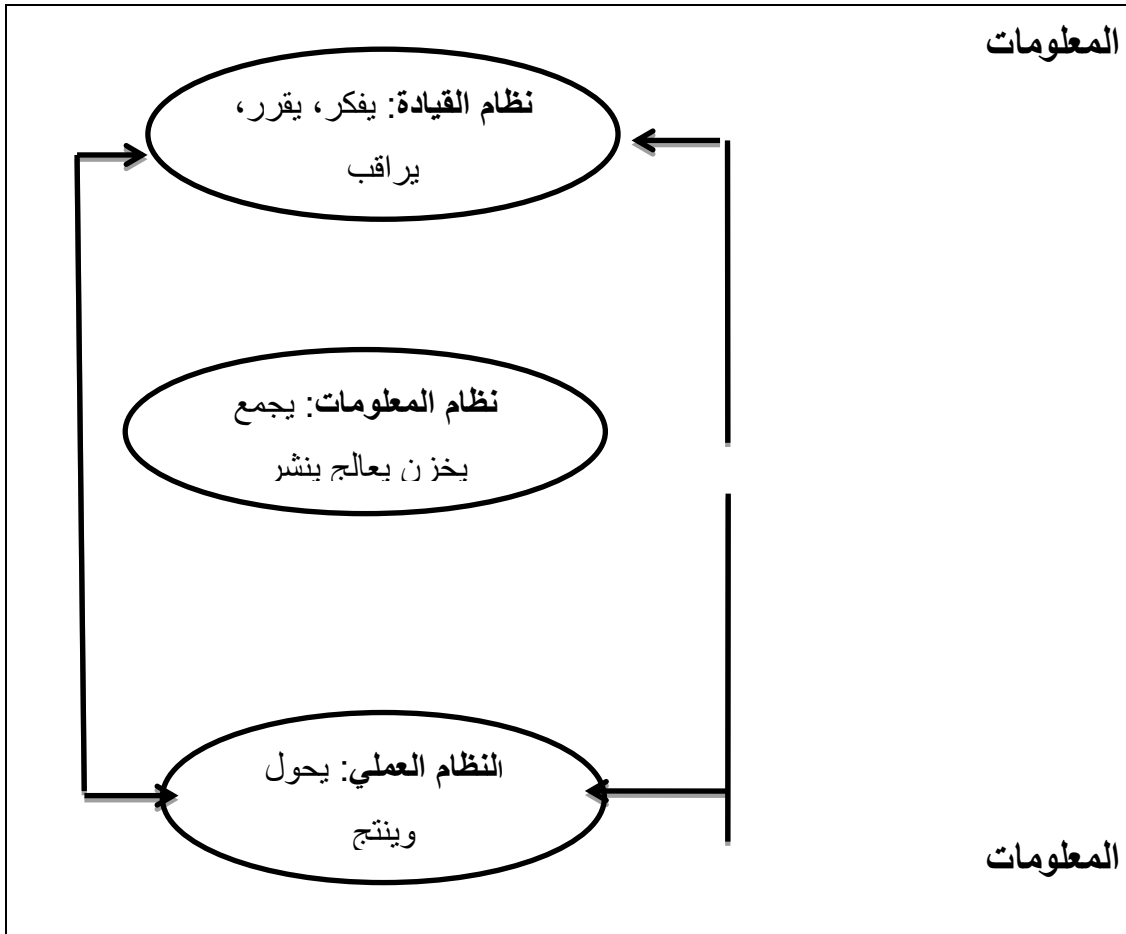
الفرع الثالث: مكانة نظم المعلومات في المؤسسة.

تحتل نظم المعلومات مكانه هامه في المؤسسة وذلك من خلال:¹

- من وجهة نظر التقارب النظامي: نظام المعلومات هو جزء من الانظمة التي تشكل المؤسسة .
 - نظام المعلومات: هو نموذج للحقيقة التنظيمية يتوسط:
 - ✓ من جهة نظام العلمي والذي يتحرك حسب القرارات التي تنتقل اليه على شكل تدفقات من اجل انتاج منتجات صادرة.
 - ✓ من جهة أخرى النظام القيادي الذي يتخذ القرارات الدقيقة في المؤسسة تبعا للمعلومات الداخلية والخارجية التي تصله لبيعها الى النظام العلمي.
- والشكل التالي يوضح مكانة نظم لمعلومات في المؤسسة.

¹ - فاتح ساحل، دراسة التكاليف المعيارية ضمن نظام المعلومات المحاسبية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، جامعة الجزائر، 2003، ص19.

الشكل رقم (01-01): العلاقة بين الانظمة الجزئية داخل المؤسسة.



المصدر: فاتح ساحل، دراسة التكاليف المعيارية ضمن نظام المعلومات المحاسبية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، جامعة الجزائر، 2003، ص 19.

المطلب الثالث: مراحل نظم المعلومات ومعوقاتها

الفرع الأول: مراحل نظم المعلومات

يمر نظام المعلومات بمراحل وفترات زمنية يعرف في كل منها تحويلات وتطورات قد تكون مهمة أو قد لا تكون. تبدأ بمرحلة تصميم وإنتاج النظام، ثم مباشرته في العمل.

1-مرحلة إنتاج أو تصميم النظام: أثناء هذه العملية يتم دراسة مشروع نظام المعلومات بصورة عامة، ثم بصورة أكثر دقة لمكونات الملفات وقواعد المعطيات ولاحتياجات المستعملين من المعلومات ثم تتم كتابة البرامج المتعلقة بتسييرها، فهذه المرحلة هي مرحلة تحليل وتصميم نظام المعلومات.¹

¹محمد نور عبدالله برهان، تحليل وتصميم أنظمة المعلومات الحاسوبية، مؤسسة الوراق، عمان، ص 219.

2-مرحلة مباشرة النظام في العمل: عادة ما تكون هذه المرحلة قصيرة الاجل، ويمكن أن تبدأ قبل مرحلة الانتاج، فهي في البداية تتمثل في وضع تنظيم بانطلاق عمل نظام المعلومات.¹

3-مرحلة تشغيل النظام: بعد انتهاء التنظيم يبدأ عمله، ويتقادم شيئاً فشيئاً مع الزمن بعدما أجريت عليه عدة تحولات وتغيرات منها الصيانة التي ساهمت في تمديد حياته وتحسينه. ففي حالة ما إذا كان النظام معقداً، فان مرحلة إنتاجه قد تطول مدتها.²

الفرع الثاني: معوقات نظم المعلومات.

تظهر المعوقات التي تمنع أو تحد من قدرة المؤسسة على التحكم المرن بالتخطيط لبناء نظم المعلومات أو تطويرها ومنها ما يلي:³

1-التنبؤ للفرص الممكنة من خلال الاعتماد على نظم المعلومات:

ففي بعض الاحيان لا تكون استراتيجية نظم المعلومات واضحة الا بعد ان يتم انجازها من الصعب التنبؤ بطريقة تطوير نظم المعلومات جديدة للمعلومات وقد جرت العادة ان يجد المستخدمون استخدامات جديدة وتحسينات للنظام لا يمكن لمعد النظام ان يتصورها مبدئياً ونتيجة لذلك فانه يجب ان تتم مراجعة خطط نظم المعلومات دورياً كما يجب ان يكون النظام مرناً وقابلًا للتطوير.

2-ضمان التناغم مع خطط المؤسسة وأهدافها:

من المشكلات الرئيسية في التخطيط النظم صعوبة عمل الدوائر المختلفة في المؤسسة ضمن خطة مشتركة، وتبدو هذه المشكلة جلية في الشركات الكبيرة حيث ان لكل دائرة اولوياتها ونشاطاتها الخاصة .

¹ محمد حسين القيومي، أحمد حسين على، تصميم وتشغيل نظم المعلومات، دار المعارف، الاسكندرية ص53.

² محمد نور عبدالله برهان، مرجع سابق، ص220.

³ -أمينة مدفوني، دور نظم المعلومات في اتخاذ القرار -دراسة ميدانية لمستشفى بن سينا ام لبواقي -، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع تخصص تنمية وتسيير الموارد البشرية، جامعة العربي بن مهيدي ، أم لبواقي، 2016، ص51.

3- بناء النظم:

تتطلب النظم عادة عمليات معقدة لإنشائها وبالتالي فإنها تحتاج الى سنوات لبناء وصعوبة بناء هذه النظم هو احد الاسباب التي تتطلب الاشراف المباشرة من الادارة العليا.

4- الحفاظ على اداء النظام للاستمرارية في دعم المطلوب:

قد تتعرض نظم المعلومات الى مشكلات كثيرة اثناء عملها مما يؤدي الى تعطيل الاعمال لذا يجب ان يخطط لمواجهة كل نوع من انواع المشكلات التي قد يتعرض لها النظام مما تتطلب جهدا وكلفة اضافيين وفقدان المرونة في النظام. يواجه نظام المعلومات العديد من المعوقات التي يمكن تعترض طريقه والتي يمكن ان تحد من فاعليته أو من قدرة المنظمة على بناء نظام معلومات وتطويره والتي يجب معرفتها لنفادها.

المبحث الثاني: ماهية الميزة التنافسية

المطلب الأول: مفهوم الميزة التنافسية

الفرع الأول: تعريف الميزة التنافسية

لقد تباينت تعريفات الميزة التنافسية، بين الكتاب والباحثين، فمنهم من ينظر الى الميزة التنافسية، من خلال الكفاءة والفاعلية، لأداء المؤسسة لأنشطتها، مقارنة بالمنافسين، والبعض الآخر ركز على عنصرى القيمة والزمن، في تعريف للميزة التنافسية، والكل يؤكد على ضرورة ان تخلق الميزة التنافسية قيمة للمؤسسة، يشعر بها الزبائن، وعلى الا تكون مؤقتة، ومنهم من انطلق في تعريفه للميزة التنافسية، من حيث التكلفة، فالمؤسسة تحقق الميزة التنافسية، من خلال تخفيض تكاليفها الكلية.

كما تعرف الميزة التنافسية على أنها "استغلال المنظمة لنقاط قوتها الداخلية في أداء الأنشطة الخاصة بها، بحيث تخلق قيمة لا يستطيع المنافسون الآخرون تحقيقها في أدائهم لأنشطتهم"،

كما أن هناك من يعتبر أن الميزة التنافسية هي "الوسيلة التي تستطيع المؤسسة من خلالها الفوز على منافسيها الآخرين".¹

وقد عرفها فليب كوتلر على أنها: "القدرة على أداء الاعمال بأسلوب معين او مجموعة من الأساليب التي تجعل الأخرى عاجزة على مجاراتها في الأمد القريب او في المستقبل".²

عرفها بورتير على أنها: تنشأ أساسا من القيمة التي تستطيع مؤسسة ما ان تخلقها لعملائها بحيث يمكن ان تأخذ شكل أسعار اقل بالنسبة لأسعار المنافسين بمنافع متساوية، او بتقديم منافع منفردة في منتج تعوض بشكل واسع الزيادة السعرية المفروضة.³

وتعرف الميزة التنافسية بأنها "ايجاد أوضاع تفوق ومصنوعة تملكها مؤسسة معينة تتفق في مجالات الإنتاج، تسويق، تموين، الكوادر البشرية، ولقد حدد هذا أربع مجالات أو أنشطة وهي: الإنتاج، تسويق، تموين، كوادر بشرية، وحسب راي صاحبها أنه كفيلة في الحصول على ميزة تنافسية بالنسبة للمؤسسة".⁴

تعرف على أنها: "القدرة على تزويد المستهلك بمنتجات وخدمات بشكل أكثر كفاءة وفاعلية من المنافسين الآخرين في السوق الدولية، مما يعني نجاحا مستمرا لهذه الشركة على الصعيد العالمي في ظل غياب الدعم والحماية من قبل الحكومة، ويتم ذلك من خلال رفع إنتاجية عوامل الإنتاج في العملية الإنتاجية وبعد تلبية حاجات الطلب المحلي والمتطور المعتمد على الجودة كخطوة أساسية في تنمية القدرة التنافسية".⁵

¹ أثير عبد الأمير حسوني، رأس المال الفكري والميزة التنافسية العلاقة والأثر، مجلة القادسية للعلوم الاقتصادية، جامعة القادسية، المجلد 10، العدد 1، 2008، ص 98.

² فيليب كوتلر، أساسيات التسويق، تعريب محمد سرور، دار المريخ، 2008، ص 34.

³ Michel Portar, l'avantage concurrentiel devancer ses concurrents et maintenir son avance, 3
dunod paris 1999, p08.

⁴ إنصاف صديق محمد أيوب، أثر التسويق الإلكتروني على تحقيق الميزة التنافسية لمنظمات الأعمال ، دراسة ميدانية على مجموعة الطيار للسفر والسياحة بالرياض، مقال منشور في المجلة الالكترونية الشاملة متعددة التخصصات، العدد 45، لشهر 3، 2021، ص 11.

⁵ كمال رزيق، عمر بوعزيز، التنافسية الصناعية للمؤسسة الاقتصادية الجزائرية، الملتقى الوطني الأول حول الاقتصاد الجزائري في الألفية الثالثة، جامعة سعد دحلب البليدة. ماي 2002.

من خلال التعريف السابقة يمكن القول، بان المؤسسة تمتلك ميزة تنافسية، إذا كانت لديها القدرة على خلق قيمة لزيائنها، من خلال تبني استراتيجية تنافسية ذكية وفعالة، تؤكد تميزها واختلافها عن منافسيها، وتمكنها من مواجهتهم، وزيادة حصتها السوقية، وتحقيق أرباح تضمن لها البقاء والاستمرار في السوق.

الفرع الثاني: أنواع الميزة التنافسية.

يمكن ان نميز بين نوعين رئيسيين من الميزة التنافسية

1-ميزة التكلفة الأقل.

هي قدرة المؤسسة على تصميم او تسويق المنتج بأقل تكلفة ممكنة بالمقارنة مع تكاليف المؤسسات المنافسة بما يؤدي الى تحقيق عوائد أكبر، فيمكن للمؤسسة ان تحصل على ميزة التكلفة الأقل إذا كانت تكاليفها اقل بالمقارنة مع نظيرتها، ومن هنا فإن الكثير من الشركات المتميزة تنافسيا تهدف ان تكون الرائدة في خفض تكاليفها بين منافسيها في نفس الصناعة او النشاط، فالمؤسسة تحصل على ميزة التكلفة الأقل من خلال العديد من الوسائل، ونذكر منها:¹

أ-وسائل الحصول على ميزة التكلفة الأقل.

للحيازة على ميزة التكلفة الأقل، يوجد امام المؤسسة وسيلتان رئيسيتان هما:

- ✓ مراقبة عوامل تطور التكاليف، حيث يمكن للمؤسسة الحيازة على الميزة من العوامل التي تدير تطور تكاليف الأنشطة المنتجة للقيمة ذات الوزن المهم في التكاليف الاجمالية.
- ✓ إعادة نموذجية سلسلة القيمة، حيث يمكن للمؤسسة اتباع طرق مختلفة وأكثر فعالية لتصميم انتاج، توزيع وتسويق المنتج.

ب-الشروط الواجب توفرها لتطبيق ميزة التكلفة الأقل.

يمكن ان نورد اهم الشروط فيما يلي:

¹ بو معزة سهيلة، دور اليقظة في رفع الميزة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية، رسالة مكملة لنيل شهادة ماجستير في تحليل والاستشراف الاقتصادي، جامعة منتوري، قسنطينة، 2009ص46.

✓ وجود طلب على السلعة، حيث يؤدي التخفيض في السعر الى زيادة مشتريات المستهلكين للسلع.

✓ عدم وجود طرق كثيرة لتميع المنتج.

✓ عدم وجود طريقة واحدة لاستخدام السلعة لكل المشتريين.

✓ محدودية تكاليف التبديل (منتج مؤسسة بمنتج مؤسسة أخرى)، او عدم وجودها بالمرّة بالنسبة للمشتريين.

2-ميزة التميز.

معناها قدرة المؤسسة على تقديم منتج متميز وفريد من نوعه له قيمة مرتفعة من جهة نظر المستهلك (جودة، خصائص فريدة، وتوفر خدمات ما بعد البيع)، لذا يصبح من الضروري فهم الظروف المحتملة لتميز المنتج، من خلال أنشطة حلقة القيمة وتوظيف قدرات وكفاءات المؤسسة لتحقيق جوانب التميز، فيمكن تحقيق الميزة التنافسية أيضا من خلال عرض سلعة او خدمة لا يستطيع المنافسون بسهولة تقليدها او عمل نسخة منها.¹

أ-وسائل الحصول على ميزة التميز.

للحصول على ميزة التميز من خلال وسائل التالية:

✓ الإجراءات التقديرية: حيث تتمثل في اختيار الأنشطة التي يجب ان يعتمد عليها، وكذلك الكيفية التي تمارس بها.

✓ الزمانية: فيمكن ان تأتي خاصية التميز نتيجة للتاريخ الذي بدأت فيه المؤسسة ممارسة نشاطها.

✓ الموقع: فقد تكون ميزة التميز للمؤسسة نتيجة موقعها وذلك من خلال قربها من المستهلكين.

ب-الشروط الواجب توفرها لتطبيق ميزة التميز.

يمكن ان نورد اهم الشروط فيما يلي:

¹ بن عياد محمد سمير ، الذكاء الاقتصادي كاستراتيجية لاكتساب ميزة تنافسية في المؤسسة النموذج الياباني والنموذج الأمريكي. جامعة سيدي بلعباس، مجلة الحقوق والعلوم الانسانية، العدد25(01)، ص48.

- عندما يقدر المستهلكون قيم الاختلافات في منتج بدرجة تميزه عن غيره من المنتجات.
 - تعدد استخدامات المنتج وتوافقها مع حاجات المستهلك.
 - عدم وجود عدد كبير من المنافسين يتبع نفس استراتيجية التميز.
- الشكل رقم (01-02): يبين أنواع الميزة التنافسية



المصدر: بو معزة سهيلة، دور اليقظة في رفع الميزة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية، رسالة مكملة لنيل شهادة ماجستير في تحليل والاستشراف الاقتصادي، جامعة منتوري، قسنطينة، 2009، ص46.

المطلب الثاني: أهداف وعوامل الميزة التنافسية

الفرع الأول: أهداف الميزة التنافسية.

أصبح الاقتصاد التنافسي قائما على مجموعة أسس مميزة تؤهل المؤسسات الحائزة عليها لانطلاق الى مستقبل واحد وتمكنها من تحقيق مجموعة من الأهداف أهمها ما يلي:¹

1- كثافة الربح والسعي لتحقيقه: فالربح هدف رئيسي من اهداف المؤسسات ذات المزايا التنافسية، وهو هدف يرتبط بدافع التملك والحياسة لكافة اشكال الأصول، ويتم ذلك من خلال خطة مبرمجة زمنيا من اجل:

- **زيادة العائد:** أسهم الملكية، سندات التمويل، صكوك الاستثمار.
- **زيادة المردود:** القيمة المضافة، هامش الربح، فارق سعر البيع.

¹ -سميه حرنان، ترشيد التكاليف لتحقيق التنافسية في المؤسسة خدمتيه، مذكرة لنيل شهادة ماجستير تخصص اقتصاد وتسيير المؤسسات، العلوم الاقتصادية، 2009، ص33.

• زيادة الدخل: الأجور، الرواتب، المكافآت.

من خلال هذه الزيادات تتمكن المؤسسة من رفع احتياطاتها ومن ثم تدعيم الاستثمار والتوسع في نشاطها مما يؤدي الى زيادة أرباحها وتحقيقها الموقع المميز في السوق.

2-الانفتاح الواسع على الآخرين: بمعنى القفز من مرحلة الانغلاق على الذات الى مرحلة الانفتاح على الآخرين (المستهلكين) الذين يصبحون مكونا رئيسيا من مكونات نشاط المؤسسة والذين يعتبرون كجسر واصل بين واقع حاضر ومستقبل مرغوب، فتحقيق المؤسسة لميزة تنافسية سيزيد عدد مستهلكي منتجاتها ومن ثم توسع تعاملاتها واطلاعها على مختلف سلوكيات وأذواق المستهلكين واكتسابها لخبرة معينة في التعامل معهم.

3-التوغل في السوق العالمية: ويقصد به التحول من تغطية السوق المحلية الى أسواق عالمية، وهذا للوصول الى درجة متقدمة من السيطرة والتحكم في هذه الأسواق.

4-الاطلاع المباشر على اهم الاكتشافات والبحوث العلمية: حيث تهدف المؤسسات الى التحول من البث عن حل المشكلة او الازمة الى التفوق بالاكتشاف والبحث والريادة في افاق غير مسبوقة من العلم والمعرفة، وهي افاق تتيح مجالات جديدة للتفوق وتتيح إمكانية التميز لمنتجات المؤسسة.¹

الفرع الثاني: عوامل الميزة التنافسية.

تتأثر الميزة التنافسية بمجموعة من العوامل منها: ان تكون نسبية، مستدامة، ذات قيمة مضافة بحيث تساهم هذه العوامل في بناء الميزة التنافسية.²

1-عوامل بناء الميزة التنافسية.

أوضح مايكل بورتر انه يمكننا فهم الميزة التنافسية إذا ما نظرنا للمؤسسة كواحدة واحدة، لان المؤسسة ينشأ بداخلها العديد من الأنشطة المنفصلة والمتعددة كالإنتاج، التسويق،

¹سميه حرنان، مرجع سابق،ص34.

² -محمد فوزي علي العتوم، رسالة المنظمة واثرها في تحقيق ميزة تنافسية -دراسة ميدانية على القطاع صناعة الادوية الأردني- ،مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماجستير، كلية الاعمال، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا الأردن،2009،ص44.

التوزيع وغيرها من الأنشطة الأخرى، وكل نشاط من هذه الأنشطة يمكن ان يخلق للمؤسسة ميزة تنافسية، اما عن طريق اتباع استراتيجية التكلفة اقل او استراتيجية التمايز، وبالتالي فان عملية التحليل الدقيق وبطريقة علمية لأنشطة المؤسسة ضروري جدا لتحليل مصادر الميزة التنافسية، لان اهم مصادر الميزة التنافسية للمؤسسة مواردها.

كما أوضح هودسون ان المؤسسات التي تلتزم باستراتيجية معينة (التكلفة اقل، التمايز) تكون عالية الأداء مقارنة بمنافسيها الذين يستعملون أكثر من استراتيجية.

2-العوامل المؤثرة على بناء الميزة التنافسية.

توجد خمسة عوامل مهمة يجب ادراكها وفهمها عند مناقشتنا للميزة التنافسية:¹

- ان الميزة التنافسية مفهوم نسبي، فإذا كان المنتج محتكر من طرف واحد، هذا يعني عدم وجود منافسين وبالتالي عدم وجود ميزة تنافسية.
- ينبغي النظر للميزة التنافسية على أساس كل قطاع على حدة، فالمنافسون يختلفون من قطاع الى اخر وبالتالي ستتعدد مصادر الميزة التنافسية.
- مصدر الميزة التنافسية الأمثل للمؤسسة هو ذلك الذي يكون مستدام، لكن إذا ما نجحوا مسؤولو مؤسسة ما بالقيام بتحليل تسويقي محكم، فانهم سيهددون المؤسسة في ميزتها.
- تقاس الميزة التنافسية للمؤسسة بالمقارنة مع المنافسة، وعليه يجب على المؤسسة تحليل وتشخيص جيد للمنافسة.
- ان الميزة التنافسية للمؤسسة تظهر عند تقديم هذه الأخيرة قيمة إضافية للمستهلك، لان الكثير من المؤسسات يعتقدون انهم يكتسبون ميزة تنافسية مع انهم لا يقدمون إضافة قيمة للمستهلك.

¹ - جعفر خليل مرعي، دور التسويق الابتكاري في تحقيق الميزة التنافسية -دراسة تحليلية، مقال منشور في مجلة الانتابار للعلوم الاقتصادية الإدارية، العدد 09 المجلد 04، المعهد التقني للموصل بغداد، 2012، ص232.

المطلب الثالث: محددات ومؤشرات الميزة التنافسية

الفرع الأول: محددات الميزة التنافسية.

تحدد الميزة التنافسية للمؤسسة من خلال متغيرين هامين وهما:

1-حجم الميزة التنافسية: يتحقق للميزة التنافسية سمة الاستمرارية اذا امكن للمؤسسة

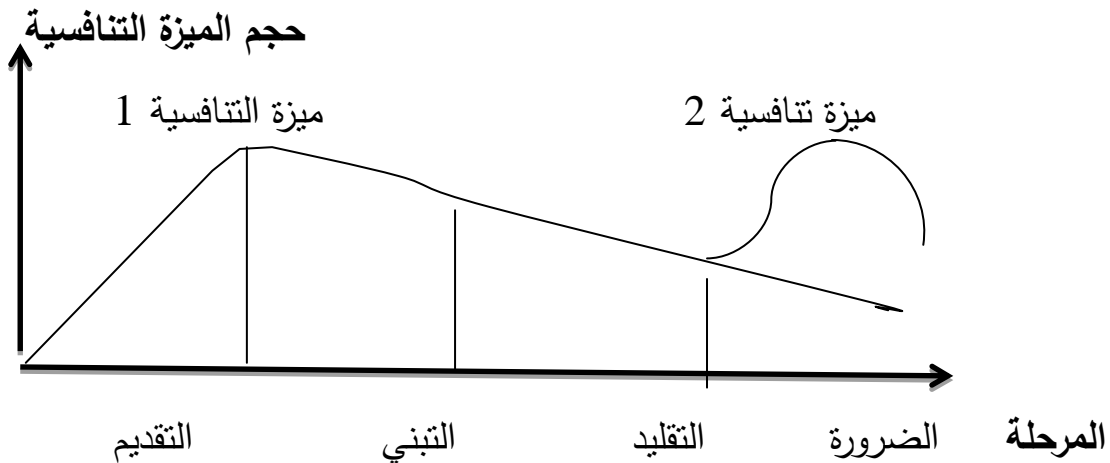
المحافظة على ميزة التكلفة الاقل او تميز المنتج في مواجهة المؤسسات المنافسة وكلما

كانت الميزة اكبر ،كلما تطلبت جهود اكبر من المؤسسات المنافسة لتغلب عليها.¹

وتملك الميزة التنافسية دورة حياة شأنها في ذلك شأن دورة حياة المنتجات الجديدة كما

يوضحها الشكل التالي:

الشكل رقم (01 - 03): دورة حياة الميزة التنافسية



المصدر: نبيل مرسي خليل، الميزة التنافسية في مجال الأعمال، الدار الجامعية لنشر، الاسكندرية، ص

86.

أولاً: مرحلة التقديم: تعد أطول المراحل بالنسبة للمؤسسة المنشئة للميزة التنافسية لكونها

تحتاج الى الكثير من التفكير للاستعداد البشري، والمادي والمالي، وتعرف الميزة التنافسية

مع مرور الزمن انتشارا أكثر فأكثر.

¹ أعمار بوشناف، الميزة التنافسية في المؤسسة الاقتصادية مصادرها وتنميتها وتطويرها، مذكرة ماجستير في تسيير

المؤسسات، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2003، ص17.

ثانيا: مرحلة التبنى: وتعرف الميزة التنافسية هنا استقرارا نسبيا من حيث الانتشار باعتبار ان المنافسين بدأوا يركزون عليها.

ثالثا: مرحلة التقليد: يتراجع حجم الميزة تتجه شيئا فشيئا نحو الركود لكون المنافسين قاموا بالتقليد الميزة المؤسسة وبالتالي تتراجع اسبقيتها عليها.

رابعا: مرحلة الضرورة: تأتي هنا ضرورة تحسين الميزة الحالية وتطويرها بشكل سريع أو إنشاء ميزة جديدة على أسس تختلف تماما عن أسس الميزة الحالية، وإذا لم تتمكن المؤسسة من التحسين أو الحصول على ميزة جديدة، فإنها ستفقد اسبقيتها تماما وعندها يكون من الصعب العودة الي التنافس من جديد.¹

2- نطاق التنافس أو السوق المستهدف:

يشمل نطاق التنافس اربعة أبعاد وهي:²

أولا: القطاع السوقي: يعكس مدى تنوع مخرجات المؤسسة وكذا تنوع الزبائن الذين يتم خدمتهم، وهناك يتم الاختيار ما بين التركيز على قطاع معين من السوق أو خدمة كل السوق.

ثانيا: درجة التكامل الأمامي: التكامل الرأسي للأمام هو أن تتحمل المؤسسة مسؤولية التوزيع خلال الحلقات المختلفة وصولا الى المستهلك، ويشير الى درجة أداء المؤسسة لأنشطتها المختلفة سواء كانت داخلية أو خارجية. فالتكامل الأمامي المرتفع مقارنة بالمنافس التكلفة الأقل.

ثالثا: البعد الجغرافي: يمثل عدد المناطق الجغرافية أو الدول التي تتنافس فيها المؤسسة، ويسمح هذا البعد من تحقيق مزايا تنافسية من خلال تقديم نوعية واحدة من الأنشطة والوظائف عبر مناطق جغرافية مختلفة وتبرز أهمية هذه الميزة بالنسبة للمؤسسات العالمية حيث تقدم منتجاتها أو خدماتها في كل أنحاء العالم.

¹ أعمار بوشناف، مرجع سابق، ص18.

² - نبيل مرسي خليل، الميزة التنافسية في مجال الأعمال، الدار الجامعية لنشر، الاسكندرية، ص87.

رابعاً: قطاع النشاط: يعبر عن مدى الترابط بين الصناعات التي تعمل في ظلها المؤسسة، فوجود الروابط بين الأنشطة المختلفة عبر عدة صناعات من شأنه خلق فرص لتحقيق مزايا تنافسية عديدة وفقد يمكن استخدام نفس التسهيلات أو التكنولوجيا والخبرات من الصناعات المختلفة التي تنتمي إليها المؤسسة.

الفرع الثاني: مؤشرات وأبعاد الميزة التنافسية

أولاً: المؤشرات:

هناك العديد من المؤشرات التي تستخدم للدلالة على امتلاك المنظمة للميزة التنافسية مثل الربحية، الحصة السوقية، حجم المبيعات، رضا المستهلك، قيمة السهم، تنوع المنتجات، القدرة على التصدير والفاعلية إلا أن أكثر المؤشرات استخداماً وشيوعاً هي مؤشرات الربحية، الحصة السوقية، وحجم المبيعات، لما تتمتع به من مزايا مثل توفر البيانات اللازمة لحسابها، وسهولة الحصول عليها، كما أن جميع تلك المؤشرات كمية، أي يمكن حسابها بدقة وسهولة على العكس من مؤشرات رضا المستهلك.

ويمكن باختصار تعريف هذه المؤشرات بما يلي:¹

1- الربحية: تعرف الربحية على أنها مقياس لتقييم أداء المشروعات عن طريق حساب نسبة صافي الدخل إلى الأصول أو الاستثمارات، ويمكن تعظيم الربحية عن طريق تحسين استثمارات المشروع، واستخدام التقنيات الحديثة واستغلال الموارد بشكل أفضل.

2- الحصة السوقية: يستخدم مقياس الحصة السوقية للتمييز بين الربحين والخاسرين في السوق حيث أن هذا المقياس يستخدم لحساب نصيب المنظمة من المبيعات في السوق، ومقارنته مع المنافسين الرئيسيين، ويعطي قياس الحصة السوقية مؤشراً عن وضع المنظمة في السوق، وانخفاض يدل على أن هناك مشكلة ما يتعين على الإدارة حلها، ويمكن قياس الحصة السوقية باستخدام ثلاث طرق.

¹ -محمد فوزي علي العتومي، نفس المرجع، ص 46,45.

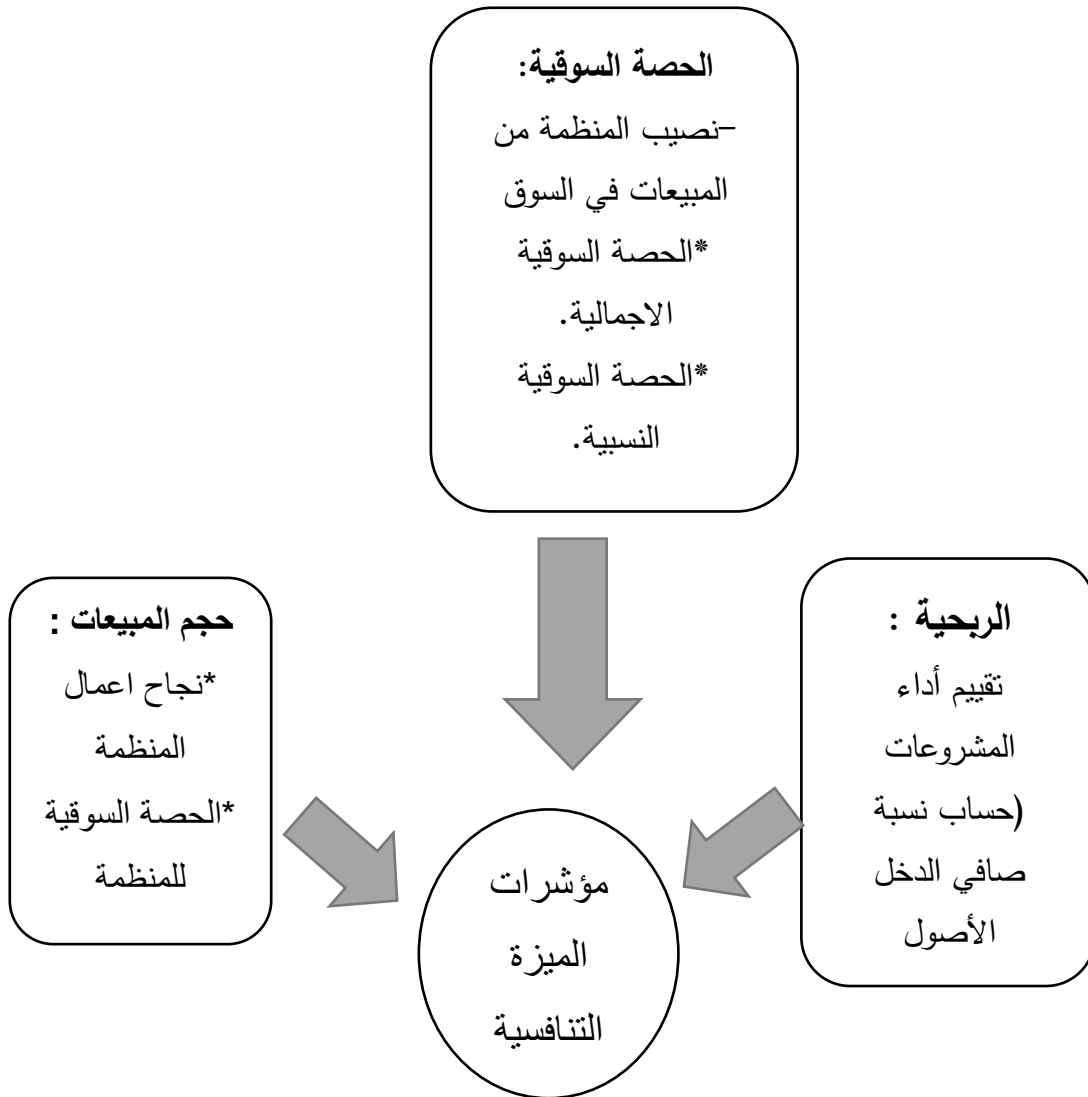
-الحصة السوقية الاجمالية: وتحسب بقسمة مبيعات للمنظمة على اجمالي المبيعات الكلية في السوق.

-الحصة السوقية النسبية: وتحسب بقسمة مبيعات المنظمة الكلية على مبيعات أكبر المنافسين في السوق.

-حصة السوق المخدم: وتحسب بقسمة مبيعات المنظمة على المبيعات الاجمالية للسوق المخدم.

3- حجم المبيعات: يعتبر حجم المبيعات مؤشرا على نجاح اعمال المنظمة وعلى الحصة السوقية لها وتسعى معظم المنظمات الى وضع هدف محدد لها لمقدار حجم المبيعات المراد تحقيقه، وذلك لمتابعة أداء المنظمة ودرجة نجاحها في تحقيق أهدافها.

الشكل رقم (01-04): مؤشرات الميزة التنافسية



المصدر: محمد فوزي علي العتوم، رسالة المنظمة واثرها في تحقيق ميزة تنافسية -دراسة ميدانية على القطاع صناعة الادوية الأردني - ،مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماجستير، كلية الاعمال، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا الأردن، 2009، ص44.

ثانياً: الأبعاد:

- 1- **التكلفة الأقل:** تتبع المؤسسات هذه الاستراتيجية بغية تحقيق تكلفة أقل في خدماتها المقدمة للعملاء، ومن ثم تحقيق ميزة تنافسية على مستوى القطاع ككل أو لقطاع معين بحيث تتمكن من تحديد أسعار بيع المنافسين وتحقيق قدر أكبر من الأرباح.¹
- 2- **التميز في الخدمات (التميز التنافسي):** وتشتمل على عاملين هما قدرة على المنافسين من خلال الجودة أو وقت التسليم أو خدمة ما بعد البيع، والتميز في جذب العملاء من خلال تلبية حاجيات ورغبات العملاء وبشكل دائم.²
- 3- **سرعة الاستجابة للعملاء(المرونة التنافسية):** وتعني القدرة على الاستجابة لحاجات العميل المتغير ونتيجة للكثير من العملاء وسهولة الاتصال وسرعة انتقال تأثيرات بسبب التغيرات البيئية الكلية والجزئية... الخ وانعكاسها على رغبات العملاء وزيادة الانتاج حسب طلب العميل والذي يتم خلال القدرة على التجارب مع الحالات الفريدة للعميل مما يتطلب تصاميم متغيرة للمنتجات.³

¹ هبة حسين داسي، إدارة المعرفة ودورها في تحقيق الميزة التنافسية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير تخصص إدارة أعمال، كلية الاقتصاد، جامعة دمشق، ص2007. ص93.

² غالب محمد البستجي، أثر كفاءة نظم المعلومات التسويقية في اكتساب الميزة التنافسية في الشركات الصناعية الأردنية، أبحاث اقتصادية وإدارية جامعة الامام بن سعود السعودية، العدد 09، 2011، ص11.

³ برني لطيفة، الادارة البيئية في تحقيق مزايا تنافسية للمؤسسة الصناعية، مذكرة نيل شهادة الماجستير، تخصص اقتصاد و تسيير مؤسسة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2007، ص109.

المبحث الثالث: الدراسات السابقة

المطلب الاول: الدراسات السابقة بالعربية

هناك العديد من الدراسات التي تناولت جوانب مختلفة من موضوع الدراسة، ونحاول أن نلخص أهم هذه الدراسات.

1/ لظفي حصروري، نجمة عباس 2021. دراسة بعنوان: "دور نظم المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية بالمؤسسات الصحية الخاصة: دراسة ميدانية لعينة من المؤسسات الصحية الخاصة
-بياتنة-".

هدفت الدراسة إلى الكشف على دور نظم المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية في المؤسسات الصحية الخاصة بياتنة، وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الاستقرائي، وقد تم استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات من العينة، وبعد إجراء عملية التحليل للبيانات واختبار الفرضيات توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج منها، وجود علاقة ارتباط إيجابية متوسطة ذات دلالة احصائية لنظم المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية في المؤسسات الصحية الخاص بياتنة بحيث بلغ معامل الارتباط 0.557، وأوصت الدراسة بمحاولة الرفع من استعمال نظم المعلومات في المؤسسات الصحية الخاصة، واعتماد أنظمة المعلومات كضرورة استراتيجية لتحقيق الميزة التنافسية.

2/ حمد شفاء، 2020، دراسة بعنوان: "دور نظم المعلومات الاستراتيجية في تحليل البيئة التنافسية لمنظمات الأعمال -دراسة حالة شركة مناجم الفوسفات- تبسة-"

هدفت هذه الدراسة إلى إبراز أهمية نظم المعلومات الاستراتيجية في عملية تحليل البيئة التنافسية لمنظمات الأعمال، انطلاقاً من الكشف عن أهمية نظم المعلومات الاستراتيجية من خلال ما يحيط بمنظمات الأعمال من منافسة حالية ومستقبلية تحتاج إلى المعلومات الاستراتيجية الكافية والتي تعد المغذي الرئيسي والحيوي للقرارات الاستراتيجية من المنظمة من مواجهة القوى التنافسية. أجل بناء أو تطوير مزايا تنافسية تحقق لها تفوق تنافس ي يمكن

وتوصلت الدراسة إلى أنه يمكن استخدام نظم المعلومات الاستراتيجية في تحليل البيئة التنافسية لشركة مناجم الفوسفات تبسة والخروج بالمعلومات الاستراتيجية اللازمة لاختيار الاستراتيجية التنافسية المناسبة.

3/ منال حسين الحميدى، 2019، دور إدارة المعرفة في تحقيق الميزة التنافسية بالجامعات السعودية: دراسة تطبيقية على جامعة الطائف، المجلد 35، العدد الخامس.

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور إدارة المعرفة في تحقيق الميزة التنافسية بجامعة الطائف من وجهة نظر أعضاء الهيئة الأكاديمية واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي، وقد تكون مجتمع الدراسة من جميع أعضاء هيئة التدريس بجامعة الطائف والبالغ عددهم (1494) عضواً ، وتم سحب عينة عشوائية طبقية من مجتمع الدراسة بلغت (315) عضواً، وأعدت استبانة تم توزيعها على عينة الدراسة. وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج من أبرزها: أن درجة تطبيق إدارة المعرفة ومستوى الميزة التنافسية بجامعة الطائف من وجهة نظر أعضاء الهيئة الأكاديمية كان بدرجة متوسطة، وجود تأثير قوى لإدارة المعرفة في تحقيق الميزة التنافسية بجامعة الطائف. وتوصى الدراسة: بإيجاد ثقافة محفزة ومشجعة على توليد المعرفة ومشاركتها بداخل جامعة الطائف ، وتوفير الموارد المالية الكافية لتشجيع ودعم الباحثين والمبدعين لإنتاج المعرفة وتوفير البيئة المناسبة لهم ، وربط برامج الجامعة وكلياتها بمعايير الجودة والاعتماد الأكاديمي من أجل تحقيق الميزة التنافسية للجامعة.

4/ شريقي ثللي، جليد سولاف، 2018. دراسة بعنوان: "دور نظم المعلومات في تحسين

الاداء في المؤسسة الاقتصادية في شركة توزيع الكهرباء والغاز -البويرة-

اتجهت المؤسسات إلى استخدام نظام المعلومات لتوفير معلومات تصف الأنشطة العامة للمنظمة، ويمكن القول إلى أن نظم المعلومات بكل أنماطها وأشكالها تعمل كنسيج متماسك واحد متكامل مع البيئة التنظيمية، وذلك بهدف تلبية احتياجات الإدارة والمستفيدين، وتتضح أهمية البحث في أن نظام المعلومات يهدف إلى تطوير وتحسين أداء العاملين وذلك من خلال ما يحقق من الانسجام بين توقعات أداء العاملين والوصف الوظيفي، كما أن يسهل

استخدام من مقارنة الأداء الفعلي للعاملين بالمعايير الموضوعية، كما أن نظام المعلومات يدعم عملية التقييم وذلك من خلال توفير معلومات دقيقة عن أداء العاملين، كما انو يقلل استخدام من الأخطاء المحتملة في عملية تقييم أداء العاملين في المؤسسة ويساهم في إعطاء حلول لمشاكل الأداء بما يتلاءم مع نتائج التقييم، وقد اعتمد في هذا البحث عن المنهج الوصفي في إتمام هذه الدراسة، وتمثلت عينة البحث بالموظفين العاملين داخل المؤسسة الوطنية لتوزيع الكهرباء والغاز، واعتمد على استمارة الاستبانة للحصول على البيانات، وقد تم معالجتها إحصائياً ومناقشة النتائج ومن تم التوصل إلى بعض الاستنتاجات والتي من أهمها وجود علاقة ارتباط عالية بين نظام المعلومات وتحسين أداء العاملين في المؤسسة الاقتصادية وهذا يدل على الدور الذي يلعب نظام المعلومات في تحسين أداء العاملين.

5/سليمة عبدالله، كمال عياشي، 2017. دراسة بعنوان: " دور استخدام نظم المعلومات في

تحقيق الميزة التنافسية -دراسة حالة مؤسسة كوندور للإلكترونيات -بيرج بوغريج- "

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على دور أنظمة المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية بمؤسسة كوندور إلكترونيك بيرج بوغريج من وجهة نظر مستخدمي موارد هذه الأنظمة بها (المكونات المادية، البرمجيات، قواعد البيانات، شبكات الاتصالات، الموارد البشرية المؤهلة). ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة تم تصميم استبانة وتوزيعها على عينة الدراسة المتمثلة في 60 مستخدماً ومستفيداً لأنظمة المعلومات في مختلف المستويات الإدارية بالمؤسسة. وقد أظهرت الدراسة وجود علاقة ارتباط متوسطة بين استخدام موارد أنظمة المعلومات والميزة التنافسية بالمؤسسة محل الدراسة. وكانت هناك موافقة من قبل أفراد العينة على تمتع المؤسسة محل الدراسة بميزة تنافسية وهي من أحد اهتماماتها الأساسية على مستوى السوق للإلكترونيات، ومن خلال النتائج تم تقديم مجموعة من التوصيات.

6/النعاس صديقي، 2013. دراسة بعنوان: " أهمية نظم المعلومات في تدعيم التنافسية".

وتهدف هذه الدراسة الى توضيح أهمية تحليل المتغيرات البيئية التي تساعد المؤسسة واستنتاج نقاط القوة والضعف، الفرص والتهديدات مما يسمح لنا باختيار الاستراتيجية الأنجح، كما تساعد في محاولة استنتاج مدى مساهمة نظم المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية. ومن النتائج التي توصلت اليها هذه الدراسة إهمال مسيري والاطارات المؤسسة لأهمية المعلومة ودراسة المتغيرات البيئية وتحليل ظروف المنافسة وهذا ما يؤدي إلى التراجع في الحصة السوقية، وكذا انعدام الوسائل لتصريف وتوزيع المنتجات والاعتماد على التوزيع.

7/ الطالب فيصل سايعي، 2009، دراسة بعنوان: "أنظمة المعلومات استخداماتها، فوائدها وتأثيرها على التنافسية".

وتهدف هذه الدراسة الى رفع الغموض عن نظام المعلومات والتنافسية، والتأكيد على دور المعلومة في تعزيز خلق المؤسسات لميزتها التنافسية، كما تحاول إسقاط ما جاء في فصول البحث النظري على الواقع وتسليط الضوء على المجهودات التي تقوم بها مؤسسات منطقة تبسة للحصول مزايا تنافسية. ومن نتائج التي توصلت اليها هذه الدراسة أن نظام المعلومات في حالة عدم فعاليته يؤثر على كفاءة وفعالية المؤسسة وعلى ميزتها التنافسية، كما توصلت نتائج الدراسة أيضا الى أن واقع الطلب في سوق منطقة تبسة لا يسمح على جعل المؤسسة تبحث عن حلول لتطوير منتجاتها وزيادة حصتها السوقية. ولقد أفادتنا هذه الدراسة في عملية صياغة الفرضيات وتحديد مؤشرات الميزة التنافسية، كما أنها قد زودتنا بأهم المعلومات المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات التي نحتاجها في الجانب النظري من البحث.

المطلب الثاني: الدراسات السابقة الاجنبية

1/ أجريت هذه الدراسة من طرف: (Bukenya, 2014) بعنوان:

"Quality of accounting information and financial performance of Uganda's public sector"

هدفت الدراسة إلى تحديد العلاقة بين نوعية المعلومات المحاسبية والأداء المالي للقطاع العام في أوغندا، وكان أهم نتائج الدراسة توفر الملاءمة والموثوقية والقابلية للفهم والدقة والتوقيت في المعلومات المحاسبية، وكانت أهم توصيات الدراسة توظيف كافة الامكانيات والقدرات الفنية والمالية لتطوير نظم المعلومات.

2/ أجريت هذه دراسة من طرف: (Kharuddin 2010) بعنوان:

Information System and Firms Performance: The Case of Malaysian " Small Medium Enterprise".

هدفت الدراسة إلى بيان تأثير نظم المعلومات المحاسبية الإلكترونية على أداء الشركات الصغيرة والمتوسطة الماليزية، وكان أهم نتائج الدراسة أن الشركات الصغيرة والمتوسطة التي تعتمد نظم في الأداء مقارنة بالشركات التي لم تعمل به، وكانت كبيرا المعلومات المحاسبية الإلكترونية تظهر تحسنا أبرز التوصيات دعوة الشركات الصغيرة والمتوسطة الماليزية الاستفادة من فرصة المنح المقدمة من الحكومة الماليزية.

3/ أجريت هذه الدراسة من طرف: (Alfonso nagas) بعنوان:

"Determinants of technologie" competitine value"

"محددات تكنولوجيا المعلومات والقدرة التنافسية". تهدف هذه الدراسة الى تبيان

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 الى وجود أثر قوي لتكنولوجيا المعلومات على الميزة

التنافسية، كما بينت أن هناك عوامل أخرى ذات علاقة بالمنطقة وبيئة العمل تؤثر على الميزة التنافسية.

4/ أجريت هذه الدراسة من طرف (Ahreammichal & Schilleewart) بعنوان: "أثر تكنولوجيا المعلومات على أداء مندوبي المبيعات". وتهدف الدراسة الى تبيان أثر تكنولوجيا المعلومات على أداء مندوبي المبيعات، وتوصلت نتائج هذه الدراسة الى أن حجم ومعدل استخدام تكنولوجيا المعلومات يؤثر على مندوبي المبيعات بحيث يزداد أداؤهم اعتمادا على حجم الاستخدام لأدوات تكنولوجيا المعلومات. وكذا ازدياد العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والأداء بالنسبة لمندوبي المبيعات وذلك بالتزامن مع ازدياد مهارات مندوبي المبيعات.

خلاصة الفصل

ما يمكن استخلاصه من هذا الفصل أنه يتعين على إدارة المؤسسات وخاصة الإدارة العليا أن تتفاعل مع المتغيرات البيئية و أن تعمل على استغلال الفرص ومحاولة التغلب على التهديدات التي تواجهها، وذلك لاتخاذ قرارات استراتيجية فعالة تمكنها من البقاء والنمو بالإضافة إلى أن الدور التي تلعبه نظم المعلومات في مساندة الإدارة العليا للمؤسسة للقيام بوظائف الأساسية بأعلى مستوى من الكفاءة والفاعلية سواء كانت هذه الوظائف تتمثل في القيام بعملية التخطيط أو اتخاذ القرارات الاستراتيجية الخاصة بالمؤسسة.

ومن ناحية أخرى تمتلك ميزة تنافسية تحدث تفوقا على منافسيها باختراق السوق من خلال انتهاج أساليب وطرق تجعلها في توازن بين المحيط الداخلي والخارجي للمؤسسة، أي توفير ما يحتاجه العملاء من سلع وخدمات عن طريق المعطيات الداخلية من موارد وكفاءات وتقنيات وغيرها واستغلالها أحسن استغلال مما يجعلها تؤدي أداء متميز ويكسبها ميزة تنافسية، ولكن هذه الأخيرة قابلة للزوال مع مرور الوقت مما يعرض المؤسسة لخطر التواجد في السوق في ظل هذه المنافسة القوية والتغيرات السريعة التي تحدث، لذلك على المؤسسة أن تكون في يقظة تامة وعلى تطلع دائم بالآليات الداخلية ومدو في محيطها الخارجي تي توافقها وتماشيتها مع المتطلبات الخارجية فيجعلها ذلك أكثر ارتياحا ومحافظة على مكانتها في السوق من خلال اكتسابها ميزة تنافسية جديدة.

الفصل الثاني:

دراسة تطبيقية في دور نظم المعلومات في
تحقيق الميزة التنافسية في مؤسستي موبيليس
ودجيزي وكالتي ولاية الوادي

المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة

تعتبر الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية من الأهمية بمكان، فمن خلالها يتسنى للباحث أن يثبت أو ينفي فرضياته عبر النتائج المتوصل إليها ويعالج الاشكال المطروح؛ فكلما كانت البيانات المستخدمة ذات مصداقية من حيث جمعها ودراستها وتحليلها كلما كان لهاته الدراسة قيمة علمية وعملية.

المطلب الأول: الطريقة المستخدمة في الدراسة

نتطرق في هذا المطلب إلى التعريف بالطريقة المستخدمة في الدراسة، وذلك من خلال تحديد مجتمع وعينة الدراسة ووصف خصائصها.

أولاً: مجتمع وعينة الدراسة

مجتمع الدراسة هو وصف للعدد الاجمالي، قمنا بطريقة عشوائية باختيار عينة بحجم 40 فرد، للإجابة على استمارة استبيان تم توزيعها على 40 استرجع منها 30 (بما يعادل نسبة استرجاع 75%).

ثانياً: الخصائص العامة للعينة:

تتمثل خصائص العينة فيما يلي:

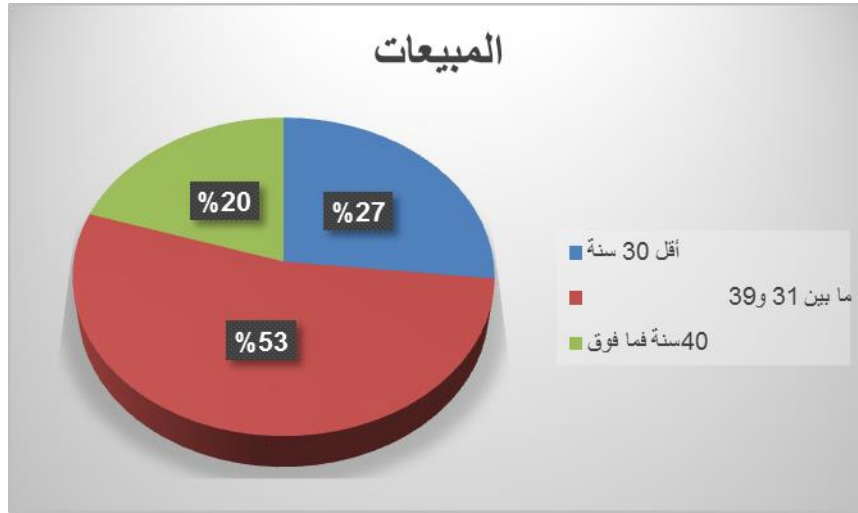
الفرع الأول: السن

جدول (02 - 01): توزيع عينة الدراسة حسب السن.

السن	التكرار	النسبة
أقل 30 سنة	8	%26.7
ما بين 31 و39	16	%53.3
40 سنة فما فوق	6	%20
المجموع	30	%100

المصدر: من إعداد الطلبة.

الشكل رقم (02- 01): تمثيل عينة الدراسة حسب السن



المصدر: من إعداد الطلبة.

من خلال الجدول يتضح لنا توزيع النسب حسب العمر لعينة الدراسة، حيث نجد أن النسبة الأكبر كانت لفئة " من 31 إلى 39 سنة " ف بنسبة 53.3% وتليها نسبة 26.7% لفئة " أقل 30 سنة " أما فئة من 40 سنة فما فوق بلغت 20%.

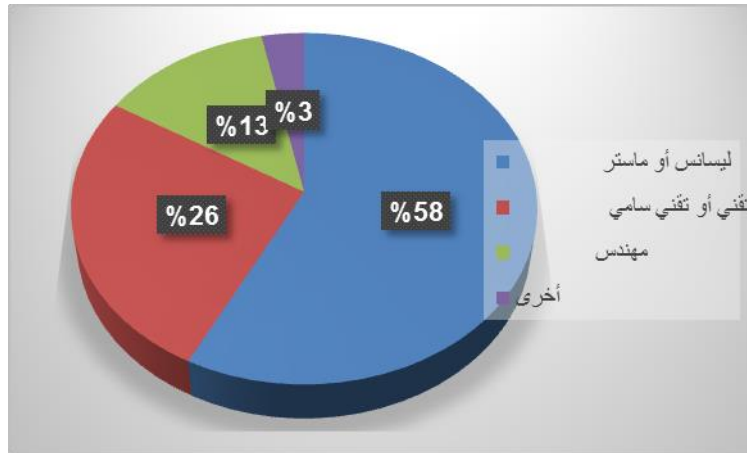
الفرع الثاني: المؤهل التعليمي

جدول (02- 02): توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل التعليمي

المؤهل التعليمي	التكرار	النسبة
ليسانس أو ماستر	17	58.7%
تقني أو تقني سامي	8	26.7%
مهندس	4	13.3%
أخرى	1	3.3%
المجموع	30	100%

المصدر: من إعداد الطلبة.

الشكل رقم (02 - 02): يمثل عينة الدراسة حسب المؤهل التعليمي



المصدر: من إعداد الطلبة

من خلال الجدول والتمثيل البياني يتضح لنا توزيع النسب حسب " المؤهل التعليمي " لأفراد العينة، حيث أن غالبيتهم مستوى "ماستر ولسانيس" بنسبة 56.7% تليها فئة مستوى "تقني أو تقني سامي" بنسبة 26.7%، يليها مستوى "مهندس" بنسبة 13.3%، لتحتل المستويات "الأخرى" 3.3% .

الفرع الثالث: نوع الوظيفة

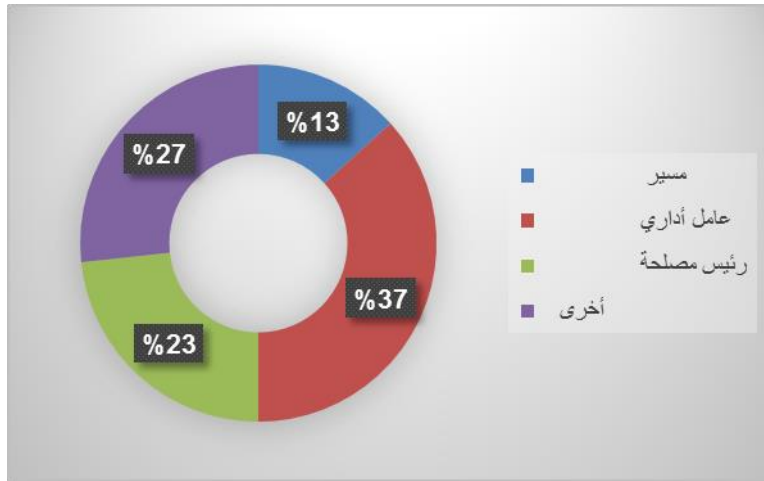
خصائص العينة من حيث نوع الوظيفة:

جدول (02 - 03): توزيع عينة الدراسة حسب نوع الوظيفة

النسبة	التكرار	الوظيفة
13.3%	4	مسير
36.7%	11	عامل إداري
23.3%	7	رئيس مصلحة
26.7%	8	أخرى
100%	30	المجموع

المصدر: من إعداد الطلبة.

الشكل رقم (02 - 03): يمثل عينة الدراسة حسب نوع الوظيفة



المصدر: من إعداد الطلبة

من خلال الجدول والدائرة النسبية يتضح لنا توزيع النسب حسب نوع الوظيفة لأفراد العينة حيث نجد أن فئة الأكبر هم أصحاب وظيفة " عامل إداري " بنسبة 36.7%، واحتلت المرتبة الثانية أصحاب الوظائف "الأخرى" بنسبة 26.7%، في حين نسبة " رئيس مصلحة " قدرت ب 23.3% أما وظيفية "مسير" بنسبة 13.3%.

الفرع الرابع: الخبرة المهنية

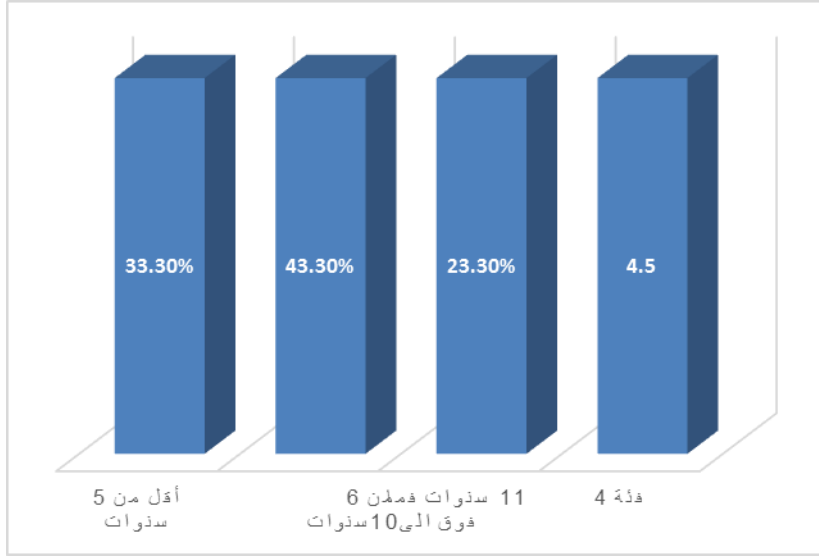
خصائص العينة من حيث سنوات الخبرة(الخدمة):

جدول (02 - 04): توزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة(الخدمة)

الخبرة المهنية	التكرار	النسبة
أقل من 5 سنوات	10	33.3%
من 6 إلى 10 سنوات	13	43.3%
11 سنوات فما فوق	7	23.3%
المجموع	30	100%

المصدر: من إعداد الطلبة.

الشكل رقم (02 - 04): يمثل عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة (الخدمة)



المصدر: من إعداد الطلبة.

من خلال الجدول والدائرة النسبية يتضح لنا توزيع النسب حسب الخبرة المهنية لأفراد العينة حيث نجد أن فئة الأكبر هم أصحاب خبرة " من 5 إلى 10 سنوات " أخرى " بنسبة 43.3%، واحتلت المرتبة الثانية أصحاب خبرة " من 5 إلى أقل 10 سنوات " بنسبة 33.3%، تليها في المرتبة الثالثة " 11 سنة فما فوق " بنسبة 23.3%.

الفرع الثاني: الأدوات المستخدمة في الدراسة

اعتمدنا في دراستنا هاته على الاستبيان كوسيلة أساسية للحصول على البيانات المتعمقة بدور نظم المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية محل الدراسة، ثم استخدمنا أهم الأدوات الإحصائية من أجل معالجة وتحليل البيانات التي تم الحصول عليها.

أولاً: الاستبيان

مرت عملية بناء الاستبيان حتى وصل إلى شكله النهائي بمراحل متعاقبة، نوجزها

كالآتي:

1- بناء الاستبيان: تم إعداد استبيان الدراسة وفحصه كالآتي:

- الاستفادة من تجارب الدراسات السابقة المتعلقة بمتغيرات دراستنا؛

- تصميم استبيان مبدئي وعرضها على الأستاذ المشرف؛

- تعديل التصميم المبدئي بناء على توجيهات الأستاذ المشرف؛

2- وصف الاستبيان: شمل الاستبيان ثلاثة أقسام رئيسية، هي:

- **القسم الأول:** تم تخصيصه للبيانات الشخصية لأفراد عينة الدراسة (السن، المؤهل العمري، نوع الوظيفة، سنوات الخبرة).

- **القسم الثاني:** يتضمن عبارات المحور الأول (نظم المعلومات):

أولاً: يتضمن الامكانيات التنظيمية يشار إليه بالعبارات من 01 إلى 05.

ثانياً: يتضمن الإمكانيات التكنولوجية يشار إليه بالعبارات من 06 إلى 10.

ثالثاً: يتضمن الامكانيات البشرية يشار إليه بالعبارات من 11 إلى 15

- **القسم الثالث:** يتضمن عبارات المحور الثاني (الميزة التنافسية):

أولاً: يتضمن أقل تكلفة يشار إليه بالعبارات من 01 إلى 06.

ثانياً: يتضمن التميز في الخدمات يشار إليه بالعبارات من 07 إلى 12.

ثالثاً: يتضمن سرعة الاستجابة للعملاء (المرونة) يشار إليه بالعبارات من 13 إلى 17.

الجدول رقم (02-05): وصف عبارات الاستبيان

المحور	عدد الأسئلة
المحور الأول (نظم المعلومات)	15
المحور الثاني (الميزة التنافسية)	17

المصدر: من إعداد الطلبة

وقد تم إعداد الأسئلة على أساس مقياس ليكارت الثلاثي والذي يحتمل ثلاثة إجابات،

وهذا حتى يتسنى لنا تحديد آراء أفراد العينة لفقرات الاستبيان، وبالتالي يسهل ترميز

الإجابات كما هو مبين في الجدول التالي:

الجدول رقم (02-06): مقياس ليكارت الثلاثي

التقييم	موافق	محايد	غير موافق
الدرجة	3	2	1

المصدر: من إعداد الطلبة

ويوضح الجدول الآتي المعيار الذي يتم على أساسه التحميل بناء على قيم المتوسط

الحسابي:

الجدول رقم (02-07): مقياس التحليل ليكارت الثلاثي

التقييم	موافق	محايد	غير موافق
المجال	2.34-3	1.67-2.34	1-1.67

المصدر: من إعداد الطلبة

المطلب الثاني: اختبار ثبات وصدق العينة والتحليل الإحصائي الوصفي للاستبيان

الفرع الأول: اختبار وصدق العينة طريقة ألفا كرونباخ

يعرف معامل الثبات بأنه استقرار المقياس وعدم تناقضه مع نفسه، أي أنه يعطي نفس النتائج إذا أعيد تطبيقه على نفس العينة، وقد استخدمنا معامل ألفا كرونباخ لاختبار ثبات الاستبيان، حيث يأخذ هذا المعامل قيمة تتراوح بين الصفر والواحد الصحيح، فإذا لم يكن هناك ثبات في البيانات، حيث يأخذ هذا المعامل قيمة تتراوح بين الصفر والواحد الصحيح، فإذا لم يكن هناك ثبات في البيانات فإن قيمة المعامل تكون مساوية للصفر، وعلى العكس إذ كان هناك ثبات تام تكون قيمته تساوي واحد الصحيح، وكلما اقتربت قيمة معامل الثبات للواحد كان الثبات مرتفعا وكلما اقتربت من الصفر كان الثبات منخفضا، أما معامل الصدق فيقصد به أن المقياس يقيس ما وضع لقياسه ويساوي رياضيا الجذر التربيعي لمعامل الثبات.

الجدول التالي يبين معاملات الثبات والصدق لمختلف محاور الدراسة:

يعد ثبات الظاهرة المدروسة ضعيفا إذا كانت النتيجة أقل من 60%.

يعد ثبات الظاهرة المدروسة متوسطا إذا كانت النتيجة محصورة بين 60% و70%.

يعد ثبات الظاهرة المدروسة جيدا إذا كانت النتيجة محصورة من 70% و80%.

يعد ثبات الظاهرة المدروسة ممتازا إذا كانت النتيجة أكبر من 80%

الجدول رقم (02-08): توزيع معامل ألفا كرونباخ ومعامل الصدق

معايير الاستبيان	محتوى المحور	معامل ألفا كرونباخ	معامل الصدق
المحور الأول (نظم المعلومات)	15	0.869	0.932
المحور الثاني (الميزة التنافسية)	17	0.873	0.934
مجموع المحاور	32	0.927	0.962

المصدر: من إعداد الطلبة

وبالاعتماد على قاعدة البيانات التي تم تحليلها بواسطة برنامج SPSS V22 تم التحصل على ألفا كرونباخ وبحساب الجذر التربيعي له تحصلنا على قيم أكبر من 0.5 لكل عنصر من عناصر المتغيرين، والملاحظ أنه مقبول جدا.

الفرع الثاني: الأدوات الإحصائية المستخدمة

اعتمدت هذه الدراسة بشكل أساسي على برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية في إصداره رقم 22 وذلك من أجل معالجة وتحليل البيانات، التي تم الحصول عليها من خلال الاستبيان، ومن بين أهم الأدوات الإحصائية التي استعملت في هذه الدراسة:

- التوزيعات التكرارية والنسب المئوية لوصف خصائص الشخصية لعينة الدراسة ومجتمع الدراسة.

- الانحرافات المعيارية.

- المتوسطات الحسابية

- معامل الانحدار البسيط

1. التحليل الوصفي للاستبيان:

حتى تكون النتائج دقيقة وواضحة فقد تم حوصلة نتائج الاستبيان في جداول وبوبت الإجابات عبي حسب التسلسل للأسئلة المتدرجة في الاستبيان، ثم حساب تكرارات الإجابات المختلفة وما تعلق بها من النسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.

المبحث الثاني: تحليل نتائج الاستبيان واختبار فرضيات الدراسة

نقوم من خلال هذا المبحث بتحليل النتائج المتوصل إليها عند معالجة بيانات الاستبيان، واختبار فرضيات الدراسة لمعرفة خطأها من صحتها.

المطلب الاول: عرض نتائج الاستبيان

نعرض نتائج الاستبيان وذلك بعرض نتائج تتعلق بمحاوره كل على حدى، في فروع متسلسلة للوصول إلى الهدف المنشود.

الفرع الاول: الإجابة على أسئلة المحور الأول: في ماذا يتمثل مدى مساهمة نظم المعلومات؟

1- الامكانيات التنظيمية:

جدول رقم (02-09): نتائج آراء عينة الدراسة حول مدى مساهمة الامكانيات التنظيمية

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
غير موافق	0.75	1.33	1-تعمل الادارة العليا بشكل مستمر لتطبيق نظم المعلومات
غير موافق	0.61	1.36	2-هل يتم النظر الى المعلومات كمورد هام في المؤسسة
محايد	0.79	1.70	3- تعمل المؤسسة بشكل منتظم على انظمة المعلومات الادارية ومعالجة المعاملات
غير موافق	0.75	1.66	4-هل يتم مشاركة العاملين في تخطيط وتصميم انظمة المعلومات في مؤسستكم
غير موافق	0.88	1.66	5-تستخدم المؤسسة نظام المعلومات في دعم اتخاذ القرارات
غير موافق	0.54	1.54	المتوسط العام مدى الامكانيات التنظيمية

المصدر: من إعداد الطلبة

الفصل الثاني: دراسة ميدانية في مؤسستي موبيليس ودجيزي وكالتي ولاية الوادي

يظهر الجدول (02-09) أن بعد " الامكانيات التنظيمية " يتكون من 5 عبارات قياس، الهدف منها معرفة إلى أي مدى تتوفر الامكانيات التنظيمية وباستخدام البرنامج الإحصائي تحصلنا على النتائج التالية: *كل المتوسطات الحسابية للفقرات تقع في الفئة من 1 إلى أقل من 1.67 وهي تقابل المقياس "غير موافق" .

أما بالنسبة للبعد " الامكانيات التنظيمية " فقد قدر متوسطه الحسابي 1.54 وهو يقع في الفئة المحصورة بين 1 إلى أقل من 1.67 وهي تقابل المقياس "غير موافق".

2- الإمكانيات التكنولوجية:

جدول رقم (02 - 10): نتائج آراء عينة الدراسة حول مدى مساهمة الإمكانيات

التكنولوجيا

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
6-تستخدم المؤسسة البرامج التكنولوجية لتحسين ابداع اداء الموظفين	1.70	0.83	محايد
7-تعمل مؤسستكم على توفير متطلبات الامن المتعلقة بحماية السرية وسلامة المعلومات	1.70	0.87	محايد
8-تستعمل مؤسستكم على توفير أجهزة ومعدات متطورة لتسهيل عمل النظام	1.76	0.81	محايد
9-تستخدم مؤسستكم على تحديث الاجهزة وبرامج اللازمة لعمل النظام بشكل مستمر	1.96	0.92	محايد
10-تتوفر نظم المعلومات في مؤسستنا على قواعد البيانات وسهولة الوصول اليها	1.60	0.85	محايد
المتوسط العام مدى الإمكانيات التكنولوجية	1.75	0.57	محايد

المصدر: من إعداد الطلبة

الفصل الثاني: دراسة ميدانية في مؤسستي موبيليس ودجيزي وكالتي ولاية الوادي

يظهر الجدول (02-10) أن بعد " الامكانيات التكنولوجية " يتكون من 5 عبارات قياس، الهدف منها معرفة إلى أي مدى تتوفر الامكانيات التكنولوجية وباستخدام البرنامج الإحصائي تحصلنا على النتائج التالية: * كل المتوسطات الحسابية للفقرات تقع في الفئة من 1.67 إلى أقل من 2.34 وهي تقابل المقياس "محايد" .

أما بالنسبة للبعد " الامكانيات التكنولوجية " فقد قدر متوسطه الحسابي 1.75 وهو يقع في الفئة المحصورة بين 1.67 إلى أقل من 2.34 وهي تقابل المقياس "محايد".

3- الامكانيات البشرية:

جدول رقم (02-11): نتائج آراء عينة الدراسة حول مدى مساهمة الامكانيات البشرية

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
11-يعمل نظام المعلومات على رفع مستوى أداء الفرد العامل	1.36	0.76	غير موافق
12-يعمل الموظفين من التطور في أدائهم من خلال نظام المعلومات	1.73	0.86	محايد
13-يوفر نظام المعلومات برامج تساعد في التواصل مع العملاء بشكل مستمر	1.60	0.85	غير موافق
14-تصمم مؤسستكم البرامج التعليمية لتحسين ابداع الموارد البشرية	2.00	0.87	محايد
15-يوفر نظام المعلومات برامج تدريبية لزيادة فاعلية الموظفين	1.76	0.81	محايد
المتوسط العام مدى الامكانيات البشرية	1.69	0.62	محايد

المصدر: من إعداد الطلبة

يظهر الجدول(02-11) أن بعد " الامكانيات البشرية " يتكون من 5 عبارات قياس، الهدف منها معرفة إلى أي مدى تتوفر الامكانيات البشرية وباستخدام البرنامج الإحصائي تحصلنا على النتائج التالية: *تباين المتوسط الحسابي للفقرات بين المتوسطات التي تقع في

الفصل الثاني: دراسة ميدانية في مؤسستي موبيليس ودجيزي وكالتي ولاية الوادي

الفئة من 1 إلى أقل من 1.67 وهي تقابل المقياس "محايد" والمتوسطات الحسابية الواقعة في الفئة المحصورة بين 1.67 إلى أقل من 2.34 وهي تقابل المقياس "محايد" أما بالنسبة للبعد " الامكانات البشرية " فقد قدر متوسطه الحسابي 1.69 وهو يقع في الفئة المحصورة بين 1.67 إلى أقل من 2.34 وهي تقابل المقياس "محايد".

الإجابة على أسئلة المحور الثاني: في ماذا يتمثل مدى مساهمة الميزة التنافسية ؟

1-أقل تكلفة:

جدول رقم (02-12): نتائج آراء عينة الدراسة حول مدى مساهمة أقل تكلفة

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
محايد	0.91	1.83	1-هل مؤسستكم تحتفظ بالموظفين الكفوة لتخفيض من حجم التكاليف الدريب
محايد	0.92	1.90	2-هل تستخدم مؤسستكم الى التحكم في سياسة التخزين باتباع طرق خفض التكاليف
غير موافق	0.80	1.63	3-تعمل المؤسسة على انتاج خدماتها باقل تكلفة للسيطرة على حصتها السوقية
محايد	0.96	2.20	4-يستفيد العمال في المؤسسة من التجارب السابقة في تقديم الخدمات
غير موافق	0.89	1.60	5-تعمل المؤسسة على تقديم خدمات بأقل الاسعار
محايد	0.97	1.86	6-يساهم تخفيض التكاليف في الخدمات المقدمة من طرف المؤسسة في زيادة الرضا لدى العميل
محايد	0.57	1.83	المتوسط العام مدى أقل تكلفة

المصدر: من إعداد الطلبة

يظهر الجدول (02-12) أن بعد " أقل تكلفة " يتكون من 6 عبارات قياس، الهدف منها معرفة إلى أي مدى تتوفر أقل تكلفة وباستخدام البرنامج الإحصائي تحصلنا على النتائج التالية: *تباين المتوسط الحسابي للفقرات بين المتوسطات التي تقع في الفئة من 1 إلى

الفصل الثاني: دراسة ميدانية في مؤسستي موبيليس ودجيزي وكالتي ولاية الوادي

أقل من 1.67 وهي تقابل المقياس "محايد" والمتوسطات الحسابية الواقعة في الفئة المحصورة بين 1.67 إلى أقل من 2.34 وهي تقابل المقياس "محايد"

أما بالنسبة للبعد " أقل تكلفة " فقد قدر متوسطه الحسابي 1.83 وهو يقع في الفئة المحصورة بين 1.67 إلى أقل من 2.34 وهي تقابل المقياس "محايد".

2- التميز في الخدمات:

جدول رقم (02- 13): نتائج آراء عينة الدراسة حول مدى مساهمة التميز في الخدمات

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
محايد	0.98	2.06	7-هل تتميز مؤسستكم على باقي المؤسسات بالمهارات والخبرات المتطورة
محايد	0.92	1.96	8- هل يتوفر في مؤسستكم فرص لاستخدام التكنولوجيا المعلومات لا تستطيع امتلاكها مؤسسات الأخرى
غير موافق	0.84	1.66	9- تعمل مؤسستكم باستقطاب الافراد ذوي المؤهلات العلمية والكفاءة العلمية
غير موافق	0.81	1.46	10-هل تتميز مؤسستكم بخدمات جيدة عن باقي المؤسسات المنافسة
محايد	0.83	1.70	11-تخضع الخدمات التي تقدمها المؤسسة الى التحسين المستمر
محايد	0.86	1.86	12-يعمل تمييز الخدمات من قبل المؤسسة على مواجهة التهديدات التنافسية
محايد	0.59	1.78	المتوسط العام مدى التميز في الخدمات

المصدر: من إعداد الطلبة

يظهر الجدول (02- 13) أن بعد " التميز في الخدمات " يتكون من 6 عبارات قياس، الهدف منها معرفة إلى أي مدى تتوفر التميز في الخدمات وباستخدام البرنامج الإحصائي حصلنا على النتائج التالية: *تباين المتوسط الحسابي للفقرات بين المتوسطات التي تقع في الفئة من 1 إلى أقل من 1.67 وهي تقابل المقياس "محايد" والمتوسطات الحسابية

الفصل الثاني: دراسة ميدانية في مؤسستي موبيليس ودجيزي وكالتي ولاية الوادي

الواقعة في الفئة المحصورة بين 1.67 إلى أقل من 2.34 وهي تقابل المقياس "محايد"، أما بالنسبة للبعد " أقل تكلفة " فقد قدر متوسطه الحسابي 1.78 وهو يقع في الفئة المحصورة بين 1.67 إلى أقل من 2.34 وهي تقابل المقياس "محايد".

3- سرعة الاستجابة للعملاء (المرونة):

جدول رقم (02- 14) نتائج آراء عينة الدراسة حول مدى مساهمة سرعة الاستجابة للعملاء (المرونة)

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
13-تمتلك مؤسستكم مرونة عالية في التحكم في حد انتاج خدماتها بما يتناسب مع تقلبات السوق "الطلب على الخدمات"	1.56	0.89	محايد
14-تمتلك مؤسستكم مرونة عالية في حجم الاستجابة في حاجات ورغبات الزبائن	1.86	1.00	محايد
15-تتميز مؤسستكم بمرونة عالية في العمليات الانتاجية من حيث المرونة في الآلات والمعدات	1.93	0.98	محايد
16-تعمل المؤسسة على فهم ومعرفة احتياجات العملاء مهما كانت درجة الانشغال	1.56	0.77	محايد
17-تخضع المؤسسة مصلحة العملاء في المقدمة اهتمامات الادارة العليا	1.70	0.91	محايد
المتوسط العام مدى سرعة الاستجابة للعملاء (المرونة)	1.72	0.61	محايد

المصدر: من إعداد الطلبة

يظهر الجدول (02- 14) أن بعد " الامكانيات سرعة الاستجابة للعملاء (المرونة) " يتكون من 5 عبارات قياس، الهدف منها معرفة إلى أي مدى تتوفر سرعة الاستجابة للعملاء (المرونة) وباستخدام البرنامج الإحصائي تحصلنا على النتائج التالية: *كل المتوسطات الحسابية للفقرات تقع في الفئة من 1.67 إلى أقل من 2.34 وهي تقابل المقياس "محايد". أما بالنسبة للبعد " سرعة الاستجابة للعملاء (المرونة)" فقد قدر متوسطه الحسابي 1.72 وهو يقع في الفئة المحصورة بين 1.67 إلى أقل من 2.34 وهي تقابل المقياس "محايد".

المطلب الثاني: اختبار الفرضيات

*الفرضية الرئيسية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد دور نظم المعلومات في تحقيق

الميزة التنافسية عند مستوى دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$)

H0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد دور نظم المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية

عند مستوى دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$)

H1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد دور نظم المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية

عند مستوى دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$)

الجدول رقم (02-15): تحليل نتائج الانحدار للفرضية الرئيسية

القدرة التفسيرية		المعنوية الجزئية (معاملات الانحدار)			معنوية الكلية		متوسط المربعات	مجموع المربعات	المصدر
R2	R	T	B		SIG	قيمة f			
0.65	0.80	1.77	6.15	Consta	0.00	53.07	1478.91	1478.91	الانحدار
5	9	6	3	n	0	0	9	9	ر
		7.28	0.97	نظم			27.867	780.281	الخطأ
		5	2	المعلوما				2259.20	الكلي
				ت				0	

المصدر: من إعداد الطلبة

من خلال الجدول رقم (02-15) والنتائج المتحصل عليها من خلال قيمة فيشر

(53.070) يتضح أنه يوجد أثر لأبعاد دور نظم المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية عند

مستوى دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$) ويلاحظ كذلك أن قيمة (t) المحسوبة بلغت

(1.776) وهي قيمة دالة إحصائية بمستوى كما أظهرت النتائج عن وجود ارتباط لتطبيق

لأبعاد دور نظم المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية عند مستوى دلالة إحصائية

ب(80.9%) وبالنظر لقيمة معامل التحديد $R^2 = 0.655$ أي أن نسبة التغيرات التي

تحدث في المتغير المستقل (نظم المعلومات) تفسر ما نسبته (65.5%) من التغيرات التي

تحدث في المتغير التابع (الميزة التنافسية) ونسبة (34.5%) العوامل الأخرى ومنه نقبل

الفصل الثاني: دراسة ميدانية في مؤسستي موبيليس ودجيزي وكالتي ولاية الوادي

الفرضية البديلة التي تقر بوجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) (لأبعاد دور نظم المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية .

الفرضيات الفرعية:

*الفرضية الجزئية الأولى: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعدها الامكانيات التنظيمية في تحقيق الميزة التنافسية عند مستوى دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$)

H0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعدها الامكانيات التنظيمية في تحقيق الميزة التنافسية عند مستوى دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$)

H1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعدها الامكانيات التنظيمية في تحقيق الميزة التنافسية عند مستوى دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$)

الجدول رقم (02 - 16): تحليل نتائج الانحدار للفرضية الجزئية الأولى

المصدر	مجموع المربعات	متوسط المربعات	معنوية الكلية		معنوية الجزئية (معاملات الانحدار)			القدرة التفسيرية	
			قيمة f	SIG	B	T	R	R2	
الانحدار	947.693	947.69	20.23	0.00	Constan	14.21	3.68	0.64	0.41
الخطأ	1311.50	46.840	3	0	الامكانيات	2.105	4.49	8	9
الكلية	2259.20				التنظيمية		8		

المصدر: من إعداد الطلبة

من خلال الجدول رقم (02-16) والنتائج المتحصل عليها من خلال قيمة فيشر (20.233) يتضح أنه يوجد أثر لبعدها الامكانيات التنظيمية في تحقيق الميزة التنافسية عند مستوى دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$) ويلاحظ كذلك أن قيمة (t) المحسوبة بلغت (3.688) وهي قيمة دالة إحصائية بمستوى كما أظهرت النتائج عن وجود ارتباط لتطبيق لبعدها الامكانيات التنظيمية في تحقيق الميزة التنافسية عند مستوى دلالة إحصائية

الفصل الثاني: دراسة ميدانية في مؤسستي موبيليس ودجيزي وكالتي ولاية الوادي

ب(80.9%) وبالنظر لقيمة معامل التحديد $R^2 = 0.419$ أي أن نسبة التغيرات التي تحدث في المتغير المستقل (الإمكانيات التنظيمية) تفسر ما نسبته (41.9%) من التغيرات التي تحدث في المتغير التابع (الميزة التنافسية) وبنسبة (58.1%) العوامل الأخرى ومنه نقبل الفرضية البديلة التي تقر بوجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) لبعد الإمكانيات التنظيمية في تحقيق الميزة التنافسية .

*الفرضية الجزئية الثانية: يوجد ذو دلالة إحصائية لبعد الإمكانيات التكنولوجية في تحقيق الميزة التنافسية عند مستوى دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$)

H0: لا يوجد ذو دلالة إحصائية لبعد الإمكانيات التكنولوجية في تحقيق الميزة التنافسية عند مستوى دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$)

H1: يوجد ذو دلالة إحصائية لبعد الإمكانيات التكنولوجية في تحقيق الميزة التنافسية عند مستوى دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$)

الجدول رقم (02-17): تحليل نتائج الانحدار للفرضية الجزئية الثانية

القدرة التفسيرية		المعنوية الجزئية (معاملات الانحدار)			معنوية الكلية		متوسط المربعات	مجموع المربعات	المصدر
R2	R	T	B		SIG	قيمة f			
0.39	0.63	3.23	13.43	Constan	0.00	18.47	898.10	898.10	الانحدار
8	1	8	0	n	0	5	3	3	ر
		4.29	1.943	الإمكانيات			1361.0	1361.0	الخطأ
		8		ت			97	97	
				التكنولوجيا				2259.2	الكلية
				يا				00	

المصدر: من إعداد الطلبة

من خلال الجدول رقم(02-17) والنتائج المتحصل عليها من خلال قيمة فيشر (18.475) يتضح أنه يوجد أثر لبعد دور الإمكانيات التكنولوجية في تحقيق الميزة التنافسية

عند مستوى دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$) ويلاحظ كذلك أن قيمة (t) المحسوبة بلغت (3.238) وهي قيمة دالة إحصائية بمستوى كما أظهرت النتائج عن وجود ارتباط لتطبيق لبعدها الامكانيات التكنولوجية في تحقيق الميزة التنافسية عند مستوى دلالة إحصائية ب(63.1%) وبالنظر لقيمة معامل التحديد $R^2 = 0.398$ أي أن نسبة التغيرات التي تحدث في المتغير المستقل (الامكانيات التكنولوجية) تفسر ما نسبته (39.8%) من التغيرات التي تحدث في المتغير التابع (الميزة التنافسية) وبنسبة (60.2%) العوامل الأخرى ومنه نقبل الفرضية البديلة التي تقر بوجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) لبعدها الامكانيات التكنولوجية في تحقيق الميزة التنافسية .

*الفرضية الجزئية الثالثة: يوجد ذو دلالة إحصائية لبعدها الإمكانيات البشرية في تحقيق الميزة التنافسية عند مستوى دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$)

H_0 : لا يوجد ذو دلالة إحصائية لبعدها الإمكانيات البشرية في تحقيق الميزة التنافسية عند مستوى دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$)

H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعدها الإمكانيات البشرية في تحقيق الميزة التنافسية عند مستوى دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$)

الجدول رقم (02-18): تحليل نتائج الانحدار للفرضية الجزئية الثالثة

القدرة التفسيرية		المعنوية الجزئية (معاملات الانحدار)			معنوية الكلية		متوسط المربعات	مجموع المربعات	المصدر
R2	R	T	B	قيمة f	SIG				
0.57	0.76	3.91	12.22	Constan	0.00	38.34	1305.7	1305.7	الانحدار
8	0	7	8	n	0	9	99	99	ر
		6.19	2.146	الامكانيات			34.050	953.40	الخطأ
		3		ت البشرية				2259.2	الكلية
								00	

المصدر: من إعداد الطلبة

من خلال الجدول رقم (02-18) والنتائج المتحصل عليها من خلال قيمة فيشر (38.349) يتضح أنه يوجد أثر لبعده دور الامكانيات البشرية في تحقيق الميزة التنافسية عند مستوى دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$) ويلاحظ كذلك أن قيمة (t) المحسوبة بلغت (3.917) وهي قيمة دالة إحصائية بمستوى كما أظهرت النتائج عن وجود ارتباط لتطبيق لبعده الامكانيات البشرية في تحقيق الميزة التنافسية عند مستوى دلالة إحصائية ب(76%) وبالنظر لقيمة معامل التحديد $R^2 = 0.578$ أي أن نسبة التغيرات التي تحدث في المتغير المستقل (الامكانيات البشرية) تفسر ما نسبته (57.8%) من التغيرات التي تحدث في المتغير التابع (الميزة التنافسية) وبنسبة (42.2%) العوامل الأخرى ومنه نقبل الفرضية البديلة التي تقر بوجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) لبعده الامكانيات البشرية في تحقيق الميزة التنافسية .

خلاصة الفصل

تم التطرق في هذا الجانب التطبيقي الى اسقاط الدراسة النظرية على مؤسسات لشبكات الهاتف المحمول المتمثلة في مؤسسة موبيليس التي تعتبر مؤسسة عمومية، كذلك مؤسسة جيزي وهي من المؤسسات الخاصة التابعة لمجال شبكات الهاتف في ولاية الوادي، وتم القيام بدراسة الحالة عن طريق توزيع الاستبيان على عمال المؤسستين لجمع أكبر عدد ممكن من الآراء، وجمعه وتم القيام بتحليل ومعالجة المعطيات التي تم التحصل عليها من خلاله، بخطوات متسلسلة لنصل إلى نتائج تمكننا من معالجة الفرضيات المطروحة ومن خلال مناقشتها تم التوصل إلى النتائج المرجوة. التي من أهمها أن لنظم المعلومات دور مهم وفعال في تحقيق الميزة التنافسية بين المؤسسات.

الخاتمة

من خلال التطرق لهذه الدراسة، التي هدفت الى معرفة الدور الذي تلعبه نظم المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية بين المؤسسات وضمان استمراريتها ومواجهتها لمختلف الازمات، وبعد اسقاط الدراسة النظرية على مؤسستي الاتصال " موبيليس " و " جيزي " بولاية الوادي، تم التوصل إلى مجموعة من النتائج فيما يخص الجانب النظري وهي كما يلي:

- تلعب نظم المعلومات الإستراتيجية دورا هاما في مساندة الإدارة الإستراتيجية للمؤسسة على القيام وظائف أساسية على أعلى مستوى من الكفاءة والفعالية.
- ضرورة وعي الإدارة العليا بتوفير المقومات الأساسية لنظم المعلومات الإستراتيجية تساهم في تحقيق الميزة التنافسية.
- نظم المعلومات تهدف إلى توفير معلومات لوضع أهداف إستراتيجية وتكوين إستراتيجيات اللازمة وصياغتها تساعدها في اتخاذ القرارات الإستراتيجية تدعم وتساند الإدارة العليا من أجل تحقيق ميزة تنافسية والحفاظ عليها.
- نظم المعلومات الإستراتيجية هي نظام متكامل يحتوي على معلومات شاملة تكون بعضها ذات خصائص كمية وبعضها ذا خصائص وصفية.
- يحتوي نظام المعلومات على جزء رسمي يختص بجمع المعلومات ويعالجها باستخدام طبقا لإجراءات مدونة ويقدموا على شكل تقارير الإدارة، وكما يعمل على تقديم المعلومات التي تدعم بكفاءة الفكر الاستراتيجي لدى الإدارة
- توافر نظام المعلومات على المتطلبات التنظيمية والتكنولوجية بأحسن شكل ممكن يسهل له عملية تطوير هذه النظم.
- فيما يخص الإطار المفاهيمي للميزة التنافسية نرى أن هذا المصطلح يعد من المفاهيم الأكثر تداولاً على المستوى الاقتصادي والإداري، مع ضرورة إعطاء البعد الاستراتيجي لها.
- من بين الأهداف التي تسعى المؤسسة إلى تحقيقها هي الميزة التنافسية وذلك من خلال تعزيز قدرتها على المنافسة نشأ هذه الأخيرة عن طريق تقديم المؤسسة قيمة أكبر

للمنافسين، إما من خلال أسعار أقل ، أو عن طريق تقديم خدمات متميزة لها منافع أكبر والتي تبرز السعر الأعلى.

- لا يمكن لأي مؤسسة أن تتمتع بميزة تنافسية إلا إذا توافرت لديها مجموعة من مصادر تنشأ من خلالها هذه الميزة تقديم 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.

- إن قصر دورة حياة المنتجات والتطور السريع في جميع الميادين وخاصة الغير السريع في حاجات والرغبات والتكنولوجيات كل ذلك فرض على المؤسسات ان تقوم بتتمية ميزتها التنافسية وتبحث طرق تجعل من هذه الميزة مستمرة لكي تستند منها لأطول فكرة ممكنة، كما أن نظم المعلومات تساعد على أن تكتسب ميزة تنافسية.

أما فيما يخص الجانب التطبيقي وبعد معالجة بيانات الاستبيان، والقيام باختبار للفرضيات المطروحة تم التوصل إلى:

- أظهرت النتائج أن أفراد عينة الدراسة يعتبرون أن مؤسستي "موبيليس" و"جيزي" بولاية وادي سوف تقوما بتبني مجالات نظم المعلومات الإستراتيجية وهي المتطلبات التكنولوجية والمتشكلة في المتطلبات التي يجب أن تتوفر في تكنولوجيا المعلومات المستخدمة داخل المؤسسة، والمتطلبات التنظيمية.

- كما أظهرت الدراسة إلى أن كلا المؤسستين تستجيبا لكل ما يحدث حولها من متغيرات وذلك من خلال فهم ومعرفة حاجات ورغبات الأفراد المتغيرة 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.

- وبعد اختبار الفرضيات تبين أنه يوجد أثر لأبعاد دور نظم المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية عند مستوى دلالة إحصائية $(\alpha \leq 0.05)$.

حيث أنه:

- يوجد أثر لأبعاد دور نظم المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية عند مستوى دلالة إحصائية $(\alpha \leq 0.05)$.
- أنه يوجد أثر لبعد دور الامكانيات التنظيمية في تحقيق الميزة التنافسية عند مستوى دلالة إحصائية $(\alpha \leq 0.05)$.
- يتضح أنه يوجد أثر لبعد دور الامكانيات التكنولوجية في تحقيق الميزة التنافسية عند مستوى دلالة إحصائية $(\alpha \leq 0.05)$.
- أنه يوجد أثر لبعد دور الامكانيات البشرية في تحقيق الميزة التنافسية عند مستوى دلالة إحصائية $(\alpha \leq 0.05)$.

توصيات الدراسة:

في ضوء النتائج السابقة، تم التوصل إلى التوصيات التالية:

- يجب على المؤسسات استحداث وحدات إدارية متخصصة بجوانب نظام المعلومات ومنها تناط واجبات ووظائف أوسع وأشمل من أقسام نظام المعلومات الإدارية.
- ضرورة استمرار المؤسسات بالأبعاد التي تحقق لها التفوق والتميز والعمل على بناء مزايا التنافسية واستدامتها.
- ضرورة الاهتمام بالرأسمال البشري وتطويره وحثه على دورات التكوين والتعلم لمواكبة التطورات الحاصلة في نظم المعلومات، بين الحين والآخر لضمان استمرارية وتحديث نظم المعلومات في المؤسسة.
- الاهتمام بجوانب ومداخل تحقيق الميزة التنافسية فضلا عن المداخل الفرعية الأخرى لأنها أصبحت تعتبر مقياس لتطور وتقدم وتحسن مستوى الخدمات التي تقدمها كلا المؤسسات.

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع

أولاً: الكتب:

- أيمن فاضل السامرائي، هيثم محمد الزعبي، نظم المعلومات الادارية، دار صفاء، الاردن، الطبعة الاولى، 2004.
- زياد محمد الشрман، مقدمة في نظم المعلومات الادارية، دار الصفاء، الاردن، الطبعة الاولى، 2004.
- سعد غالب ياسين، نظم المعلومات الادارية، مركز التنمية الادارية، الاسكندرية، 2011.
- علي عبد الهادي مسلم، مذكرات في نظم المعلومات الادارية، مركز التنمية الادارية، الاسكندرية، 2011.
- فيليب كولثر، أساسيات التسويق، تعريب محمد سرور، دار المريخ، 2008.
- كمال مصطفى الدهراوي، نظم المعلومات المحاسبية، دار الجامعية، الإسكندرية، 2000.
- محمد حسين القيومي، أحمد حسين على، تصميم وتشغيل نظم المعلومات، دار المعارف، الاسكندرية.
- محمد علم الدين، تكنولوجيا المعلومات وصناعة الاتصال الجماهيري، دار العربي للنشر وتوزيع، مصر، 1990.
- محمد نور عبدالله برهان، تحليل وتصميم أنظمة المعلومات الحاسوبية، مؤسسة الوراق، عمان.
- نبيل مرسي خليل، الميزة التنافسية في مجال الأعمال، الدار الجامعية لنشر، الاسكندرية.

ثانياً: الرسائل الجامعية والمذكرات:

1. أطروحات الدكتوراه:

- بن طاطة عتيقة ، أثر تفاعل نظم المعلومات وإدارة المعرفة على تحقيق المزايا التنافسية - دراسة ميدانية مقارنة بين منظمات القطاع الصناعي والخدماتي بالجزائر-

قائمة المصادر والمراجع

،أطروحة مقدمة للحصول على درجة دكتوراة في التسيير، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، 2017.

- بن طاطة عتيقه، اثر تفاعل نظم المعلومات وإدارة المعرفة على تحقيق مزايا التنافسية. دراسة ميدانية مقارنة بين منظمات القطاع الصناعي والخدمي بالجزائر ،أطروحة مقدمة للحصول على درجة دكتوراه التسيير ،جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، 2017.

- شارف عبد القادر، دور نظم المعلومات الاستراتيجية في تدعيم الميزة التنافسية ،أطروحة لنيل شهادة الدكتوراة ، قسم العلوم الاقتصادية ،جامعة الجزائر، 2011.

2. رسائل الماجستير

- برني لطيفة، الادارة البيئية في تحقيق مزايا تنافسية للمؤسسة الصناعية، مذكرة نيل شهادة الماجستير، تخصص اقتصاد و تسيير مؤسسة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2007.

- بو معزة سهيلة، دور اليقظة في رفع الميزة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية، رسالة مكملة لنيل شهادة ماجستير في تحليل والاستشراف الاقتصادي ،جامعة منتوري، قسنطينة، 2009.

- سميح حرنان، ترشيد التكاليف لتحقيق التنافسية في المؤسسة خدماتيه، مذكرة لنيل شهادة ماجستير تخصص اقتصاد وتسيير المؤسسات، العلوم الاقتصادية ، 2009.

- عمار بوشناف، الميزة التنافسية في المؤسسة الاقتصادية مصادرها وتنميتها وتطويرها، مذكرة ماجستير في تسيير المؤسسات، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2003.

- فاتح ساحل، دراسة التكاليف المعيارية ضمن نظام المعلومات المحاسبية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، جامعة الجزائر، 2003.

- فيصل سايعي، أنظمة المعلومات: استخدامها، فوائدها وتأثيرها على تنافسية المؤسسة، رسالة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير تخصص إدارة أعمال، 2009.

- محمد فوزي علي العتوم، رسالة المنظمة واثرها في تحقيق ميزة تنافسية -دراسة ميدانية على القطاع صناعة الادوية الأردني- ،مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماجستير، كلية الاعمال، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا الأردن، 2009.

- هبة حسين داسي، إدارة المعرفة ودورها في تحقيق الميزة التنافسية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير تخصص إدارة أعمال، كلية الاقتصاد، جامعة دمشق، 2007.

3. مذكرات الماستر:

- أمينة مدفوني، دور نظم المعلومات في اتخاذ القرار -دراسة ميدانية لمستشفى بن سينا ام لبواقي -، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع تخصص تنمية وتسيير الموارد البشرية، جامعة العربي بن مهيدي ، أم لبواقي ، 2016.

ثالثا: المقالات والملتقيات:

- أثير عبد الأمير حسوني، رأس المال الفكري والميزة التنافسية العلاقة والأثر، مجلة القادسية للعلوم الاقتصادية، جامعة القادسية، المجلد 10، العدد 1، 2008.

- أحمد صالح الهزايمة، دور نظام المعلومات في اتخاذ القرارات في المؤسسات الحكومية دراسة ميدانية في المؤسسات العامة لمحافظة أربد، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية المجلد 25، العدد الاول، 2009.

- إنصاف صديق محمد أيوب، أثر التسويق الإلكتروني على تحقيق الميزة التنافسية لمنظمات الأعمال ، دراسة ميدانية على مجموعة الطيار للسفر والسياحة بالرياض، مقال منشور في المجلة الالكترونية الشاملة متعددة التخصصات، العدد45، لشهر3، 2021.

قائمة المصادر والمراجع

- بن عياد محمد سمير ، الذكاء الاقتصادي كاستراتيجية لاكتساب ميزة تنافسية في المؤسسة النموذج الياباني والنموذج الأمريكي. جامعة سيدي بلعباس، مجلة الحقوق والعلوم الانسانية، العدد25(01).
- جعفر خليل مرعي، دور التسويق الابتكاري في تحقيق الميزة التنافسية -دراسة تحليلية ،مقال منشور في مجلة الانبار للعلوم الاقتصادية الإدارية، العدد 09 المجلد 04، المعهد التقني للموصل بغداد،2012.
- غالب محمد البستنجي، أثر كفاءة نظم المعلومات التسويقية في اكتساب الميزة التنافسية في الشركات الصناعية الاردنية، أبحاث اقتصادية وادارية جامعة الامام بن سعود السعودية، العدد 09,2011.
- كمال رزيق، عمر بوعزيز، التنافسية الصناعية للمؤسسة الاقتصادية الجزائرية، الملتقى الوطني الأول حول الاقتصاد الجزائري في الألفية الثالثة، جامعة سعد دحلب البليدة. ماي 2002.
- نوي فتحي، بن سيدي عبد القادر، دور نظم المعلومات الاستراتيجية في تحقيق الميزة التنافسية للمنظمات، مقال منشور لمجلة البديل الاقتصادية، جامعة الجلفة، الجزائر، العدد2.
- المراجع الاجنبية:

- Michel Portar, l'avantage concurrentiel devancer ses concurrents et maintenir son avance, dunod paris1999.

الملاحق

الملحق رقم (1): استبيان



جامعة الشهيد حمّة لخضر الوادي
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير



استمارة استبيان

في إطار إنجاز مذكرة ماستر تخصص: ادارة اعمال، تحت عنوان: "دور نظم المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية." نتقدم إلى سيادتكم بهذه الاستمارة ونرجو منكم مساعدتنا بالإجابة عن أسئلتها بكل دقة وموضوعية علما أن المعلومات التي تقدموها ستبقى سرية ولا تستخدم إلا لأغراض علمية.

وأخيرا تقبلوا منا فائق الاحترام والتقدير

تحت إشراف الأستاذ:

د. ديدة كمال

من إعداد الطالبات:

- بن عمر الجبارية
- بن عمر عقيلة
- بوساحة فايدة
- جديع منيرة

القسم الأول: البيانات الشخصية

يرجى وضع العلامة (x) في الخانة المناسبة التي تعتقد انها اكثر اهمية:

1- السن:

أقل من 30 ما بين 31 و 39 40 سنة فما فوق

2- المؤهل العلمي:

ليسانس أو ماستر تقني أو تقني سامي مهندس أخرى

3- نوع الوظيفة:

مسير عامل أداري رئيس مصلحة أخرى

5- سنوات الخبرة (الخدمة):

أقل من 5 سنوات من 6 الى 10 سنوات 11 سنوات فما فوق

القسم الثاني: مساهمة نظم المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية.
 ❖ المحور الأول: نظم المعلومات.

الرقم	الفقرة	موافق	غير موافق	محايد
أولاً: الإمكانيات التنظيمية				
1	تعمل الإدارة العليا بشكل مستمر لتطبيق نظم المعلومات			
2	هل يتم النظر الى المعلومات كمورد هام في المؤسسة			
3	تعمل المؤسسة بشكل منتظم على انظمة المعلومات الادارية ومعالجة المعاملات			
4	هل يتم مشاركة العاملين في تخطيط وتصميم انظمة المعلومات في مؤسستكم			
5	تستخدم المؤسسة نظام المعلومات في دعم اتخاذ القرارات			
ثانياً: الإمكانيات التكنولوجية				
6	تستخدم المؤسسة البرامج التكنولوجية لتحسين ابداع اداء الموظفين			
7	تعمل مؤسستكم على توفير متطلبات الامن المتعلقة بحماية السرية وسلامة المعلومات			
8	تستعمل مؤسستكم على توفير أجهزة ومعدات متطورة لتسهيل عمل النظام			
9	تستخدم مؤسستكم على تحديث الاجهزة وبرامج اللازمة لعمل النظام بشكل مستمر			
10	تتوفر نظم المعلومات في مؤسستنا على قواعد البيانات وسهولة الوصول اليها			
ثالثاً: الإمكانيات البشرية				
11	يعمل نظام المعلومات على رفع مستوى أداء الفرد العامل			

الملاحق

			يعمل الموظفين من التطور في أدائهم من خلال نظام المعلومات	12
			يوفر نظام المعلومات برامج تساعد في التواصل مع العملاء بشكل مستمر	13
			تصمم مؤسساتكم البرامج التعليمية لتحسين ابداع الموارد البشرية	14
			يوفر نظام المعلومات برامج تدريبية لزيادة فاعلية الموظفين	15

❖ المحور الثاني: الميزة التنافسية

الرقم	الفقرة	موافق	غير موافق	محايد
أولاً: أقل تكلفة				
1	هل مؤسساتكم تحتفظ بالموظفين الكفوة لتخفيض من حجم التكاليف الدريب			
2	هل تستخدم مؤسساتكم الى التحكم في سياسة التخزين باتباع طرق خفض التكاليف			
3	تعمل المؤسسة على انتاج خدماتها باقل تكلفة للسيطرة على حصتها السوقية			
4	يستفيد العمال في المؤسسة من التجارب السابقة في تقديم الخدمات			
5	تعمل المؤسسة على تقديم خدمات بأقل الاسعار			
6	يساهم تخفيض التكاليف في الخدمات المقدمة من طرف المؤسسة في زيادة الرضا لدى العميل			
ثانياً: التميز في الخدمات				
7	هل تتميز مؤسساتكم على باقي المؤسسات بالمهارات والخبرات المتطورة			
8	هل يتوفر في مؤسساتكم فرص لاستخدام التكنولوجيا المعلومات لا تستطيع امتلاكها مؤسسات الأخرى			
9	تعمل مؤسساتكم باستقطاب الافراد ذوي المؤهلات العلمية والكفاءة العلمية			
10	هل تتميز مؤسساتكم بخدمات جيدة عن باقي المؤسسات المنافسة			
11	تخضع الخدمات التي تقدمها المؤسسة الى التحسين المستمر			

الملاحق

			يعمل تمييز الخدمات من قبل المؤسسة على مواجهة التهديدات التنافسية	12
ثالثا: سرعة الاستجابة للعملاء (المرونة)				
			تمتلك مؤسستكم مرونة عالية في التحكم في حد انتاج خدماتها بما يتناسب مع تقلبات السوق "الطلب على الخدمات"	13
			تمتلك مؤسستكم مرونة عالية في حجم الاستجابة في حاجات ورغبات الزبائن	14
			تتميز مؤسستكم بمرونة عالية في العمليات الانتاجية من حيث المرونة في الآلات والمعدات	15
			تعمل المؤسسة على فهم ومعرفة احتياجات العملاء مهما كانت درجة الانشغال	16
			تخضع المؤسسة مصلحة العملاء في المقدمة اهتمامات الادارة العليا	17

الملحق رقم (2): مخرجات نظام برنامج spss

Frequencies

		Statistics			
		:السن	:العلمي المؤهل	:الوظيفة نوع	:الخدمة(الخبرة سنوات)
N	Valid	30	30	30	30
	Missing	0	0	0	0
Sum		58.00	49.00	79.00	57.00

Frequency Table

:السن

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	30 من أقل	8	26.7	26.7	26.7
	31 و 39 بين ما	16	53.3	53.3	80.0
	فوق فما سنة40	6	20.0	20.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

:العلمي المؤهل

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ماستر أو ليسانس	17	56.7	56.7	56.7
	سامي تقني أو تقني	8	26.7	26.7	83.3
	مهندس	4	13.3	13.3	96.7
	أخرى	1	3.3	3.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

:الوظيفة نوع

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	مسير	4	13.3	13.3	13.3
	إداري عامل	11	36.7	36.7	50.0
	مصلحة رئيس	7	23.3	23.3	73.3
	أخرى	8	26.7	26.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

:الخدمة(الخبرة سنوات)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	سنوات 5 من أقل	10	33.3	33.3	33.3
	سنوات10الى 6 من	13	43.3	43.3	76.7
	فوق فما سنوات 11	7	23.3	23.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items

.927 32

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.869	15

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.873	17

Frequencies

[DataSet1] C:\Users\star computer\Desktop\هذا
 Untitled1.sav \منيرة\ssps2022\العالم

Statistics

		العليا الادارة تعمل لتطبيق مستمر بشكل المعلومات نظم	الى النظر يتم هل هام كمورد المعلومات المؤسسة في	بشكل المؤسسة تعمل انظمة على منتظم الادارية المعلومات المعاملات ومعالجة	العاملين مشاركة يتم هل وتصميم تخطيط في المعلومات انظمة مؤسستكم	نظام المؤسسة تستخدم دعم في المعلومات القرارات اتخاذ	التنظيمية
N	Valid	30	30	30	30	30	30
	Missing	0	0	0	0	0	0
Mean		1.3333	1.3667	1.7000	1.6667	1.6667	1.5467
Std. Deviation		.75810	.61495	.79438	.75810	.88409	.54313

Frequency Table

المعلومات نظم لتطبيق مستمر بشكل العليا الادارة تعمل

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	موافق غير	25	83.3	83.3	83.3
	موافق	5	16.7	16.7	100.0
Total		30	100.0	100.0	

المؤسسة في هام كمورد المعلومات الى النظر يتم هل

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	موافق غير	21	70.0	70.0	70.0
	محايد	7	23.3	23.3	93.3
	موافق	2	6.7	6.7	100.0
Total		30	100.0	100.0	

المعاملات ومعالجة الادارية المعلومات انظمة على منتظم بشكل المؤسسة تعمل

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid موافق غير	15	50.0	50.0	50.0
محاييد	9	30.0	30.0	80.0
موافق	6	20.0	20.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

مؤسستكم في المعلومات انظمة وتصميم تخطيط في العاملين مشاركة يتم هل

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid موافق غير	15	50.0	50.0	50.0
محاييد	10	33.3	33.3	83.3
موافق	5	16.7	16.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

القرارات اتخاذ دعم في المعلومات نظام المؤسسة تستخدم

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid موافق غير	18	60.0	60.0	60.0
محاييد	4	13.3	13.3	73.3
موافق	8	26.7	26.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

التنظيمية

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1.00	8	26.7	26.7	26.7
1.20	2	6.7	6.7	33.3
1.40	6	20.0	20.0	53.3
1.60	6	20.0	20.0	73.3
1.80	3	10.0	10.0	83.3
2.00	1	3.3	3.3	86.7
2.20	1	3.3	3.3	90.0
2.40	1	3.3	3.3	93.3
3.00	2	6.7	6.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Frequency Tabl

الموظفين اداء ابداع لتحسين التكنولوجيا البرامج المؤسسة تستخدم

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid موافق غير	16	53.3	53.3	53.3
محاييد	7	23.3	23.3	76.7
موافق	7	23.3	23.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

المعلومات وسلامة السرية بحماية المتعلقة الامن متطلبات توفير على مؤسستكم تعمل

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid موافق غير	17	56.7	56.7	56.7
محاييد	5	16.7	16.7	73.3
موافق	8	26.7	26.7	100.0

Total	30	100.0	100.0
-------	----	-------	-------

النظام عمل لتسهيل متطورة ومعدات أجهزة توفير على مؤسستكم تستخدم

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid موافق غير	14	46.7	46.7	46.7
محاييد	9	30.0	30.0	76.7
موافق	7	23.3	23.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

مستمر بشكل النظام لعمل اللازمة وبرامج الاجهزة تحديث على مؤسستكم تستخدم

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid موافق غير	13	43.3	43.3	43.3
محاييد	5	16.7	16.7	60.0
موافق	12	40.0	40.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

اليها الوصول وسهولة البيانات قواعد على مؤسستنا في المعلومات نظم تتوفر

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid موافق غير	19	63.3	63.3	63.3
محاييد	4	13.3	13.3	76.7
موافق	7	23.3	23.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

التكنولوجيا

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1.00	6	20.0	20.0	20.0
1.20	3	10.0	10.0	30.0
1.40	1	3.3	3.3	33.3
1.60	5	16.7	16.7	50.0
1.80	1	3.3	3.3	53.3
2.00	4	13.3	13.3	66.7
2.20	8	26.7	26.7	93.3
3.00	2	6.7	6.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Frequencies

Statistics

	المعلومات نظام يعمل أداء مستوى رفع على العامل الفرد	من الموظفين يعمل من أدائهم في التطور المعلومات نظام خلال	المعلومات نظام يوفر في تساعد برامج العملاء مع التواصل مستمر بشكل	البرامج مؤسستكم تصمم إبداع لتحسين تعليمية البشرية الموارد	المعلومات نظام يوفر لزيادة تدريبية برامج الموظفين فاعلية	البشرية
N Valid	30	30	30	30	30	30
Missing	0	0	0	0	0	0
Mean	1.3667	1.7333	1.6000	2.0000	1.7667	1.6933
Std. Deviation	.76489	.86834	.85501	.87099	.81720	.62529

Frequency Table

العامل الفرد أداء مستوى رفع على المعلومات نظام يعمل

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid موافق غير	24	80.0	80.0	80.0
محاييد	1	3.3	3.3	83.3

موافق	5	16.7	16.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

المعلومات نظام خلال من أدايمهم في التطور من الموظفين يعمل

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid موافق غير	16	53.3	53.3	53.3
محاييد	6	20.0	20.0	73.3
موافق	8	26.7	26.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

مستمر بشكل العملاء مع التواصل في تساعد برامج المعلومات نظام يوفر

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid موافق غير	19	63.3	63.3	63.3
محاييد	4	13.3	13.3	76.7
موافق	7	23.3	23.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

البشرية الموارد ابداع لتحسين تعليمية البرامج مؤسستكم تصمم

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid موافق غير	11	36.7	36.7	36.7
محاييد	8	26.7	26.7	63.3
موافق	11	36.7	36.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

الموظفين فاعلية لزيادة تدريبية برامج المعلومات نظام يوفر

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid موافق غير	14	46.7	46.7	46.7
محاييد	9	30.0	30.0	76.7
موافق	7	23.3	23.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

البشرية

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1.00	6	20.0	20.0	20.0
1.20	2	6.7	6.7	26.7
1.40	8	26.7	26.7	53.3
1.60	1	3.3	3.3	56.7
1.80	5	16.7	16.7	73.3
2.20	3	10.0	10.0	83.3
2.40	1	3.3	3.3	86.7
2.60	1	3.3	3.3	90.0
3.00	3	10.0	10.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Frequeencie

Notes

Output Created		25-MAY-2022 13:37:39
Comments		
Input	Data	C:\Users\star computer\Desktop\هذا مديرة\ssps2022\Untitled1.sav
	Active Dataset	DataSet1

Filter	<none>
Weight	<none>
Split File	<none>
N of Rows in Working Data File	30
Missing Value Handling	User-defined missing values are treated as missing.
Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data.
Syntax	FREQUENCIES VARIABLES=w1 w2 w3 w4 w5 w6 التكلفة /STATISTICS=STDDEV MEAN /ORDER=ANALYSIS.
Resources	Processor Time 00:00:00.02 Elapsed Time 00:00:00.01

Statistics

	تحتفظ مؤسستكم هل الكفاءة بالموظفين حجم من لتخفيض الدريب التكاليف	تستخدم هل التحكم الى مؤسستكم التخزين سياسة في خفض طرق باتباع التكاليف	على المؤسسة تعمل باقل خدماتها انتاج على للسيطرة تكلفة السوقية حصتها	في العمال يستفيد من المؤسسة في السابقة التجارب الخدمات تقديم	على المؤسسة تعمل باقل خدمات تقديم الاسعار	تخفيض يساهم في التكاليف من المقدمة الخدمات في المؤسسة طرف لدى الرضا زيادة العميل	التكلفة
N Valid	30	30	30	30	30	30	30
Missing	0	0	0	0	0	0	0
Mean	1.8333	1.9000	1.6333	2.2000	1.6000	1.8667	1.8389
Std. Deviation	.91287	.92289	.80872	.96132	.89443	.97320	.57981

Frequency Tabl

الدريب التكاليف حجم من لتخفيض الكفاءة بالموظفين تحتفظ مؤسستكم هل

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid موافق غير	15	50.0	50.0	50.0
محاييد	5	16.7	16.7	66.7
موافق	10	33.3	33.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

التكاليف خفض طرق باتباع التخزين سياسة في التحكم الى مؤسستكم تستخدم هل

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid موافق غير	14	46.7	46.7	46.7
محاييد	5	16.7	16.7	63.3
موافق	11	36.7	36.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

السوقية حصتها على للسيطرة تكلفة باقل خدماتها انتاج على المؤسسة تعمل

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid موافق غير	17	56.7	56.7	56.7
محاييد	7	23.3	23.3	80.0
موافق	6	20.0	20.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

الخدمات تقديم في السابقة التجارب من المؤسسة في العمال يستفيد

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid موافق غير	11	36.7	36.7	36.7
محاييد	2	6.7	6.7	43.3
موافق	17	56.7	56.7	100.0

Total	30	100.0	100.0
-------	----	-------	-------

الاسعار بأقل خدمات تقديم على المؤسسة تعمل

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid موافق غير	20	66.7	66.7	66.7
محاييد	2	6.7	6.7	73.3
موافق	8	26.7	26.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

العمل لدى الرضا زيادة في المؤسسة طرف من المقدمة الخدمات في التكاليف تخفيض يساهم

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid موافق غير	16	53.3	53.3	53.3
محاييد	2	6.7	6.7	60.0
موافق	12	40.0	40.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

التكلفة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1.00	3	10.0	10.0	10.0
1.17	1	3.3	3.3	13.3
1.33	1	3.3	3.3	16.7
1.50	4	13.3	13.3	30.0
1.67	9	30.0	30.0	60.0
1.83	3	10.0	10.0	70.0
2.17	3	10.0	10.0	80.0
2.33	2	6.7	6.7	86.7
3.00	4	13.3	13.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Frequencies

Statistics

		مؤسستكم تتميز هل	الخدمات تخضع	مؤسستكم تتميز هل	مؤسستكم تعمل	فرص مؤسستكم	في يتوفر هل	مؤسستكم تتميز هل	الخدمات
N	Valid	30	30	30	30	30	30	30	30
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean		2.0667	1.9667	1.6667	1.4667	1.7000	1.8667	1.7889	
Std. Deviation		.98027	.92786	.84418	.81931	.83666	.86037	.59037	

Frequency Tabl

المتطورة والخبرات بالمهارات المؤسسات باقي على مؤسستكم تتميز هل

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid موافق غير	13	43.3	43.3	43.3
محاييد	2	6.7	6.7	50.0

موافق	15	50.0	50.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

الأخرى مؤسسات امتلاكها تستطيع لا المعلومات التكنولوجيا لاستخدام فرص مؤسستكم في يتوفر هل

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid موافق غير	13	43.3	43.3	43.3
محاييد	5	16.7	16.7	60.0
موافق	12	40.0	40.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

العلمية والكفاءة العلمية المؤهلات ذوي الأفراد باستقطاب مؤسستكم تعمل

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid موافق غير	17	56.7	56.7	56.7
محاييد	6	20.0	20.0	76.7
موافق	7	23.3	23.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

المنافسة المؤسسات باقى عن جيدة بخدمات مؤسستكم تمييز هل

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid موافق غير	22	73.3	73.3	73.3
محاييد	2	6.7	6.7	80.0
موافق	6	20.0	20.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

المستمر التحسين الى المؤسسة تقدمها التي الخدمات تخضع

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid موافق غير	16	53.3	53.3	53.3
محاييد	7	23.3	23.3	76.7
موافق	7	23.3	23.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

التنافسية التهديدات مواجهة على المؤسسة قبل من الخدمات تمييز يعمل

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid موافق غير	13	43.3	43.3	43.3
محاييد	8	26.7	26.7	70.0
موافق	9	30.0	30.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

الخدمات

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1.00	3	10.0	10.0	10.0
1.17	2	6.7	6.7	16.7
1.33	5	16.7	16.7	33.3
1.50	3	10.0	10.0	43.3
1.67	1	3.3	3.3	46.7
1.83	7	23.3	23.3	70.0
2.00	2	6.7	6.7	76.7
2.33	3	10.0	10.0	86.7
2.67	1	3.3	3.3	90.0
3.00	3	10.0	10.0	100.0

Total	30	100.0	100.0
-------	----	-------	-------

Frequencies

Notes

Output Created	25-MAY-2022 13:44:00		
Comments			
Input	Data	C:\Users\star computer\Desktop\هذا العاال\منيرة\Untitled1.sav	
	Active Dataset	DataSet1	
	Filter	<none>	
	Weight	<none>	
	Split File	<none>	
	N of Rows in Working Data File	30	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.	
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data.	
Syntax	FREQUENCIES VARIABLES=w13 w14 w15 w16 w17 المرونة /STATISTICS=STDDEV MEAN /ORDER=ANALYSIS.		
Resources	Processor Time	00:00:00.02	
	Elapsed Time	00:00:00.02	

Statistics

	مرونة مؤسستكم تمتلك حد في التحكم في عالية بما خدماتها انتاج تقلبات مع يتناسب على الطلب" السوق الخدمات"	مرونة مؤسستكم تمتلك الاستجابة حجم في عالية ورغبات حاجات في الزبائن	بمرونة مؤسستكم تتميز العمليات في عالية حيث من الانتاجية الآلات في المرونة والمعدات	فهم على المؤسسة تعمل احتياجات ومعرفة كانت مهما العملاء الانشغال درجة	المؤسسة تخضع في العملاء مصلحة اهتمامات المقدمة العليا الادارة	المرونة
N Valid	30	30	30	30	30	30
Missing	0	0	0	0	0	0
Mean	1.5667	1.8667	1.9333	1.5667	1.7000	1.7267
Std. Deviation	.89763	1.00801	.98027	.77385	.91539	.61808

Frequency Table

"الخدمات على الطلب" السوق تقلبات مع يتناسب بما خدماتها انتاج حد في التحكم في عالية مرونة مؤسستكم تمتلك

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid موافق غير	21	70.0	70.0	70.0
محاييد	1	3.3	3.3	73.3
موافق	8	26.7	26.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

الزبائن ورغبات حاجات في الاستجابة حجم في عالية مرونة مؤسستكم تمتلك

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid موافق غير	17	56.7	56.7	56.7
موافق	13	43.3	43.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

والمعدات الآلات في المرونة حيث من الانتاجية العمليات في عالية بمرونة مؤسستكم تتميز

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid موافق غير	15	50.0	50.0	50.0
محاييد	2	6.7	6.7	56.7
موافق	13	43.3	43.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

الانشغال درجة كانت مهما العملاء احتياجات ومعرفة فهم على المؤسسة تعمل

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid موافق غير	18	60.0	60.0	60.0
محايد	7	23.3	23.3	83.3
موافق	5	16.7	16.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

العليا الادارة اهتمامات المقدمة في العملاء مصلحة المؤسسة تخضع

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid موافق غير	18	60.0	60.0	60.0
محايد	3	10.0	10.0	70.0
موافق	9	30.0	30.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

المرونة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1.00	7	23.3	23.3	23.3
1.20	2	6.7	6.7	30.0
1.40	3	10.0	10.0	40.0
1.60	2	6.7	6.7	46.7
1.80	7	23.3	23.3	70.0
2.20	5	16.7	16.7	86.7
2.40	1	3.3	3.3	90.0
3.00	3	10.0	10.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Regressio

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	1 المعلومات ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: 1 التنافسية

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.809 ^a	.655	.642	5.27894

a. Predictors: (Constant), 1 المعلومات

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1478.919	1	1478.919	53.070	.000 ^b
	Residual	780.281	28	27.867		
	Total	2259.200	29			

a. Dependent Variable: 1 التنافسية

b. Predictors: (Constant), 1 المعلومات

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		

1	(Constant)	6.153	3.465		1.776	.087
	1المعلومات	.972	.133	.809	7.285	.000

a. Dependent Variable: 1التنافسية

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	1التنظيمية ^b		Enter

a. Dependent Variable: 1التنافسية

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.648 ^a	.419	.399	6.84394

a. Predictors: (Constant), 1التنظيمية

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	947.693	1	947.693	20.233	.000 ^b
	Residual	1311.507	28	46.840		
	Total	2259.200	29			

a. Dependent Variable: 1التنافسية

b. Predictors: (Constant), 1التنظيمية

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	14.121	3.829		3.688	.001
	1التنظيمية	2.105	.468	.648	4.498	.000

a. Dependent Variable: 1التنافسية

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	1التكنولوجيا ^b		Enter

a. Dependent Variable: 1التنافسية

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.631 ^a	.398	.376	6.97213

a. Predictors: (Constant), 1التكنولوجيا

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	898.103	1	898.103	18.475	.000 ^b
	Residual	1361.097	28	48.611		
	Total	2259.200	29			

a. Dependent Variable: 1التنافسية

b. Predictors: (Constant), 1التكنولوجيا

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.
-------	--	-----------------------------	---------------------------	---	------

	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	13.430	4.148		3.238	.003
1التكنولوجيا	1.943	.452	.631	4.298	.000

a. Dependent Variable: 1التنافسية

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	1البشرية ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: 1التنافسية

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.760 ^a	.578	.563	5.83524

a. Predictors: (Constant), 1البشرية

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1305.799	1	1305.799	38.349	.000 ^b
	Residual	953.401	28	34.050		
	Total	2259.200	29			

a. Dependent Variable: 1التنافسية

b. Predictors: (Constant), 1البشرية

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	12.228	3.122		3.917	.001
	1البشرية	2.146	.347	.760	6.193	.000

a. Dependent Variable: 1التنافسية