



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



## مساهمة أنظمة المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية دراسة ميدانية بمؤسسة إتصالات الجزائر موبيليس وكالة الوادي

مذكرة تخرج تدخل ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماستر

تخصص: إدارة أعمال

تحت اشراف الاستاذ:

-وليد مرتضى نوة

من إعداد الطلبة:

- مسعودي رضا
- منصر محمد البشير
- شويخي محمد

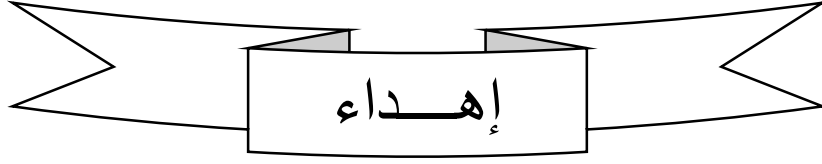
### لجنة المناقشة

الصفة	الجامعة	الرتبة	الإسم واللقب
رئيسا	جامعة الشهيد حمزة لخضر-الوادي	أستاذ محاضر أ	د. سامر زلاسي
مشرفا ومقررا	جامعة الشهيد حمزة لخضر-الوادي	أستاذ محاضر ب	د. وليد مرتضى نوة
مناقشا	جامعة الشهيد حمزة لخضر-الوادي	أستاذ محاضر أ	د. كمال ديدة

السنة الجامعية: 2023/2022

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ





الى والدينا الكرمين

والى كل الأحبة والعائلة الكريمة

الى كل من ارتقي بنا في مناهل العلم وانار لنا سبل المعرفة

طوال مشوارنا الدراسي

نهدي هذا العمل المتواضع

آملينا من الله عز وجل ان يجعله علما نافعا قيما

**الطلبة**

## شكر و عرفان

نشكر الله عز وجل اولا واخرا على فضله واحسانه ونحمده على توفيقه وامتنانه  
وله الفضل الأسمى على ما وصلنا إليه في مشوارنا الدراسي ونصلي ونسلم على  
سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم خير من حث على العلم وطلبه

إلى كل من ساعدنا من قريب أو بعيد بكلمة أو معلومة أو نقد أو تشجيع

كما نشكر جميع الاساتذة الافاضل لكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم  
التسيير بجامعة الوادي على مجهوداتهم المبذولة في اىصال العلم بكل اتقان وتفاني

ونخص بالذكر الاستاذ المشرف الدكتور **وليد مرتضى نوة** على مقدمه لنا من  
اعانات وتوصيات لإتمام هذا العمل

الطلبة

## ملخص الدراسة:

هدفت الدراسة إلى تحديد دور نظم المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية من خلال تحديد موارد نظم المعلومات والمتمثلة في: الأجهزة، قواعد البيانات، البرمجيات، شبكات الاتصال، الأفراد " ومدى تأثيرها على خصائص الميزة التنافسية، ومن خلال تحليل إحصائي باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية spss لعينة عشوائية من موظفي مؤسسة موبيليس بولاية الوادي، تم جمعها اعتمادا على استبيان يشمل فقرات لكل من موارد نظم المعلومات وخصائص الميزة التنافسية. وتم التوصل لمجموعة من النتائج أبرزها: وجود أثر ذو دلالة إحصائية لدور نظم المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية.

الكلمات المفتاحية: نظم المعلومات، الميزة التنافسية، الأجهزة، شبكات الاتصال، الأفراد، قواعد البيانات

## ABSTRACT

The study aimed to determine the role of information systems in achieving the competitive advantage by identifying the resources of information systems represented in: hardware, databases, software, communication networks, individuals and the extent of their impact on the characteristics of competitive advantage, and through statistical analysis using the statistical package for social sciences spss program A random sample of employees of the Mobilis company in El-oued state, which was collected based on a questionnaire that includes items for each of the information systems resources and the characteristics of the competitive advantage. A set of results were reached, most notably: There is a statistically significant effect of the role of information systems in achieving the competitive advantage.

**Keys Words: information systems, competitive advantage, computing devices, communication networks, Human factors, data bases, software**

## فهرس المحتويات

رص	العنوان
	الإهداء
	الشكر
II	ملخص الدراسة
II - III	فهرس المحتويات
IV	قائمة الجداول
v	قائمة الأشكال
ب	مقدمة
	<b>الفصل الأول: الإطار النظري لنظم المعلومات والميزة التنافسية</b>
3	<b>المبحث الأول: ماهية نظم المعلومات</b>
3	المطلب الأول: مفهوم نظم المعلومات
8	المطلب الثاني: معالجة نظم المعلومات
9	المطلب الثالث: عناصر و موارد نظم المعلومات.
16	<b>المبحث الثاني: ماهية الميزة التنافسية</b>
16	المطلب الأول: مفهوم الميزة التنافسية
20	المطلب الثاني: محددات واستراتيجيات الميزة التنافسية
28	المطلب الثالث: أهمية وأهداف الميزة التنافسية
29	<b>المبحث الثالث: أثر نظم المعلومات على الميزة التنافسية.</b>
29	المطلب الأول: دور المنافسة الاستراتيجية لنظم المعلومات.
31	المطلب الثاني: أهمية نظم المعلومات في تحسين المنتج.
32	المطلب الثالث: استخدامات المعلومات التسويقية.
32	<b>المبحث الرابع: الأدبيات التطبيقية (الدراسات السابقة)</b>
33	المطلب الأول: الدراسات السابقة باللغة العربية
35	المطلب الثاني: الدراسات السابقة باللغة الأجنبية
36	المطلب الثالث: المقارنة بين الدراسات السابقة والمذكورة.
	<b>الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لدور نظم المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية بمؤسسة اتصالات الجزائر - موبيليس - بولاية الوادي</b>
41	<b>المبحث الأول: تقديم مؤسسة اتصالات الجزائر موبيليس</b>

## فهرس المحتويات

41	المطلب الاول: التعريف بالمؤسسة
42	المطلب الثاني: أهداف المؤسسة
43	<b>المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة (الطريقة والأدوات).</b>
43	المطلب الاول: منهج، المجتمع وعينة الدراسة.
44	المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة في تحليل النتائج.
45	<b>المبحث الثالث: تحليل ومناقشة النتائج</b>
45	المطلب الاول: اختبار صدق وثبات الاستبيان
47	المطلب الثاني: الخصائص العامة للعينة
53	المطلب الثالث: دراسة وصفية لإجابات العينة
61	المطلب الرابع: اختبار فرضيات الدراسة
73	<b>الخاتمة</b>
77	<b>قائمة المصادر والمراجع</b>
81	<b>الملاحق</b>

## قائمة الجداول

رص	الجدول
26	الجدول رقم (1-1): أبعاد نطاق التنافس.
44	جدول رقم (2-1): توزيع الاستبيان
46	جدول رقم (2-2): معامل الارتباط بيرسون لموارد نظم المعلومات
46	الجدول رقم (2-3): معامل الارتباط بيرسون لخصائص الميزة التنافسية
47	جدول رقم (2-4): حساب معامل الفا كرو نباخ.
48	جدول رقم (2-5): التكرارات والنسبة المئوية للجنس.
49	جدول رقم (2-6): التكرارات والنسبة المئوية للسن.
50	جدول رقم (2-7): حساب التكرارات والنسبة المئوية للمستوى الدراسي.
51	جدول رقم (2-8): التكرارات والنسبة المئوية لنوع الوظيفة.
52	جدول رقم (2-9): التكرارات والنسبة المئوية لمستوى الخبرة.
54	جدول رقم (2-10): اتجاه العينة في مقياس ليكارث الخماسي.
54	جدول رقم (2-11): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمورد الأجهزة .
55	جدول رقم (2-12): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمورد البرمجيات
56	جدول رقم (2-13): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمورد شبكات الاتصال
57	جدول رقم (2-14): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمورد قواعد البيانات
58	جدول رقم (2-15): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمورد الأفراد
59	جدول رقم (2-16): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لتمييز الخدمات
60	جدول رقم (2-17): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للاستجابة السريعة للعملاء.
60	جدول رقم (2-18): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للتكلفة الأقل
61	الجدول رقم (2-19): يحدد علاقة الدلالة الاحصائية بين المتغيرين
62	الجدول رقم (2-20): تحليل نتائج الانحدار الخطي البسيط للفرضية الفرعية 01
64	الجدول رقم (2-21): تحليل نتائج الانحدار الخطي البسيط للفرضية الفرعية 02
65	الجدول رقم (2-22): تحليل نتائج الانحدار الخطي البسيط للفرضية الفرعية 03
66	الجدول رقم (2-23): تحليل نتائج الانحدار الخطي البسيط للفرضية الفرعية 04
67	الجدول رقم (2-24): تحليل نتائج الانحدار الخطي البسيط للفرضية الفرعية 05
69	الجدول رقم (2-25): تحليل نتائج الانحدار للفرضية الرئيسية
70	الجدول رقم (2-26): معادلة خط الإنحدار
72	جدول رقم (2-27): نتائج اختبار الفرضيات

## قائمة الأشكال

ر ص	الأشكال
ز	الشكل رقم (1-1): نموذج الدراسة
8	الشكل رقم (1-2): معالجة نظم المعلومات.
15	الشكل رقم (1-3): المكونات الأساسية لنظم المعلومات المرتبطة بجهاز الحاسوب.
24	شكل رقم (1-4): العلاقة بين انواع الميزة التنافسية والاستراتيجيات.
25	الشكل رقم (1-5): دورة حياة الميزة التنافسية
48	الشكل رقم (2-1): النسبة المئوية لعدد الذكور والإناث
49	الشكل رقم (2-2): عدد تكرارات السن
50	شكل رقم (2-3): النسبة المئوية لتوزيع المستوى الدراسي للعينة
51	الشكل رقم (2-4): توزيع النسب المئوية لنوع الوظيفة
52	الشكل رقم (2-5): عدد تكرارات توزيع العينة على حسب مستوى الخبرة المهنية

مقدمة

تمثل المتغيرات التكنولوجية أحد العناصر الهامة والأساسية في البيئة الكلية للمؤسسة، حيث تشمل جميع الاختراعات والابتكارات والتحسينات التكنولوجية التي تتعلق بمجال عملها، كالإنترنت، الحاسوب الآلي وإمكانية استخدامه في نظم التصنيع والتصميم الروبوتيك، تكنولوجيا الاتصالات الجديدة... الخ.

إن التطورات والتغيرات في مجال التكنولوجيا، لا شك أن لها أثر على أداء المؤسسات الاقتصادية بكل أنواعها وخاصة تلك التي تعتمد على استخدام التكنولوجيا بشكل كثيف في عملها، فهي قادرة على خلق فرص جديدة، أو فرض تمديدات حقيقية في مجال المنافسة، فالبعض من المؤسسات تتعرض لتهديد مباشر نتيجة لتقدم التكنولوجيا التي تستخدمها بالمقارنة بما يستخدمه المنافسون، حيث ينعكس ذلك في انخفاض جودة ما تقدمه من سلع وخدمات، بالإضافة إلى ارتفاع التكاليف، في حين أن المؤسسات التي تعتمد على مستوى أعلى من التكنولوجيا تكون لديها فرصة لتحقيق التفوق على المنافسين واكتساب مزيد من المزايا التنافسية.

فإن قيام أي منظمة بتحليل بيئتها سواء الداخلية أو الخارجية، لن يتم إلا بتوفر المعلومات الضرورية والدقيقة وفي الوقت المناسب ونظرا للكلم الهائل من المعلومات الذي تستقبله المنظمة فلا يمكن القيام بتنظيمها وتسهيلها لمتخذ القرار إلا من خلال وجود هذه النظم المعلوماتية، فهذه الأخيرة تملك القدرة على جمع البيانات وتصنيفها وتخزينها واسترجاعها وبنها لأكثر عدد من المستخدمين في أقصر وقت ممكن، حتى تكون بمثابة المصدر الأساسي لاستقاء المعلومات ذات المصادقية التي تبنى عليها القرارات من هنا تبرز أهمية الدور الاستراتيجي لنظم المعلومات، من خلال استخدامها ليس فقط كأداة لإنجاز وظائف الإدارة واتخاذ القرارات، وإنما كذلك كأداة لتحسين الميزة التنافسية بين المؤسسات

وعلى هذا الأساس ارتأينا صياغة إشكالية دراستنا وفق السؤال الرئيسي التالي:

### 1- إشكالية الدراسة:

- ما مدى مساهمة أنظمة المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية لدى مؤسسة موبيليس بالوادي؟

**\* الاسئلة الجزئية:**

وتبسيطا للإشكالية الرئيسية قمنا بطرح التساؤلات الجزئية التالية:

- ما أثر استخدام الأجهزة في تحقيق الميزة التنافسية ؟
- ما أثر استخدام البرمجيات في تحقيق الميزة التنافسية ؟
- ما أثر استخدام شبكات الاتصال في تحقيق الميزة التنافسية ؟
- ما أثر استخدام قواعد البيانات في تحقيق الميزة التنافسية ؟
- ما أثر الأفراد في تحقيق الميزة التنافسية؟

**2-فرضيات الدراسة:**

وللإجابة على الإشكالية الرئيسية والتساؤلات الجزئية قمنا بوضع الفرضيات التالية:

**\* الفرضية الرئيسية:**

- هناك أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام نظم المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية.

**\* الفرضيات الجزئية:**

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام الأجهزة في تحقيق الميزة التنافسية.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام البرمجيات في تحقيق الميزة التنافسية.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام شبكات الاتصال في تحقيق الميزة التنافسية.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام قواعد البيانات في تحقيق الميزة التنافسية.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام الأفراد في تحقيق الميزة التنافسية.

### 3- أهمية الدراسة:

- توفر هذه الدراسة المعلومات اللازمة لمؤسسة اتصالات الجزائر موبيليس من خلال الوصول إلى الإجابة على الأسئلة المطروحة وإثبات صحة أو نفي الفرضيات التي وضعت من أجل تحسين وترقية نظام المعلومات لديها واستعماله كأدات في تحقيق وتعزيز الميزة التنافسية مع الشركات الأخرى من خلال تحديد الفجوات واستغلال نقاط القوة كما تكمن أهمية هذه الدراسة إلى معرفة درجة التوظيف الأمثل لنظام المعلومات سواء داخل المؤسسة (على المستوى الإداري) أو خارجها (التعاملات مع الزبائن) من أجل خلق الميزة التنافسية وبالتالي تحقيق الأهداف المرجوة

### 4- أهداف الدراسة

- تهدف إلى تحديد تأثير موارد نظم المعلومات في المؤسسة محل الدراسة.
- إبراز مساهمة أنظمة المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية في المؤسسة محل الدراسة.
- تحديد العلاقة بين نظم المعلومات والميزة التنافسية.
- الوصول إلى نتائج وتوصيات للمؤسسة محل الدراسة من خلال ماتم دراسته بها

### 5- اسباب اختيار الموضوع:

من الأسباب التي دفعتنا إلى إختيار هذا الموضوع هي:

1/ -الاسباب الذاتية: تمثلت في:

- ارتباط الموضوع مع تخصصنا الدراسي في الجامعة -إدارة الأعمال
- ميولنا الشخصي لهذه المواضيع التي تعتبر حديثة في مجال الإدارة والتسيير
- إقتناعنا بأهمية هذا الموضوع

ب/-الاسباب الموضوعية: تمثلت في

- إقتراح هذا الموضوع يثير ويجلب الاهتمام لزيادة البحث والتعمق فيه لما له من أهمية في

بيئة الاعمال الجديدة

- تعد نظم المعلومات من المواضيع الحديثة خاصة في المجال الاقتصادي والتي لاتزال تحتاج

الى تنظير ودراسات اكاديمية.

- محاولة ترشيد المؤسسات على استغلال أنظمة المعلومات كأدات في تحقيق الميزة التنافسية

لما للمعلومة من أهمية خاصة في ظل التغيرات التكنولوجية المتسارعة

6-حدود الدراسة

لقد تمثلت الدراسة في تحديد مساهمة أنظمة المعلومات لتحقيق الميزة التنافسية لدى مؤسسة

اتصالات الجزائر (موبيليس) بولاية الوادي.

\* الحدود الزمانية: تمثلت الحدود الزمانية للدراسة في الفترة الممتدة من شهر مارس 2023

إلى غاية شهر ماي 2023.

\* الحدود المكانية: تمثلت الحدود المكانية في مؤسسة اتصالات الجزائر موبيليس ولاية الوادي

## 7-منهج الدراسة:

لقد اعتمدنا على في الدراسة على المنهج الوصفي وعلى المنهج التحليلي

المنهج الوصفي: هو طريقة لدراسة الظواهر أو المشكلات العلمية من خلال القيام بالوصف بطريقة علمية، ومن ثم الوصول إلى تفسيرات منطقية لها ودلائل وبراهين تمنح الباحث القدرة على وضع أطر محددة للمشكلة، ويتم استخدام ذلك في تحديد نتائج البحث.

المنهج التحليلي: وهو منهج يقوم على تقسيم أو تجزئة الظواهر أو المشكلات البحثية إلى العناصر الأولية التي تُكوّنُها؛ لتسهيل عملية الدراسة، وبلوغ الأسباب التي أدت إلى نُشُوئها، ويستخدم بالتزامن مع طرق علمية أخرى.

## 8-هيكل الدراسة:

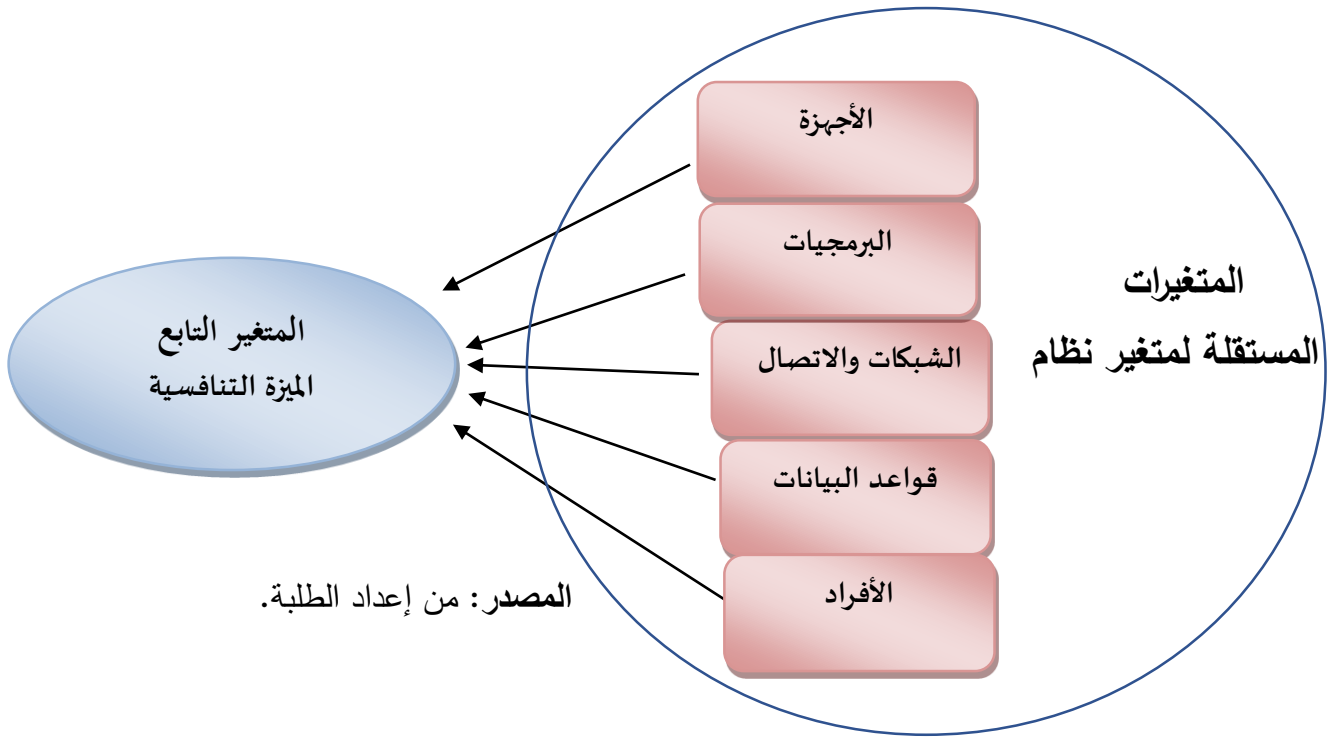
ضمت الدراسة فصلين يحتويان على كل معلومة تساعد في الإجابة على الإشكالية المطروحة، وبعد المقدمة العامة ذات الإطار المنهجي للدراسة، يأتي الفصل الأول وهو الجانب النظري الذي يبين النظريات الأدبية لموضوع الدراسة من خلال متغيريها نظم المعلومات كمتغير مستقل والميزة التنافسية كمتغير تابع، كما يعرض الدراسات السابقة التي تطرقت للموضوع،

ثم يأتي الفصل الثاني والمتمثل في الدراسة الميدانية في مؤسسة اتصالات الجزائر موبيليس ولاية الوادي مأخوذة كمجتمع دراسي لتحديد ما مدى تأثير أنظمة المعلومات على الميزة التنافسية بالمؤسسة عن طريق دراسة وصفية إحصائية لمتغيرات الدراسة بالاعتماد على برنامج التحليل الإحصائي SPSS v23، ثم تختتم الدراسة بخاتمة تعرض أهم النتائج المتحصل عليها متبوعة بالمراجع والمصادر المستعان بها في الدراسة.

## 9-نموذج الدراسة:

انطلاقاً من إشكالية الدراسة وفرضياتها وأهدافها، تم تشكيل نموذج للدراسة والذي ينطلق من فكرة أساسية هي تحليل عناصر نظام المعلومات والميزة التنافسية، والشكل التالي يوضح هذا النموذج.

الشكل (1-1): يوضح نموذج الدراسة.



الفصل الاول: الإطار النظري  
لنظم المعلومات والميزة التنافسية

## **تمهيد**

إن قدرة تحكم المؤسسة في نظم المعلومات يرتبط ارتباطا وثيقا في قدرتها على مواجهة المؤسسات المشابهة لها في الأسواق التجارية وتحقيق الميزة التنافسية وعلى هذا الأساس يمكن اعتبار توفير أجهزة تكنولوجيا المعلومات وشبكات الاتصال والتواصل موارد مهمة في تطوير العمليات الإنتاجية، كما توفر العوامل البشرية وقدرتها على التحكم في قواعد البيانات والبرمجيات إمكانية التميز من حيث سرعة الاستجابة والتسويق وعلى هذا الأساس سوف نتطرق في هذا الفصل على ماهية نظم المعلومات والميزة التنافسية من خلال أربع مباحث رئيسية:

**المبحث الأول: ماهية نظم المعلومات**

**المبحث الثاني: ماهية الميزة التنافسية**

**المبحث الثالث: أثر نظم المعلومات على الميزة التنافسية.**

**المبحث الرابع: الأدبيات التطبيقية (الدراسات السابقة)**

## المبحث الاول: ماهية نظم المعلومات

ان دراسة نظم المعلومات يقوم أساسا على تحديد المفاهيم لكل متغير منه وعلى هذا الاساس لا بد من التعريف المفاهيمي وتحديد جميع الخصائص المكونة للنظم المعلومات.

## المطلب الاول: مفهوم نظم المعلومات

مصطلح نظم المعلومات هو مصطلح مركب سوف نحاول تجزئته للإحاطة بالمفهوم الشامل للمعنى عن طريق تحديد مفهوم النظام ونظم المعلومات.

### أولا. تعريف النظام.

إن مصطلح النظام (Systeme) مشتق أساساً من الكلمة اليونانية (Systema) التي كانت الكل المركب من عددٍ من الأجزاء، وعلى الرغم من أنّ هذا المصطلح لم يتبلور إلا حديثاً - كمفهوم علمي - إلا أنه يُعد من المصطلحات الشائعة الاستخدام في مختلف المجالات الاقتصادية، الاجتماعية والسياسية... الخ، وعند البحث في تعريف النظام نجد صعوبة الاتفاق التام بين الكتاب والباحثين حول إيجاد تعريف دقيق ومحدد له، وفيما يلي نحاول عرض بعض التعاريف التي تناولت هذا المصطلح.

ويعرف النظام ايضا على أنه: "مجموعة من العناصر المتفاعلة مع بعضها البعض".<sup>1</sup>

وعرف كذلك على أنه: " مجموعة من الأجزاء التي ترتبط ببعضها ومع بيئتها المحيطة، وهذه الأجزاء تعمل كمجموعة واحدة من أجل تحقيق أهداف النظام".<sup>2</sup>

### ثانيا. أصناف النظام:

ويمكن تصنيف النظام على أساس خاصية أو أكثر في هذا النظام. ومن هذه التصنيفات الآتي:

<sup>1</sup> محمد عبد آل حسين فرج الطائي، المدخل إلى أنظمة المعلومات، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2005، ص17.

<sup>2</sup> مرمي مراد، أهمية نظم المعلومات الادارية كأداة للتحليل البيئي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة فرحات عباس، سطيف، 2010، ص 03.

## 1-النظم الطبيعية والنظم الصناعية Natural systems and Human-made Systems

أ/-النظام الطبيعي: هو النظام الذي لا دخل للإنسان في وجوده، بل هو من صنع الله سبحانه وتعالى مثل: الانسان نفسه ومثل الكون، والشمس والقمر والأنهار ... إلخ.

ب/-النظام الصناعي: هو من صنع الانسان باستخدام الموارد والعناصر والأسباب، سخرها الله له. ومن أمثلة هذه النظم الشركات والهيئات والجامعات والمستشفيات... إلخ. ويحتاج هذا النظام إلى من يصممه وينفذه ويديره ويشرف على تشغيله لكي يستمر وهو بذلك يختلف عن النظام الطبيعي الذي يعمل تلقائياً وبدون تدخل من الإنسان.

## 2-النظم المفتوحة والمغلقة Open and Close Systeme

أ/-النظام المفتوح: هو النظام الذي يؤثر ويتأثر بالبيئة التي يعمل فيها بمعنى أن التغيرات في البيئة المحيطة بالنظام تؤثر على مدخلات وعمليات التشغيل ومخرجات النظام، وبالتالي يجب أن يكون النظام مرناً للتأقلم مع هذه التغيرات حتى يمكنه الاستمرار في الوجود. فمثلاً يجب على الشركة في مجال الأعمال أن تعدل من إنتاجها وفقاً للتغيرات في أذواق ورغبات المستهلكين

ب/-النظام المغلق: هو ذلك النظام الذي لا يوجد أي تفاعل بينه وبين البيئة. مثل نظام الرقابة والتحكم في معامل تكرير البترول الذي يعمل ذاتياً بالكامل، ولا يوجد بينه وبين البيئة المحيطة أي تفاعل.

## 3-النظم البسيطة والمعقدة Simple and Complexa System

تحدد عدد النظم الفرعية التي يتضمنها النظام وتنوع وتعدد العلاقات بين هذه النظم الفرعية درجة بساطة وتعقيد النظام وبالتالي تتصف النظم المعقدة بالصعوبة في إدارتها وتشغيلها.

## 4-النظم الاحتمالية والمحددة probabilistic systèmes and Deterministic systèmes

أ/ -النظام الاحتمالي: هو النظام الذي لا يمكن التنبؤ بالحالات التي سيكون عليها إلا باستخدام الاحتمالات. بمعنى لا يمكن أن يعرف على وجه التحديد رد فعل النظام أو مخرجاته نتيجة لحدوث ظروف معينة.<sup>1</sup>

ب/-النظام المحدد: هو الذي يمكن من خلاله تحديد ما ستكون عليه حالة النظام ومخرجاته استجابةً لمجموعة محددة من المدخلات. وتعتبر النظم الآلية من أفضل الأمثلة للنظم المحددة.<sup>2</sup>

### ثالثاً تعريف نظم المعلومات:

لقد تعددت التعاريف التي قدمها الباحثين لنظم المعلومات كل حسب مجاله الا انه يمكن تلخيص أهم التعريفات فيما يلي:

**التعريف الاول:** هو نظام فرعي يشمل كل العناصر المتفاعلة بها ذات النوعية الإعلامية، حيث يهدف إلى تموين جميع مستويات المنظمة بالمعلومات " <sup>3</sup>

**التعريف الثاني:** هو مجموعة منظمة من الموارد المادية، برامج، أفراد، إجراءات، تسمح باكتساب ومعالجة وتخزين وإيصال المعلومات تحت شكل بيانات، نصوص، صور، أصوات...الخ) داخل المنظمات " <sup>4</sup>.

<sup>1</sup> متولي عصام الدين محمد، نظم المعلومات المحاسبية ، منشورات جامعة السودان المفتوحة ، الطبعة الاولى ، السودان، 2007، ص 13.

<sup>2</sup> متولي عصام الدين محمد، نفس المرجع، ص 14.

<sup>3</sup> فيصل سايعي، أنظمة المعلومات استخداماتها و فوائدها وتأثيرها على تنافسية المؤسسة، رسالة لنيل شهادة الماجستير إدارة أعمال، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2009، ص50

<sup>4</sup> Robert Reix, Systèmes d'information et management des organisation, 4e édition, Vuibert, Paris, 2002 p.75

**التعريف الثالث:** هي بيئة تحتوي على عدد من العناصر التي تتفاعل فيما بينها ومع محيطها

تقوم بجمع البيانات ومعالجتها حاسوبياً وإنتاج وبتث المعلومات لمن يحتاجها لصناعة القرارات".<sup>1</sup>

من خلال التعاريف السابقة يمكن ان نعرف نظام المعلومات على انه مجموعة الافراد و المعدات والشبكات والبرامج وقواعد البيانات التي تقوم بجميع و معالجة وتخزين وتوزيع المعلومة من أجل الإستفادة منها سواء لإتخاذ قرارات صائبة او من اجل المراقبة و التنسيق.

#### رابعاً: خصائص ومميزات نظام المعلومات<sup>2</sup>

إن معايير نجاح نظم المعلومات قد تختلف من شخص لآخر إلا أنه هناك مميزات عامة تصف إطار أي نظام معلومات ناجح وهي دقة وصحة النظام، واستقلالية النظام، أن يعمل ضمن الإطار المخطط له، وأن يستخدم بشمولية ومن قبل الجميع. إن وجود هذه الصفات تدعم النظام وترفع من جودته بأن يعمل على تحقيق النقاط التالية:

- ✓ إنجاز الاهداف المفصلة من قبل المستخدم.
- ✓ يعمل ضمن تكلفة مقبولة ومتوقعة.
- ✓ يحقق الأداء المتوقع منه.
- ✓ التزويد بمخرجات دقيقة ومعتمدة.
- ✓ أن يكون سهل الاستعمال والتعلم.
- ✓ أن يكون مرن.

<sup>1</sup> الصباغ عماد، نظم المعلومات ماهيتها ومكوناتها، الطبعة الاولى، مكتبة دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الاردن ، 2000 ، ص 11 .

<sup>2</sup> أحمد صالح الهزايمة، دور نظم المعلومات في إتخاذ القرارات في المؤسسات الحكومية،مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية و القانونية،المجلد25، العدد الأول، 2009، ص394

- خامساً أنواع نظم المعلومات:** لنظم المعلومات عدت أنواع نذكر منها:
- **نظم إدارة قواعد البيانات (Data Base Management System)** ويرمز لها اختصاراً بـ (DBMS) هي عملية استقطاب البيانات وإدارتها وتخزينها والتحكم بها عن طريقة حزمة من البرامج الحاسوبية<sup>1</sup>
  - **نظم المعلومات الإدارية (Management Information System)** ، ويرمز لها اختصاراً بـ (Mis) ، وهو العلم الذي يجمع ما بين تقنية المعلومات والإدارة و علم الحاسوب، ويعتمد بشكل أساسي على خمسة عناصر وهي: الأجهزة، والبرمجيات، والبيانات، والإجراءات والأشخاص<sup>2</sup>
  - **نظم دعم اتخاذ القرار (Decision support system)** ويرمز لها اختصاراً بـ (DSS) ، هي عبارة عن مجموعة من أنظمة المعلومات وظيفتها دمج البيانات وربطها مع بعضها البعض والنماذج التحليلية المعقدة باستخدام أدوات تحليل البيانات وذلك لاتخاذ القرارات غير الروتينية ودعمها، وتعتبر هذه الأنظمة من إحدى طبقات جهاز الحاسوب التي تعتمد على نظم المعلومات، ومن ضمنها النظم القائمة على المعرفة التي تُساند عملية صنع القرار وتدعم أنشطته، وتصنف نظم دعم القرار إلى: المدخلات. دليل المعرفة والخبرة. النتائج. المقررات<sup>3</sup>.
  - ولعل من بين اهم أنظمة المعلومات الحديثة نظام تخطيط الموارد ERP
  - **نظام تخطيط موارد المؤسسات<sup>4</sup> (ERP)** هو أحد أنواع أنظمة البرامج التي تساعد المؤسسات على أتمتة عمليات الأعمال الأساسية وإدارتها لتحقيق الأداء الأمثل. ينسق برنامج تخطيط موارد المؤسسات (ERP) تدفق البيانات بين العمليات التجارية للشركة، مما يوفر مصدراً واحداً للحقيقة ويبسط العمليات عبر المؤسسة. إنه قادر على ربط البيانات المالية للشركة وسلسلة التوريد والعمليات والتجارة وإعداد التقارير والتصنيع وأنشطة الموارد البشرية على منصة واحدة، حيث تكمن أهميته في مايلي:
    - زيادة الأداء الأمثل.
    - تسريع التأثير التشغيلي .
    - ضمان سرعة الأعمال .

<sup>1</sup> علي عبد الهادي مسلم، مذكرات في نظم المعلومات الإدارية، مركز التنمية الإدارية، الإسكندرية مصر، 2011، ص33.

<sup>2</sup> زياد محمد الشрман، مقدمة في نظم المعلومات الإدارية، دار الصفاء، الأردن، الطبعة الأولى، 2004، ص82

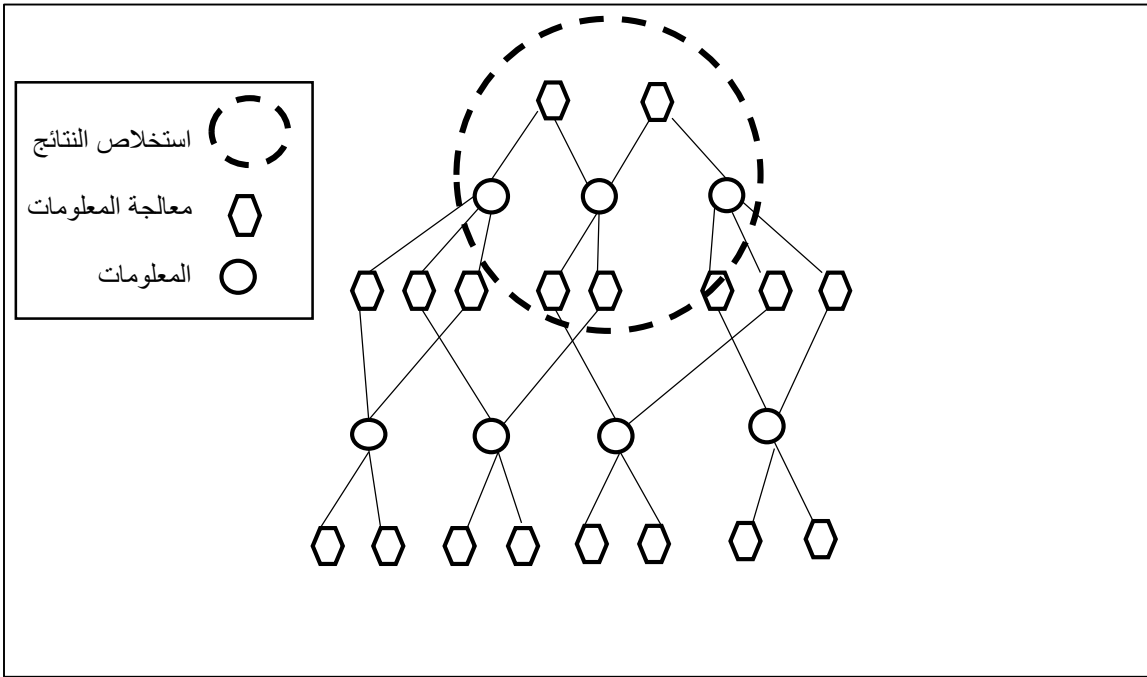
<sup>3</sup> فيصل سايعي، مرجع سابق، ص40

<sup>4</sup> اكرم احمد رضا الطويل، بلال توفيق يونس، نظام تخطيط موارد المنظمة ERP، دارالحامد للنشر والتوزيع، الأردن، ط1، 2013، ص51

## المطلب الثاني: معالجة نظم المعلومات.

تخضع المعلومات في حصرها وتبويبها وتحليلها لمجموعة من نظم التسجيل والمعالجة الحاسوبية والمنطقية واستخلاص النتائج، يطلق عليها نظم المعلومات، تتم آليا بفضل الاستخدام العملي لنظم الحواسيب<sup>1</sup>

### الشكل رقم (1-2): معالجة نظم المعلومات.



المصدر: علي عبد الهادي مسلم، مذكرات في نظم المعلومات الإدارية، مركز التنمية الإدارية، الإسكندرية مصر، 2011

المقصود بمعالجة المعلومات، هو إجراء سلسلة متتابعة من الإجراءات أو العمليات على معلومات محددة خاصة بموضوع ما بغرض تحقيق نتائج معينة يحددها تخطيط التوصل للحل. يمر التوصل للحل، بخمس خطوات رئيسية ، سبق الإشارة إليها عند التعرض لعلم المعلومات ، يقوم البشر بثلاث منه ، وهى التعريف بالموضوع وتحليل عناصره ووضع برنامج الحل له ، ويقوم الحاسب بالخطوتين التاليتين، وهما تنفيذ برنامج الحل وحفظ الوثائق يتلقى الحاسب المعلومات وبرنامج العمليات المطلوب تنفيذها عليها، ثم يقوم بإخراج النتائج ، بعد انتهائه من تنفيذ العمليات ، وبمعنى

<sup>1</sup> علي عبد الهادي مسلم، مرجع سابق، ص33.

آخر فإن دورة الحاسب تبدأ بتغذيته بالمعلومات وبرنامج العمل الذى يقوم بمقتضاه بمعالجة هذه المعلومات حسابيا أو منطقيا ، وتنتهى بإخراج النتائج.

### المطلب الثالث: عناصر وموارد نظام المعلومات:

1- عناصر نظام المعلومات: يتكون أي نظام للمعلومات من عدد من العناصر الأساسية

التي تدخل في تكوينه و هي:<sup>1</sup>

#### أولاً. المدخلات IN PUT :

بشكل عام هي المفردات التي تخضع لعمليات التحويل والتجهيز بغرض التوصل للنتائج المرغوبة. أما مدخلات نظام المعلومات فتتمثل في البيانات (المادة الخام)، وهي عبارة عن بيانات تاريخية أو تقديرية عن عمليات الوحدة وعن أوجه العمل وطبيعة النشاط التي تزاولها هذه الوحدة، سواء كانت هذه البيانات متعلقة بالبيئة الداخلية، أو بالبيئة الخارجية. وقد تكون هذه البيانات مالية أو عينية، أوفى شكل نسب مثل: عائد الاستثمار المحقق، أو نسب صافي أو إجمالي الربح، أو في شكل إحصائيات أخرى مختلفة.

#### ثانياً. المخرجات OUTPUT :

هي النتائج التي يسعى النظام إلى تحقيقها، والتي يجب أن تتماشى مع الهدف أو الأهداف الأساسية من وجود النظام المعين للمعلومات. وتتمثل مخرجات نظام المعلومات في المعلومات الناتجة عن النظام في الشكل والمضمون، الذين تحتاجهما الإدارة والجهات الأخرى، بغرض المساعدة في اتخاذ القرارات. وقد تكون هذه المعلومات مالية أو عينية، أو في شكل نسب، أو رسوم بيانية، أو مقارنات، أو معادلات رياضية.

#### ثالثاً. المعالجة:

المعالجة هي مركز التحويل في جميع النظم الديناميكية. ويتكون من جميع العناصر المنظمة وكذلك الامكانيات والبيئة الشاملة يحدث فيها التحويل (المعالجة). والوظيفة الأساسية للتشغيل هي تحويل المدخلات الى مخرجات وهي مصممة لتغيير المدخلات إلى مخرجات. مثال ذلك: تمثل القرارات تحويل المعلومات الى مجموعة من الاجراءات، وتمثل عملية معالجة البيانات تحويل البيانات

<sup>1</sup>فايز جمعة النجار، نظم المعلومات الإداري، دار الحامدي للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2010، ص50

إلى أشكال مختلفة، وتمثل عملية التصنيع تحويل المواد الخام الى منتجات جاهزة. وعملية المعالجة يتم تصميمها لتكون متنسقة مع انواع المخرجات المطلوبة أو المرغوبة من المدخلات المتاحة.

وتتم معالجة البيانات عن طريق مجموعة من الخطوات تتمثل فيما يلي:

### 1-التجميع: Collection

تتمثل هذه الخطوة في تجميع البيانات المرتبطة بالأحداث المختلفة من مصادرها الأولية، سواء من خارج الوحدة الاقتصادية، أو داخلها، أو في صورة تغذية عكسية مثال ذلك: تجميع فواتير البيع طلبات الشراء وغيرها.

### 2-التحقق من صحة البيانات: Verifying

يتم في هذه الخطوة التأكد من أن البيانات تم جمعها وتسجيلها بشكل صحيح، ومن امثلة ذلك، أن يقوم شخص بمراجعة عمل شخص آخر.

### 3- تشغيل البيانات : Data operating

يشمل العمليات الرئيسية التالية:<sup>1</sup>

- التصنيف
- الترتيب
- التلخيص
- اجراء العمليات الحسابية
- المقارنة.

### رابع. الرقابة CONTROL

تقوم عملية الرقابة بتحديد الأسلوب الذي يسلكه النظام كله. وتلاحظ عملية الرقابة نوع ومعدل تدفق المدخلات الى التشغيل، وتحدد نوع العمليات المطلوب تنفيذها من خلال مجموعة القواعد

<sup>1</sup> رملي فياض حمزة، نظم المعلومات المالية المحاسبية مدخل معاصر لأغراض ترشيد القرارات الإدارية، الأبائي للنشر والتوزيع،

والتعليمات السابق تحديدها، وتنشئ الاجراءات والأساليب التي تتبع بواسطة التشغيل. وتقوم عملية الرقابة بتحديد مقدار المدخلات اللازمة لحفظ النظام بكامله في توازن طبقا لاحتياجات المخرجات. وإذا كان معدل المخرجات ليس على نفس الخط مع المخرجات القياسية السابق تحديدها: تسمح بمدخلات أكثر للنظام ومستوى أداء أعلى لأنشطة التشغيل والعكس بالعكس.

### خامسا. التغذية الاسترجاعية<sup>1</sup> FEEDBACK

ان فكرة التغذية الاسترجاعية هامة في فهم كيف يحافظ النظام على حالة توازنه، فان بعض المخرجات يحدث لها تغذية مرتدة في صورة مدخلات الى النظام من أجل بعض الاعتبارات، وقد تؤدي هذه المدخلات الجديدة الى تغيرات اما في عملية التحويل أو في طبيعة المخرجات في المستقبل. وقد تكون التغذية الاسترجاعية موجبة أو سالبة. وتخدم التغذية الاسترجاعية الموجبة بصفة عامة كتعزيز لأداء النظام. وتكون التغذية الاسترجاعية السالبة أساسا كمعلومات ادخال تشير الى أن عمليات النظام قد انحرفت عن المسار السابق توصيفه ومن ثم الحاجة الى ان يعيد ضبط نفسه للوصول الى حالة الثبات الجديد.

**ثانيا: موارد نظام المعلومات:** حتى يؤثر نظام المعلومات بشكل واضح في نشاط المؤسسة، لابد ان تتوفر فيه مجموعة من الموارد والمكونات الجوهرية، حيث يتكون نظام المعلومات من عدد مكونات أساسية تتمثل في ما يلي.<sup>2</sup>

#### أولا. الأجهزة

تتكون أجهزة الحاسب الإلكتروني من الأجهزة والمعدات التي تكون بنية الحاسب بالإضافة إلى وحدات الإدخال والايخراج وأوساط التخزين المختلفة والتي تمثل الأجزاء المادية الملموسة والتي يتم تسجيل البيانات عليها وتنقسم أجهزة الحاسب إلى ثلاثة مجموعات رئيسية هي:

### 1- وحدة المعالجة المركزية Central Procession Unit :

تتكون وحدة المعالجة المركزية من ثلاثة وحدات فرعية أساسية هي

- وحدة التخزين الرئيسية

<sup>1</sup>فايز جمعة النجار، مرجع سابق، ص50  
<sup>2</sup>محمد الصيرفي، إدارة تكنولوجيا المعلومات، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية مصر، 2009، ص ص 198-200

- وحدة الحساب والمنطق

- وحدة الرقابة (التحكم)

## 2-الأجهزة والأوساط المحيطة Périphérie Equipment and Media :

تحتوي هذه المجموعة جميع الأجهزة التي لا تكون جزءا من وحدة المعالجة المركزية، ولكنها متصلة بها وتعمل تحت سيطرتها. وتشمل تنوعا واسعا من معدات الإدخال / الإخراج وأجهزة التخزين الثانوي التي تعتمد على توجيه وربط الاتصال بوحدة المعالجة المركزية.

## 3-الأجهزة والأوساط المساعدة Auxiliary Equipment ané Media

تحتوي هذه المجموعة الأجهزة الغير مباشرة Offline وهي الأجهزة المنفصلة عن وحدة التشغيل المركزية وليست تحت سيطرتها. وتساعد هذه الأجهزة وظائف الادخال / الاخراج والتخزين لنظام الحاسب وتشمل ما يلي:

أ/ -أجهزة تغذية البيانات الغير مباشرة Offline data entry Equipment

مثل ماكينة التثقيب والتي تحول البيانات من المستندات الأصلية إلى وسط إدخال هو البطاقة المثقبة وبعد ذلك يتم تغذية البيانات المثقبة بالبطاقة من خلال وحدة قراءة البطاقات المثقبة الى وحدة التخزين الرئيسية بالإضافة إلى وحدات التسجيل المباشر على الأشرطة أو الأقراص الممغنطة  
ب/ -أجهزة الاخراج والتخزين الغير مباشرة Offline output/Storage Equipment.  
مثل أجهزة النسخ والتصوير ومعدات الحفظ والتخزين

### ثانيا: البرمجيات<sup>1</sup>

يعني مصطلح برمجيات مجموعة الايعازات الخاصة بمعالجة البيانات. ولكن هذا المصطلح لا يشمل فقط البرامج التي توجه وتدير المكونات المادية للحاسوب ولكنه يشمل مجموعة الإيعازات التي يحتاجها الافراد المعالجة البيانات والتي تسمى إجراءات. وتنقسم موارد البرمجيات إلى:<sup>2</sup>

<sup>1</sup>محمد الصيرفي مرجع سابق، ص ص 198-200

- برمجيات المنظومة system software مثل نظام التشغيل الذي يدير ويدعم عمليات منظومة الحاسوب.

- البرمجيات التطبيقية application software وهي برامج توجه المعالجة لاستخدام معين للحاسوب من قبل المستخدم النهائي. ومن أمثلتها نظام السيطرة على الخزين، ونظام الرواتب ونظم معالجة النصوص.

- الإجراءات procédures وهي توجيهات تشغيلية للأفراد الذين سيستخدمون نظام المعلومات ومن أمثلتها التوجيهات الخاصة بملا الاستثمارات أو استخدام حزمة برمجيات معينة.

### ثالثا: الأفراد

هناك حاجة للأفراد لتشغيل جميع أنظمة المعلومات وهذا المورد يتكون من الاختصاصيين والمستخدمين النهائيين ويعرفان كالتالي:<sup>1</sup>

أ/ -الاختصاصيين spécialistes: وهم الأفراد الذين يطلون ويصممون ويشغلون نظام المعلومات. ويتكونون من محلي الأنظمة والمبرمجين، ومشغلي الحاسوب والملاك الإداري والتقني والكتابي. وطبيعياً، يقوم محللو النظم بتصميم النظام بالاستناد إلى الاحتياجات المعلوماتية للمستخدمين النهائيين ويقوم المبرمجون بإعداد برامج الحاسوب بناءً على المواصفات التي يقدمها محلل النظم. ويقوم مشغلو الحاسوب بتشغيل الحواسيب الكبيرة والصغيرة.

ب/-المستخدمون النهائيون: هم الأفراد الذين يستخدمون نظام المعلومات ويمكن أن يكونوا المدراء او المحاسبين أو المهندسين أو الباعين أو العملاء أو الكتبة.

### رابعا: قواعد البيانات

وعرفت قاعدة البيانات بأنها مجموعة من البيانات المرتبة والمخزنة وفق نظام أو بنية محددة، لذا فإن تصميم قاعدة المعلومات يشمل التصميم الفيزيائي والتصميم المنطقي لها، بحيث يتضمن التصميم الفيزيائي تحديد كيفية ومكان تخزين البيانات ضمن نظام ملفات محدد، إضافة إلى اعتبارات

<sup>1</sup>بجياوي مفيدة، سطحاوي عبد العزيز، دور تكنولوجيا المعلومات والإتصال في إتخاذ القرارات الإدارية، دراسة حالة لبعض المؤسسات الصغيرة و الناشئة منشورة في الإنترنت 2018/02/26 عبر الرابط <http://www.scribd.com/meryem>

أخرى مثل توزيع البيانات على وسائط التخزين وسعات التخزين المطلوبة والنسخ الاحتياطي (مع الأخذ بالاعتبار الحالات الطارئة مثل عطب وحدات التخزين الرئيسية أو انقطاع الكهرباء المفاجئ).

البيانات هي أكثر من المواد الخام لنظم المعلومات. إن مفهوم موارد البيانات قد تم توسيعه من قبل المدراء واختصاصي أنظمة المعلومات. فقد وجدوا أن البيانات والمعلومات تشكل موارد ثمينة للمنظمة. لذلك فالبيانات والمعلومات التي تخزن في قواعد بيانات تعتبر اليوم جزءاً من موارد البيانات أو موارد المعلومات للمنظمة

ويمكن أن تأخذ البيانات أشكالاً مختلفة، فبالإضافة إلى الشكل الكتابي التقليدي المكون من الأرقام والحروف والرموز الخاصة والتي تصف عمليات المنظمة والاحداث الأخرى والبيانات النصية (data) (texte) تتكون من جمل ومقاطع وتستخدم في المراسلات المكتوبة (الاتصالات المكتوبة). أما البيانات الصورية (image data) مثل الأشكال البيانية والرسوم فهي من البيانات المهمة أيضاً. كما إن البيانات قد تكون فيديوها أو صوتية وغيرها

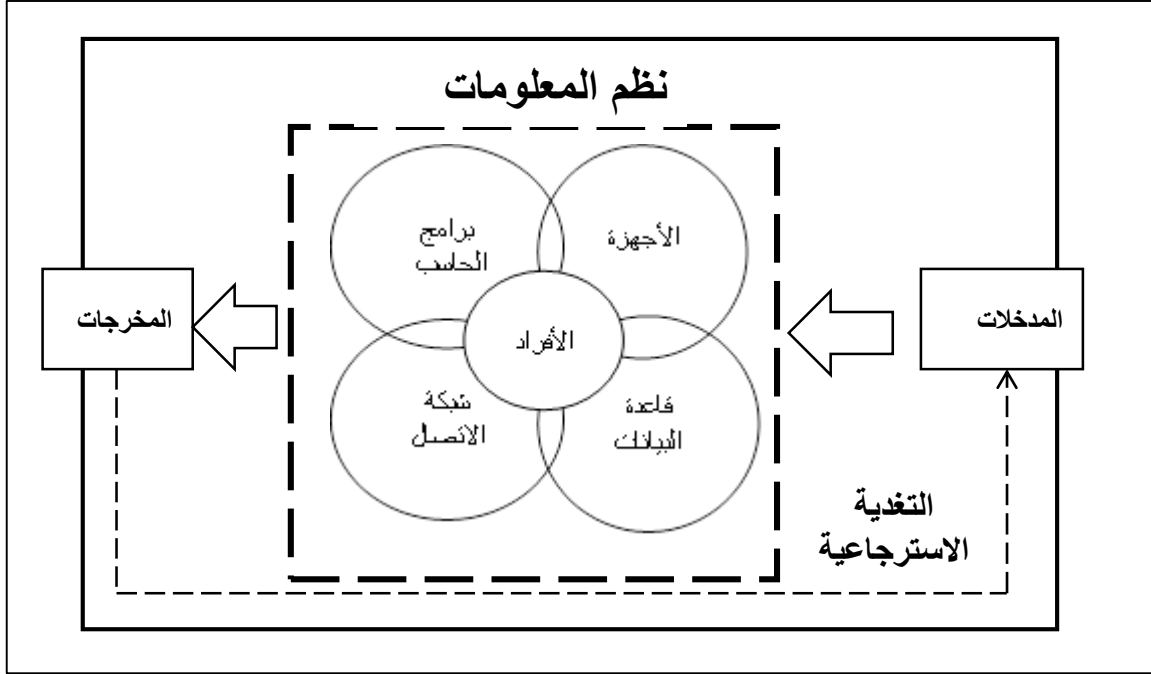
والبيانات تسجل وتخزن عادة باستخدام أوساط بيانات مختلفة، تشمل الأوراق والأوساط الضوئية أو المغناطيسية أو الوسائل الالكترونية. ومن أمثلتها الوثائق الورقية والأشرطة المغناطيسية والأقراص البصرية المصغرات الفيلمية وشرائح الدوائر الإلكترونية.

### خامساً: شبكات الاتصال<sup>1</sup>

الشبكات هي عبارة عن ربط بين الحواسيب مع أدوات وبرامج مخصصة للعمل الشبكي وذلك لإتاحة التشارك فيما بينها وتدفق المعلومات عبر الشبكة على شكل إشارات كهربائية ويتم نقلها كحزم صغيرة من المعلومات بسرعات كبيرة جداً ويجب أن تسافر هذه الحزم بدرجة عالية من الدقة حتى تصل خالية من الأخطاء إلى الهدف المطلوب. وهي مجموعة من أجهزة الحاسب وبعض الأجهزة الأخرى مرتبطة مع بعضها البعض للمشاركة في الموارد المتاحة ومحكومة بأنظمة وأطر خاصة تدعى بروتوكولات قواعد الاتصال. "network protocoles" كما أنها وسيلة لتبادل المعلومات في الشبكة وهي ذات قواعد تنظيمية تساعد عناصرها المختلفة على الاتصال وفهم بعضها البعض، ويخضع ذلك

<sup>1</sup> سعد غالب ياسين، نظم المعلومات الإدارية، دار اليازوري، عمان الاردن، 2009، ص117

البروتوكول إلى مواصفات standards محددة وهي عبارة عن مواصفات للمنتج تسمح له بالعمل بغض النظر عن المصنع الذي أنتجه.



الشكل رقم (3-1): المكونات الأساسية لنظم المعلومات المرتبطة بجهاز الحاسوب.

المصدر: محمد الصيرفي، إدارة تكنولوجيا المعلومات، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية  
مصر، 2009<sup>1</sup>

نلاحظ من خلال هذا الشكل ان نظام المعلومات المرتبط بجهاز الحاسوب له علاقة تكاملية لا يمكن إستغناء نظام المعلومات عن جهاز الحاسوب و العكس كذلك، بحيث ان نظام المعلومات المتكون من بيانات ومعالجتها لتكون في شكل معلومة مفيدة لا تتم إلا عن طريق أجهزة الإعلام الألي و البرامج والتطبيقات لتكون في قاعدة بيانات واحدة حتى يمكن الإستفادة منها في الوقت المناسب وبالشكل المطلوب .

<sup>1</sup>محمد الصيرفي، مرجع سابق ص200

## المبحث الثاني: ماهية الميزة التنافسية

تعتبر الميزة التنافسية عن الحاجة إلى مدخل شامل يجمع عناصر ومقومات بناء المنظمات على أسس متفوقة تحقق لها قدرات عالية في مواجهة المتغيرات الخارجية المحيطة، وتكفل لها تحقيق الترابط والتناسق بين عناصرها ومكوناتها الذاتية واستثمار قدراتها المحورية وتحقيق الفوائد للمجتمع بأسره.

### المطلب الأول: مفهوم الميزة التنافسية

أولاً. تعريف الميزة والتنافس: ويشير مفهوم الميزة "Advantage" في اللغة الإنجليزية كما أورده قاموس Cambridge بأنها " حالة إعطاء فرصة أكبر للنجاح، امتياز، تفوق، أفضلية، منفعة"، أما الصفة للميزة فهي مميز (Advantageous) ( المساعدة لكي يكون أكثر نجاحاً.<sup>1</sup>

أن الميزة في اللغة تعني التفوق والانفراد والرفعة. بينما يشير مصطلح التنافسية لغوياً من الفعل نفس، ونَفَسَ الشيء نَفَاسَةً: كان عظيم القيمة. ونَفَسْتُ عليّ بخيرٍ قليلٍ أي حسدت. وتَنَافَسْنَا ذلك الأمر وتَنَافَسْنَا فيه: تحاسدنا وتسابقنا. وفي التنزيل العزيز: وفي ذلك فُلِيَّتْنَا فَسَ الْمُتَنَافِسُونَ أي وفي ذلك فُلِيَّتْنَا رَبَّ الْمُتَرَاعِبِينَ. وفي حديث المغيرة: سَقِمَ النَّفَاسُ أي أَسَقَمَتْهُ الْمُنَافَسَةُ والمغالبة على الشيء.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Cambridge, Cambridge Advanced Learner's Dictionary , édition 5 , Cambridge University Press, New York, 2015, p 21 .

<sup>2</sup> ابن المنظور، لسان العرب، جزء2، 1984، ص 238.

## ثانياً. تعريف الميزة التنافسية.

تشير الميزة التنافسية للتعبير عن امتلاك المنظمة ميزة متفردة عن الآخرين بما يمكن من تفوقها وتميزها عن منافسيها وبشكل أفضل. وبذات الاتجاه ينظر الى الميزة التنافسية كونها تعبير عن قدرة المنظمة على تحقيق التفوق على منافسيها عبر تقديم قيمة أفضل للزبون ومن خلال طرق عديدة يمكنها التفوق على منافسيها، كالسعر المناسب والجودة العالية وتحديد واختراق اسواق جديدة فضلاً عن الاستجابة السريعة لطلبات الزبائن المتغيرة.<sup>1</sup>

وتعرف الميزة التنافسية أيضاً: " ترجمة لحاجات السوق واهداف المنظمة فضلاً عن الجهود الوظيفية المبذولة بين التسويق والعمليات والقابليات المرغوبة فيها من قبل زبائننا وذهب البعض إلى تعريفها على أنها: مقاييس كمية قابلة للتطبيق والنتائج المطلوب تحقيقها في الامدين القصير والبعيد لوظيفة الانتاج والعمليات بما يؤدي الى بلوغ اهداف المنظمة.<sup>2</sup>

ويعرف حسن الزعبي الميزة التنافسية بأنها: "خاصية أو مجموعة خصائص نسبية تنفرد بها المؤسسة ويمكنها الاحتفاظ بها لمدة طويلة نسبياً نتيجة صعوبة محاكاتها، أو التي تحقق خلال تلك المدة المنفعة لها وتم كنها من التفوق على المنافسين فيما تقدمه من خدمات أو سلع".<sup>3</sup>

ومن خلال التعريفات السابقة يمكن تعريف الميزة التنافسية على أنها التوظيف الأمثل للخبرات والموارد المختلفة لإنجاز الأنشطة ببراعة وبأفضل فاعلية وأقل تكلفة، وبشكل يحقق منافع متنوعة وقيمة مضافة لمخرجات المؤسسة نسبةً إلى منافسيها، بما يعكس ثقة المجتمع فيها ويؤدي لتفردا بصورة كفؤة ومتجددة. وتتمثل خصائص الميزة التنافسية في<sup>4</sup>:

■ أن تكون مستمرة ومستدامة بمعنى أن تحقق المنظمة السبق على المستوى الطويل.

<sup>1</sup> ماجد محمد صالح، عناصر التحسين المستمر ودورها في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة، مجلة تكريت للعلوم الادارية والاقتصادية، المجلد 2، العدد 38، الكويت، 2017، ص 157.

<sup>2</sup> ماجد محمد صالح، نفس المرجع و ص

<sup>3</sup> ياسر محمد خليل، استراتيجيات مقترحة لتحقيق الميزة التنافسية لمؤسسات التعليم العالي بمصر، مجلة الإدارة التربوية، العدد 23، اوت 2019، ص 129.

<sup>4</sup> ياسر محمد خليل، نفس المرجع، ص 130.

- إن الميزات التنافسية تتسم بالنسبية مقارنة بالمنافسين أو مقارنتها في فترات زمنية مختلفة.
- أن تكون متجددة وفق معطيات البيئة الخارجية من جهة و قدرات و موارد المنظمة الداخلية من جهة أخرى.
- أن تكون مرنة بمعنى يمكن إحلال ميزات تنافسية بأخرى بسهولة ويسر.
- أن يتناسب استخدام هذه الميزات التنافسية مع الأهداف والنتائج التي ترى المنظمة تحقيقها.

### ثالثا . أنواع الميزة التنافسية :

#### 1- ميزة التكفل الأقل :

يقال عن منظمة ما أنها تحوز على "ميزة التكلفة الأقل" إذا كانت تكاليفها المتراكمة المتعلقة بالأنشطة المنتجة للقيمة أقل من نظيراتها لدى المنافسين. وتعتبر ميزة التكلفة الأقل عن قدرة الشركة على إنتاج وتسويق منتجات أقل تكلفة بالمقارنة مع الشركات المنافسة وبما يؤدي في النهاية إلى تحقيق في Value Chain عوائد أكبر، ولتحقيق هذه الميزة لابد من فهم الأنشطة الحرجة في سلسلة القيمة الشركة والتي تعد مصدرا هاما لميزة التكلفة الأدنى.<sup>1</sup>

وتعني قدرة المنظمة على تعميم إنتاج وتسويق منتجاتها بتكاليف أقل بالمقارنة مع المنافسين، بما يؤدي في النهاية إلى عوائد أكبر، فهي تعني أيضا القدرة على إنتاج وتسويق المنتجات بسعر أقل من متوسط سعر المنظمات المنافسة، ولا يتأتى ذلك فقط بالضغط على تكاليف الإنتاج بل يتعداه إلى ضرورة الأخذ في الاعتبار تكاليف التسويق، الخدمات المقدمة ونفقات البنية التحتية للمؤسسة... بحيث يمكن أن يكون كل نوع من هذه التكاليف مصدرا لميزة التكلفة الأقل، إذ تسمح التكاليف المنخفضة بهوامش ربح مرتفعة وأسعار منخفضة، والأسعار المنخفضة مقارنة مع المنافسين تتيح للمؤسسة إمكانية الحصول على حصص سوقية جديدة. يظهر التحليل أن الفرق في التكلفة بين

<sup>1</sup> الدرويش مصطفى محمد، الممارسات الأفضل ودورها في تعزيز الميزة التنافسية، اطروحة دكتوراه غير منشورة بكلية العلوم الاقتصادية، جامعة حلب، سوريا، 2013، ص 66.

المنظمات ينتج عن تركيبة إنتاجية ناتجة عن خمسة عوامل أساسية مرتبطة بحجم المنظمة هي كما يلي:<sup>1</sup>

-اقتصاديات الوفرة (السلم)

-مفعول الخبرة وأثر التعلم.

-الكتلة الحرجة

-التوليد السريع للموارد

-التعاون الوظيفي.

## 2- ميزة التميز :

وتعني قدرة الشركة على تقديم منتجات متميزة وفريدة وتقدم قيمة أكبر من وجهة نظر الزبائن ( جودة أعلى خصائص خاصة بالمنتج خدمات تسويقية) وهذا يتطلب فهم المصادر المحتملة لتمييز المنتجات من خلال أنشطة سلسلة القيمة، وتوظيف قدرات وكفاءات الشركة لتحقيق جوانب التميز.<sup>2</sup>

ويمكن القول بأن تميز المنظمة عن منافسيها يكمن في قدرتها على امتلاك خصائص فريدة تجعل الزبون يتعلق بها، وهذا يتطلب من المنظمة تجنيد مواردها بحيث تتمكن من ممارسة أنشطته المربحة بشكل أفضل مقارنة بالمنافسين، فمثلاً: لتقديم مساعدة تقنية للزبون يجب توظيف أفراد متخصصين، ولإنتاج منتجات أكثر جودة ومتانة فإن ذلك يتطلب مواد أولية ذات جودة عالية وربما ذات تكلفة أعلى نسبياً في حال كانت ممارسات الشركة ذات مستوى عادي.<sup>3</sup>

يعتبر التمايز واحداً من نوعي الميزة التنافسية التي تستطيع المنظمة الحصول عليه بتمييز المنظمة عن منافسيها عندما تصل إلى اكتساب خاصية فريدة وذات قيمة من وجهة نظر العملاء،

<sup>1</sup> سالم إلياس، التنافسية والميزة التنافسية في منظمات الأعمال، مجلة أبحاث ودراسات التنمية، جامعة محمد بوضياف المجلد 8، العدد 1، المسيلة، جوان 2021، ص 241.

<sup>2</sup> الدرويش مصطفى محمد، مرجع سابق، ص 67

<sup>3</sup> الدرويش مصطفى محمد، نفس المرجع وص

ويكون ذلك مستوى الجودة، الإبداع التكنولوجي، خدمات ما بعد البيع، من خلال توظيف قدراتها، مهاراتها، تقنيات التكنولوجيا المتطورة للإنتاج، استخدام قنوات التوزيع الفعالة، اتباع سياسات ترويجية وسعيرية من أجل ضمان سمعة مرموقة لدى الزبائن؛ حيث يحقق التمايز جملة من المزايا أبرزها<sup>1</sup>:

- يسهل التعرف على المنتجات التي يرغب المستهلك في الحصول عليها.
- حماية المستهلك بتعريفه بمصدر الإنتاج و ضمان الحصول على مستوى جودة معين.
- يؤدي التمايز إلى سعي كل مؤسسة إلى تطوير منتجاتها مما يؤدي إلى زيادة منفعة المستهلك.
- إدراك المستهلك للاختلاف بين منتج المنظمة ومنافسيها.
- ومن أهم مجالات التمايز التي تحقق ميزة تنافسية أفضل ولفترة أطول<sup>2</sup>:
- التمايز على أساس التفوق التقني.
- التمايز على أساس الجودة.
- التمايز على أساس تقديم خدمات مساعدة أكبر للمستهلك.
- التمايز على أساس تقديم قيمة أكبر مقابل المبلغ المدفوع للحصول عليه.

### المطلب الثاني : محددات واستراتيجيات الميزة التنافسية

لتحقيق الميزة التنافسية لا بد من اتباع استراتيجيات محددة توفر للمؤسسة الامتياز في التسيير الإداري داخل المؤسسة ، وفضلية التسويق التجاري من ناحية اخرى الا أن هذه الاستراتيجيات تبنى على مجموعة من المحددات التي يجب على المؤسسة اتباعها لضمان الميزة التنافسية في الاسواق.

<sup>1</sup> سالم إلياس، مرجع سابق، ص 242.

<sup>2</sup> سالم إلياس، نفس المرجع و ص

## أولاً. الاستراتيجيات التنافسية :

قام بورتر بوضع استراتيجيات كوسيلة لتعامل الشركة مع الشركات المنافسة والتي ترتبط بعوامل البيئة الداخلية والخارجية وتتمثل الاستراتيجيات التنافسية بما يلي :

### 1- استراتيجية قيادة التكلفة :

تتطلب استراتيجية التكلفة إنشاء والعمل على تشييد تسهيلات تساعد الشركات على الوصول إلى الحجم الكفاء ، وتخفيض التكاليف من خلال الخبرة والعمل على خفض المصروفات غير المباشرة، علاوة على تدنية الكلفة في مجالات البحوث او لتطوير والإعلان والخدمات، إذ يساعد ذلك على إنتاج منتجات نمطية بتكلفة منخفضة جداً للوحدة. تسمح استراتيجية الكلفة بتحسين الوضع التنافسي للشركة على محاور إطار القوى التنافسية، وبالتالي فهي تشكل حماية للشركة من المنافسين والموردين<sup>1</sup>.

إن تبني هذه الاستراتيجية من قبل المؤسسة يوفر لها مجموعة من المزايا<sup>2</sup>:

- أنها تشكل حاجزا دفاعيا أمام أقوى المنافسين، فإذا حاول المنافسون تخفيض تكاليفهم بطريقة غير كفأة فسيكون ذلك على حساب الأرباح وبالتالي خروجهم من السوق، أما في حالة ما إذا فضل المنافسون البقاء على وضعهم الحالي فلن يتمكنوا من المنافسة بسبب ارتفاع تكاليفهم النسبية الأمر الذي ينعكس على مستوى الأسعار الذي ينعكس سلبا على الكمية المطلوبة من منتجاتهم.

- أما في حالة ما إذا كانت هناك ضغوط على المؤسسات مثلا من قبل جمعيات حماية المستهلك لتخفيض الأسعار فلن تكون هناك أي ضغوطات ومطالب على المؤسسة كون تكاليفها منخفضة وبالتالي فإن تبني هذه الاستراتيجية يشكل حاجزا دفاعيا أمام القوة التفاوضية للمستهلكين.

<sup>1</sup> أحمد إبراهيم سعيد حسن، أثر ممارسات إدارة الجودة الشاملة في تحقيق الميزة التنافسية، مذكرة ماجستير (غير منشورة) بكلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، الاردن، 2017، ص 29.

<sup>2</sup> بوازيد وسيلة، مقارنة الموارد الداخلية والكفاءات كمدخل للميزة التنافسية في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، مذكرة ماجستير بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة سطيف 1، سطيف، 2012، ص 34.

- إن نجاح هذه الاستراتيجية يشكل حاجز دفاعي أمام القوة التفاوضية للموردين ، إذ أن تبنيها يوفر مرونة كافية لدى المؤسسة في حالة ارتفاع أسعار مدخلات الإنتاج حيث تمكن المؤسسة من تعويض الزيادة في أسعار مدخلات الإنتاج من خلال خفض التكاليف في الأنشطة الأخرى.

- كما تشكل هذه الاستراتيجية حاجزا قويا أمام أية محاولة لدخول السوق من قبل منافسين جدد خاصة باعتمادها لاقتصاديات الحجم ستضع حواجز أمام هؤلاء وترفع من تكلفة الدخول عندهم، فتحقيق الحجم الكبير يتطلب استثمارات ضخمة ومصاريف كبيرة، كما أن الانطلاق بحجم ضعيف لن يسمح للمؤسسة الجديدة بالصمود أمام أسعار القطاع.

- كما تعمل هذه الاستراتيجية على حماية المؤسسة من خطر وجود السلع البديلة التي يمكن أن تنافس منتجاتها فالتهديد يكمن في أن هذه المنتجات لا تحوز فقط على نفس خصائص المنتج المراد تعويضه وإنما أيضا في قدرتها على المنافسة السعرية ، أي على مستوى التكاليف وهو ما سيكون صعبا في مواجهة مؤسسة تعتمد على هذه الاستراتيجية.<sup>1</sup>

## 2- استراتيجيات التمايز

وتركز هذه الاستراتيجية على تقديم شيء مميز وله قيمة في المنتج الذي تقدمه الشركة، بشرط أن يدرك المستهلك هذا التميز على مستوى الصناعة، وهو ما يجعل المستهلك على استعداد لدفع مقابل هذا التميز. وتقوم هذه الاستراتيجية على اختيار فئة محدودة من الزبائن، وتسعى إلى تقديم سلع وخدمات متفردة، وإشباع حاجات ورغبات زبائنها بسلع وخدمات نو جودة عالية وذو خصائص مميزة بحيث يصعب على المنافسين مجاراتها، أو تقليدها، كما يعطي الزبائن أسباب واضحة لتفضيل المنتج على غيرها من المنتجات.<sup>2</sup>

## 3- استراتيجية التركيز :

تختلف هذه الاستراتيجية تماما عن الاستراتيجيتين السابقتين إذ تستند إلى تضيق المجال التنافسي ضمن الصناعة، فالمؤسسة التي تنتهجها تقوم باختيار تجزئة أو مجموعة من التجزئات بدلا

<sup>1</sup> بوازيد وسيلة، مرجع سابق، ص 34

<sup>2</sup> أحمد إبراهيم سعيد حسن، مرجع سابق، ص 29.

من التعامل مع السوق ككل، وعليه فهي تركز على خدمة فئة معينة ، من العملاء أو قطاع سوقي معين، إذ تسعى المؤسسات إلى الاستفادة من ميزة تنافسية في قطاع السوق المستهدف<sup>1</sup> بواسطة تقديم منتجات ذات أسعار وتكلفة أقل من المنافسين أو منتجات متميزة من حيث الجودة، المواصفات أو خدمة العملاء أو كلاهما معا، وتعتمد استراتيجية التركيز على:

✓ المستوى الأول يتعلق بتحقيق ميزة التكاليف الأدنى الناجمة عن تركيز النشاط

بشكل يتحقق معه تدنية التكلفة عن طريق عوامل تطور التكلفة إلى أدنى حد ممكن؛

✓ وأما المستوى الثاني فيتعلق بتمييز المنتج ضمن الأجزاء المستهدفة بشكل

أفضل تستثمر فيه عوامل تفرد المنتجات بما يتناسب مع هذا التركيز.

كلاهما يرتكزان على فوارق القيمة التي تنشئها المؤسسة لزيائنها ما بين الأجزاء المستهدفة من قبل المؤسسة وباقي أجزاء الصناعة، وتعمل هذه الاستراتيجية على كسب الميزة التنافسية من خلال تلبية احتياجات استثنائية لمجموعة من الزبائن والتي أهملت من قبل المؤسسات التي تعتمد على خدمة السوق بالكامل.

تقوم هذه الاستراتيجية على اعتقاد بأن التركيز على خدمة جزء معين من السوق يشكل كفاءة دفاعية أكثر من خدمة السوق بالكامل، بمعنى أن المؤسسة لا تستطيع تحقيق التميز في الكلفة أو ميزة المنتج في حالة خدمة السوق ككل إلا أنه باستطاعتها ذلك إذا ركزت على أهداف سوقية معينة مما يعني تمت مع المؤسسة بحماية سوقية من القوى التنافسية مع ضرورة دراسة السوق المستهدف بعناية<sup>2</sup>.

ويمكن تحديد العلاقة القائمة بين انواع الميزة التنافسية واستراتيجياتها في الشكل التالي :

<sup>1</sup> بوازيد وسيلة، مرجع سابق، ص38.

<sup>2</sup> بوازيد وسيلة، مرجع سابق، ص 39.

شكل رقم (4-1) : العلاقة بين انواع الميزة التنافسية والاستراتيجيات .

المجال التنافسي	الصناعة ككل	1/ التمايز	2/ الزيادة بالتكلفة
	قطاع سوقي معين	3/ التركيز على التمايز	3/ التركيز على التكلفة
		تميز	تكلفة أقل

Porter ME, Competitive Advantage – Creating and Sustaining Superior Performance, The Free Press, New York, 1985, P. 12.

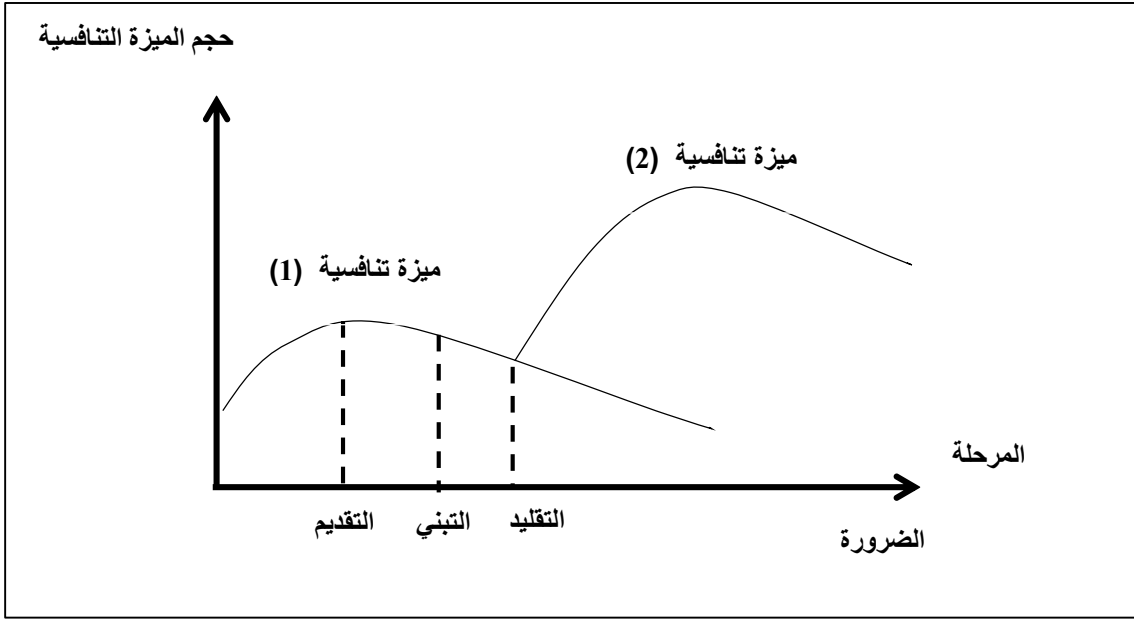
ثانيا . محددات الميزة التنافسية ( مؤشرات ) :

### 1- حجم الميزة التنافسية :

تتحقق الاستمرارية للميزة التنافسية للمؤسسة إذا كان بإمكانها المحافظة عليها سواء ميزة التكلفة الأقل أو ميزة تمييز المنتج ، في ظل مواجهة المنافسين الموجودين في قطاع النشاط، وبشكل عام كلما كانت الميزة أكبر كلما تطلبت جهودا أكبر من المؤسسات المنافسة للتغلب عليها، ومثلما هو الحال بالنسبة لدورة حياة المنتجات الجديدة، فإن للميزة التنافسية دورة حياة هي الأخرى.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> حجاج عبد الرؤوف، الميزة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية مصادرها ودور الإبداع التكنولوجي في تنميتها، مذكرة ماجستير ( غير منشورة ) بكلية التسيير والعلوم الاقتصادية، جامعة 20 اوت 55، سكيكدة ، 2007 ، ص 20 .

كما هو مبين في الشكل الموالي:



المصدر : حجاج عبد الرؤوف ،الميزة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية مصادرها ودور الإبداع التكنولوجي في تنميتها ،مذكرة ماجستير ( غير منشورة ) بكلية التسيير والعلوم الاقتصادية ، جامعة 20 اوت 55 ،سكيكدة ، 2007 ، ص 20 .

من خلال الشكل رقم (5-1) يتبين لنا بأن الميزة التنافسية تمر بمراحل وهي:<sup>1</sup>

أ/ - مرحلة التقديم : من خلال الشكل يتبين لنا بأنها المرحلة الأطول مقارنة بالمراحل الأخرى، وهذا لكونها تحتاج إلى الكثير من الإمكانيات المادية ، المالية والبشرية، وجهود ضخمة وذلك كون الميزة تقدم لأول مرة في الصناعة، وكذلك جديدة على المستهلكين، لكن مع مرور الوقت يبدأ حجم الميزة التنافسية في الارتفاع نتيجة الإقبال المتزايد للمستهلكين وهذا بعد معرفتهم لحقيقة الميزة ، حيث نلاحظ بأن حجم الميزة التنافسية يأخذ شكل دالة متزايدة، كذلك يطلق على هذه المرحلة بمرحلة النمو السريع.

ب/ - مرحلة التبني : في هذه المرحلة تعرف الميزة التنافسية بداية التركيز عليها كونها بدأت تشهد استقرارا نسبيا من حيث الانتشار، إذ أنه ومن خلال الشكل (5-1) يتبين لنا بأن حجم الميزة التنافسية يبلغ أقصاه، وفي هذه المرحلة بسبب حجم الميزة التنافسية العالي يبدأ المنافس في القطاع التحرك ؛ بغية معرفة مصدر أو مصادر الميزة التي امتلكتها المؤسسة.

<sup>1</sup> حجاج عبد الرؤوف، مرجع سابق، ص 21 .

ج/ - مرحلة التقليد : يتضح لنا من خلال الشكل بأن حجم الميزة التنافسية بدأ في التراجع؛ وهذا بسبب تقليد المنافسين للميزة التي حصلت عليها المؤسسة ومحاولة التفوق عليها.

د /- مرحلة الضرورة في هذه المرحلة يتواصل تراجع حجم الميزة التنافسية، وذلك كون المنافسين أصبحوا يملكون نفس الميزة أو ميزة أحسن منها، وبالتالي أصبح من الضروري على المؤسسة تحسين ميزتها التنافسية وتطويرها، أو تقديم الإبداع، وهو ما سنتطرق إليه بالتفصيل في الفصل الثاني بشيء من التفصيل .

## 2- نطاق التنافس أو السوق المستهدفة :

يعبر النطاق عن مدى اتساع أنشطة و عمليات المؤسسة بغرض تحقيق مزايا تنافسية، نطاق النشاط على مدى واسع يمكن أن يحقق وفورات في التكلفة عن المؤسسات المنافسة ، و من أمثلة ذلك الاستفادة من تقديم تسهيلات إنتاج مشتركة ، أو استخدام نفس قنوات التوزيع لخدمة قطاعات سوقية مختلفة ، و من جانب آخر ، يمكن للنطاق الضيق تحقيق ميزة تنافسية من خلال التركيز على قطاع سوقي معين، و هناك أربعة أبعاد لنطاق التنافس من شأنها التأثير على الميزة التنافسية ، يلخصها الجدول الآتي<sup>1</sup>:

### الجدول رقم (1-1) :أبعاد نطاق التنافس .

التعريف والشرح	نطاق التنافس أو السوق
يعكس مدى تنوع مخرجات المؤسسة و العملاء الذين يتم خدمتهم ، وهنا يتم الاختيار ما بين التركيز على قطاع معين من السوق أو خدمة كل السوق	1- نطاق القطاع السوقي
يعبر عن مدى أداء المؤسسة لأنشطتها داخليا ( قرار التصنيع ) أو خارجيا- بالاعتماد على مصادر التوريد المختلفة قرار الشراء، فالتكامل الرأسي المرتفع بالمقارنة مع المنافسين قد يحقق مزايا التكلفة الأقل أو التمييز ، ويتيح من جانب آخر درجة أقل من المرونة للمؤسسة في تغيير	2- النطاق الرأسي

<sup>1</sup> بوطلاعة محمد، دور استراتيجية المؤسسة في تحقيق الميزة التنافسية، مذكرة ماجستير(غير منشورة) بكلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، المركز الجامعي العربي بن مهدي، ام البواقي،2008، ص 93.

مصادر التوريد.	
يعكس عدد المناطق أو الدول التي تنافس فيها المؤسسة ، و يسمح النطاق الجغرافي للمؤسسة بتحقيق مزايا تنافسية من خلال المشاركة في تقديم نوعية واحدة من الأنشطة و الوظائف عبر عدة مناطق جغرافية مختلفة ، و تبرز مدى أهمية هذه الميزة للمؤسسة التي تعمل على نطاق عالمي من تقديم منتجاتها عبر كل العالم.	3- النطاق الجغرافي
يعبر عن مدى الترابط بين الصناعات التي تعمل في ظلها المؤسسة فوجود روابط بين الأنشطة المختلفة عبر عدة صناعات ، من شأنه خلق فرص لتحقيق مزايا تنافسية عديدة ، فقد يمكن استخدام نفس التسهيلات أو التكنولوجيا أو الأفراد أو الخبرات عبر الصناعات المختلفة التي تنتمي إليها المؤسسة.	4- نطاق الصناعة

المصدر : بوظاعة محمد ، دور استراتيجية المؤسسة في تحقيق الميزة التنافسية ، رسالة ماجستير ،المركز الجامعي العربي بن مهدي ، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير ، ام البواقي ، 2008 ، ص 93 .

يستخدم مقياس الحصة السوقية للتمييز بين الرابحين والخاسرين في السوق حيث ان هذا المقياس يستخدم لحساب نصيب المنظمة من المبيعات في السوق، ومقارنته مع المنافسين الرئيسيين .

ويعطي مقياس الحصة السوقية مؤشراً عن وضع المنظمة في السوق، وانخفاضه يدل على ان هناك مشكلة ما يتعين على الإدارة حلها. ويمكن قياس الحصة السوقية باستخدام ثلاث طرق<sup>1</sup>.

أ/- الحصة السوقية الإجمالية : وتحسب بقسمة مبيعات المنظمة على إجمالي المبيعات الكلية في السوق.

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

<sup>1</sup> العتوم محمد فوزي علي، رسالة المنظمة وأثرها في تحقيق الميزة التنافسية، مذكرة الماجستير بكلية الاعمال ،جامعة الشرق الاوسط للدراسات العليا، الاردن، 2009، ص46-47.

ج/ - حصة السوق المخدم : وتحسب بقسمة مبيعات المنظمة على المبيعات الإجمالية للسوق المخدم.

### المطلب الثالث : أهمية وأهداف الميزة التنافسية

يمكن تلخيص أهمية وأهداف الميزة التنافسية في ما يلي :

#### اولا. أهمية الميزة التنافسية :

تتجسد أهمية الميزة التنافسية من خلال العناصر التالية:<sup>1</sup>

- تعطي المؤسسة تفوقا نوعيا وكميا، وأفضلية على المنافسين، وبالتالي تتيح لها تحقيق نتائج أداء عالية.

- تساهم في التأثير الايجابي في مدركات العملاء، وباقي المتعاملين مع المؤسسة وتحفيزهم لاستمرار وتطوير التعامل.

- إن كون الميزة التنافسية تتسم بالاستمرارية والتجدد فإن هذا الأمر يتيح للمؤسسة متابعة التطور والتقدم على المدى البعيد.

- الحصول على حصة سوقية أفضل وأكبر قياسا بالمنافسين، إذا ما حققت الرضا والقبول المطلوب لدى ( المستهلكين، وبما يتوافق مع أهدافها الاستراتيجية المخططة).

#### ثانيا. أهداف الميزة التنافسية .

من بين الأهداف التي تسعى المؤسسة لتحقيقها من خلال ميزتها التنافسية نجد<sup>2</sup>:

✓ إيجاد فرص تسويقية جديدة.

<sup>1</sup> يحياوي رزيقة، الابداع كمدخل لاكتساب ميزة تنافسية مستدامة في منظمات الأعمال، مذكرة ماجستير(غير منشورة ) ، جامعة المسيلة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية، 2013، ص 49.

<sup>2</sup> بن الزين حمزة ، دور وظيفة البحث والتطوير في تنمية الميزة التنافسية للمؤسسات البترولية، شهادة دكتوراه كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2018، ص 28 .

- ✓ الدخول إلى مجال تنافسي جديد، كالدخول إلى أسواق جديدة.
- ✓ التعامل مع نوعية جديدة من العملاء، أو نوعية جديدة من السلع و الخدمات.
- ✓ تكوين رؤية جديدة من الأهداف المستقبلية للمؤسسة.
- ✓ تعظيم أرباح ومداخل المؤسسة.

ولعل أهم أهداف المؤسسة الاستراتيجية، هو محاولة النمو والبقاء لأطول فترة ممكنة في السوق وذلك نظرا للمتغيرات الطارئة والسريعة التي ما فتئت المؤسسات للنهوض والاستقرار إلا وتظهر متغيرات جديدة تؤثر على نموها فالتحديات الكبيرة التي تواجهها المؤسسات تحتم عليها وضع استراتيجية عامة تسعى من خلالها لمواجهة متغيرات البيئة الخارجية وكذا الداخلية.<sup>1</sup>

### المبحث الثالث : اثر نظم المعلومات على الميزة التنافسية

يتمثل تحديد اثر نظم المعلومات على الميزة التنافسية بالتطرق لكل من دور المنافسة الاستراتيجية ، وتحسين المنتج ، واستخدامات نظم المعلومات في التسويق.

#### المطلب الاول : دور المنافسة الاستراتيجية لنظم المعلومات .

لقد أجبر الدور الاستراتيجي لنظم المعلومات المستخدم الإداري النهائي على أن ينظر إلى نظم المعلومات بصورة جديدة فلم تعد وظيفة نظم المعلومات هي مجرد خدمة ضرورية لمعالجة المعاملات والحفاظ على كتب المنظمة. فنظم المعلومات تستطيع الآن أن تساعد المستخدم الإداري النهائي على وضع وتطوير سلاح استراتيجي ، يستخدم تكنولوجيا نظم المعلومات لمجابهة التحديات من القوى المنافسة التي تواجه أي منظمة وبالطبع فإن تطوير نظم المعلومات الاستراتيجية هي عملية ليست سهلة قد تتطلب تغيرات جوهرية في طريقة عمل المنظمة وفي علاقات المنظمة بالعاملين، والعملاء والمجهزين، والمنافسين والنقدم التنافسي الذي ينتج عن نظم المعلومات الاستراتيجية يمكن أن يضيع هباء، ويمكن لفشلها أن يؤدي أداء المنظمة بشكل مؤلم للغاية.<sup>2</sup> ويمكن تلخيص ثلاث أدوار أساسية لنظم المعلومات لتحسين كفاءة المؤسسة تتمثل في :

<sup>1</sup> بن الزين حمزة، مرجع سابق، ص 28 .

<sup>2</sup> الصباغ عماد، مرجع سابق، ص 46 .

### أولاً. تحسين الكفاءة التشغيلية:

يمكن أن يسهم الاستثمار في تكنولوجيا نظم المعلومات في مساعدة المنظمة لتحسين كفاءتها بصورة واضحة، التي يمكن أن تسمح للمنظمة بتخفيض الكلف بشكل جذري وتحسين جودة وإيصال السلع والخدمات.<sup>1</sup>

### ثانياً . اسناد ودعم الابتكار في المنظمة :

يمكن أن ينتج عن الاستثمار في تكنولوجيا نظم المعلومات انتاج سلع وخدمات وأساليب جديدة واستخدام مكائن الحسابات الآلية في المصارف هي مثال جيد عن الاستثمار الابتكاري في تكنولوجيا نظم المعلومات. فقد استطاعت المصارف التي استخدمت مثل هذه المكائن من الحصول على تقدم استراتيجي على منافسيها استمر لعدة سنوات فقد شجعت هذه المكائن العملاء على الابتعاد عن المؤسسات المالية الأخرى بسبب تخفيض تكاليف تقديم الخدمة المصرفية ورفع كفاءة الخدمات المقدمة وجعلها مريحة بشكل واضح.<sup>2</sup>

### ثالثاً . بناء مصادر معلومات استراتيجية :

تمكن تكنولوجيا نظم المعلومات المنظمة من بناء مصادر معلومات المنظمة من بناء مصادر معلومات استراتيجية تمكنها من أخذ فرص تقدم استراتيجي. وفي العديد من الحالات، نتج ذلك عن استثمار المنظمة في نظم معلومات حاسوبية متقدمة لتحسين كفاءة عملياتها الداخلية وهذا يعني بالطبع شراء معدات مادية وبرمجيات وتطوير شبكات اتصال، وتعيين اختصاصي أنظمة معلومات وتدريب المستخدمين النهائيين وتستطيع المنظمات المسلحة بهذا قاعدة استراتيجية تطوير خدمات وسلع جديدة لأنها قاعدة استراتيجية يمكنها أن توفر معلومات لإسناد الاستراتيجيات التنافسية للمنظمة والمعلومات عن عمليات وزبائن، ومجهزي ومنافسي المنظمة وغير ذلك من البيانات الاقتصادية والديموغرافية ينظر إليها الآن كمصدر استراتيجي، أي أنه يستخدم لأسناد التخطيط الاستراتيجي، والتسويق الاستراتيجي وغير ذلك من الفعاليات الاستراتيجية.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> الصباغ عماد، مرجع سابق، ص 43.

<sup>2</sup> الصباغ عماد، نفس المرجع، ص 45

<sup>3</sup> الصباغ عماد، نفس المرجع وص

## المطلب الثاني : أهمية نظم المعلومات في تحسين المنتج .

توفر نظم المعلومات خصائص متعددة للمؤسسة في ما يتعلق بتطوير منتجاتها وتحسينها مما يزيد من الميزة التنافسية فكلما كان تحكما بالنظم المعلوماتية كلما زادت فرص البيع والإنتاج ولعل من بين مميزات نظم المعلومات على المنتج يمكن تحديد :

### أولاً. تحسين إنتاجية التصميم .

يتيح نظام معلومات المنتج الأدوات الملائمة على النحو الذي يزيد من إنتاجية المهندسين، إذ أن وجود هذا النظام يوفر الأدوات الصحيحة للوصول إلى هذه المعلومات بفاعلية، و تشير الدراسات إلى أنه في الكثير من المؤسسات أن نسبة كبيرة من تصاميم المنتجات الجديدة تتكون إما من الأجزاء الحالية أو من الأجزاء الحالية بعد إجراء التعديلات البسيطة عليها.<sup>1</sup>

و هناك الدليل على أن أغلب المصنعين يمكنهم أن يعيدوا دورة تصاميم منتجاتهم إلى حد كبير من خلال إدارة ما تسمى ب "المحفظة التصميمية" الحالية على نحو أكثر فاعلية. و يساهم اعتماد تطبيقات نظام معلومات المنتج في استخدام نسب كبيرة جدا من عناصر التصاميم الحالية أو بعد تعديلات بسيطة عليها و عليه تكون الحاجة للتصاميم الجديدة قليلة على نحو كبير.<sup>2</sup>

### ثانيا . اختصار وقت توصيل المنتج :

يعد وقت الوصول إلى السوق عاملا حاسما في تحقيق المزايا التنافسية و خاصة عند طرح المنتجات الجديدة، و عموما هناك ثلاثة عوامل حاسمة تلعب دورا كبيرا في تحديد السرعة التي من خلالها يمكن طرح المنتج في السوق وهي:

- الوقت المطلوب لإنجاز المهام مثل التصميم الهندسي، التصنيع...الخ.

- الوقت المستنفد بين المهام المنجزة كما هو الحال بالنسبة للتصميم المعاد عندما يبقى في الانتظار عند مهندسي الإنتاج لحين إتاحة فرصته في الإنتاج.

<sup>1</sup> صياد صباح، أنظمة المعلومات وتأثيرها على تنافسية المؤسسات الجزائرية، مذكرة ماجستير (غير منشورة) بكلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية وعلوم التسيير ،جامعة وهران 2، وهران، 2018، ص 185.

<sup>2</sup> صياد صباح، نفس المرجع و ص

- الوقت المستنفد في إعادة العمل.

إذ يمكن لنظم معلومات المنتج تقليص هذه الأوقات و ذلك بتسريع انجاز المهام من خلال إتاحة المعلومات عند ظهور الحاجة إليها، و تقديم الدعم و الإسناد لإدارة المهام، و السماح لكل المخولين من أعضاء فريق المشروع بالوصول إلى كل المعلومات الضروري<sup>1</sup>.

### المطلب الثالث : استخدامات المعلومات التسويقية .

إن المعلومات التسويقية هي عملية مستمرة ومنظمة لجمع وتسجيل وتبويب وحفظ تحليل البيان ات الماضية والحالية المستقبلية المتعلقة بأعمال المنشأة والعناصر المؤثرة فيها والعمل على استرجاعها للحصول على المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات التسويقية في الوقت المناسب وبالشكل المناسب وبالذقة المناسبة وبما يحقق أهداف المنشأة.

أصبحت نظم المعلومات في السنوات الأخيرة من أهم الأدوات التي يعتمد عليها القائمون على التسويق، وهي أداة فعالة في مجال التسويق للمساعدة على سرعة اتخاذ القرارات ومواجهة المشكلات التسويقية المختلفة. و تكمن أهمية نظم المعلومات التسويقية فيما يلي:

- المساعدة في اتخاذ القرارات التسويقية.
- ربط كافة سياسات المنشأة مع بعضها لتحليلها بشكل متكامل.
- المساعدة على استخراج بيانات تفصيلية وبالتالي سهولة اتخاذ قرار تسويقي نحو أي

منتج.

### المبحث الرابع: الأدبيات التطبيقية (الدراسات السابقة)

سنخصص هذا المبحث إلى عرض الدراسات السابقة والتي تناولت نفس موضوع المذكرة وتم اختيارها على أساس توفر أحد متغيرات عنوان المذكرة (نظم المعلومات - الميزة التنافسية) كمتغير مستقل في الدراسات، وسوف نقسم المبحث إلى الدراسات السابقة باللغة العربية، الدراسات باللغة السابقة باللغة الاجنبية وتحديد الفرق بين الدراسة والمذكرة.

<sup>1</sup> صياد صباح، نفس المرجع، ص 186 .

## المطلب الأول: الدراسات السابقة باللغة العربية

سنتناول في هذا المطلب ابراز اهم الدراسات العربية السابقة التي عالجت موضوع الدراسة من جوانب متعددة.

**1/ دراسة للباحثة مبروك صليحة 2019 بعنوان: تكنولوجيا المعلومات كأداة لتحقيق الميزة التنافسية ،** هدفت الدراسة إلى تحديد دور لتكنولوجيا المعلومات في تحقيق جودة المنتج بمؤسسة المطاحن الكبرى بالجنوب عن طريق طرح الإشكالية التالية :ما هو الدور الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية على مستوى مؤسسة المطاحن الكبرى بالجنوب ؟ بإستخدام المنهج الوصفي والتحليلي، حيث تمثل المجتمع الدراسي في مؤسسة المطاحن الكبرى للجنوب اما العينة فتتمثل في موظفين المؤسسة، بلغ حجم العينة 33 مفردة ، تم توزيع الاستبيان على جميع مفردات العينة لكن تم استرجاع 31 استبانة و هو ما يمثل حجم العينة المدروسة، حيث توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج منها :

- يوجد دور لتكنولوجيا المعلومات في السيطرة على الاسواق بمؤسسة المطاحن الكبرى للجنوب

من وجهة نظر موظفيها

- لا يوجد دور لتكنولوجيا المعلومات في تحقيق الابداع والتطوير.

- يوجد دور لتكنولوجيا المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية في مؤسسة المطاحن الكبرى

للجنوب-بسكرة

**2/ دراسة صياد صباح (2018/2017): بعنوان: أنظمة المعلومات و تأثيراتها على تنافسية**

**المؤسسة الجزائرية .** ، هدفت الدراسة إلى تحديد مدى تأثير نظم المعلومات على الميزة التنافسية لبعض المؤسسات المتواجدة بولاية وهران وذلك بالإجابة على الإشكالية التالية: كيف يمكن لنظام المعلومات من التأثير على القدرة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية ؟، حيث تم إجراء دراسة إستطلاعية على أربع مؤسسات جزائرية، (ديفاكو لتوزيع الادوية - صيدال لتوزيع الادوية - تريفيلور لصناعة المنتجات الحديدية - موبيليس- المجمع الصناعي للزجاج) بولاية وهران وأظهرت نتائج البحث ان المؤسسات تهدف لتحقيق الميزة التنافسية بالإعتماد على نظام المعلومات لم له من تأثير كبير على

تنافسياتها وتعتبره السبيل الأنجع لتحقيق الميزة التنافسية من خلال سعيها إلى إدماج التكنولوجيات الحديثة في التسيير من أجل تطوير نظام معلوماتها

**3/ دراسة الباحث غالب محمد البستجي 2011 بعنوان: اثر كفاءة نظم المعلومات التسويقية في اكتساب الميزة التنافسية في الشركات الصناعية الأردنية ،** هدفت الدراسة على الإجابة على التساؤل المطروح ما مستوى إدراك المستجوبين لكفاءة نظم المعلومات التسويقية في الشركات الصناعية؟ و ذلك بإستخدام المنهج الوصفي والتحليلي الإحصائي بأخذ مجتمع الدراسة يتكون من كافة العاملين المستخدمين لنظم المعلومات التسويقية ف دوائر التسويق في الشركات الصناعية الأردنية تم اختيار عينة عشوائية منتظمة وعددها (300) مفردة من كافة العاملين والمستخدمين أبحاث اقتصادية وإدارية لنظم المعلومات التسويقية في الشركات الصناعية الأردنية، وتم توزيع استبيانات الدراسة على جميع أفراد عينة الدراسة، حيث تم استرجاع (245) استبانة من مجموع الاستبيانات الموزعة على عينة الدراسة لتشكّل ما نسبته (81.6%) من عينة الدراسة وتوصلت الدراسة إلى النتائج متعددة حيث أظهرت الدراسة ارتفاع قيم المتوسط الكلي ( 3.75 ) لكفاءة نظم المعلومات التسويقية، وهذا يشير إلى كفاءة وجودة نظم المعلومات التسويقية في الشركات الصناعية المبحوثة، واحتلت المتطلبات المادية المرتبة الأولى بأهمية نسبية بلغت (78.25%)، أما في المرتبة الأخيرة فجاءت المتطلبات الإدارية وبأهمية نسبية بلغت (73.32%). وهذا يدل على أن العاملين بنظم المعلومات التسويقية في الشركات المبحوثة يدركون أهمية وجود الحواسيب والبرمجيات وقواعد البيانات والمتطلبات المختلفة والتي تعمل على إتاحة المعلومات لمتخذ القرار.

#### **4/ دراسة حجاج عبد الرؤوف ( 2007/2006 ) : والتي جاءت بعنوان : الميزة التنافسية**

**للمؤسسة الاقتصادية مصادرها ودور الابداع التكنولوجي في تنميتها بجامعة 20 اوت 55 كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بسكيكدة** تكونت الدراسة من ثلاثة فصول شمل الفصل الاول : الميزة التنافسية للمؤسسة واثر المحيط . أما الفصل الثاني فحدد مصادر الميزة التنافسية ودور الابداع التكنولوجي في تنميتها اما الفصل الأخير فكان دراسة ميدانية ، كما هدفت الدراسة إلى توضيح دور إبداع المنتج كونه احد أشكال الإبداع التكنولوجي ودوره في تنمية الميزة التنافسية عن طريق دراسة ميدانية في شركة روائح الورود لصناعة العطور بالوادي من خلال طرح الإشكالية التالية: كيف يمكن للمؤسسة الاقتصادية الحصول على ميزة تنافسية ؟ وما دور الابداع التكنولوجي في تنميتها ؟ حيث تم الإستناد على دراسات قام بها المؤسسة فضلا عن التحليل وبعض المقابلات التي

أجريت و المؤشرات المستخرجة من وثائق المؤسسة أظهرت النتائج الدور الذي لعبه إبداع المنتج في تنمية الميزة التنافسية لمؤسسة روائح الورود لصناعة العطور بالوادي

### المطلب الثاني : الدراسات السابقة باللغة الأجنبية.

#### 1/ دراسة François Bergeron و Chantal Buteau 2023 بعنوان Devancer I

**Revue**، هدفت الدراسة إلى تحديد العلاقة بين الميزة التنافسية والأنظمة المعلومات وتأثيرها على الشركات الصغيرة والمتوسطة بدراسة لأنظمة SIAC (هي أنظمة تسمح للشركة بالحصول على إيجار مالي في شكل قيمة مضافة إلى المنتجات أو الخدمات المسوقة. تؤثر أنظمة المعلومات هذه على الوضع التنافسي للمنظمة بطرق مختلفة) . وتمثلت نتائج الدراسة في أن تكنولوجيا الكمبيوتر المستخدمة كسلاح تنافسي تسمح للشركات المتوسطة الحجم باقتناء مكان تختاره في صناعتها يمنح الشركات المتوسطة الحجم الفرصة لزيادة قدرتها التنافسية في قطاع نشاطها. لقد أتاح استخدام طريقة التخطيط المقترحة تحديد عدد كبير من فرص SIAC في الشركات المستهدفة دون إظهار أنها ممكنة أو مفيدة دائماً.

#### 2/ دراسة Mahdi Salehi و Mahmood Hemmatfar 2010 بعنوان :

### Competitive Advantages and Strategic Information Systems

. هدفت الدراسة إلى تحديد العلاقة بين الميزة التنافسية والأنظمة المعلوماتية عن طريق تحديد أهم عناصر أنظمة المعلومات ودورها في التسيير المؤسسي، وتمثلت نتائج الدراسة في فأن مفاهيم نظم المعلومات مهمة جداً، ويمكن استخدام تكنولوجيا المعلومات لدعم مجموعة متنوعة من الاستراتيجيات الأهداف، بما في ذلك إنشاء التطبيقات المبتكرة، والتغيرات في العمليات التجارية، والروابط مع شركاء الأعمال، وخفض التكاليف، واكتساب الذكاء التنافسي، وغيرها.

**المطلب الثاني: المقارنة بين المذكرة والدراسات السابقة :** نحاول في هذا المبحث ان نظهر أوجه التشابه و أوجه الاختلاف بين دراستنا و الدراسات السابقة، حيث تمثلت أوجه التشابه في إختيار المواضيع التي عالجت نفس موضوع الدراسة او إحدى متغيريه، أما أوجه الاختلاف فتمثلت في :

### أولاً: الاختلافات مع الدراسات السابقة بالعربية

#### **1/ الإختلاف مع دراسة مبروك صليحة 2019 :**

إن دراسة الباحثة حللت نظم المعلومات بصفة عامة أما دراستنا فسوف نتطرق إلى تجزئة نظم المعلومات عن طريق تحديد كل مورد من الموارد المشكلة لها.

#### **2/الاختلاف مع دراسة صياد صباح (2018/2017):**

لقد سعت الباحثة في دراستها على تحليل العديد من المؤسسات الجزائرية وبالتالي لم تركز على التحليل الإحصائي الكمي لتعدد مجتمعات الدراسة واكتفت بالرسوم البيانية لتحديد نسبة توجه كل مؤسسة في الإجابة. وقد حاول في دراستنا التركيز على مؤسسة واحدة من اجل إضافة التحليل الكمي وحساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للدراسة.

#### **3/ الاختلاف مع دراسة غالب محمد البستجي 2011**

التحليل الدراسي لنظم المعلومات لدى الباحث حدها من زاوية متطلبات نظم المعلومات أما المذكرة فسوف نحاول مناقشتها من ناحية أنماط نظم المعلومات كما إن عينة الدراسة في هذا البحث شملت الدولة الأردنية بينما دراستنا ستكون حول مؤسسة جزائرية.

#### **4/ الإختلاف مع دراسة حجاج عبد الرؤوف (2007/ 2006):**

تمثل الاختلاف فكون الدراسة بدأت باعتبار الميزة التنافسية متغير مستقل الإبداع التكنولوجي متغير تابع فأعطت أهمية فالتحليل للميزة التنافسية على الإبداع التكنولوجي، ومن جهة أخرى تمثلت دراستنا في تحديد دقيق لنظم المعلومات بين الدراسة وشملت مفهوم موسع و تمثل في الإبداع التكنولوجي.

### ثانياً: الإختلافات مع الدراسات السابقة باللغة الأجنبية

#### **1/ الإختلاف مع دراسة Chantal Buteau و François Bergeron 2023**

دراسة الباحثين لقد ركزت على المؤسسات الصغيرة والمتوسطة كما أنها اعتمدت في التحليل نظام SIAC دون مناقشة كل نظام المعلومات ، بينما في دراستنا حاولنا مناقشة جميع موارد نظم المعلومات

#### **2/ الإختلاف مع دراسة Mahdi Salehi و Mahmood Hemmatfar 2010**

ركزت الدراسة على تحديد خصائص الميزة التنافسية دون التعمق في نظم المعلومات لكونها المتغير المستقل في الدراسة أما دراستنا فقد اعتمدنا على نظم المعلومات كمعيار لتحديد الميزة التنافسية.

## خلاصة الفصل الأول

من خلال الفصل الأول المتعلق بالأدبيات النظرية والأدبيات التطبيقية يمكن ان نخلص على ان انظمة المعلومات أصبحت مرتبطة بالميزة التنافسية فهي من بين اهم المعايير الرئيسية في تحديد مدى كفاء المؤسسات سواء في انتاج، توزيع او ادارة المنتوجات بمختلف اشكالها.

فأنظمة المعلومات في العصر الحالي غيرت من طبيعة العديد من المفاهيم الاقتصادية وازافت مجموعة من الاسس والمعايير في مجال التسيير الاداري من جهة والتعاملات التجارية والاقتصادية من جهة اخرى، فقد أضحت أنظمة المعلومة متغير اساسي لتحديد نجاعة المؤسسات وقدرتها في التعاملات التسويقية، وساهمت بشكل كبير في تطوير وتحسين الميزة التنافسية للمؤسسات في شتى المجالات.

الفصل الثاني : الدراسة الميدانية لدور نظم  
المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية بمؤسسة  
اتصالات الجزائر موبيليس ولاية الوادي

## تمهيد

سوف نتطرق في هذا الفصل إلى دراسة حالة بمؤسسة اتصالات الجزائر التابعة لولاية الوادي لتحديد مدى تأثير الأنظمة المعلوماتية على الميزة التنافسية بالمؤسسة عن طريق دراسة وصفية إحصائية لمتغيرات الدراسة بالاعتماد على برنامج التحليل الإحصائي SPSS وللإجابة على فرضيات الدراسة قسمنا الفصل إلى:

**المبحث الأول: التعريف بمؤسسة اتصالات الجزائر موبيليس**

**المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة ( الطريقة والأدوات).**

**المبحث الثالث: تحليل ومناقشة النتائج.**

## المبحث الأول: تقديم مؤسسة اتصالات الجزائر - موبيليس -

سوف نتطرق في هذا المبحث الى التعريف بمؤسسة اتصالات الجزائر "موبيليس " محل الدراسة وتحديد أهم أهدافها وطرق

### المطلب الاول : التعريف بالمؤسسة

فرع من مجمع اتصالات الجزائر وأول متعامل للهاتف النقال بالجزائر، موبيليس أقرت استقلاليتها كمتعامل منذ أوت 2003 يقع مقرها بالوادي في شارع محمد خميستي.

تعتبر مؤسسة اتصالات الجزائر فرع من فروع اتصالات الجزائر، التي اعتبرت متعامل عمومي في مجال الاتصالات بعد الإصلاحات التي انتهجتها الحكومة بموجب القانون بموجب القانون 03 - 2000 ومنحت لها رخصة إنشاء واستغلال شبكة GSM في 26 ماي 2002 على سبيل التسوية إلا أن التأسيس الرسمي لها جاء في أوت 2003 ، في شكل شركة اقتصادية عمومية ذات أسهم SPA/EPA برأسمال قدره 100 مليون دج ، مملوكة كلياً لاتصالات الجزائر إلا أنها تتمتع باستقلالية تامة في اتخاذ القرارات.

بلغ رأسمال مؤسسة اتصالات الجزائر للهاتف النقال خلال سنة 2016 ب 86.060.000.000 دج، وتملك أكثر من 4500 محطة قاعدة راديوية، كما بلغ عدد الموظفين 5035 عامل وتنشط عبر 175 وكالة و 15451 نقطة بيع، وتمثلت مهمتها الأولى بإنشاء شبكة للهاتف النقال معيار GSM ، لتواصل تطوراتها بإنشاء الجيل الثالث و الرابع .

إن مؤسسة اتصالات الجزائر للهاتف النقال التي تنشط تحت الإسم التجاري "موبيليس " سعت منذ نشأ إلى تقديم أحسن الخدمات عبر العروض المتنوعة والتركيز على الإبداع بما يتماشى والتطورات التكنولوجية، بالإضافة إلى التركيز على التكفل الجيد بالمستركين لضمان وفائهم من خلال التمتع أكثر قرباً من زبائنها، وهذا ما جسدها في شعارها " اينم كنتم " . كما تلعب "موبيليس" دوراً هاماً في مجال التنمية المستدامة. بمساهماتها في حماية البيئة و التقدم الاقتصادي بالإضافة إلى التأكيد على قيمها التي تتمثل في الشفافية، الوفاء، الحيوية، الإبداع.

## المطلب الثاني : أهداف المؤسسة

يسعى موبيليس، منذ نشأته، إلى تحديد أهداف أساسية منها:

- تقديم أحسن الخدمات
  - التكفل الجيد بالمشاركين لضمان وفائهم،
  - الإبداع
  - تقديم الجديد بما يتماشى و التطورات التكنولوجية و هذا مامكنها تحقيق أرقام أعمال مهمة و توصلها، في وقت قصير، إلى ضم 20 مليون مشترك.
- و باختياره و تبنيه لسياسة التغيير و الإبداع ، يعمل موبيليس دوما على عكس صورة إيجابية و هذا بالسهر على توفير شبكة ذات جودة عالية و خدمة للمشاركين جد ناجعة بالإضافة إلى التنوع و الإبداع في العروض والخدمات المقترحة.

أراد موبيليس التمتع أكثر قريبا من شركائها وزبائنهما، وما زاد ذلك قوة شعاره " معا نصنع المستقبل." هذا الشعار يعد تعهدا بالإصغاء الدائم، و دليلا على التزامه بلعب دور هام في مجال التنمية المستدامة و بمساهماتها في التقدم الإقتصادي، بالإضافة إلى احترام التنوع الثقافي، أداءه لدوره و مساهمتها في حماية البيئة و هذا بالرجوع إلى قيمه الأربعة: الشفافية، الوفاء، الحيوية و الإبداع.

موبيليس المتعامل هو أيضا:

- تغطية وطنية للسكان.
- أكثر من 178 وكالة تجارية.
- أكثر من 82.965 نقطة بيع غير مباشرة.
- أكثر من 5000 محطة تغطية B T S
- أرضية خدمات ناجعة و ذات جودة عالية.
- الإبداع الدائم و تطوير لعروضها و لخدماتها المختلفة فوسطو , سلكني , خدمة الرسائل المصورة و الصوتية MMS و خدمة 3G ، GPRS... إضافة إلى كل خدمات التعبئة الإلكترونية :  
"أرسلني" , راسيمو , رصيدي , بطاقة التعبئة الخاصة بالمكالمات الدولية لمشاركي الدفع المسبق".

تفرض اليوم موبيليس نفسها كشركة حيوية، مبدعة، ودية وشفافة، في محيط جد تنافسي وسليم أساسه و مفتاح نجاحه يكمن في الجدية والمصداقية بالإضافة إلى الاتصال المباشر.

### المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة ( الطريقة والأدوات).

نوضح في هذا المبحث المنهجية التي سنتبعها في هذه الدراسة من خلال إبراز مجتمع وعينة الدراسة، كما نتطرق إلى طرق جمع البيانات، إلى الأساليب الإحصائية المستعملة في تحليل البيانات الخاصة الاستبيان.

#### المطلب الأول: منهج، المجتمع وعينة الدراسة.

سعيًا في هذا المطلب إلى عرض أسلوب الدراسة المتبع بغية الوصول إلى الأهداف بالإضافة إلى توضيح مجتمع وعينة الدراسة وفق ما يتطلبه موضوع بحثنا. أولاً: منهج الدراسة الميدانية.

إن المنهج المتبع يمكننا من تبسيط موضوع البحث والكشف على الحقائق العلمية وتحديد الأسباب والنتائج المترتبة عنها، ونظرا لطبيعة موضوع بحثنا المتمثل في مساهمة أنظمة المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية ، كما أن طبيعة الدراسة الميدانية التي يتطلبها موضوع بحثنا يركز على الاستبيان، لذلك اعتمدنا على المنهج الوصفي والتحليلي للبيانات والمعلومات التي تم جمعها عن طريق الاستبيان.

#### ثانيا: مجتمع الدراسة.

بكوننا نسعى من خلال دراستنا إلى إبراز مساهمة أنظمة المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية ، لهذا تم حصر مجتمع الدراسة على عمال مؤسسة الاتصالات الجزائرية موبيليس بالوادي وتم الأخذ بعين الاعتبار توفر الخبرة المهنية والعلمية للأشخاص موضوع الدراسة، حتى تكون لهم القدرة على فهم محاور وفقرات الاستبيان.

#### ثالثا: عينة الدراسة.

رغم الصعوبات التي واجهتنا في تحديد مجتمع الدراسة، إلا أننا سعيًا قدر الإمكان إلى جمع أكبر عدد ممكن من أفراد العينة ، فلقد قمنا بتوزيع استمارة استبيان، حيث اعتمدنا على التسليم المباشر للاستمارات، وبعد استرجاع الاستمارات الموزعة تم حصر عدد الاستمارات الملغاة، منها الاستمارات التي لم تسترجع.

وشملت الدراسة الموظفين الإداريين بمختلف المستويات المهنية فقد تم توزيع الاستبيان لعينة الدراسة بطريقة عشوائية كما في الجدول الموالي .

#### جدول رقم (1-2) : توزيع الاستبيان

عدد الاوراق الموزعة	عدد الاوراق المسترجعة	عدد الاوراق غير صالحة
40	31	09
% 100	% 77.5	% 22.5

#### المصدر : من اعداد الطلبة

يوضح الجدول أنه تم استرجاع 77.5 % ما يساوي 31 ورقة استبيان صحيحة قد تمكن موظفي شركة موبيليس من الإجابة عليها وهذا ما يدل على صحة الاستبيان وقدرته على معالجة إشكالية الدراس

#### المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة في تحليل النتائج.

##### اولا: بناء أداة الدراسة.

بغرض الوصول إلى الأهداف المرجوة لهذه الدراسة والإجابة على الإشكالية المطروحة واثبات صحة أو عدم صحة الفرضيات، أعدنا استمارة الاستبيان وتم توزيعها على عينة الدراسة، ولكي تكون الدراسة منظمة في شكل علمي قمنا بتصنيف استمارة الاستبيان معتمدين على الإشكالية المطروحة والجوانب التي تطرقنا إليها في الفصل الأول مع مراعاة عدة نقاط نذكر منها ما يلي:

✓ أن تكون عبارات الأسئلة تمت صياغتها بطريقة بسيطة وواضحة لتفادي الغموض أو سوء الفهم؛

✓ تجنب الأخطاء الإملائية قدر المستطاع لتكون لغة الاستبيان سليمة؛

✓ الاعتماد على ترتيب الأسئلة وربطها بموضوع الدراسة الميدانية لتحقيق الأهداف المرجوة؛

بعد الانتهاء من تصميم الاستبيان تم اللجوء إلى أساتذة مختصين للتأكد من الجانب الشكلي والتقني للاستمارة والتأكد من موضوعية الأسئلة وتغطيتها لجميع جوانب موضوع الدراسة.

ينقسم الاستبيان إلى جزئيين:

- **الجزء الأول:** يحتوى على أسئلة تتعلق بمعلومات عامة حول عينة الدراسة وهي (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الخبرة).

- **الجزء الثاني:** يتكون من محورين وهي كما يلي:

✓ المحور الأول: يتعلق بالمتغير الأول المستقل ؛

✓ المحور الثاني: يتعلق بالمتغير الثاني التابع .

**ثانيا: الأدوات المستخدمة في تحليل نتائج الاستبيان.**

بعد الجمع النهائي للإستبيان من خلال الإستمارات القابلة للتحليل، اعتمدنا في عرض المعطيات وتحليلها على برنامج \*Excel V2013\*، لكي نتمكن من معالجة المعطيات وتحويلها بشكل جداول وترجمتها إلى رسومات بيانية بهدف تسهيل عملية الملاحظة والتحليل للوصول إلى النتائج المرجوة كما اعتمدنا على مجموعة من أساليب المتاحة في برنامج SPSS V23، كما يمكننا إختصار الأساليب التي تم إستخدامها فيما يلي:

- الصدق الظاهري بعرض الإستبيان على أساتذة جامعيين من اجل التحكيم
- اختبار بيرسون لقياس الاتساق الداخلي: Internal Validity ؛
- قياس ثبات الاستبيان باستخدام معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha).
- استخراج التكرارات والنسب المئوية لكل عبارة من عبارات الاستبيان؛
- قياس الوسط الحسابي المرجح لكل عبارة في الاستبيان؛
- قياس الانحراف المعياري لكل عبارة في الاستبيان؛
- نموذج الانحدار الخطي البسيط؛

**المبحث الثالث: تحليل ومناقشة النتائج.**

نقوم في هذا المبحث بعرض جميع معلومات البيانات الواردة في إستمارة الاستبيان الصالحة وتحليلها مع عرض الخصائص العامة لعينة الدراسة، لاحظنا من الواجب إظهار مدى صدق وثبات الاستبيان مع التطرق في آخر المبحث إلى اختبار صحة الفرضيات.

**المطلب الأول: اختبار صدق وثبات الاستبيان**

قبل البدء في تحليل النتائج المتحصل عليها قمنا بإختبار صدق وثبات العينة موضوع الدراسة، ويقصد بصدق أداة الدراسة مدى قدرة الاستبيان على قياس المتغيرات التي وضعت من أجلها، ولهذا الغرض قمنا بالتأكد من صدق الاستبيان بطريقتين:

### أ-الصدق الظاهري:

قمنا بعرض الاستبيان على نخبة من الأساتذة المحكمين من أعضاء هيئة التدريس في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة الوادي وتألفت من 4 أساتذة محكمين وقد استجبنا لآرائهم وقمنا بإجراء ما يلزم من تعديل وحذف في ضوء المقترحات المقدمة، ليخرج الاستبيان في صورته النهائية.

### ب - الاتساق الداخلي Internal Validity:

يقصد بصدق الاتساق الداخلي مدى اتساق كل عبارة من عبارات الاستبيان مع المحور الذي تنتمي إليه هذه العبارة، حيث قمنا بحساب الاتساق الداخلي للاستبيان من خلال حساب معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات محاور الاستبيان.

### - معامل الارتباط لنظم المعلومات

#### جدول رقم (2-2): معامل الارتباط بيرسون لموارد نظم المعلومات

الاجهزة Sig	معامل الارتباط	البرمجيات sig	معامل الارتباط	شبكة الاتصال sig	معامل الارتباط	قواعد البيانات sig	معامل الارتباط	الافراد sig	معامل الارتباط
0.087	0.313	0.015	0.433	0.018	0.424	0.004	0.502	0.597	0.99-
000	0.815	000	0.807	000	0.884	000	0.803	0.001	0.562
000	0.631	000	0.660	0.001	0.585	000	0.599	000	0.605
0.001	0.566	000	0.768	000	0.700	000	0.823	000	0.755
								0.001	0.547

المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على مخرجات برنامج spss

### - معامل الارتباط للميزة التنافسية

#### جدول رقم (2-3): معامل الارتباط بيرسون لخصائص الميزة التنافسية

تميز الخدمة Sig	معامل الارتباط	الاستجابة السريعة sig	معامل الارتباط	التكلفة الاقل sig	معامل الارتباط
0.111	0.292	0.014	0.437	000	0.804
000	0.668	000	0.774	000	0.878
000	0.592	000	0.806	000	0.886
000	0.683	000	0.829	/	/

المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على مخرجات برنامج spss

من خلال الجدول نجدة العلاقة بين العبارات ومحور الاستبيان صادقة لحد كبيرة وبالتالي يمكن ان نعتد بالاستبيان كأداة للتحليل الإحصائي للمذكرة.

**ثانيا: ثبات الاستبيان: اختبار ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha).**

يقصد بثبات أداة الدراسة أن يعطي الاستبيان نفس النتيجة لو تم إعادة توزيعه أكثر من مرة تحت نفس الظروف والشروط، أو بعبارة أخرى أن ثبات الأداة يعني الاستقرار في نتائج الاستبيان وعدم تغييرها بشكل كبير فيما لو تم إعادة توزيعها على أفراد العينة عدة مرات خلال فترات زمنية معينة، وقد اعتمدنا على معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha). في حساب ثبات الاستبيان: القاعدة العامة هي أن معامل ألفا كرونباخ من 70 وما فوق جيد ، و 80 وما فوق أفضل ، و90 وما فوق هو الأفضل.

وضحت الدراسة النتائج التالية :

**جدول رقم ( 4-2 ) : حساب معامل الفا كرونباخ .**

عدد العبارات	معامل الفا كرونباخ
32 عبارة	0.871

المصدر : من إعداد الطلبة اعتمادا على مخرجات برنامج spss

من خلال نتيجة الفا كرونباخ والمتمثلة في " 0.871 " نثبت صحة الاستبيان وأن فقراته تجيب على متغيرات الدراسة ويمكن الاعتماد عليه في تحليل نتائج الدراسة .

**المطلب الثاني: الخصائص العامة لعينة الدراسة.**

يخص هذا الجزء للاستبيان المعلومات الشخصية للمجيب على الاستبيان وقد خصصت هذه الأسئلة إلى كل من الجنس، العمر، المؤهل العلمي، عدد سنوات العمل و المستوى الوظيفي وكانت النتائج كما يلي:

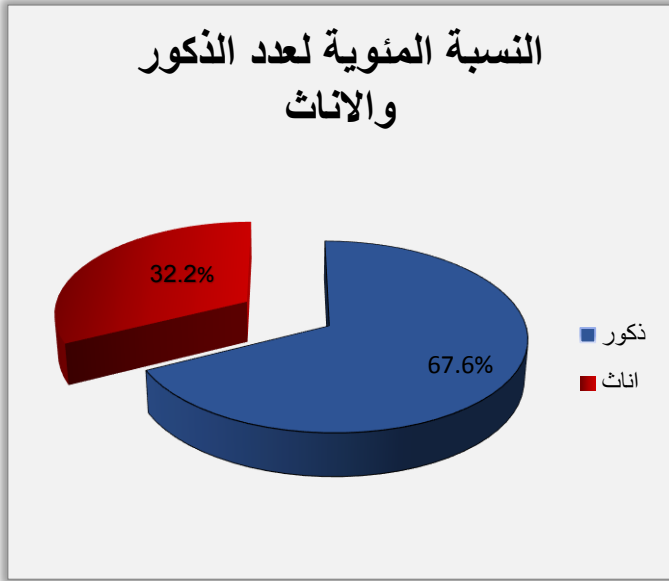
سوف نعتمد في حساب توزيع عينات الدراسة على قياس التكرارات والنسب المئوية لعينة المجتمع وتحليل الفروق.

## اولا. حساب التكرارات والنسب المئوية لعينة المجتمع

### 1- حساب تكرارات و النسب المئوية للجنس :

نلاحظ من خلال الجدول توزيع جنس الإناث والذكور في عينة الدراسة.

الشكل رقم (1-2): النسبة المئوية لعدد الذكور والإناث



### الجدول رقم (5-2): التكرارات والنسبة المئوية للجنس

النسبة المئوية	عدد التكرارات	
67.6	21	ذكر
32.2	10	انثى

المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على مخرجات برنامج spss

المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على مخرجات برنامج spss

ويظهر من خلال الجدول أن عدد الذكور المشاركين في الاستبيان يفوق عدد الإناث بحوالي الضعف، فقد قدرت تكرارات الذكور المتمثلة في 21 تكرار ب 67.6 % أما الإناث فقدت 10 تكرارات ب 32.2 % .

### 2- حساب تكرارات والنسب المئوية للعمر :

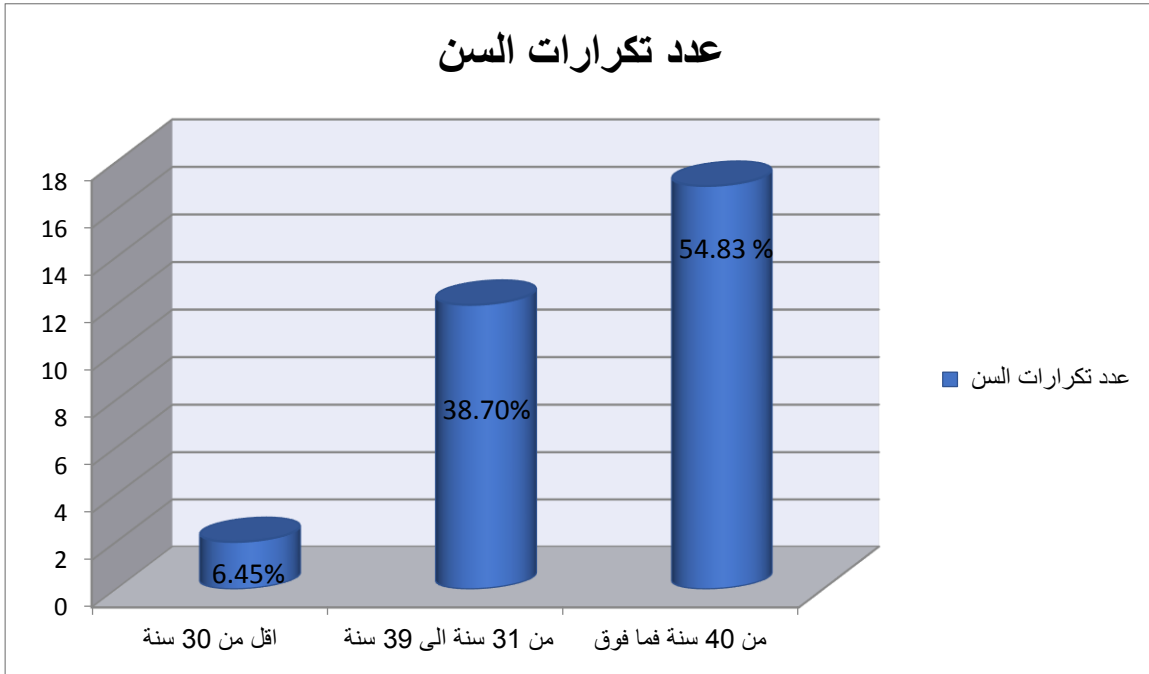
يوضح الجدول التالي عدد تكرارات والنسب المئوية للعينة بالنسبة للسنة:

جدول رقم (6-2): التكرارات والنسبة المئوية للسنة

النسبة المئوية	عدد التكرارات	
6.45	2	اقل من 30 سنة
38.70	12	من 31 سنة الى 39 سنة
54.83	17	من 40 سنة فما فوق

المصدر : من إعداد الطلبة اعتمادا على مخرجات برنامج spss

الشكل رقم (2-2) : عدد تكرارات السنة



المصدر : من إعداد الطلبة اعتمادا على مخرجات برنامج spss

نلاحظ من خلال الجدول والشكل ان فئة المجتمع المشارك في الاستبيان (الاقبل من 30 سنة) لا تتعدا شخصين و فئة ( من 31 سنة الى 39 سنة ) تفوقها بفارق كبير قدرت ب 12 شخص، بينما فئة ( من 40 سنة فما فوق ) فهي الفئة الغالبة في الدراسة حيث وصل عدد الاشخاص المشاركين في الاستبيان الى 17 شخص ورغم ذلك تبقى فئة ( من 31 سنة الى 39 سنة ) و ( من 40 سنة فما فوق ) متقاربتين نوعا ما .

### 3- حساب التكرار والنسب المئوية للمستوى الدراسي :

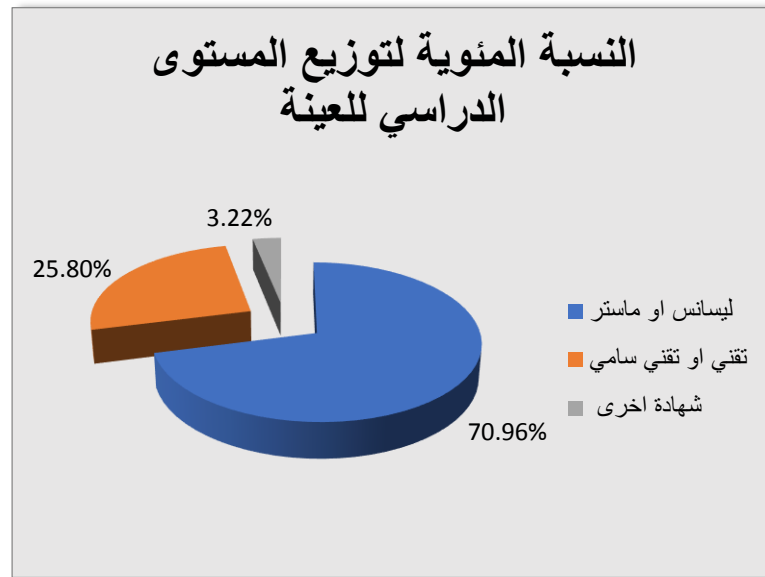
يوضح الجدول التالي نسب وتكرارات المستوى الدراسي :

جدول رقم (7-2): التكرارات والنسبة المئوية للمستوى الدراسي

النسبة المئوية %	عدد التكرارات	
70.96	22	ليسانس او ماستر
25.80	8	تقني او تقني سامي
3.22	1	شهادة اخرى

المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على مخرجات برنامج spss

الشكل رقم (3-2) : النسبة المئوية لتوزيع المستوى الدراسي للعينة



المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على مخرجات برنامج spss.

من خلال الجدول والشكل السابقين نلاحظ ان الأفراد المتحصلين على شهادة ليسانس او ماستر هم الفئة الغالبة في العينة بنسبة تقدر ب 70.96 % ، ثم تليها الأفراد الحاملين لشهادة تقني أو تقني سامي بنسبة 25.80 % ، وأقل فئة تحمل شهادات مغايرة قدرة ب 3.22% . ونشير إلى أن الاستبيان تضمن شهادة مهندس الا ان العينة في هذه الفئة كانت منعدمة 0 .

#### 4- حساب التكرارات والنسب المئوية لنوع الوظيفة :

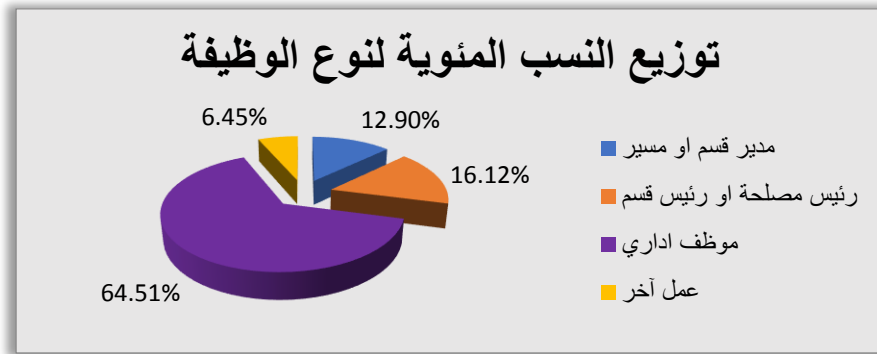
يوضح الجدول التالي التكرارات والنسبة المئوية لنوع الوظيفة للفئات المشاركة في الاستبيان :

جدول رقم (8-2) : التكرارات والنسبة المئوية لنوع الوظيفة .

عدد التكرارات	النسبة المئوية	
4	12.90	مدير قسم أو مسير
5	16.12	رئيس مصلحة أو رئيس قسم
20	64.51	موظف إداري
2	6.45	عمل آخر

المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على مخرجات برنامج spss.

الشكل رقم (4-2) : توزيع النسب المئوية لنوع الوظيفة



المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على مخرجات برنامج spss.

من خلال الجدول والشكل يتبين ان الفئة الاكثر تواجدا في العينة هي الموظفين الاداريين بنسبة 64.51%، ثم تليها فئة رؤساء المصالح والاقسام بنسبة 16.12%، أما مدير قسم او مسير فقد شاركوا بنسبة ضئيلة قدرت بـ 12.90%، وأخير الوظائف المختلفة الاخرى لم تتعدى نسبتها 6.45% .

## 5- حساب التكرارات والنسبة المئوية لمستوى الخبرة .

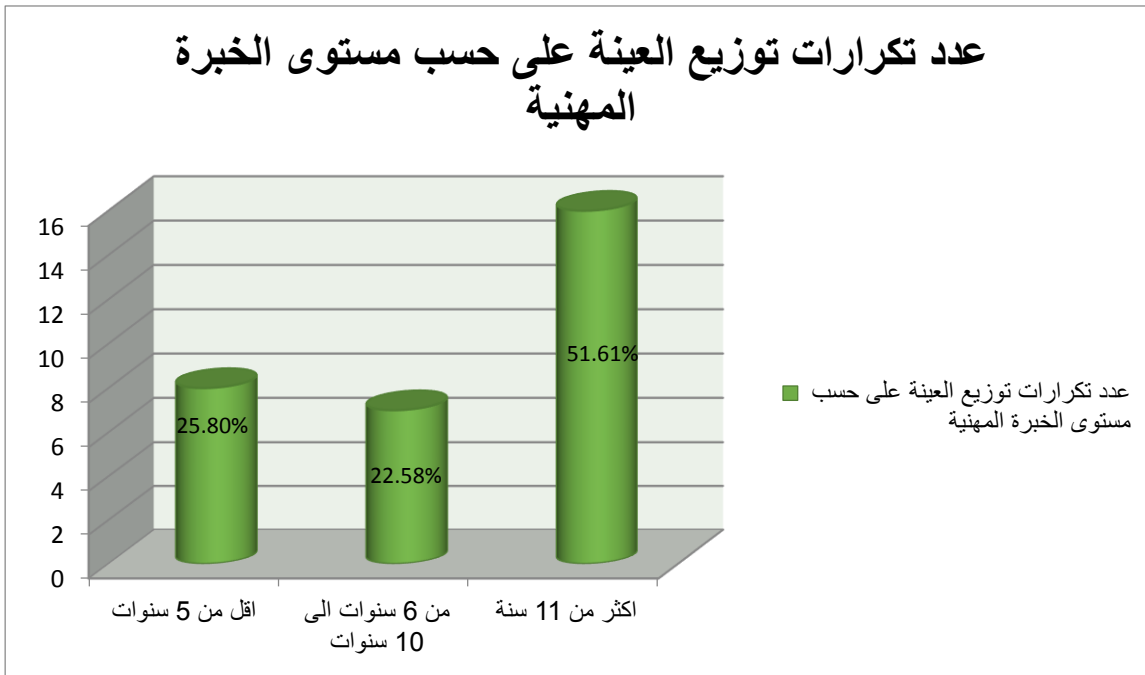
يوضح الجدول التالي النسب المئوية وتكرارات مستوى الخبرة كما يلي :

جدول رقم(9-2): التكرارات و النسبة المئوية لمستوى الخبرة

النسبة المئوية	عدد التكرارات	
25.80	8	اقل من 5 سنوات
22.58	7	من 6 سنوات الى 10 سنوات
51.61	16	اكثر من 11 سنة

المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على مخرجات برنامج spss.

الشكل رقم ( 5-2) : عدد تكرارات توزيع العينة على حسب مستوى الخبرة المهنية



المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على مخرجات برنامج spss.

من خلال الشكل والجدل نجد ان اكثر فئة مشاركة تملك خبرة تفوق 11 سنة ولعلى هذا ما يفسر ارتفاع سنة الفئة الاكثر مشاركة بنسبة 51.61 % اي ما يعادل النصف وبالتالي غالبية هذه

الفئة تمتلك خبرة تفوق 11 سنة ، ثم تليه فئة اقل من 5 سنوات وهذا ما يتبث على ان الشركة تفتح الوظائف امام للخريجين الجدد .

### المطلب الثالث : دراسة وصفية لإجابات العينة

سننظر في هذا المطلب إلى حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري وتحديد اتجاه العينة لكل مورد من موارد نظم المعلومات وخصائص الميزة التنافسية.

#### 1- المتوسط الحسابي :

المتوسط الحسابي او ما يُعرف باسم الوسط الحسابي أو المعدل هو المقياس الأكثر استخدامًا وشهرة من مقاييس النزعة المركزية، ويُستخدم مع مختلف أنواع البيانات المنفصلة والمستمرة حيث يبين مدى تمركز القيم حول قيمة معينة وهي القيمة الوسطية وهو يمثل الرأي العام المتفق عليه من قبل افراد العينة في الدراسة .

#### 2 - الانحراف المعياري :

الانحراف لمجموعة بيانات يخبرنا مدى تشتت البيانات عن الوسط الحسابي. كلما زادت قيمة الانحراف المعياري، زاد تشتت البيانات عن الوسط الحسابي، وكلما قلت قيمة الانحراف المعياري، قل تشتت البيانات عن الوسط الحسابي.

#### 3- اتجاه العينة :

تحدد اتجاه العينة من خلال المتوسط الحسابي بالاعتماد على القانون التالي :

$$\text{تحديد اتجاه العينة} = \frac{\text{اكبر درجة-أقل درجة}}{\text{اعلى درجة}}$$

اعلا درجة في مقياس ليكارت الخماسي ( 5 ) واقل درجة ( 1 ) "الجدول السابق رقم (1-2) "

$$. 0.8 = 5/ 1-5$$

**جدول رقم(10-2) : اتجاه العينة في مقياس ليكارت الخماسي**

الاتجاه	موافق بشدة	موافق	محايد	معارض	معارض بشدة
الفئة	5-4.2	4.2-3.4	3.4 -2.6	2.6 – 1.8	1.8-1

المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على مخرجات برنامج spss.

ثانيا. حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمورد الأجهزة ( نظم المعلومات ) .

يوضح الجداول التالية المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات مورد الأجهزة .

**جدول رقم(11-2) : المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمورد الأجهزة**

الاتجاه العينة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات
موافق بشدة	0.529	4.29	تمتلك المؤسسة اجهزة قادرة على معالجة الكم الهائل من المعلومات ؟
موافق	0.657	3.97	تقوم ادارة المؤسسة بتقديم الدعم لتطوير الاجهزة بشكل دائم ؟
موافق	0.680	4.06	نقوم ادارة المؤسسة ارجاء صيانة اللازمة للاجهزة ؟
موافق	0.601	4.19	توفر الاجهزة المستعملة في نظم المعلومات معالجة سريعة للبيانات

المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على مخرجات برنامج spss.

نلاحظ من خلال الجدول على ان افراد العينة اتفقوا على العبارة الاولى " تمتلك المؤسسة اجهزة قادرة على معالجة الكم الهائل من المعلومات " بمتوسط حسابي قدر ب 4.29 ثم تليها عبارة " توفر الاجهزة المستعملة في نظم المعلومات معالجة سريعة للبيانات" بمتوسط حسابي مقدر ب 4.19 وذلك راجع لوكن مؤسسة اتصالات الجزائر تقوم في اساسها على توفير الاجهزة اللازمة تطوير عملية الاتصال والتواصل ، فتوفير الاجهزة هو احد اهم الركائز التي تبنى عليها المؤسسة.

### ثالثا: حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمورد للبرمجيات

#### جدول رقم(12-2) : المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمورد البرمجيات

الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه العينة
توفر الاجهزة المستعملة في نظم المعلومات معالجة سريعة للبيانات	4.29	0.529	موافق بشدة
توفر البرامج الموجودة في المؤسسة المعالجة السريعة للبيانات ؟	4.23	0.560	موافق بشدة
يتم تطوير برمجيات بشكل دوري واطافة خدمات جديدة من حين لآخر في نظام المعلومات	3.94	0.892	موافق
توفر الاجهزة المستعملة في نظم المعلومات معالجة سريعة للبيانات	4.48	0.570	موافق بشدة

المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على مخرجات برنامج spss.

يبين جدول البرمجيات ان عبارة 4 " توفر الاجهزة المستعملة في نظم المعلومات معالجة سريعة للبيانات " تحمل اعلا متوسط حسابي " 4.48 " وهذا يثبت قدرت الموظفين على تحكم وتسيير الاجهزة المتوفرة بكل سهولة وامتلاككم الخبرة اللازمة للتعامل مع نظم المعلومات . فامتلاك الخبرة في المجال المعلوماتي يعد اهم عنصر في تسيير المؤسسات المعتمدة على تكنولوجيا المعلومات ومن بينها مؤسسة الدراسة " اتصالات الجزائر موبيليس ". تليها بعد ذلك عبارة 1 " توفر الاجهزة المستعملة في نظم المعلومات معالجة سريعة للبيانات " والتي تثبت أهمية نظم المعلومات في التسيير الإداري عن طريق سرعة الاستجابة .

اما العبارة 3" يتم تطوير برمجيات بشكل دوري واطافة خدمات جديدة من حين لآخر في نظام المعلومات " فتحصل على اقل متوسط حسابي ويرجع ذلك الى عجز المؤسسة انشاء برمجيات حديثة وتطويرها بما يواكب احتياجات الموظف لتسهيل العمل من جهة واحتياجات الزبائن من جهة اخرى .

رابعاً. حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لشبكة الاتصال .

جدول رقم(13-2) : المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمورد شبكات الاتصال

الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه العينة
تستفيد المؤسسة من شبكة الانترنت في انجاز العديد من العمليات الالكترونية	3.81	1.108	موافق
تناسب الشبكة المتوفرة مع احتياجات العمل المختلفة	3.90	0.700	موافق
تتميز شبكات الاتصال بالمؤسسة بسرعة عالية في نقل المعلومات والبيانات	4.10	0.651	موافق
تحرص المؤسسة على توفير انظمة الشبكات الامنة	4.45	0.850	موافق بشدة

المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على مخرجات برنامج spss.

من خلال الجدول الذي يبين ان مورد شبكات الإتصال يتكون من أربع عبارات قياس لمعرفة مدى تأثير إستخدام شبكات الإتصال في المؤسسة، حيث حازت العبارة رقم 4" تحرص المؤسسة على توفير انظمة الشبكات الامنة" على أعلى متوسط حسابي "4.45" وهو ما يقابل المقياس موافق بشدة، بينما تحصلت العبارات الأخرى على متوسط حسابي متقارب يقابل المقياس موافق إلا أن العبارة رقم 1" تستفيد المؤسسة من شبكة الانترنت في انجاز العديد من العمليات الالكترونية" حازت على أقل متوسط حسابي "3.81" حيث ان نقص إنجاز العديد من العمليات الإلكترونية من خلال شبكة الإنترنت راجع إلى الى اعتماد المؤسسة على التطبيقات المبرمجة اليا بدون انترنت

### خامسا. حساب المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري قواعد البيانات

جدول رقم(14-2) : المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمورد قواعد البيانات

اتجاه عينة الدراسة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات
موافق بشدة	0.724	4.48	قواعد بيانات المؤسسة تتمتع بدرجة عالية من السرية والامانة
موافق بشدة	0.608	4.35	تقوم ادارة المؤسسة بالعمل على تحديث البيانات وبشكل مستمر لتقديم افضل الخدمات
موافق بشدة	0.570	4.52	تحرص ادارة المؤسسة على دقة بياناتها المخزنة
موافق بشدة	0.761	4.39	توفر قاعدة بيانات نظام المعلومات مساحة كافية لتخزين المعلومات

المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على مخرجات برنامج spss.

يظهر جدول قواعد البيانات ارتفاع ملحوظ في المتوسطات الحسابية لجميع الفقرات مقارنة بالأنظمة السابقة، وهذا ما يثبت دور قواعد البيانات في نظم المعلومات واهميتها في التسيير المؤسساتاتي.

سادسا. حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمورد الأفراد

جدول رقم (15-2) : المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمورد الأفراد

الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه عينة الدراسة
تدرك المؤسسة اهمية العاملين في نظم المعلومات كعامل مهم لانجاح المنظمة	4.10	0.529	موافق
تحرص ادارة المؤسسة على تدريب الموظفين لنظام المعلومات بشكل دوري	3.71	0.560	موافق
يقدم العاملين في المؤسسة اقتراحات لتحسين نظام معلومات المستخدم	3.90	0.892	موافق
تسعى المؤسسة لتوظيف اشخاص متمكنين في نظم المعلومات	4.00	0.570	موافق
يوجد موظفين متخصصين في تكنولوجيا نظم المعلومات في المؤسسة	4.16	0.898	موافق

المصدر : من إعداد الطلبة اعتمادا على مخرجات برنامج spss.

يظهر جدول الافراد ارتفاع المتوسط الحسابي في عبارة 5 " يوجد موظفين متخصصين في تكنولوجيا نظم المعلومات في المؤسسة " ، وبالتالي يمكن اعتبار ان العامل البشري يلعب دور مهم سواء في صياغة ، تطوير او تسيير الانظمة المعلوماتية في المؤسسة فالأجهزة المبرمجة وحدها ليست كفيلة بتحقيق ميزة تنافسية في المؤسسة.

سابعا. حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لتميز الخدمات ( للميزة التنافسية )

جدول رقم(16-2) : المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لتميز الخدمات

اتجاه عينة الدراسة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات
موافق بشدة	0.608	4.35	تخضع الخدمات التي تقدمها المؤسسة الى التحسين المستمر
موافق بشدة	0.615	4.39	تستقبل المؤسسة آراء الاعلاء حول الخدمات المقدمة
موافق	0.654	4.19	تقدم المؤسسة احدث التقنيات لضمان جودة عالية
موافق بشدة	0.693	4.29	يساهم تميز الخدمات من قبل المؤسسة على مواجهة التهديدات التنافسية

المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على مخرجات برنامج spss.

نلاحظ من خلال الجدول ان نتائج خاصية تمييز الخدمات شملت ارتفاع متقارب في المتوسطات الحسابية ، وتمثلت العبارة 1 " تخضع الخدمات التي تقدمها المؤسسة الى التحسين المستمر " دليل على سعي المؤسسات الى توفير متطلبات الزبائن من اجل تحقيق اعلا قدر من الميزة التنافسية .

### ثامنا. حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للاستجابة السريعة للعملاء

جدول رقم(17-2) : المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للاستجابة السريعة للعملاء.

الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه عينة الدراسة
تلبية المؤسسة طلبات العملاء في الوقت المناسب	4.10	0.870	موافق
يكون الرد سريع على الشكاوي العملاء	4.03	0.875	موافق
تلتزم المؤسسة بتلبية طلبات العملاء في الوقت المتفق عليه	4.10	0.746	موافق
تعمل المؤسسة على فهم ومعرفة احتياجات العملاء مهما كانت درجة الانشغال	3.90	0.746	موافق

المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على مخرجات برنامج spss.

تظهر المتوسطات الحسابية لجدول سرعة الاجابة على قدرة المؤسسة في توفير وتلبية متطلبات الزبائن في وقت قياسي ذلك راجع لتطور المنظومة المعلوماتية داخل المؤسسة.

### تاسعا. حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للتكلفة الاقل

جدول رقم(18-2) : المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للتكلفة الأقل

الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	
الاعتماد على نظام المعلومات يخفض التكاليف على المؤسسة	4.19	0.654	موافق
تعمل المؤسسة على تقديم خدمات بأقل اسعار	4.26	0.893	موافق بشدة
يساهم تخفيض التكاليف في الخدمات المقدمة من طرف المؤسسة الى زيادة رضا العميل	4.23	0.805	موافق بشدة

المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على مخرجات برنامج spss.

تشير العبارة 2 " تعمل المؤسسة على تقديم خدمات باقل اسعار " 4.26 والعبارة 3 " يساهم تخفيض التكاليف في الخدمات المقدمة من طرف المؤسسة الى زيادة رضا العميل " التي تحصلت على متوسط حسابي " على انا الخدمات الاقل تكلفة للزبائن عنصر مهم في تحقيق الميزة التنافسية.

المطلب الرابع: اختبار فرضيات الدراسة.

سوف نقوم بحساب أثر الدلالة الإحصائية من خلال تحليل معامل الانحدار الخطي البسيط

وتحديد القيمة f.

أولاً: الانحدار الخطي البسيط:

هو إمتداد لدراسة الإرتباط و الحصول على صورة رياضية بين المتغيرات المستقلة والمتغيرات التابعة، حيث يقال عليه انه إنحدار خطي بسيط إذا كان هناك متغير مستقل واحد ومتغير تابع واحد و يمكن تمثيله بخط مستقيم

ثانياً: التحديد الدلالة الإحصائية لمتغيرات الدراسة.

يقصد بالدلالة الاحصائية هو الحد الاقصى لاحتمال الوقوع في الخطأ من النوع الاول ألفا عن اختبار الفرض الصفري.

يرتبط خطأ ألفا بمفهوم الدلالة الاحصائية وهي التي تعبر عن الثقة وتحسب على النحو التالي:

$$1 - \alpha = \text{دلالة احصائية}$$

الجدول رقم ( 19-2 ): يحدد علاقة الدلالة الاحصائية بين المتغيرين

اكتر من 0.05	اقل من 0.05	Sig
غير دال احصائيا	دال احصائيا	القرار

المصدر: من إعداد الطلبة

### ثالثا. حساب أثر الدلالة الإحصائية لمتغيرات الدراسة:

سوف نقوم بحساب أثر المتغير المستقل (نظم المعلومات) على المتغير التابع (الميزة التنافسية) بمؤسسة اتصالات الجزائر موبيليس وتحديد العلاقة الترابطية من خلال تحليل معامل الانحدار الخطي البسيط

#### - اختبار الفرضية الفرعية 01:

فرضية الدراسة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام الأجهزة في تحقيق الميزة التنافسية.

وقد تم اختبار فرضية الدراسة عند مستوى الدلالة (0.05)، وعليه نعيد صياغتها إلى فرضيات إحصائية: فرضية صفرية وفرضية بديلة

كما يلي:

H <sub>0</sub>	لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام الأجهزة في تحقيق الميزة التنافسية
H <sub>1</sub>	يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام الأجهزة في تحقيق الميزة التنافسية.

#### الجدول رقم ( 20 - 2 ) : تحليل نتائج الانحدار الخطي البسيط للفرضية الفرعية 01

معامل الانحدار			anova				القدرة التفسيرية		
Bêta	T	B	مجموع المربعات	متوسط المربعات	الانحدار	sig	f	R <sup>2</sup>	R
0.436	2.606	1.164	121.647	121.647	الانحدار	0.014	6.793	0.190	0.436
			519.320	17.908	الخطأ				

المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على مخرجات برنامج spss.

من خلال الجدول رقم (20-2) نلاحظ أن القيمة t المحسوبة تساوي (2.606) وهي بذلك دالة إحصائياً وتشير  $R=0.436$  إلى وجود علاقة ارتباطية بين المتغيرين بنسبة قدرة ب 43.6% وأظهرت قيمة فيشر (6.793) قبول الفرضية البديلة بوجود أثر دال إحصائياً للأجهزة في تحقيق الميزة التنافسية عند المستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) في درجات الحرية (29، 1) للقيمة f المحسوبة، و أثبت بذلك معامل التحديد  $R^2 = 0.190$  أن المتغير المستقل (الأجهزة) يَأثر في المتغير التابع (الميزة التنافسية) بنسبة 19% أما الباقي 81% فهي ناتجة عن عوامل أخرى.

وبالتالي يمكن الأخذ بالفرضية البديلة:

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

## 2- اختبار نتائج الانحدار للفرضية الفرعية 02

فرضية الدراسة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام البرمجيات في تحقيق الميزة التنافسية.

وقد تم اختبار فرضية الدراسة عند مستوى الدلالة (0.05)، وعليه نعيد صياغتها إلى فرضيات إحصائية: فرضية صفرية وفرضية بديلة

كما يلي:

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام البرمجيات في تحقيق الميزة التنافسية	$H_0$
يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام البرمجيات في تحقيق الميزة التنافسية.	$H_1$

### جدول رقم (21-2): تحليل نتائج الانحدار الخطي البسيط للفرضية الفرعية 02

معامل الانحدار			anova				القدرة التفسيرية		
Bêta	T	B	مجموع المربعات	متوسط المربعات	الانحدار	sig	f	R <sup>2</sup>	R
0.415	2.457	1.041	110.431	110.431	الانحدار	0.020	6.036	0.172	0.415
			530.537	18.294	الخطأ				

المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على مخرجات برنامج spss.

من خلال الجدول رقم (21-2) نلاحظ أن القيمة t المحسوبة تساوي (2.457) وهي بذلك غير دالة إحصائيا وتشير  $R=0.415$  إلى وجود علاقة ارتباطية بين المتغيرين بنسبة قدرة ب 41.5% وأظهرت قيمة فيشر (6.036) قبول الفرضية البديلة بوجود أثر دال إحصائيا للبرمجيات في تحقيق الميزة التنافسية عند المستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) في درجات الحرية (29 ، 1) للقيمة f المحسوبة ، و أثبت بذلك معامل التحديد  $R^2 = 0.172$  أن المتغير المستقل ( البرمجيات) يَأثر في المتغير التابع ( الميزة التنافسية) بنسبة 17.2% أما الباقي 82.8% فهي ناتجة عن عوامل أخرى .

وبالتالي يمكن الأخذ بالفرضية البديلة:

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

### 3- اختبار نتائج الانحدار للفرضية الفرعية 03

فرضية الدراسة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام شبكة الاتصال في تحقيق الميزة التنافسية

وقد تم اختبار فرضية الدراسة عند مستوى الدلالة (0.05)، وعليه نعيد صياغتها إلى فرضيات إحصائية: فرضية صفرية وفرضية بديلة

كما يلي:

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام شبكة الاتصال في تحقيق الميزة التنافسية	H <sub>0</sub>
يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام شبكة الاتصال في تحقيق الميزة التنافسية.	H <sub>1</sub>

جدول رقم (22-2): تحليل نتائج الانحدار الخطي البسيط للفرضية الفرعية 03

معامل الانحدار			anova				القدرة التفسيرية		
Bêta	T	B	مجموع المربعات	متوسط المربعات	الانحدار	sig	f	R <sup>2</sup>	R
0.498	3.090	0.919	158.777	158.777	الانحدار	0.004	9.549	0.248	0.498
			482.191	16.627	الخطأ				

المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على مخرجات برنامج spss.

من خلال الجدول رقم (22-2) نلاحظ أن القيمة t المحسوبة تساوي (3.090) وهي بذلك دالة إحصائيا وتشير R=0.498 إلى وجود علاقة ارتباطية بين المتغيرين بنسبة قدرة ب 49.8% وأظهرت قيمة فيشر (9.549) رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة بوجود أثر دال إحصائيا لشبكة الاتصال في تحقيق الميزة التنافسية عند المستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) في درجات الحرية (29، 1) للقيمة f المحسوبة، و أثبت بذلك معامل التحديد  $R^2 = 0.248$  أن المتغير المستقل (شبكات الاتصال) يَأثر في المتغير التابع (الميزة التنافسية) بنسبة 24.8% أما الباقي 75.2% فهي ناتجة عن عوامل أخرى .

وبالتالي يمكن الأخذ بالفرضية البديلة:

H<sub>1</sub>: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام شبكات الاتصال في تحقيق الميزة التنافسية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ).

#### 4- اختبار نتائج الانحدار للفرضية الفرعية 04

فرضية الدراسة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام قواعد البيانات في تحقيق الميزة التنافسية

وقد تم اختبار فرضية الدراسة عند مستوى الدلالة (0.05)، وعليه نعيد صياغتها إلى فرضيات إحصائية: فرضية صفرية وفرضية بديلة

كما يلي:

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام قواعد البيانات في تحقيق الميزة التنافسية	H <sub>0</sub>
يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام قواعد البيانات في تحقيق الميزة التنافسية.	H <sub>1</sub>

#### جدول رقم ( 2-23 ): تحليل نتائج الانحدار الخطي البسيط للفرضية الفرعية 04

معامل الانحدار			anova					القدرة التفسيرية	
Bêta	T	B	مجموع المربعات	متوسط المربعات	الانحدار	sig	f	R <sup>2</sup>	R
0.192	1.054	0.444	23.650	23.650	الانحدار	0.301	1.111	0.037	0.192
			617.318	21.287	الخطأ				

المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على مخرجات برنامج spss.

من خلال الجدول رقم (2-23) نلاحظ أن القيمة t المحسوبة تساوي (1.054) وهي بذلك غير دالة إحصائيا وتشير R=0.192 إلى وجود علاقة ارتباطية بين المتغيرين بنسبة قدرة ب 19.2% وأظهرت قيمة فيشر (1.111) قبول الفرضية الصفرية ورفض الفرضية البديلة بعدم وجود أثر دال إحصائيا لقواعد البيانات في تحقيق الميزة التنافسية عند المستوى ( $\alpha \leq 0.01$ ) في درجات الحرية (29، 1) للقيمة f المحسوبة، و أثبت بذلك معامل التحديد  $R^2 = 0.037$  أن

المتغير المستقل ( قواعد البيانات ) يَأثر في المتغير التابع ( الميزة التنافسية ) بنسبة 03.7 % أما الباقي 99.7 % فهي ناتجة عن عوامل أخرى، وبالتالي يمكن الأخذ بالفرضية الصفرية:

$H_0$ : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام قواعد البيانات في تحقيق الميزة التنافسية عند مستوى  $(\alpha \leq 0.01)$

#### 5- اختبار نتائج الانحدار للفرضية الفرعية 05

فرضية الدراسة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام الأفراد كوسيلة لتحقيق الميزة التنافسية.

وقد تم اختبار فرضية الدراسة عند مستوى الدلالة (0.05)، وعليه نعيد صياغتها إلى فرضيات إحصائية: فرضية صفرية وفرضية بديلة

كما يلي:

$H_0$	لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام الأفراد كوسيلة لتحقيق الميزة التنافسية
$H_1$	يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام الأفراد كوسيلة لتحقيق الميزة التنافسية.

#### جدول رقم (24 - 2): تحليل الانحدار الخطي البسيط للفرضية الفرعية 05

معامل الانحدار			anova					القدرة التفسيرية	
Bêta	T	B	مجموع المربعات	متوسط المربعات	الانحدار	sig	f	R <sup>2</sup>	R
0.580	3.836	0.937	215.735	215.735	الانحدار	0.001	14.713	0.337	0.580
			425.233	14.663	الخطأ				

المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على مخرجات برنامج spss.

من خلال الجدول رقم (24-2) نلاحظ أن القيمة t تساوي (3.836) وهي بذلك دالة إحصائيا وتشير  $R=0.580$  إلى وجود علاقة ارتباطية بين المتغيرين بنسبة قدرة ب 58% وأظهرت قيمة فيشر (14.713) رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة بوجود أثر دال إحصائيا للأفراد في تحقيق الميزة التنافسية عند المستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) في درجات الحرية (29، 1) للقيمة f المحسوبة، و أثبت بذلك معامل التحديد  $R^2 = 0.337$  أن المتغير المستقل (الأفراد) يَأثر في المتغير التابع ( الميزة التنافسية) بنسبة 33.7% أما الباقي 66.3% فهي ناتجة عن عوامل أخرى .

وبالتالي يمكن الأخذ بالفرضية البديلة:

$H_1$ : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام الأفراد كوسيلة تحقيق الميزة التنافسية عند مستوى (0.05) ( $\alpha \leq$  .

#### 6- اختبار الفرضية الرئيسية للدراسة

فرضية الدراسة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام نظم المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية.

وقد تم اختبار فرضية الدراسة عند مستوى الدلالة 0.05، وعليه نعيد صياغتها إلى فرضيات إحصائية: فرضية صفرية وفرضية بديلة

كما يلي:

$H_0$	لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام نظم المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية
$H_1$	يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام نظم المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية.

الجدول رقم (25-2): تحليل نتائج الانحدار للفرضية الرئيسية.

معامل الانحدار				anova				القدرة التفسيرية		
sig	Bêta	T	B	مجموع المربعات	متوسط المربعات	الانحدار	sig	f	R <sup>2</sup>	R
000	0.697	5.230	0.441	311.111	311.111	الانحدار	000	27.352	0.485	0.697
				329.856	11.374	الخطأ				

المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على مخرجات برنامج spss.

من خلال الجدول رقم (25-2) نلاحظ أن القيمة t المحسوبة تساوي ( 5.230 ) وهي بذلك دالة إحصائيا وتشير  $R=0.697$  إلى وجود علاقة ارتباطية بين المتغيرين بنسبة قدرة ب 69.7 % وأظهرت قيمة فيشر ( 27.352 ) على إيجابية الفرضية البديلة بوجود أثر دال إحصائيا لنظم المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية عن المستوى ( $\alpha \leq 0.05$ )، و أثبت بذلك معامل التحديد  $R^2 = 0.485$  أن المتغير المستقل ( نظم المعلومات) يَأثر في المتغير التابع ( الميزة التنافسية) بنسبة 48.5 % أما الباقي 51.5 % فهي ناتجة عن عوامل أخرى ( كالأداء الوظيفي، التسيير الإداري، التخطيط الاستراتيجي ..... الخ ) .

وبالتالي يمكن الأخذ بالفرضية:

$H_1$ : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام نظم المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ )

**معادلة خط الانحدار** : هي إختبار اثر احد المتغيرين على الاخر اثر المتغير المستقل (نظم المعلومات) على المتغير التابع (الميزة التنافسية)، وعرض هذا النموذج في شكل معادلة خطية من الدرجة الأولى تعكس المتغير التابع كذالة في المتغير المستقل حيث تكون المعادلة كالتالي:

**المتغير التابع = رقم ثابت + المعامل X المتغير المستقل**

$$Y=a+b*x$$

جدول رقم (2-26): خاص بمعادلة خط الإنحدار

Coefficients<sup>a</sup>

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés		
		B	Erreur standard	Bêta	t	Sig.
1	(Constante)	4,583	7,949		,577	,569
	المعلومات_نظم	,441	,084	,697	5,230	,000

a. Variable dépendante : التنافسية\_الميزة

المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على مخرجات برنامج spss.

من خلال الجدول (2-26) يمكن إستخراج معادلة خط الإنحدار كالتالي:

$$Y=4.58+0.44*X$$

كما نلاحظ من خلال الجدول ان قيمة T تشير إلى أن تاثير أنظمة المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية لا يمكن ان يصل إلى الصفر حيث أن SIG(000) اقل من 0.05 ومن هنا نرفض الفرضية H0 الصفرية ونختار الفرضية البديلة H1 بمعنى انه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية على إستخدام أنظمة المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية .

من خلال الجدول التالي نستخلص نتائج اختبار الفرضيات:

جدول رقم (2-27): نتائج اختبار الفرضيات

فرضية دالة	H <sub>1</sub> يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام الأجهزة في تحقيق الميزة التنافسية.	1
فرضية دالة	H <sub>1</sub> يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام البرمجيات في تحقيق الميزة التنافسية.	2
فرضية دالة	H <sub>1</sub> يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام شبكة الاتصال في تحقيق الميزة التنافسية.	3
فرضية صفرية	H <sub>0</sub> لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام قواعد البيانات في تحقيق الميزة التنافسية.	4
فرضية دالة	H <sub>1</sub> يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام الأفراد كوسيلة لتحقيق الميزة التنافسية.	5
فرضية دالة	H <sub>1</sub> يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام نظم المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية.	6

المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على مخرجات برنامج spss.

### خلاصة الفصل الثاني :

في هذا الفصل الثاني المتعلق بالدراسة الميدانية تم القيام بدراسة حالة في مؤسسة إتصالات الجزائر موبيليس عن طريق توزيع إستبيان على موظفيها، و جمعه و معالجته ثم تحليله عن طريق خطوات متتالية للوصول إلى نتائج تثبت أو تنفي الفرضيات المطروحة، حيث بينت نتائج تحليل الاستبيان إلى إثبات معظم الفرضيات: لمورد الأفراد وشبكة الاتصال والأجهزة والبرمجيات ونفي لفرضية وحيدة وهي مورد قواعد البيانات و من خلال تحليلها تم الوصول إلى النتائج المرجوة الى وهي تساهم انظمت المعلومات بشكل فعال في تحقيق الميزة التنافسية بين المؤسسات.

الخلاصة

أصبحت المؤسسة الاقتصادية تعمل في بيئة معقدة وجذو متغيرة تتسم بعدم التأكيد، وذلك بسبب حدة المنافسة من جهة والتطور التكنولوجي المتسارع من جهة أخرى، والمؤسسة الناجحة هي التي تتفاعل وتتأقلم مع هذه البيئة بكافة متغيراتها، وعلى المؤسسات التي ترغب في البقاء و الإستمرارية من خلال إستغلال أنظمة المعلومات كفرصة لتحقيق مزايا تنافسية و إلا أصبحت تهديدا لإستغلالها من طرف منافسيها.

ومن خلال التطرق لدراستنا هذه بشقيها النظري والتطبيقي التي تم تسليط الضوء فيها على محاولة إبراز ما مدى مساهمة أنظمة المعلومات في تحقيق ميزة تنافسية في المؤسسة الاقتصادية وإسقاطها على مؤسسة اتصالات الجزائر موبيليس بولاية الوادي، تم التوصل إلى نتائج التالية:

### 1-النتائج فيما يخص الجانب النظري كالاتي:

- تلعب نظم المعلومات دور رئيسيا في تحقيق الميزة التنافسية في المؤسسات بمختلف أصنافها.
- يعتبر العامل البشري عنصرا مهما في التطوير الإبداع التكنولوجي، كما ان تنمية الموارد البشرية هي أساس الميزة التنافسية ما بين المؤسسات فعقل الإنسان هو المدبر لكل عوامل الميزة التنافسية من ابتكار لنظم المعلومات إلى ترقية القطاع الخدماتي ثم إلى تنمية استراتيجيات التخطيط والتسيير الإداري...الخ. بالتالي يمكن اعتباره أعلى مورد لنظم المعلومات كأداة فاعلة في تحقيق الميزة التنافسية من مختلف مستوياتها.
- 9/أصبحت شبكات الاتصال والتواصل من اهم ركائز التطور المعلوماتي فتوفر شبكات الاتصال سرعة التواصل بين المديرية والمصالح وكذلك تلعب دور وسيط فعال بين العملاء والزبائن والمؤسسة.
- تسعى المؤسسات إلى تحقيق الميزة التنافسية، حيث يتم ذلك من خلال معايير خاصة ومن أهم هذه المعايير أنظمت المعلومات لما لها من دور في تحقيق هذه الميزة.
- الاستفادة من موارد نظم المعلومات بشكل أمثل يعطي أفضلية للمؤسسات من اجل تحقيق الميزة التنافسية.

### 2-النتائج فيما يخص الدراسة التطبيقية:

بعد معالجة الإسيان وتحليليه و إختبار الفرضيات المطروحة تم التوصل إلى ما يلي:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام نظم المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام الأجهزة في تحقيق الميزة التنافسية.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام البرمجيات في تحقيق الميزة التنافسية .
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام شبكة الاتصال في تحقيق الميزة التنافسية .
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام قواعد البيانات في تحقيق الميزة التنافسية.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام الأفراد كوسيلة في تحقيق الميزة التنافسية .

### توصيات الدراسة:

وفقا للاستنتاجات التي تم التوصل إليها من واقع التحليل الإحصائي للبيانات والإطار النظري للدراسة تم الخروج بالتوصيات التالية:

- الاهتمام بالموارد البشري وتدريب العاملين لديها على استخدام أمثل لنظم المعلومات
- توظيف أشخاص مختصين أكثر كفاءة في نظم المعلومات
- لا تزال مؤسسة موبليس بحاجة إلى تطوير نظام معلوماتها والاستفادة من كل موارده خاصة فيما يتعلق بمورد قواعد البيانات التي بينت الدراسة عدم وجد أثر في استخدامه لتحقيق الميزة التنافسية .
- ضرورة توفير البرمجيات اللازمة للعاملين من أجل تحسين الأداء.
- من الأحسن أن تسعى مؤسسة موبليس إلى تحديث البرامج المدمجة في الاجهزة بشكل دوري لتفادي العجز في تلبية حاجيات الزبائن.

## آفاق الدراسة

نقترح مجموعة من المواضيع ذات علاقة بموضوع الدراسة والتي نرى انه ينبغي ان تثن الدراسات القادمة فيها ونذكر منها:

- علاقة نظم المعلومات بالأداء الوظيفي والتسيير الإداري لتحقيق التميز
- دور أنظمة المعلومات في تحسين التسويق والتجارة الدولية والتنافسية الدولية
- أنظمة المعلومات كأداة نحو عصرنة المؤسسات الخدمائية في الجزائر وتميزها
- أثر التطبيقات الإدارية للذكاء الاصطناعي على الميزة التنافسية
- تفعيل إدارة المعرفة الذي هو مورد أساسي للميزة التنافسية من خلال الأنظمة الخبيرة

## قائمة المصادر والمراجع

أولاً. الكتب

- 1- الإدارة العامة للتصميم وتطوير المناهج، نظم المعلومات الجغرافية، المؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني، 2008 ، المملكة العربية السعودية.
  - 2- الصباغ عماد، نظم المعلومات ماهيتها ومكوناتها، الطبعة الأولى، مكتبة دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الاردن ، 2000 .
  - 3- محمد الصيرفي، إدارة تكنولوجيا المعلومات، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية مصر، 2009، ص198.199.200<sup>1</sup>
  - 4- رملي فياض حمزة، نظم المعلومات المالية المحاسبية مدخل معاصر لأغراض ترشيد القرارات الإدارية، الأبائي للنشر والتوزيع، السودان، 2011 .
  - 5- سعد غالب ياسين، نظم المعلومات الإدارية، دار اليازوري، عمان الاردن 2009،
  - 6- متولي عصام الدين محمد ، نظم المعلومات المحاسبية ، منشورات جامعة السودان المفتوحة ، الطبعة الأولى ، السودان، 2007.
  - 7- فايز جمعة النجار، نظم المعلومات الإداري، دار الحامدي للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2010،
  - 8- ابن المنظور، لسان العرب، الجزء2، إيران، 1984
- 6-Cambridge, Cambridge Advanced Learner s Dictionary , édition 5  
Cambridge University Press, New York, 2015.
- 9- محمد عبد آل حسين فرج الطائي، المدخل إلى أنظمة المعلومات، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2005.
  - 10- سهام على شهيد ، التحليل الاحصائي باستخدام SPSS ، ملزمة المرحلة الثانية ، قسم الاقتصاد ، 2015 .

ثانيا: الرسائل الجامعية و الأطروحات و المذكرات.

- 1- أحمد إبراهيم سعيد حسن ،أثر ممارسات إدارة الجودة الشاملة في تحقيق الميزة التنافسية ،مذكرة ماجستير (غير منشورة ) بكلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، الأردن.
- 2- فيصل سايعي، أنظمة المعلومات استخداماتها و فوائدها وتأثيرها على تنافسية المؤسسة، رسالة لنيل شهادة الماجستير إدارة أعمال، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2009
- 2- الدرويش مصطفى محمد، الممارسات الأفضل ودورها في تعزيز الميزة التنافسية، أطروحة دكتوراه غير منشورة بكلية العلوم الاقتصادية، جامعة حلب، سوريا، 2013 .
- 3- العتوم محمد فوزي علي، رسالة المنظمة وأثرها في تحقيق الميزة التنافسية، مذكرة الماجستير بكلية الأعمال ،جامعة الشرق الاوسط للدراسات العليا، الاردن، 2009.

- 4- بن الزين حمزة ،دور وظيفة البحث والتطوير في تنمية الميزة التنافسية للمؤسسات البترولية، شهادة دكتوراه كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2018
- 5- بوازيد وسيلة ،مقاربة الموارد الداخلية والكفاءات كمدخل للميزة التنافسية في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، مذكرة ماجستير بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة سطيف 1 ،سطيف، 2012.
- 6- بوطلاعة محمد، دور استراتيجية المؤسسة في تحقيق الميزة التنافسية، مذكرة ماجستير(غير منشورة ) بكلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، المركز الجامعي العربي بن مهدي، ام البواقي، 2008.
- 7- حجاج عبد الرؤوف، الميزة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية مصادرها ودور الإبداع التكنولوجي في تنميتها ،مذكرة ماجستير ( غير منشورة ) بكلية التسيير والعلوم الاقتصادية، جامعة 20 اوت، 55، سكيكدة ، 2007 .
- 8- صياد صباح، أنظمة المعلومات وتأثيرها على تنافسية المؤسسات الجزائرية، مذكرة ماجستير (غير منشورة) بكلية العلوم الاقتصادي و العلوم التجارية وعلوم التسيير ،جامعة وهران 2، وهران، 2018
- 9- مرمي مراد، أهمية نظم المعلومات الإدارية كأداة للتحليل البيئي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة فرحات عباس ،سطيف، 2010 .
- 10- يحيوي رزيقة، الإبداع كمدخل لاكتساب ميزة تنافسية مستدامة في منظمات الأعمال، مذكرة ماجستير(غير منشورة ) ، جامعة المسيلة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية، 2013.
- 11- علي عبد الهادي مسلم،مذكرات في نظم المعلومات الإدارية،مركز التنمية الإدارية،الأسكندرية مصر، 2011،.

### ثالثا. المجالات

- 1-سالم إلياس، التنافسية والميزة التنافسية في منظمات الأعمال، مجلة أبحاث ودراسات التنمية، جامعة محمد بوضياف المجلد 8، العدد 1، المسيلة، جوان 2021.
- 2- ماجد محمد صالح، عناصر التحسين المستمر ودورها في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة ،مجلة تكريت للعلوم الادارية والاقتصادية، المجلد 2، العدد 38، الكويت، 2017.
- 1- ياسر محمد خليل، استراتيجيات مقترحة لتحقيق الميزة التنافسية لمؤسسات التعليم العالي بمصر، مجلة الإدارة التربوية ،العدد 23، اوت 2019.
- 2- أحمد صالح الهزيمة، دور نظم المعلومات في إتخاذ القرارات في المؤسسات الحكومية،مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية و القانونية،المجلد 25، العدد الأول، 2009.
- 3- زياد محمد الشрман، مقدمة في نظم المعلومات الإدارية،دار الصفاء،الأردن،الطبعة الألى، 2004،ص 82 1

4- ، دارالحامد للنشر والتوزيع، الأردن، ط1، 2013، ص51 ERP اكرم احمد رضا الطويل، بلال توفيق  
يونس، نظام تخطيط موارد المنظمة

#### رابعاً مواقع الويب

- يحيى مفيدي، سطحاوي عبد العزيز، دور تكنولوجيا المعلومات والإتصال في إتخاذ القرارات الإدارية، دراسة حالة لبعض  
المؤسسات الصغيرة و الناشئة منشورة في الإنترنت 2018/02/26 عبر الرابط <http://www.scribd.com/meryem>

#### خامساً. المراجع باللغة الأجنبية.

1-Robert Reix, Systèmes d'information et management des organisation, 4e  
édition, Vuibert, Paris, 2002 p.75



الملاحق

**ملحق : الاستبيان**



جامعة الشهيد حمة لخضر الوادي  
كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير  
قسم علوم التسيير



**إستمارة إستبيان**

يسرنا أن نتقدم إلى سيادتكم المحترمة بهذه الاستمارة راجين منكم إفادتنا بالإجابة على أسئلتها لما ترونه مناسب بكل دقة وموضوعية وذلك من أجل مساعدتنا في إنجاز مذكرة الماستر تخصص : **إدارة أعمال** بعنوان: **"مساهمة أنظمة المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية"**. كما نعلمكم بإلتزامنا بالحفاظ على سرية المعلومات التي تقدمونها ولا نستخدمها إلا لأغراض علمية .

وفي الأخير نقبلوا منا فائق الاحترام و التقدير

تحت إشراف الأستاذ:

- نوة وليد مرتضى

من إعداد الطلبة :

- مسعودي رضا  
- منصر محمد البشير  
- شويخي محمد

السنة الجامعية: 2023/2022

**القسم الأول : البيانات الشخصية**

نرجو منكم التكرم بالإجابة المناسبة على التساؤلات التالية بوضع علامة (x) على الإجابة المختارة

**1- الجنس:**

- ذكر -  أنثى

**2- العمر:**

- من 30 سنة فأقل  
 من 31 سنة إلى 39 سنة  
 من 40 سنة فما فوق

**3- المؤهل التعليمي:**

- ليسانس أو ماجستير  
 مهندس  
 تقني أو تقني سام  
 أخرى

**4- نوع الوظيفة:**

- مدير أو مسير  
 رئيس مصلحة أو رئيس قسم  
 موظف إداري  
 أخرى

**5- عدد سنوات الخبرة (الخدمة):**

- 6- من 5 سنوات فأقل  
 7- من 6 سنوات إلى 10 سنوات  
 8- من 11 سنة فأكثر

## القسم الثاني : مساهمة نظم المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية

## المحور الأول: نظم المعلومات

الرقم	الفقرة	موافق	موافق	موافق	موافق	ملاحظات
<b>الأجهزة</b>						
01	تمتلك المؤسسة أجهزة قادرة على معالجة الكم الهائل من المعلومات.					
02	تقوم إدارة المؤسسة بتقديم الدعم لتطوير الأجهزة بشكل دائم					
03	تقوم إدارة المؤسسة بإجراء الصيانة اللازمة للأجهزة					
04	توفر الأجهزة المستعملة في نظم المعلومات معالجة سريعة للبيانات.					
<b>البرمجيات</b>						
05	البرمجيات المتوفرة في نظام المعلومات تلبى احتياجات عمل المؤسسة					
06	توفر البرامج الموجودة في المؤسسة المعالجة السريعة للبيانات					
07	يتم تطوير برمجيات بشكل دوري وإضافة خدمات جديدة من حين لآخر في نظام المعلومات.					
08	البرمجيات المتوفرة يمكن التعامل معها من قبل الموظفين بسهولة					
<b>شيكات الاتصال</b>						
09	تستفيد المؤسسة من شبكة الإنترنت في إنجاز العديد من العمليات الإلكترونية					
10	تناسب الشبكة المتوفرة مع احتياجات العمال المختلفة					

						11	تتميز شبكات الاتصال بالمؤسسة بسرعة عالية في نقل المعلومات والبيانات.
							تحرص المؤسسة على توفير أنظمة الشبكات الأمانة
<b>قواعد البيانات</b>							
						12	قواعد بيانات المؤسسة تتمتع بدرجة عالية من السرية والأمان
						13	تقوم إدارة المؤسسة بالعمل على تحديث البيانات وبشكل مستمر لتقديم أفضل الخدمات
						14	تحرص إدارة المؤسسة على دقة بياناتها المخزنة
						15	توفر قاعدة بيانات نظام المعلومات مساحة كافية لتخزين المعلومات
<b>الأفراد</b>							
						16	تدرك المؤسسة أهمية العاملين فينظم المعلومات كعامل مهم لإنجاح المنظمة
						17	تحرص إدارة المؤسسة على تدريب الموظفين في نظام المعلومات بشكل دوري
						18	يقدم العاملين في المؤسسة اقتراحات لتحسين نظام المعلومات المستخدم
						19	تسعى المؤسسة لتوظيف أشخاص متمكنين من نظم المعلومات
						20	يوجد موظفين متخصصين في تكنولوجيا ونظم المعلومات في المؤسسة

المحور الثاني : الميزة التنافسية

الرقم	الفقرة	موافق بشدة	موافق	محايد	معارض	معارض بشدة	الملاحظات
<b>تميز الخدمات</b>							
01	تخضع الخدمات التي تقدمها المؤسسة إلى التحسين المستمر						
02	تستقبل المؤسسة آراء العملاء حول الخدمات المقدمة						
03	تقدم المؤسسة أحدث التقنيات لضمان جودة عالية						
04	يساهم تميز الخدمات من قبل المؤسسة على مواجهة التهديدات التنافسية						
<b>الاستجابة السريعة للعملاء</b>							
05	تتبنى المؤسسة طلبات العملاء في الوقت المناسب						
06	يكون الرد سريع على شكاوى العملاء						
07	تلتزم المؤسسة بتلبية طلبات العملاء في الوقت المتفق عليه						
08	تعمل المؤسسة على فهم ومعرفة إحتياجات العملاء مهما كانت درجة الانشغال						
<b>التكلفة الأقل</b>							
09	الإعتماد على نظام معلومات يخفض التكاليف على المؤسسة						
10	تعمل المؤسسة على تقديم خدمات بأقل الأسعار						
11	يساهم تخفيض التكاليف في الخدمات المقدمة من طرف المؤسسة إلى زيادة رضا العميل						

الرقم	الأساتذة المحكمين للاستبيان
01	بن عيسي ريم
02	عيشوش محمد الحافظ
03	بغداد بنين
04	ربيع بوصبيح

## مخرجات برنامج spss

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للأجهزة

	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
V6	31	4,29	,529	,095
V7	31	3,97	,657	,118
V8	31	4,06	,680	,122
V9	31	4,19	,601	,108

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للبرمجيات

	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
V10	31	4,29	,529	,095
V11	31	4,23	,560	,101
V12	31	3,94	,892	,160
V13	31	4,48	,570	,102

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لشبكة الاتصال

	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
V14	31	3,81	1,108	,199
V15	31	3,90	,700	,126
V16	31	4,10	,651	,117
V17	31	4,45	,850	,153

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للقواعد البيانات

	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
V18	31	4,48	,724	,130
V19	31	4,35	,608	,109
V20	31	4,52	,570	,102
V21	31	4,39	,761	,137

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للأفراد

	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
V22	31	4,10	,651	,117
V23	31	3,71	,902	,162
V24	31	3,90	1,044	,188
V25	31	4,00	,894	,161
V26	31	4,16	,898	,161

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري تميز الخدمة

	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
V27	31	4,35	,608	,109
V28	31	4,39	,615	,110
V29	31	4,19	,654	,117
V30	31	4,29	,693	,124

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للاستجابة السريعة للعملاء

	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
V31	31	4,10	,870	,156
V32	31	4,03	,875	,157
V33	31	4,10	,746	,134
V34	31	3,90	,746	,134

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للتكلفة الأقل

	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
V35	31	4,19	,654	,117
V36	31	4,26	,893	,160
V37	31	4,23	,805	,145

ANOVA<sup>a</sup>

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	311,111	1	311,111	27,352	,000 <sup>b</sup>
	Résidu	329,856	29	11,374		
	Total	640,968	30			

a. Variable dépendante : التنافسية\_الميزة

b. Prédicteurs : (Constante), المعلومات\_نظم

ANOVA<sup>a</sup>

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	121,647	1	121,647	6,793	,014 <sup>b</sup>
	Résidu	519,320	29	17,908		
	Total	640,968	30			

a. Variable dépendante : التنافسية\_الميزة

b. Prédicteurs : (Constante), الاجهزة

ANOVA<sup>a</sup>

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	110,431	1	110,431	6,036	,020 <sup>b</sup>
	Résidu	530,537	29	18,294		
	Total	640,968	30			

a. Variable dépendante : التنافسية\_الميزة

b. Prédicteurs : (Constante), البرمجيات

ANOVA<sup>a</sup>

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	158,777	1	158,777	9,549	,004 <sup>b</sup>
	Résidu	482,191	29	16,627		
	Total	640,968	30			

a. Variable dépendante : التنافسية\_الميزة :

b. Prédicteurs : (Constante), الاتصال\_شبكة,

ANOVA<sup>a</sup>

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	23,650	1	23,650	1,111	,301 <sup>b</sup>
	Résidu	617,318	29	21,287		
	Total	640,968	30			

a. Variable dépendante : التنافسية\_الميزة :

b. Prédicteurs : (Constante), البيانات\_قواعد,

ANOVA<sup>a</sup>

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	215,735	1	215,735	14,713	,001 <sup>b</sup>
	Résidu	425,233	29	14,663		
	Total	640,968	30			

a. Variable dépendante : التنافسية\_الميزة :

b. Prédicteurs : (Constante), الأفراد,