الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر

ميدان العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

الشعبة: علوم التسيير

التخصص: إدارة أعمال

أثر جودة نظم معلومات الإنتاج في تحقيق الميزة التنافسية

"دراسة حالة بالمؤسسات الصناعية في الجزائر"

إعداد الطالبات:

- **بقاص نعيمة**
- **خبزي نسرين**
- **ديك مسعودة**

تحت إشراف الأستاذ:

مهاوات لعبيدي

لجنة المناقشة

د.رحال نصر	**أستاذ محاضر أ بجامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي**	**رئيسا**
د.مهاوات لعبيدي	**أستاذ محاضر أ بجامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي**	**مشرفا ومقررا**
د.عيشوش محمد الحافظ	**أستاذ محاضر ب بجامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي**	**مناقشا**

السنة الجامعية: 2018/2017

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر

ميدان العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

الشعبة: علوم التسيير

التخصص: إدارة أعمال

أثر جودة نظم معلومات الإنتاج في تحقيق الميزة التنافسية

"دراسة حالة بالمؤسسات الصناعية في الجزائر"

إعداد الطالبات:

- **بقاص نعيمة**
- **خبزي نسرين**
- **ديك مسعودة**

تحت إشراف الأستاذ:

مهاوات لعبيدي

لجنة المناقشة

بن عمر البشير	**أستاذ محاضر بجامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي**	**رئيسا**
عيشوش محمد الحافظ	**أستاذ مساعد بجامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي**	**مشرفا ومقررا**
مهاوات لعبيدي	**أستاذ مساعد بجامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي**	**مناقشا**

السنة الجامعية: 2018/2017

بسم الله الرحمن الرحيم

شكر وعرفان

"إلهي لا يطيب الليل إلا بشكرك ولا يطيب النهار إلى بطاعتك .. ولا تطيب اللحظات إلا بذكرك .. ولا تطيب الآخرة إلا بعفوك .. ولا تطيب الجنة إلا برؤيتك الله جل جلاله"

"إلى من بلغ الرسالة وأدى الأمانة .. ونصح الأمة .. إلى نبي الرحمة ونور العالمين .. سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم.

نتوجه بأسمى عبارات الشكر والتقدير إلى كل من أمدنا بيد العون والمساعدة فساهم من قريب أو بعيد في انجاز هذا العمل المتواضع وتخطي الصعوبات بنصائحهم وتوجيهاتهم ونخص بالذكر الأستاذ المشرف لعبيد مهاوات.

كما نتقدم بالشكر الجزيل إلى كل المعلمين والأساتذة الذين لم يبخلوا علينا بمعارفهم وأمدونا بالعلمي والمعرفة.

والى كل الزملاء الذين رافقونا طيلة مشوارنا الدراسي.

شكر موصول إلى كل عمال وموظفي معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير كما لا ننسى موظفي المكتبة وعمال وأساتذة جامعة الوادي.

شكرا لكل من سيقرأ هذه المذكرة بنية الإفادة والاستفادة منها.

*شكرا بكل معنى كلمة شكر *

نعيمة مسعودة نسرين

اهداء

إلى حكمتي .....وعلمي

إلى أدبي .....وحلمي

إلى طريقي .....المستقيم

إلى طريق .....الهداية

إلى ينبوع الصبر والتفاؤل والأمل

إلى كل من في الوجود بعد الله ورسوله **أمي الغالية**

إلى من كلت أنامله ليقدم لنا لحظة سعادة

إلى من حصد الأشواك عن دربي ليمهد لي طريق العلم

إلى القلب الكبير **والدي العزيز**

إلى سندي وقوتي وملاذي بعد الله

إلى من أثروني على أنفسهم

إلى من علموني علم الحياة

إلى من أظهروا لي ما هو أجمل من الحياة **إخوتي وأخواتي**

إلي شريك العمر **أحمد ناصري**

إلى من كانوا ملاذي وملجئي

إلى من تذوقت معهم أجمل اللحظات

إلى من يجمع بين سعادتي وحزني **زميلاتي**

نعيمة بقاص

الإهداء

قال الله تعالى: وقضى ربك ألا تعبدوا إلا إياه وبالوالدين إحسانا

إلى من بلغ الرسالة وأدى الأمانة ونصح الأمة...إلى نبي الرحمة ونور العالمين سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم

إلى من كلله بالهيبة والوقار، إلى الأغلى ما في الوجود إلى الشمس التي تشرق دوما، إلى من علمني العطاء بدون انتظار إلى نور حياتي إلى الحضن الكبير إلى القلب الحنون إلى نور العين إلى الذي صنع من شقائه سعادتي ومن تعبه راحتي إلى الذي يكد ويجد لأنعم بالحياة الهنيئة إلى من كان عماد قدوتي ومثلي الأعلى

إلى من احمل اسمه بكل افتخار والدي العزيز أطال الله في عمره.

إلى معنى الحب إلى معنى الحنان إلى بسمة الحياة إلى التي ربتني ورعتني امي الغالية

إلى اخوتي واخواتي إلى ينابيع الصدقّ إلى من معهم سعدت برفقتهم في الحياة الحلوة والحزينة دلال وزوجها ريان وابنها محمد سنكدر ايمان وزوجها صادق وابنها الغالي حسين والكتكوتة إلين ، ياسمين، اناس، محمد أمين، إبراهيم.

إلى الأخت التي لم تلدها امي ابنت عمي الغالية خلود.

إلى اعمامي، عمتي، خالاتي، إلى رفيقات دربي وصديقاتي امينة، دنيا.

إلى زميلاتي في هذا الإنجاز نعيمة، مسعودة.

إلى شريك العمر شعيب.

إلى من هم في القلب ولم يذكرهم اللسان، إليهم أهدي عملي هذا.

نسرين

اهداء

اهدي هذا العمل إلى معلم البشريةٌ إلى حبٌبنا المصطفى صلى الله علٌه وسلم محمد رسول الله..

اهدي ثمرة جهدي هذا إلى مدرستيً الأولى وقدوة حياتي إلى التي رسمت بدعائها طريق الخير والعلم فكان همس دعائها قبس من نور استقي منه آيات الطهر والعفاف والنقاء..إلى أروع إنسان إلى أعظم امرأة..أم ي الغالية.

إلى الذي علمني طلب العلم والجد في تحصٌله..فكان لي سندا قويا مهد لي طريقا للعلم حتى أواصل وأسعى في طلبه...أبي العزيز.

إلى كل أفراد العائلة الذين شجعوني لطلب العلم والجد في تحصيله يوسف، بشير، مسعود.

إلى أخواتي عائشة، يمينة صاحبة القلب الكبير التي كانت لي سندا قويا.

إلى صدقاتي اللاتي جمعني القدر بهن في حجرة الدرس نعيمة، نسرين

إلى زميلاتي في الجامعة سميرة، كوثر، صفاء

إلى كل المعلمين والأساتذة الذين تعلمت على يدهم من الابتدائي إلى الجامعة.

مسعودة ديك

ملخص:

تهدفت هذه الدراسة للتعرف على اثر جودة نظم معلومات الإنتاج في تحقيق الميزة التنافسية في المؤسسات الصناعية في الجزائر، حيث تكّون مجتمع الدراسة من العاملين في المؤسسات الصناعية بالوظائف الإشرافية وكذلك مدير مؤسسة ورئيس قسم الإنتاج من خلال عينة قصدية تتكون من 38فرد بالمؤسسات صناعية في مخابر إنتاج الأدوية، واشتملت عينة الدراسة على (83) فرداً، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها وجود علاقة ارتباط بين جودة نظم معلومات الإنتاج والميزة التنافسية، وذلك لأهمية إدراك ووعي الشركات الصناعية بجودة تطبيق نظم المعلومات لما لها من أثر واضح في سرعة الحصول على المعلومة والسرعة في اتخاذ القرارات بما يعزز مفهوم الميزة التنافسية في مخابر إنتاج الأدوية.

وبناًء على النتائج أوصت الدراسة بما يلي:

- الاهتمام باستمرار تطبيق مفهوم جودة نظم معلومات الإنتاج.
- الاهتمام باستمرار في تحقيق مفهوم الميزة التنافسية وتعزيز مركز التنافسي.

- **كلمات المفتاحية:** جودة نظم معلومات الإنتاج ، الميزة التنافسية.

Abstract :

This study aims at identifying the effect of the quality of production information systems in achieving competitive advantage in the industrial establishments in Algeria, where the study society consists of workers in industrial establishments with supervisory functions as well as the director of the establishment and head of the production department through a target sample consisting of 38 individuals in industrial establishments in pharmaceutical production laboratories , And the study sample included (83) individuals. The study reached a number of results, the most important of which is the correlation between the quality of the production information systems and the competitive advantage, because of the importance of the awareness and awareness of the industrial companies about the quality of application of the information systems For information and speed in decision-making so as to enhance the concept of competitive advantage in the production of pharmaceutical laboratories.

Based on the findings, the study recommended the following:

-To continue to apply the concept of quality of production information systems.

-Constant attention to achieving the concept of competitive advantage and enhancing the competitive position.

Key words: quality of production information systems, competitive advantage.

ملخص:

تهدفت هذه الدراسة للتعرف على اثر جودة نظم معلومات الإنتاج في تحقيق الميزة التنافسية في المؤسسات الصناعية في الجزائر، حيث تكّون مجتمع الدراسة من العاملين في المؤسسات الصناعية بالوظائف الإشرافية وكذلك مدير مؤسسة ورئيس قسم الإنتاج من خلال عينة قصدية تتكون من 38فرد بالمؤسسات صناعية في مخابر إنتاج الأدوية، واشتملت عينة الدراسة على (83) فرداً، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها وجود علاقة ارتباط بين جودة نظم معلومات الإنتاج والميزة التنافسية، وذلك لأهمية إدراك ووعي الشركات الصناعية بجودة تطبيق نظم المعلومات لما لها من أثر واضح في سرعة الحصول على المعلومة والسرعة في اتخاذ القرارات بما يعزز مفهوم الميزة التنافسية في مخابر إنتاج الأدوية.

وبناًء على النتائج أوصت الدراسة بما يلي:

- الاهتمام باستمرار تطبيق مفهوم جودة نظم معلومات الإنتاج.
- الاهتمام باستمرار في تحقيق مفهوم الميزة التنافسية وتعزيز مركز التنافسي.

- **كلمات المفتاحية:** جودة نظم معلومات الإنتاج ، الميزة التنافسية.

Abstract :

This study aims at identifying the effect of the quality of production information systems in achieving competitive advantage in the industrial establishments in Algeria, where the study society consists of workers in industrial establishments with supervisory functions as well as the director of the establishment and head of the production department through a target sample consisting of 38 individuals in industrial establishments in pharmaceutical production laboratories , And the study sample included (83) individuals. The study reached a number of results, the most important of which is the correlation between the quality of the production information systems and the competitive advantage, because of the importance of the awareness and awareness of the industrial companies about the quality of application of the information systems For information and speed in decision-making so as to enhance the concept of competitive advantage in the production of pharmaceutical laboratories.

Based on the findings, the study recommended the following:

-To continue to apply the concept of quality of production information systems.

-Constant attention to achieving the concept of competitive advantage and enhancing the competitive position.

Key words: quality of production information systems, competitive advantage.

الفهـارس

فهرس المحتويات

العنوان	الصفحة
البسملة	
الشكر	
فهرس المحتويات	II
فهرس الجداول	V
فهرس الأشكال	VII
مقدمة عامة	أ – ج
الفصل الأول: الإطار مفاهيمي لجودة نظم معلومات الإنتاج والميزة التنافسية	
تمهيد	5
المبحث الأول:عموميات حول جودة نظم معلومات الإنتاج والميزة التنافسية	6
المطلب الأول: جودة نظم معلومات الإنتاج	6
الفرع الأول: مفهوم النظام والمعلومة	6
الفرع الثاني: مفهوم نظام المعلومات وأنواعه	8
الفرع الثالث: مصادر وجودة نظم معلومات	10
الفرع الرابع: أبعاد جودة نظم معلومات	12
الفرع الخامس: تعريف نظم معلومات الإنتاج	14
الفرع السادس: مكونات نظم معلومات الإنتاج	18
المطلب الثاني: ماهية الميزة التنافسية	21
الفرع الأول :مفهوم التنافسية وأهدافها	21
الفرع الثاني :مفهوم الميزة التنافسية وخصائصها	22
الفرع الثالث: أنواع الميزة التنافسية ومحدداتها	23
الفرع الرابع: أبعاد الميزة التنافسية	24
المبحث الثاني : الدراسات السابقة	27
المطلب الأول : الدراسات السابقة باللغة العربية	27
المطلب الثاني: الدراسات السابقة باللغة الأجنبية	32

المطلب الثالث : مميزات الدراسة	33
خلاصة	36
الفصل الثاني: دراسة ميدانية لمؤسسات الصناعية في الجزائر (مخابر إنتاج الأدوية)	
تمهيد	38
المبحث الأول : الطريقة المتبعة وأدوات الدراسة الميدانية	39
المطلب الأول: الطريقة المنهجية المتبعة في الدراسة الميدانية	39
المطلب الثاني: الأدوات والإجراءات المستخدمة للقياس والتحليل	40
الفرع الأول: أدوات جمع البيانات	40
الفرع الثاني: الأدوات الإحصائية والقياسية المستخدمة	42
الفرع الثالث: البرامج المستخدمة في معالجة البيانات	44
المبحث الثاني: نتائج الدراسة الميدانية تفسيرها ومناقشتها	45
المطلب الأول: عرض نتائج الدراسة الميدانية	45
المطلب الثاني: دراسة العلاقة الإرتباطية بين متغيرات الدراسة	54
خلاصة الفصل	59
خاتمة	60
قائمة المراجع	62
الملاحق	

فهرس الجداول

الرقم	العنوان	الصفحة
2-1	عدد الإحصائي الخاص بالاستمارات الاستبيان	39
2-2	مقياس ليكرت الخماسي	42
2-3	معامل كرونبانج	43
2-4	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	44
2-5	توزيع أفراد العينة حسب العمر	45
2-6	توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي	46
2-7	توزيع أفراد العينة حسب عدد سنوات الخبرة	47
2-8	توزيع أفراد العينة حسب طبيعة المستجوب	47
2-9	مدى فهم ووعي مسؤولي المؤسسات الصناعية في الجزائر بأهمية تطبيق نظم معلومات الإنتاج في تحسين الميزة التنافسية	49
2-10	أهم المعوقات وصعوبات على من نطبق نظم معلومات الإنتاج في المؤسسات الصناعية في الجزائر والميزة التنافسية	51
2-11	اثر نظم معلومات الإنتاج على تحسين الميزة التنافسية في المؤسسات الصناعية في الجزائر	53
2-12	العلاقة الإرتباطية بين أهمية إدراك ووعي المؤسسات لأهمية نظم معلومات الإنتاج في تحسين الميزة التنافسية	55
2-13	العلاقة الإرتباطية بين المعوقات التي قد تواجه نظم معلومات الإنتاج وانعكاسها على الميزة التنافسية	56
2-14	نتائج تحليل الانحدار البسيط لأثر نظم معلومات الإنتاج في تحقيق وتحسين الميزة التنافسية	57

فهرس الأشكال البيانية

رقم الشكل	اسم الشكل	رقم الصفحة
1-1	نموذج نظام معلومات الإنتاج	18
2-2	العدد الإحصائي الخاص باستمارة الاستبيان	40
3-2	متغيرات الدراسة	40
4-2	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	44
5-2	توزيع أفراد العينة حسب العمر	45
6-2	توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي	46
7-2	توزيع أفراد العينة حسب عدد سنوات الخبرة	47
8-2	توزيع أفراد العينة حسب طبيعة المستجوب	48

فهرس الملاحق

الرقم	الملحق
1	نموذج الاستبيان
2	نتائج الاستبيان بالاعتماد على برنامج SPSS

المقدمة

أدت التطورات التكنولوجية التي عرفها ولا زال يعرفها عالمنا المعاصر الى سرعة كبيرة في نمو الاتصالات وتبادل المعلومات بين عدد كبير من المتعاملين الاقتصاديين المختلفين الشيء الذي أدى الى تغيير وتعقيد أوضاع المؤسسة كما أصبحت كثيرة التأثر بكل ما يحيط بها بسبب المنافسة والعولمة والتركيز الأسواق بسبب الابداعات والتطورات التكنولوجية والعلمية لأجل ذلك يقوم المتخصصون في نظم المعلومات بتجميع البيانات من داخل وخارج المؤسسة. ومعالجتها للحصول على معلومات يتم تخزينها في قاعدة بيانات من أجل استرجاعها وقت الحاجة إليها، وتتم هذه العملية على مستوى المؤسسة ككل وعلى مستوى كل قسم وظيفي منها قسم الانتاج والذي يعتبر النشاط الرئيسي لأي مؤسسة صناعية ومن أجل تسيير الانتاج فانه يتم الاعتماد على نظام معلومات الانتاج الذي يعتبر من بين نظم معلومات الادارية الموجودة داخل المؤسسة لأنه دور حاسم في تحقيق الميزة التنافسية وخصوصا في ظل التحديات التي تواجهها منظمات الأعمال حيث أن أثر جودة نظم معلومات الانتاج على التسيير وعلى الميزة التنافسية للمؤسسة يعتبر موضوع على التسيير وعلى الميزة التنافسية للمؤسسات التي تعيش وتنشط في محيط تنافسي وعالمي يسوده التعقيد لذلك تعمل على تقوية مركز التنافس من خلال رصد تحركات المنافسين والتفرق على نقاط قوتهم وضعفهم.

الإشكالية: تكمن مشكلة الدراسة في معرفة **ما هو أثر جودة نظم معلومات الإنتاج في تحسين جودة الميزة التنافسية؟**

الإشكالية يمكن طرح التساؤلات الفرعية التالية :

1 -هل هناك إدراك ووعي لدي مسؤولي المؤسسات الصناعية في الجزائر بأهمية تطبيق نظم معلومات الإنتاج في تحسين الميزة التنافسية،

2 -هل هناك معوقات وصعوبات التي تحد من تطبق نظم معلومات الإنتاج في المؤسسات الصناعية في الجزائر والميزة التنافسية،

3 -هل هناك أثر لنظم معلومات الإنتاج على تحسين الميزة التنافسية في المؤسسات الصناعية في الجزائر.

الفرضيات الدراسة:

1 -لدى مسؤولي المؤسسات الصناعية في الجزائر إدراك ووعي بأهمية تطبيق نظم معلومات الإنتاج في تحسين الميزة التنافسية،

2 -هناك معوقات وصعوبات التي تحد من تطبق نظم معلومات الإنتاج في المؤسسات الصناعية في الجزائر والميزة التنافسية،

3 -يوجد اثر لنظم معلومات الإنتاج على تحسين الميزة التنافسية في المؤسسات الصناعية في الجزائر.

مبررات اختيار الموضوع:

– أهمية الموضوع بالنسبة للمؤسسات نظرا لما يعرفه محيطها من تحولات وتطورات للبقاء في ظل المنافسة.

– ديناميكية وحيوية الموضوع .

– التعرف على الجوانب المتعلقة بنظام معلومات الانتاج والتي تساعد في تحقيق ميزة تنافسية.

– اسقاط الجانب النظري على الواقع الميداني للمؤسسات.

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية البحث في موضوع جودة نظم معلومات الانتاج وأثرها في تحقيق الميزة التنافسية في العوامل التالية :

– تلعب نظم الانتاج دورا هاما في تحقيق الميزة التنافسية وذلك لاستمرارها وتفوقها على المنافسين انطلاقا من رصد بنيتها التي تؤثر وتتأثر بها.

– تبني أساليب تسييرية حديثة وأنماط إنتاج متطورة حيث تكفل لها تحقيق أهدافها الحالية والمستقبلية.

– كيفية توظيف نظم معلومات الانتاج في تحقيق الميزة التنافسية.

أهداف الدراسة:

- محاولة إبراز واقع تطبيق نظام المعلومات الإستراتجية في المؤسسة محل الدراسة.

– إبراز الدور الذي تلعبه نظم معلومات الإنتاج في تحقيق ميزة تنافسية للمؤسسة محل الدراسة.

– إسقاط الجانب النظري على الجانب الميداني للمؤسسات الصناعية في الجزائر.

حدود الدراسة:

ستكون الدراسة الميدانية على مستوى مؤسسات إنتاج الأدوية في مؤسسات الجزائرية.

أما في ما يخص الحدود الزمنية للدراسة تمت من خلال السنة الدراسية 2017-2018.

منهج المتبع في الدراسة:

من أجل تحقيق أهداف الدراسة النظرية يتم معالجة هذا الموضوع باعتماد على المنهج الوصفي التحليلي لكونه من أسس المناهج في دراسة هذه الظاهرة بالإضافة الى الاستبيان الذي تم تصميمه وإعداده خصيصا لأغراض دراسة مصادر جميع المعلومات من خلال استخدام المنهج الاحصائي في اختيار الفرضيات للتوصل الى مدى صدقهم من عدمه وذلك بالاعتماد على تحليل نتائج الاستبيان.

صعوبات الدراسة:

من الطبيعي أن يواجه أي بحث علمي صعوبات وبالنسبة للصعوبات التي واجهت هذا البحث نذكر منها:

- وجود نقص في الدراسة الميدانية المركزة على جودة نظام معلومات الانتاج كأســاس لموضوع الدراسة.

هيكلة البحث:

من أجل الإلمام بكافة جوانب هذا البحث قمنا بتقسيمه الى قسمين:

الجانب النظري يتمثل في الفصل الأول:

سيتم التطرق في هذا الفصل الى الإطار النظري لجودة نظم معلومات الإنتاج والميزة التنافسية بحيث قسمنا هذا الفصل الى مبحثين المبحث الأول يتناول عموميات حول جودة نظم معلومات الإنتاج والميزة التنافسية أما المبحث الثاني فقد تطرقنا فيه الى الدراسات السابقة.

أما الجانب التطبيقي فيتمثل في الفصل الثاني:

فقد تضمن دراسة ميدانية كمحاولة لإسقاط الجانب النظري على واقع مؤسسات الصناعية في الجزائر مخابر إنتاج الأدوية ومن ثم استخلاص بعض النتائج من خلال الاستبيان المطبق على المؤسسات الصناعية المعنية.

وانتهت هذه الدراسة بخاتمة عامة تتضمن النتائج و الأفاق المستقبلية.

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي لجودة نظم معلومات الإنتاج والميزة التنافسية

تمهيد

يشهد العالم العديد من التطورات والتغيرات في مجال أعمال المؤسسات حيث يعتبر نظام معلومات الإنتاج أهمية في تحقيق الميزة التنافسية للمنظمات، و أصبحت المعلومة وسيلة استراتيجيةٍ يدعم بقاء المنظمات واستمرارها في السوق، فالسرعة والمرونة،والقدرة على التفاعل مع المعلومات، أصبحت من العوامل المحددة لحصول أي منظمة على ميزة تنافسية والقدرة على التنافس، كما أصبحت قدرة متخذي القرار للوصول وبصفة سريعة لنتائج جيدة بفضل تكنولوجيا المعلومات.

ففي جميع القطاعات تبحث المنظمات عن طرق للتفوق التنافسي، وتبحث عن الوسائل والموارد لتدعيم قدراتها من أجل إمتلاك أكبر حصة سوقية، وتعد نظم معلومات الإنتاج كأحد الموارد التي يجب أن تتميز بها المؤسسة، من حيث وجود منتجات ذات قيمة ومنفعة لتلبية رغبات الزبائن من حيث الوقت التسليم والحجم المطلوب وذات الجودة.

وسنتطرق في هذا الفصل إلى:

- جودة نظام المعلومات؛
- نظام معلومات الإنتاج؛
- الميزة التنافسية؛
- الدراسات والأبحاث السابقة.

المبحث الأول: عموميات حول جودة نظم معلومات الإنتاج والميزة التنافسي

تحظى نظم معلومات الإنتاج بأهمية كبيرة في المؤسسات وذات دور حاسم في توفير المعلومات الضرورية من أجل تحقيق الميزة التنافسية وذلك من أجل التحديات التي تواجهها المؤسسات في الوقت الراهن من منافسات ومنه فان لنظم معلومات الإنتاج أهمية فلا بد من استخدامها بكفاءة وفعالية والتحقق من جودتها للوصول الى إنتاج ذو جودة عالية ومتميزة.

المطلب الأول: جودة نظم معلومات الإنتاج

يعتبر النظام مجموعة من الأنظمة الفرعية التي تتفاعل وتتكامل مع بعضها لتحقيق الأهداف، حيث يستعمل الكثير من الناس للتعبير عن أسلوب ونمط حياتهم الاجتماعية والاقتصادية. أما المعلومات فهي بمثابة بيانات تم تحويلها الى معلومات بعد معالجتها فهي تعتبر المادة الخامة للمعلومات، وهي مورد أساسي من موارد المؤسسة التي تساعد المسيرين على اتخاذ القرارات الإستراتيجية.

الفرع الأول: مفهوم النظام والمعلومة

أولا: تعريف النظام

تعددت المفاهيم التي أدت لهذا المصطلح، يمكننا ذكر البعض منها لتمكن مبدئيا من توضيح معالمه . فهناك من يعرف النظام على أنه: "مجموعة من العناصر المترابطة أو المتداخلة التي تكون متكاملا" [1].

وهناك أيضا من يعرفه على أنه: "مجموعة من المكونات المتداخلة التي تنشئ كيانا كاملا بأهداف مشتركة" [2].

وقد عرفه جيفري جوردون النظام على أنه: "مجموعة من الأشياء المرتبطة ببعض التفاعلات المنتظمة أو المتبادلة أداء وظيفة معينة "[3].

يمكن أن نعرف النظام على أنه عبارة عن مجموعة من العناصر أو النظم الفرعية المتداخلة والمتجانسة تتفاعل وتتكامل وفق ديناميكية معينة داخل حيز محدد من أجل تأدية وظيفة معينة أو مجموعة من الوظائف [4].

ثانيا: تعريف المعلومة

تعتبر المعلومة في المنظمات العصرية مورد لا يقل أهمية عن عنصر رأس المال والعمل، حيث لا يمكن تخيل النظام دون معلومات، وهذه الأخيرة تعتبر عمد النظام وأساس قيامه ووجود.

---

[1]- عماد الصباغ، **نظم المعلومات (ماهيتها ومكوناتها)**، مكتبة دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن2000، ص13.
[2]- محمد الهادي، **التطورات الحديثة لنظم المعلومات المبنية على الهبيوتر** ، دار الشروق، لبنان، 1993، ص51.
[3]- محمد السعيد خشنية، **نظم المعلومات (مفاهيم التكنولوجيا)** دار الإشعاع للطباعة،مصر ،1987ص9.
[4]- عماد الصباغ، مرجع سبق ذكره، ص13.

فالمعلومة: "هي عبارة عن بيانات ثم تصنيفها وتنظيمها بشكل يسمح باستخدامها والاستفادة منه" [1].

كما أن هناك بعض استخدامات ممكنة للمعلومات ونذكر منها ما يلي [2]:

- المعلومة هي أداة من أدوات دعم وتنسيق عمليات التسيير والإدارة .
- المعلومة هي ناقل للمعرفة من الأفراد .
- المعلومة هي أداة اتصال في المؤسسة .
- المعلومة هي أداة اتصال مع البيئة المحيطة.

–**خصائص المعلومة:** عادة ما تكون المعلومة مرتبطة بحدث أو موقف لذا نجد أنها تختلف باختلاف الموقف فقد تكون كمية، وصفية، وقيمة... الخ ، وقد حدد **Bruch** وزملائه عشرة خصائص أساسية للمعلومات وذلك على النحو التالي [3]:

- **التوقيت:** ومعني هذا عدم وصول المعلومات لمتخذ القرارات بعد الحاجة لها أو قبل ذلك بفترة طويلة لاحتمالات تقادمها.
- **الدقة:** و تكون في إجراءات القياس المستخدمة في إعداد المعلومات وتشغيلها وتجهيزها وتلخيصها وعرضها .
- **الصحة:** أي درجة خلو المعلومات من الأخطاء سواء كانت لغوية أو رقمية .
- **إمكانية التعبير الكمي:** إمكانية التعبير عن المعلومات بالأرقام و النماذج الكمية إذا لزم الأمر.
- **إمكانية التحقق:** درجة الاتفاق فيما بين المستخدمين المختلفين عندما يتفحصون نفس المعلومات.
- **إمكانية الحصول عليها:** والمقصود درجة اليسر والسرعة في الحصول على المعلومات الأزمة.
- **الخلو من التحيز:** أي غياب النية في تعديل أو تحريف المعلومات للتأثير على المتلقي.
- **الشمول:** اكتمال المعلومات.
- **الملائمة:** مدى ارتباط المعلومات بمتطلبات المستخدم المحتمل لها .
- **الوضوح:** مدى خلو المعلومات من الغموض.

[1]– إبراهيم بختي، **تكنولوجيا نظم المعلومات في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة** ، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، في العلوم الاقتصادية جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2004–2005، ص14.

[2] - Chantal bussenault, martine pretel , economie et gestion de l'ent reprise, vuibent, 4 édition, paris, 2006, p132.

[3]– ثابت عبد الرحمان إدريس، **نظم المعلومات الإدارية في المنظمات المعاصرة**، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2005، ص80– ص 81.

الفرع الثاني: مفهوم نظام المعلومات وأنواعها

يحظى نظام المعلومات بأهمية كبيرة المؤسسات لأنه يسهل اختيار الأهداف، التنسيق بين اختيار الأهداف، التنسيق بين المهام والوظائف وتحسين المرد ودية، وكذا تسهيل عملية اتخاذ القرارات في الوقت المناسب، ومواجهة التغيرات التي يعرفها محيط المؤسسة في الوقت الراهن، والتكيف المستمر مع التحولات للاستفادة من الفرص وتجنب الأخطاء.

أولا: مفهوم نظام المعلومات وخصائصها

ويمثل نظام المعلومات: "النظام الذي يجمع ويحول و يرسل المعلومات في المنشاة ويمكن أن يستخدم أنواعا عديدة من نظم المعلومات لمساعدته على توفير المعلومات حسب احتياجات المستفيدين "[1].

إذن فهو يعمل على توفير المعلومات التي يحتاج لها المديرون لاتخاذ القرارات الخاصة بفعالية وبالتالي رفع مستوى الأداء و تحقيق الأهداف التنظيمية .

وكما يعرف أيضا بأنه: " مجموعة متجانسة ومترابطة من الأعمال، العناصر والموارد تقوم بتجميع تشغيل إدارة ورقابة البيانات بغرض الإنتاج وتوصيل معلومات مفيدة لمستخدمي القرارات من خلال شبكة من خطوط القنوات الاتصال"[2].

– فنظام المعلومات هو عبارة عن عملية إنتاج وتجهيز وتدبير المعلومات والأنشطة والقنوات في بيئة معينة بهدف تداولها في هذه البيئة.

يمكن تقدم التعريف التالي:" نظام المعلومات هو الآلية التي يتم من خلالها تجميع البيانات وتحليلها وفحصها وانتقاء ما يفيد منها وإيصالها للمستفيد عبر منافذ لملائم "[3].

– خصائص نظم المعلومات:

يمكن إجمال خصائص نظم المعلومات في العناصر التالية[4]:

أ.شبكة الاتصال: يشبه نظام المعلومات حالة شبكة الاتصال في أنه يزود بمسارات معلومات إلى الكثير من النقاط وهو يساعد المعلومات على التدفق في كل مكان بالمشروع وربما إلى أماكن خارج المشروع.

ب.مراحل تحويل وتوظيف البيانات: تقوم نظم المعلومات بتحويل المدخلات إلى مخرجات، وهنا توجد ثلاث

[1]– على محمد منصور،**مبادئ الإدارة "أسس و مفاهيم"**، ط1،مجموعة النيل العربية، القاهرة، 1999، ص85.

[2]– محمد رفراني، **دور تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية** ، مذكرة الماستر في العلوم التجارية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2014، ص8.

[3]– نفس المرجع السابق، ص8.

[4]– ثناء علي القباني، **نظم المعلومات المحاسبية**، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2003، ص10– ص 11.

مراحل أساسية في هذا التحويل هي مرحلة الإدخال، مرحلة التشغيل، ومرحلة الإخراج، وترتبط بهذه المراحل عدة وظائف هي تجميع البيانات وتشغيل البيانات وإنتاج المعلومات كما يتم تنفيذ وظائف أخرى هي رقابة البيانات وإدارة البيانات.

ج.إدخال البيانات وإخراج المخرجات: يتم إدخال البيانات خلال مرحلة الإدخال بينما يتم الحصول على المعلومات خلال مرحلة الإخراج وعلى ذلك فإن البيانات هي الخامات التي تتحول إلى منتجات معلوماتية أو بضاعة تامة وتبدأ البيانات بأكثر من شكل كما تنتج المعلومات لمختلف الأهداف والمستخدمين.

د. مستخدمو المعلومات: يتم إنتاج المعلومات من نظام المعلومات بالمشروع وذلك استخدامه من طرف المستخدم الداخلي أو الخارجي، ويشمل المستخدم الداخلي المديرين والموظفين بالمشروع مثل الدائنين والموردين والعملاء وحملة الأسهم والوكالات الحكومية واتحادات العمال [1].

هـ . الأهداف: أي نظام بأي مشروع له ثلاث أهداف أساسية:

- التزويد بالمعلومات المساندة لعملية اتخاذ القرار .
- التزويد بالمعلومات المساندة لعمل اليومي الروتيني .

و. الموارد : يحتاج نظام المعلومات إلى موارد لإتمام وظائفه، و يمكن تبويب هذه بيانات، مهمات، معدات أفراد،أموال.

ثانيا: أنواع نظم المعلومات

تتنوع نظم المعلومات بتنوع المستوى التكنولوجي السائد، وعليه يمكن التمييز بيم العديد من أنواع نظم المعلومات والتي تتمثل فيما يلي :

أ. نظم تشغيل (معالجة) البيانات: يقصد بها تحويل الأرقام والحروف إلى معلومات بغرض زيادة منفعة استخدامها، حيث يتولى جمع البيانات التي تصنف مجالات النشاط المختلفة (الإنتاج، التسويق، التمويل، الأفراد) ومعالجتها وتخزينها لحين الحاجة إليها وذلك بعرضها على شكل تقارير تحتوي على معلومات يمكن استخدامها بواسطة أفراد وجماعات من داخل وخارج المؤسسة [2].

ب. نظم تجهيز المكاتب: يعني استخدام الكمبيوتر لتكملة الواجبات التي تنجز في المكاتب الإدارية بهدف زيادة الإنتاجية الإدارية وتحسين فعالية إلى جانب الاتصالات والمعلومات داخل المكتب، وبين البيئة التنظيمية

[1]- المرجع نفسه، ص 12-ص 14.

[2]- فيصل سايفي،**أنظمة المعلومات (استخداماتها، فوائدها وتأثيرها على تنافسية المؤسسة)**،مذكرة لنيل شهادة الماجستير، تخصص إدارة أعمال في العلوم الاقتصادية، جامعة الحاج لخضر باتنة، 200 ، ص51.

الداخلية والخارجية ولذلك استخدام برامج معالجة الكلمات، البريد الإلكتروني، والتي من خلالها يمكن لأفراد الاتصال بأي شخص له بريد إلكتروني [1].

ج.نظم دعم (مساندة) القرارات: هي نظم معلومات تفاعلية مبنية على الحاسبات الآلية، مصممة لدعم عملية اتخاذ القرارات الإدارية وخاصة غير المهيكلة، وذلك من خلال ربط نمط حواري بين مستخدم النظام والحاسب [2].

د.نظم المعرفة :هي نظم التي تدعم الأفراد دوي المستوى المعرفي المهني والأفراد المتعاملين مع البيانات والتنظيم ويمكن للنظم المعرفة أن تحسن من إنتاجية المهندسين والمهنيين، والغرض منها هو مساعدة المؤسسة على دمج أي معرفة جديدة في المؤسسة[3].

هـ.نظم المعلومات الإدارية :نظم تخدم قرارات شبه مهيكلة على مستوى الإدارة التكتيكية، خاصة فيما يتعلق بأمور العمل الأسبوعية، الشهرية، والسنوية لتمكينها من القيام بوظائف الإدارية المختلفة، من تخطيط، تنظيم وتوجيه، ورقابة، إذ تمكن المديرين من الوصول المباشر إلى البيانات والمعلومات عن الأداء المؤسسة الحالي والسابق [4].

و.نظم المعلومات الإستراتيجية (نظم دعم الإدارة العليا): هي تلك النظم التي تقدم تصميمها لمساندة الفئة التي تقوم بوظائف الإدارة العليا، تهتم بالمعلومات المطلوبة لوضع الخطط الإستراتيجية طويلة الأجل والسياسات واتخاذ القرارات الإستراتيجية الخاصة بالمؤسسة ككل، حيث يمكن للمستخدم التعرف على مدى فعالية المؤسسة فيما يتعلق بتحقيق أهداف معينة أو جودة ممارستها لأنشطة التي قد تؤثر على نجاح المنظمة وفشلها[5].

الفرع الثالث: مصادر وجودة نظام المعلومات

لنظام المعلومات مجموعة مصادر ويمكن التمييز بين مصدرين هما مصدر داخلي ومصدر خارجي عن طريقها يمكن تحديد جودة نظم المعلومات.

1 –مصادر نظام المعلومات: وفق ما يلي يقوم نظام المعلومات بتموين المسيرين بالمعلومات اللازمة في الوقت المناسب وليضمن ذلك عليه إن يهتم بالمحيط الذي يعتبر الوسط الذي يلجا إليه لكي يتزود منه البيانات التي يحتاج إليها والتي يقوم بمعالجتها وفق متطلبات ورغبات المسير.

والمقصود بالمحيط البيئة الداخلية والخارجية للمؤسسة والتي تكون من أهم مصادر معلوماتها [6].

---

[1] – سعد غالب ياسين، **نظم المعلومات الإدارية، مركز التنمية الإدارية**، الإسكندرية، 1994، ص33.

[2] – على عبد الهادي مسلم، مرجع سابق، ص40.

[3] – فيصل سايفي، مرجع سبق ذكره، ص52.

[4] – فايز جمعة النجار، نازم محمدود أحمد الملكاوي، **نظم المعلومات وأثرها في مستويات الإبداع** ، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية جامعةجدارا الأردن، المجلد 26، العدد الثاني، 2010، ص26.

[5] – زياد محمد الشرمان، **مقدمة في نظم المعلومات الإدارية**، دار الصفاء، الأردن، 2006، ص82.

[6] – محمد رفرافي، مرجع سبق ذكره، ص45.

أ –البيئة الداخلية: يقصد بها مجمل العوامل والإمكانيات المالية، المادية، والبشرية، التي تكون داخل المؤسسة والتي تستعملها لتحديد استراتيجياتها وتحقيق أهدافها، وتستمد منها المعلومات التي يمكن إن تؤدي الى نقاط قوة المؤسسة، وذلك بحسن سير هذه العوامل، ويمكن إن تكون نقاط ضعف، وهذا لسوء تسييرها وهذا يؤدي الى فشل المؤسسة ونظام معلوماتها يصبح غير صالح.

ب –البيئة الخارجية: هي العوامل التي لديها قدرات كبيرة في التأثير على المؤسسة، وتتمثل في العوامل السياسية الاقتصادية، التكنولوجية، الثقافية، القانونية، والتي تعد من المصادر الخارجية لنظام المعلومات ويكون تأثير هذه العوامل في:

–حرية المؤسسة في ممارسة نشاطاتها،

–استمرارية ونمو المؤسسة،

–ما يترتب عن الوظائف الإدارية من سياسات وإجراءات.

إن العلاقة مع البيئة الداخلية والخارجية هو كون إن عوامل البيئة الخارجية يمكن إن تخترق حدود المؤسسة ويحدث تداخل بينها وبين عوامل البيئة الداخلية وتؤثر فيها وبالتالي تؤثر على مسار المؤسسة.

يقوم نظام المعلومات بتحديد هذه التفاعلات وذلك لجعل هذه التأثيرات في صالح المؤسسة، واختيار الوجه الصحيح لها وكذلك مساعدة المسير على اتخاذ القرار.

2 – جودة نظام المعلومات: لمعرفة جودة نظام المعلومات يجب إن نعرف مدى تلبيته وسده لحاجات مستعمليه، وللمؤسسة التي أنشى من اجلها، وتحتاج المؤسسة الى نظام معلومات فعال يوفر لها ولمستخدميها المعلومات المطلوبة في الوقت المناسب والمكان المناسب، ويكون نظام المعلومات أفضل لما يكون قابلا للاستغلال والاستعمال والتمديد، والتطوير والصيانة، وقلة التكلفة، وهذا يكون في غالب الأحيان بعدم مخاطرة المؤسسة في الاستثمار الدائم في مكونات وتجهيزات جديدة ومكلفة، وعليه ليكون النظام الفعال ذا جودة، يجب إن يكون فعالا وأمنا وقابلا للتحقيق، ومطابق لما يطلبه المستعملين النهائيين. ويجب كذلك إن يتميز بالمرونة ليتفاعل مع التغيرات الكبيرة التي تحدث في المؤسسة ومحيطها المتقلب، ولتحديد جودة نظام المعلومات لابد عليه إن يتفق وفق المعايير التالية[1]:

– المطابقة: أي إمكانية تحقيق ما يتم التعاقد عليه بين المستعملين ومصمم النظام.

– **الدقة:** يقوم بإنتاج معلومات مفصلة وتفسير ما يطلبه مستعمليها.

[1]– نفس المرجع السابق، ص45– ص46.

- **الحداثة:** أي مدى الاستعداد لإنتاج معلومات حسب التواريخ المتفق عليها.
- **العمق:** أي استعداد النظام لمعرفة مصادره.
- **المصداقية:** أي مدى صدق المعلومات المتاحة.
- **الاستعداد:** أي مقدرة النظام على حماية مكوناته والتحكم في التدخلات غير المسموح عليه وعلى المؤسسة.
- **السرية:** من أهم العناصر هو قدرة نظام المعلومات على حماية سرية وسلامة المعلومات ومكوناته الأساسية.
- **الكفاءة:** أي القدرة التي يمكن أن يؤديها نظام المعلومات عند معالجته للبيانات وبأقل وقت ممكن والاستغلال الأمثل للبيانات المتاحة قصد الحصول على أفضل المعلومات الممكنة.
- **قابلية التحقيق:** القيام بجميع الإجراءات كما هو منصوص عليه.
- **المرونة قابلية التمديد،** يمكن أن يصمد في ظل التغيرات والتمديد في وظائفه.
- **سهوله الاستعمال العملياتي:** أي سهولة فهم مفرداته ومنه الوصول إلى سهولة استعماله.
- **قابلية مكوناته للنقل:** أي إمكانية انتقال مكونات نظام المعلومات نحو محيط آخر، وفي ظل تنظيمات أخرى.
- **التواصل:** هو سهولة التوظيف والتبديل بين مكونات نظام المعلومات الأساسية والترابط بينها.

وهناك معايير أخرى تساعد في تحديد جودة نظام المعلومات، إلا أن هذه المعايير هي الأساسية ليكون نظام المعلومات فعالا بالنسبة للمؤسسة وتسمح له بالتسيير الجيد لمواردها ونشاطاتها وهذا من شأنه أن يحقق النمو والتطور للمؤسسة.

الفرع الرابع: أبعاد جودة نظم المعلومات

للجودة ثلاث أبعاد رئيسية هي: البعد الزمني، بعد المحتوى، البعد الشكلي:

أ - **البعد الزمني:** ويصف البعد الزمني الفترة الزمنية التي تتعلق بالمعلومات ومدى تكرار المعلومة التي نستقبلها في ما يتعلق في استخدام المعلومات، مدى تقدم المعلومة، ومن يستخدمها أو يطلبها، مجيبا على تساؤل (متى؟)،ويتضمن الجوانب التالية [1]:

-**التوقيت المناسب:** وهي توفر المعلومات زمانيا، لذا لابد من الاهتمام بتوفير المعلومات في الزمن المناسب لكي تكون متاحة لاتخاذ القرار قبل فقدان فرصة معينة.

-**التداول والحداثة:** هي أن تكون المعلومات مجددة وحديثة للاستفادة منها عند تقديمها وتداولها في المؤسسة.

[1] - محمد سلامة المصاروة، **دور جودة نظم معلومات الإنتاج في تحقيق الميزة التنافسية في الشركات الصناعات الأردنية**، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، الأردن، العدد السابع والأربعون، 2016، 280.

– **التواتر والتكرار** : مدى تكرار الحاجة الى معلومات المتواجدة، لان المعلومات يجب أن تقدم طالما نحتاجها وهذا يؤكد الاهتمام بالمعلومات النشطة في قاعدة البيانات.

– **الفترة الزمنية**: هي الفترة التي تقدم بها المعلومات بحيث يستطيع المدير الحصول على المعلومات عن ما يحدث الآن، وعن ما حدث في الماضي، وعن ما هو متوقع حدوثه في المستقبل.

ب –**بعد الشكل** : ويتعلق بكيفية تقدم المعلومة وتكون جاهزة لمن يطلبها فهي تتعلق بالإجابة على تساؤل (كيف؟) ويتضمن الجوانب التالية:

– **الوضوح**: تقديم المعلومات بطريقة وشكل يسهل فهمها من قبل المستخدم كلما أمكن ذلك، بحيث تكون واضحة وخالية من الغموض حتى يتمكن المدير من الوصول إلى قرارات صائبة.

– **المنهجية والاتساق**: هي تقديم المعلومات بطريقة متناسقة ضمن معايير موحدة، كي يتم تعظيم الاستفادة منها لذا لا بد أن ترتب المعلومة بقدر سياق.

– **المرونة**: هي قابلية المعلومات على التكيف لأكثر من مستخدم وأكثر من تطبيق، لذلك لا بد أن تكون المعلومات متوفرة بشكل مرن يمكن استخدامه من قبل المستويات الإدارية.

– **التقديم**: هي طريقة تقديم المعلومات بشكل مختصر أو تفصيلي، وبشكل كمي أو وصفي، فالمعلومات يمكن أن تكون حاضرة بشكل خبر أو رقم أو رسوم.

–**وسائط الإعلام** : هي الوسيلة التي يمكن أن تقدم بها المعلومات، إذ يمكن أن تقدم المعلومات على ورق مطبوع أو فيديو أو أي وسيلة أخرى.

ج –**بعد المحتوى**: ويصف بعد المحتوى مجال ومحتوى المعلومة ويتعلق بالإجابة على تساؤل (ماذا؟) ويتضمن الجوانب التالية [1]:

– **الدقة**: هي مدى تمثيل المعلومة للموقف أو الحدث الذي تصفه، فالدقة هي خلو المعلومات من الأخطاء إذ تساهم دقة المعلومات في جودة القرار.

– **الثبات والصدق**: هي إعطاء المعلومات نفس النتائج التي أعطيتها التجربة السابقة، وان تكون المعلومات المتجمعة صادقة وشرعية صحيحة وتتطابق مع معطيات الواقع شكلا ومضمونا.

[1]– نفس المرجع السابق، ص281.

– **الواقعية:** هي أن تمثل المعلومات نفس النتائج التي أعطتها التجارب السابقة، وان تكون مرتبطة باحتياجات المستفيدين مع التأكد على خلو المعلومات من التحيز للوصول الى قرارات رشيدة.

–**الملائمة:** هي أن تكون المعلومات ملائمة ووثيقة الصلة ومفيدة في تحسين اتخاذ القرار، فلا بد أن تكون المعلومات ملائمة للموضوع وموجهة خصيصا للمشكلة أو عن حقائق الظاهرة موضوع الدراسة مع تقديم بدائل الحلول المختلفة لها.

–**الشمولية:** قدرة المعلومات على إعطاء صورة كاملة عن المشكلة أو أن حقائق الظاهرة موضوع الدراسة مع تقديم بدائل الحلول المختلفة لها.

–**الإيجاز:** تقديم المعلومات اللازمة لكل مستوى إداري وما يتناسب مع متطلباته من المعلومات إذ لا بد من الإيجاز في المستوى الاستراتيجي دون الخوض في كم كبير من المعلومات عن الموضوع.

–**المدى:** هي كون المعلومات واسعة أو ضيقة، أو بتركيز داخلي أو خارجي، لذا لا بد أن تمثل المعلومات المدى المطلوب وأن تكون الحاجة إليها قائمة فعلا وبشدة.

–**الأداء:** هي قدرة المعلومات في الكشف عن الأداء، والذي يمكن أن يكون بواسطة قياس إتمام الأنشطة وصنع التقدم وتجميع الموارد.

الفرع الخامس: ماهية نظم معلومات الإنتاج

يعتبر التطور التكنولوجي لإدارة العمليات وتعقيد المهام الإنتاجية يتطلب دعم معلوماتي عال وكفء، وهذا ما يبرر الحاجة إلى نظم معلومات الإنتاج ويعد نظام معلومات الإنتاج احد الأنظمة الفرعية الرئيسية في المنظمات.

أولا: تعريف نظم معلومات الإنتاج

بعد تحديد تعريف نظام المعلومات بصفة عامة نتطرق الى تعريف نظم معلومات الإنتاج بصفة خاصة فهناك عدة تعريفات التي وضعت لتحديد ذلك منها ما يلي:

أ –نظام معلومات فرعي لتجهيز الإدارة بمعلومات منظمة عن التدفق الطبيعي للمواد والمنتجات من سلع وخدمات ويغطي النظام كل أنشطة التخطيط والسيطرة على الإنتاج والنقل والعمليات اللوجستية [1].

ب –أما (O'Brien) فقد عرف نظام معلومات الإنتاج بأنه النظام الذي يقوم بدعم وظيفة الإنتاج والتي تتضمن كل الأنشطة المعنية بتخطيط ورقابة عمليات إنتاج السلع والخدمات [2].

[1] – ياسين سعد غالب، **نظم المعلومات الإدارية**، دار اليازوري العلمية للنشر، عمان، 1998، ص67.

[2] – عبد الناصر علك حافظ، حسين وليد حسين عباس، **نظم المعلومات الإدارية بالتركيز على وظائف المنظمة**، ط1، دار غيداء للنشر والتوزيع، عمان، 2014، ص212.

أ -خصائص نظام معلومات الإنتاج:

تتمثل خصائص نظام معلومات الإنتاج في النقاط التالية [1]:

أ -جمع البيانات المتصلة مباشرة بالنشاط الإنتاجي فقط وذلك من داخل ومن خارج المنظمة (المدخلات).

ب -معالجة البيانات آليا لتحويلها الى معلومات (العمليات).

ج- توفير المعلومات الأزمة لمديري الإنتاج سواء مدير إدارة الإنتاج والعمليات أو مدراء الأقسام ورؤساء الشعب والمشرفين الإنتاجيين في هذه الإدارة (المخرجات).

د – لابد إن تتمتع هذه المعلومات بالكمية والدقة والتوقيت المناسب، فلا فائدة من معلومات ناقصة أو غير دقيقة أو تصل متأخرة.

ثانيا: أهمية وأهداف نظام معلومات الإنتاج

تتمحور أهمية وأهداف نظم معلومات الإنتاج في جملة من العناصر تتمثل في ما يلي:

أ – أهمية نظم معلومات الإنتاج

تتجلى أهمية نظام معلومات الإنتاج من خلال قدرته على توفير المعلومات المطلوبة من قبل مديري الإنتاج والعمليات، فمخرجات النظام هي المعلومات والتقارير أو المخططات تعد ضرورية ولا يمكن الاستغناء عنها في أنشطة إدارة الإنتاج التالية:

– جدولة وبرمجة الإنتاج[2]:

تتجلى أهمية جدولة الإنتاج الرئيسة بكونها المدخل الأول والمهم لنظام الإنتاج المتكامل إذ على أساسها يقوم نظام تخطيط الاحتياجات من المواد الصناعية باحتساب الاحتياجات من مكونات التركيبة الفنية لإنتاج المنتوج النهائي بالكمية المطلوبة وبالوقت المتفق عليه من خلال الجدولة الى الإمام وباعتماد المهل الزمنية التجميعية (التراكمية) لغرض إدانة تواريخ الاستحقاق لأوامر الشراء وأوامر الإنتاج والمقصود بالمهل الزمنية التجميعية، بأنها إجمالي الوقت اللازم لانجاز المنتوج النهائي مبتدءا بالحصول على المواد الأولية ومرورا بالعمليات التصنيعية المختلفة لحين إتمام المنتوج.

– تخطيط الطاقة الإنتاجية[3]:

تعد وظيفة تخطيط الإنتاج من ابرز وظائف إدارة الإنتاج والعمليات، فوظيفة التخطيط تعني بتحديد الأهداف

[1]– محمد ابديوي الحسين، **مقدمة في إدارة الإنتاج والعمليات**، ط1، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، 2011، ص39.

[2]– منعم زمزير، **إدارة الإنتاج والعمليات**، ط1، دار زهران للنشر والتوزيع، الأردن، 2012، ص106.

[3]– محمد ابديوي الحسين، **تخطيط الإنتاج ومراقبته**، ط1، دار المناهج للنشر والتوزيع، الأردن، 2012، ص51.

الجزئية التي تسعى المنظمة الى تحقيقها، ثم تحديد الإمكانيات والموارد وخطة العمل اللازمة وأخيرا تحديد الفترة الزمنية اللازمة لتتابع العمليات وانتهاء الأعمال وبالتالي بلوغ الأهداف المحددة.

– تخطيط المستلزمات المادية MRP[1]:

يستخدم نظام MRP قائمة تركيبة المنتوج لتحديد المكونات التي تحتاج الى جدولة، وقائمة تركيبة المنتوج تحتوى على بطاقة المادة BOR لكل مادة يتم إنتاجها، وهذه البطاقة تتضمن وصف مختصر لكل بند ويحدد متى وما هي الكمية التي نحتاجها من كل مادة لتصنيع المنتوج، ويتم تقديم الوصف في شكل رسم هندسي لهيكل المنتوج، وهذا الرسم يجمع المنتوج، ويتم تقديم الوصف في شكل رسم هندسي لهيكل المنتوج، وهذا الرسم يجمع مواد يسمى بعضها عوائل Families والبعض الأخر فروع أو أطفال، والعلاقات بين هذه المكونات يجب توضيحها في الرسم الهندسي، في هذا الرسم يتم وضع عدة مستويات ويكون المنتوج النهائي، أو البند النهائي في قمة الرسم ويأخذ الرقم (0) وكلما اتجهنا الى الأسفل زاد رقم المستوى، إن بطاقة المادة الناتجة عن هيكل المنتوج.

–الرقابة على الإنتاج[2]:

تعرف بأنها مجموعة القواعد والإجراءات التي تهدف الى تنسيق أداء الموارد الإنتاجية المتاحة وتحقيق أعلى مستويات الكفاءة الإنتاجية.

إن إجراءات الرقابة على الإنتاج قابلة للتغيير مع أي تغيير يحصل في المنظمة، في كمية الإنتاج أو في مراحل أو عمليات الإنتاج، وان كانت هذه الإجراءات في إطارها العام على حالها ودون تغيير، كما أن أشكال الرقابة تختلف حسب نوع النشاط، ونمط الإنتاج، وحسب المنظمة.

–ضبط تكاليف الإنتاج[3]:

يهتم نظام التكاليف الإنتاجية بحساب مختلف المصاريف والمدفوعات التي أنفقت في سبيل إنتاج كمية محددة من المنتجات خلال فترة زمنية محددة، حيث يمكن أن نميز ضمن هذا الإطار بين ثلاث أنواع لأنظمة التكاليف التي تختلف باختلاف طريقة الإنتاج بما يساعد على تخطي جملة العقبات التي يواجهها كل منها، وبالتالي فنجد أنظمة تكاليف المراحل التي تستعمل حالة تجانس الإنتاج واستمرارية العمليات (خطوط الإنتاج) فمثل هذه

[1]– نفس المرجع السابق، ص174.

[2]– نفس المرجع السابق، ص121.

[3]– بن يوسف أعمر شريف، **إدارة الإنتاج عبر كل من التخطيط والرقابة**، "دراسة ميدانية على مؤسسة إنتاج المياه المعدنية" مذكرة لنيل شهادة ماجستير في العلوم التسيير، جامعة سعد دحلب، البليدة، 2006، ص111.

الطريقة تعتمد على مبدأ المتوسطات غير مبدأ التتابع والتخصيص، النوع الثاني المتمثل في أنظمة تكاليف الأوامر يستعمل حالة الإنتاج وفقا لأوامر، وأخيرا نذكر أنظمة تكاليف العقود التي تستخدم حالة وقوع الإنتاج بسبب عقد مبرم بين المؤسسة والعميل ينص على أن يتم التصنيع بالانتقال إلى مكان وموقع هذا العميل .

-إعداد الموازنات التقديرية للإنتاج [1]:

تعرف موازنة برنامج الإنتاج على أنها تقدير كمية الإنتاج لفترة محددة عادة ما تكون سنة، حيث استنادا للميزانية التقديرية للمبيعات ولمستوى المخزون من المنتجات التامة الصنع لأول وآخر الفترة يمكننا تحديد تلك الكميات الواجب إنتاجها.

ب- أهداف نظم معلومات الإنتاج

ويسعى نظام معلومات الإنتاج إلى تحقيق جملة من الأهداف منها[2]:

أ- مساعدة العملية الإنتاجية في سرعة الاستجابة لاحتياجات الزبائن .

ب- تقديم المعلومات في الوقت المناسب، والتي تمكن من تحليل العمليات الإنتاجية في الوقت الحالي والمستقبلي.

ج- تحسين درجة التنسيق بين إدارة الإنتاج والإدارات الأخرى .

د- دعم متخذي القرار ومراقبة العمليات الإنتاجية ومساعدة النظام الرقابي للإنتاج .

يتم تحقيق هذه الأهداف من خلال المعلومات التي يوفرها نظام معلومات الإنتاج، والتي يتم تداولها داخل هذا النظام، ونجد نوعين من المعلومات:

- **المعلومات الثابتة:** هي المعلومات التي تتغير بصورة بطيئة مثل المنتجات المراد تصنيعها، وسائل الإنتاج تشكيلة المنتجات.

- **المعلومات المتغيرة:** هي المعلومات التي تتغير بصورة سريعة مثل طلبيات الزبائن، التموينات بالمواد الأولية، حالة المخزون، التكاليف.

كما ذكرنا سابقا فإن أي نظام معلومات يتكون من المدخلات المتمثلة في البيانات، عمليات المعالجة والمخرجات المتمثلة في المعلومات، هذه الأخيرة تتمثل في مجموعة من التقارير منها[3]:

أ- تقرير يومي عن بيانات الإنتاج من المنتجات المختلفة للمؤسسة ؛

ب- تقرير شهري لمتابعة نشاط الإنتاج يوضح المنتجات الفعلية خلال الشهر مقارنة بالمنتجات المخططة، مع

---

[1]- نفس المرجع السابق، ص115.

2- دالي علي لمياء، **دور نظام معلومات الإنتاج في مراقبة الإنتاج** –دراسة ميدانية بمؤسسة صناعة الكوابل فرع جنرال كابل بسكرة-، أبحاث اقتصادية وإدارية، بسكرة، العدد السادس عشر، ديسمبر2014، ص275.

3- محمد الصيرفي، **إدارة الإنتاج والعمليات**، دار الفكر والجامعي، الإسكندرية، 2007، ص31.

توضيح النسب المئوية لذلك ؛

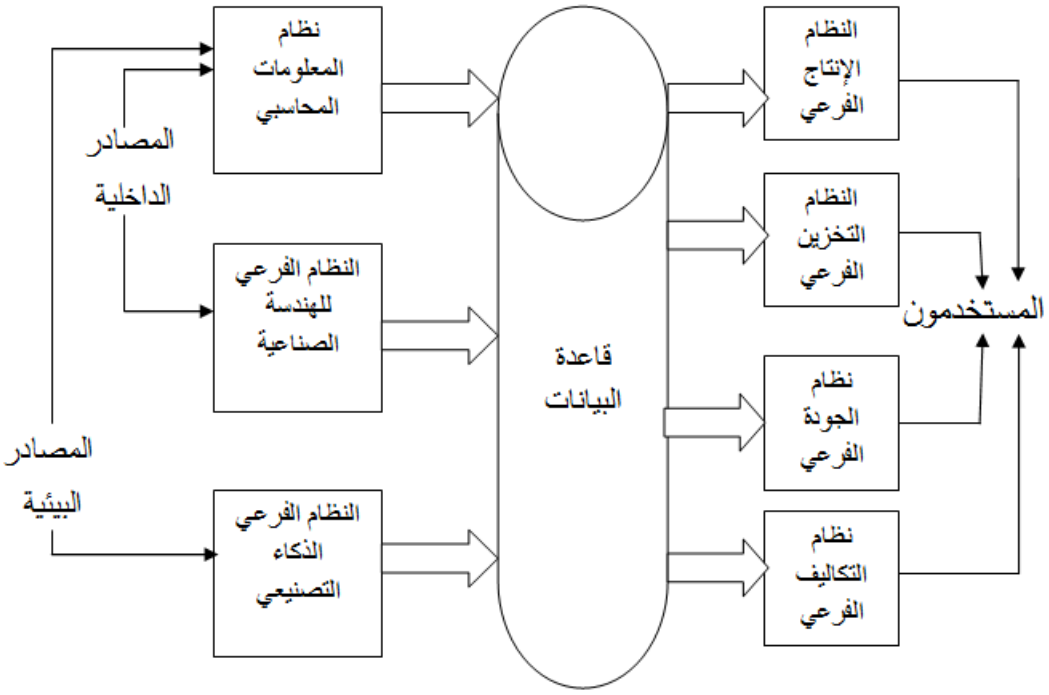
ج- تقرير فصلي أو سنوي لمتابعة الإنتاج ؛

د- تقرير إحصائي عن تطور الإنتاج في فترات سابقة يوضح فيه الإنتاج المستهدف والنسب المحققة من الإنتاج المخطط.

الفرع السادس: مكونات الأساسية لنظام معلومات الإنتاج

إن من أهم مكونات الإنتاج هي التطبيقات التي تعتمد على الحاسوب أساسا لها. وتخدم العمليات الإنتاجية والشكل التالي يوضح المكونات الأساسية لهذا النظام.

الشكل رقم (1-1): يوضح نموذج نظام معلومات الإنتاج



Source: Mcleod Raymon, management information systems, 7edition, Prentice-Haii International, inc, new jersey, USA, 1998, p493.

من الشكل السابق يتضح أن مكونات الأساسية لنظام معلومات الإنتاج تتمثل فيما يلي:

أولا: مدخلات نظام معلومات الإنتاج

تبدأ نظم المعلومات من الحصول على المدخلات (البيانات) التي تمد المادة الأولية لتوفير المعلومات اللازمة. إذ تعمل نظم المعلومات من اجل الحصول على البيانات المطلوبة من عدة مصادر داخلية وخارجية.

وهكذا فأن بعض موارد المعلومات هي خارجية ولكن اغلبها يكون داخليا بشكل أساسي. وان مصادر المعلومات الخاصة بنظام المعلومات الإنتاجي تتكون من التالي [1]:

[1]- علاء عبد الرزاق السالمي، مرجع سبق ذكره، ص: 331-332.

أ -أنظمة معالجة البيانات: وظيفة هذا النظام تجميع البيانات التي تصف العمليات الإنتاجية في المصنع، وأفضل الطرق لانجاز هذه الوظيفة هو استخدام حاسوب مركزي معتمد على قاعدة بيانات متصلة بمحطات طرفية موزعة في مواقع مختلفة بتصنيع وتخزين المنتجات.

ج -**نظام الهندسة الصناعية:** وظيفة هذا النظام دراسة عمليات الإنتاج وتقديم التوصيات اللازمة بشأن تحسينها وتطويرها، ومن الأنشطة الأخرى لهذا النظام عملية وضع المواصفات، والتي تعتبر عنصرا مهما في تطبيق سياسة الإدارة بالاستثناء، حيث يقوم النظام بتحديد المواصفات القياسية للمواد الخام، وأيضا المنتجات في كل مرحلة من مراحل التصنيع وتخزينها في قاعدة البيانات، حيث يتم إدخال هذه البيانات ثم تتم مقارنتها مع البيانات المدخلة من خلال نظام البيانات الذي سبق أن تم ذكره سابقا، ومن خلال هذه المقارنة يتم الكشف عن أي انحرافات أثناء عملية تدفق المواد عبر المصنع، وفي هذه الحالة يقوم النظام بإبلاغ الإدارة فورا للتدخل واتخاذ القرارات المناسبة لمعالجة هذه الانحرافات، ولذلك أطلق على هذا الأسلوب في الإدارة أي أن الإدارة تتدخل في الحالات الاستثنائية وهي حالات حدوث انحرافات عن الأداء المستهدف.

ح - **نظام مخابرات الإنتاج:** وظيفة هذا النظام تجميع بيانات تصف عناصر البيئة الخارجية المرتبطة بأداء وظيفة الإنتاج مثل العمال والموردين، فالعنصر البشري يعتبر عنصرا مهما بل من أهم العناصر في العملية الإنتاجية،فهو الذي يقوم بصيانة أجهزتها وهو المسؤول عن التحكم في كيفية استخدام الموارد الأخرى من مواد وأجهزة، كما أن الموردين يوفرون احتياجات المؤسسة من المواد والتجهيزات الأخرى المختلفة، وعادة ترغب الإدارة في معرفة معلومات عن هذه العناصر، ويتم تحديث هذه المعلومات بشكل مستمر، وهذا النظام يقوم بتحقيق هذه المعلومات.

أن الأنظمة الفرعية ومخرجات نظام معلومات الإنتاج تراقب وتسيطر على تدفق المواد الأولية للمنتجات والخدمات عبر المنظمة، إن الهدف منها هو تقديم منتجات تطابق احتياجات الزبائن ابتداء من المواد الأولية المقدمة من قبل المجهزين وصولا الى المنتجات النهائية المقدمة الى الزبائن بأقل تكلفة ممكنة، وتجدر الإشارة هنا الى الأنشطة الأنظمة الفرعية تدعم العمليات المتعلقة بإضافة القيمة، وكذلك فان هذه الأنظمة تدعم المنظمة في المنتجات التي تميزها عن منافسيها وهكذا يمكن القول إن نجاح المنظمة يمكن إن يعتمد وبشكل كبير على وظيفة الإنتاج، وفي التالي بعض الأنواع الشائعة لهذه الأنظمة الفرعية [1]:

[1]- عبد الناصر علك حافظ – حسين وليد حسين عباس، نفس المرجع سبق ذكره، ص ص215-216.

أ -**النظام الفرعي الإنتاج** : خلال المراحل الأولى من عملية تطوير المنتوج تشترك العديد من الأقسام الهندسية في عملية التصميم حيث تشترك في تحديد الحجم والمكونات المستعملة وغالبا ما يتم التعاون بين مهندسي التصميم ومهندسي الإنتاج لإعداد التصميم النهائي وفي كثير من الأحيان يتم الاعتماد على ما يعرف ب(CAD) التصميم بمساعدة الحاسوب ويمكن إن يعرف (CAD) بأنه استخدام أجهزة الحاسوب لتصميم المنتجات وتوثيق العمليات المتعلقة بذلك بجميع مراحلها بالاعتماد على قاعدة البيانات المتوفرة لدى الشركة.

ب- الأنظمة الفرعية للتخزين: وظيفة هذا النظام تسجيل حركة المخزون وتكاليف الاحتفاظ به، ويوجد العديد من النماذج الخاصة بالمخزون التي يمكن من خلالها أن تتوافر لدى إدارة الإنتاج معلومات عن حركة المخزون وتكاليفه، بما يساعد في صنع قرارات تحديد الحجم الأفضل للمشتريات [1].

ج- الأنظمة الفرعية الجودة: وظيفة هذا النظام الرقابة على الجودة من لحظة تسلم المواد الداخلة في العملية الإنتاجية، ومرورا بكل عملية التصنيع لتحقيق مستوى معين للجودة في منتجاتها. والرقابة على الجودة يمكن أن تتم من خلال نظام معلومات الإنتاج عند كل مرحلة من مراحل التصنيع باستخدام الوحدات الطرفية المتوافرة في المصانع الخاص بنظام معالجة البيانات [2].

د -الأنظمة الفرعية بالرقابة على التكاليف: وهو استعمال الحاسبات الالكترونية للسيطرة على المعالجة المادية المستمرة، فان العديد من الحواسيب المستعملة في السيطرة على العملية تعتبر أنظمة كومبيوترية ذات أغراض خاصة، إن الأنظمة المستعملة بشكل مباشر للسيطرة على المعدات الخاصة بعملية الإنتاج تعرف بأنظمة الإنتاج بواسطة الحاسوب وهذه الأنظمة تمتلك القدرة في السيطرة على مختلف المكائن المستخدمة في عملية الإنتاج [3].

[1]- علاء عبد الرزاق السالمي، نظم إدارة المعلومات، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2003، ص334.

[2]- علاء عبد الرزاق السالمي، مرجع سبق ذكره، ص334.

[3]- عبد الناصر علك حافظ، حسين وليد حسين عباس، مرجع سبق ذكره، ص217.

المطلب الثاني: ماهية الميزة التنافسية

نظرا للتطور السريع للأحداث على مستوى المحيط الخارجي لمؤسسات وانطلاقا من فكرة النظام المفتوح، يمكن القول انه لا يمكن للمؤسسات أن تبقى بمعزل عن هذه التغيرات غير ساكنة إذا لابد لها أن تنتهج سبل التنافسية وتتوفر على قدرات وتحقق مزايا تنافسية تضمن لها البقاء والنمو والتفوق على منافسيها.

الفرع الأول: مفهوم الميزة التنافسية وخصائصها

تسعى المؤسسات في البيئة التنافسية للحصول على مزايا تنافسية، قصد التفوق على منافسيها ضمن قطاع النشاط، ولتحقيق ربحية متواصلة والوصول الى الريادة، منه نتطرق الى مفهوم الميزة التنافسية والتعرف على خصائصها.

أولا: مفهوم الميزة التنافسية

تعرف الميزة التنافسية على أنها "قدرة المنظمة على صياغة وتطبيق الاستراتيجيات التي تجعلها في مركز أفضل بالنسبة للمنظمات الأخرى العاملة في نفس النشاط "[1].

وتعرف أيضا على أنها: "مجال تتمتع فيه المؤسسة بقدرة أعلى من منافسيها في استغلال الفرص الخارجية أو الحد من أثر التهديدات، وتتبع الميزة التنافسية من قدرة المؤسسة على استغلال مواردها المادية أو البشرية، فقد تتعلق بالجودة أو التكنولوجي، أو القدرة على خفض التكلفة أو الكفاءة التسويقية أو الابتكار أو التطوير أو وفرة الموارد المالية، أو تميز الفكر الإداري، أو امتلاك موارد بشرية مؤهلة "[2].

عرفها بوربر على أنها: "تنشأ أساسا من القيمة التي تستطيع مؤسسة ما أن تخلقها لعملائها بحيث يمكن أن تأخذ شكل أسعار أقل بالنسبة أسعار المنافسين بمنافع متساوية،أو بتقديم منافع منفردة في منتج تعوض بشكل واسع الزيادة السعرية المفروضة "[3].

ثانيا: خصائص الميزة التنافسية

من أهم خصائصها ما يلي[4]:

- أن تكون متجددة وفق معطيات البيئة الخارجية من جهة وقدرات وموارد المؤسسة الداخلية من جهة أخرى.
- أن تكون مرنة بمعنى يمكن إحلال ميزات تنافسية بأخرى بسهولة ويسر وفق اعتبارات التغيرات الحاصلة في البيئة الخارجية.

---

[1]- معاني فهمي حيضر، **نظم المعلومات مدخل لتحقيق الميزة التنافسية**، القاهرة، الدار الجامعية للنشر، 2002، ص8.

[2]- جمال الدين محمد مرسي وآخرون، **التفكير الإستراتيجي و الإدارة الإستراتيجية**، منهج تطبيقي، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2002، ص174.

[3] -Michel portar, **l'avantage concurrentl devancer ses concurrents et maintenir son avance**, dunod paris, 1999,p 08.

[4]- طاهر محسن منصور الغالبي، وائل محمد صبحي إدريس، **الإدارة الإستراتيجية**، منظور منهجي متكامل، دار وائل للنشر، ط12، الأردن،2009، ص309.

– أن تكون متميزة ومستدامة بمعنى أن تحقق المؤسسة السبق على المدى الطويل وليس المدى القصير .

– أن يتناسب استخدام هذه الميزات التنافسية مع الأهداف والنتائج التي تريد المؤسسة تحقيقها في الأمدين القصير والبعيد.

– إن الميزات التنافسية تتسم بالنسبية مقارنة بالمنافسين أو مقارنتها في فترات زمنية مختلفة فهذه الصفة تجعل فهم الميزات في إطار مطلق صعب التحقيق.

الفرع الثاني: أنواع الميزة التنافسية ومحدداتها

يمكن التمييز بين نوعين من الميزة التنافسية للمؤسسة وهما ميزة التكلفة الأقل وميزة التميز، وكذلك تحدد محدداتها من خلال بعدين هما حجم الميزة التنافسية ونطاق التنافس وسنتطرق لهما بالتفصيل في ما يلي:

أولا: الأنواع الرئيسية للميزة التنافسية

تنقسم الميزة التنافسية إلى نوعين وهما :

أ– ميزة التكلفة الأقل: يمكن للمؤسسة ما أن تحوز ميزة التكلفة الأقل إذا كانت تكاليفها المتراكمة بالأنشطة المنتجة للقيمة الأقل من نظيرتها لدى المنافسين، وللحيازة عليها يتم الاستناد إلى مراقبة التعلم بحيث أن التعلم هو نتيجة للجهود المتواصلة والمبذولة من قبل الإطارات والمستخدمين على حد السواء لذلك يجب ألا يتم التركيز على تكاليف اليد العاملة فحسب، بل يجب أن يتعداه إلى تكاليف النفايات والأنشطة الأخرى المنتجة للقيمة فالمسيرون مطالبون بتحسين التعلم وتحديد أهدافه، وليتم ذلك يستند إلى مقارنة درجة التعليم بين التجهيزات والمناطق ثم مقابلتها بالمعايير المعمول بها في القطاع [1].

ب– ميزة التميز : تتميز المؤسسة عن منافسيها عندما يكون بمقدورها الحيازة على خصائص فريدة تجعل العميل يتعلق بها، وحتى يتم الحيازة على هذه الميزة يسند إلى عوامل تدعى بعوامل التفرد والتي نميز من بينها التعلم وأثاره بحيث قد تنجم خاصية التفرد لنشاط معين، عندما يمارس التعلم بصفة جيدة، فالجودة الثابتة في العملية الخدماتية والإنتاجية يمكن تعلمها، ومن ثم فإن التعلم يتم امتلاكه بشكل شامل كفيل بأن يؤدي إلى تميز متواصل [2].

ثانيا: محددات الميزة التنافسية

تتحدد الميزة التنافسية للمؤسسة من خلال متغيرين هامين وهما:

[1] – فلاق محمد، **عمليات إدارة المعرفة وتأثيرها في تحقيق الميزة التنافسية دراسة حالة لمجموعة الاتصالات الأردنية**، الملتقى الدولي الرابع حول المنافسة والإستراتيجيات التنافسية للمؤسسات الصناعية خارج قطاع المحروقات في الدول العربية، جامعة الشلف، ص10.

[2] – المرجع نفسه، ص10.

حجم الميزة التنافسية ونطاق التنافس[1]:

أ- حجم الميزة التنافسية: يتحقق للميزة التنافسية قيمة الاستمرارية إذا أمكن للمؤسسة المحافظة على ميزة التكلفة الأقل أو تمييز المنتج في مواجهة المؤسسات المنافسة، وبشكل عام كلما كانت الميزة أكبر كلما تطلب ذلك جهودا أكبر من المؤسسات المنافسة للتغلب عليها أو للحد من أثرها، ومثلما هو الحال بالنسبة لدورة حياة المنتجات الجديدة فإن للميزة التنافسية دورة حياة تبدأ هي الأخرى بمرحلة التقديم أو النمو السريع ثم يعقبها مرحلة التبني من قبل المؤسسات المنافسة، ثم مرحلة الركود في حالة قيام المؤسسات المنافسة بتقليد ومحاكاة الميزة التنافسية ومحاولة التفوق عليها، وكذا تظهر مرحلة الضرورة أو بمعنى أخر الحاجة إلى تقدم تكنولوجي جديد لتخفيض التكلفة أو تدعيم ميزة تمييز المنتج، ومن هنا تبدأ المؤسسة في تجديد أو تطوير وتحسين الميزة الحالية أو إبداع ميزة تنافسية أكبر للمستهلك أو العميل.

ب- نطاق التنافس أو السوق المستهدف: يعبر النطاق عن مدى اتساع أنشطة وعمليات المؤسسة بغرض تحقيق مزايا تنافسية، فنطاق النشاط على مدى واسع يمكن أن يحقق وفرات في التكلفة عن المؤسسات المنافسة ومن أمثلة ذلك الاستفادة من تقديم تسهيلات إنتاج مشتركة، خبرة فنية واحدة، استخدام نفس منافذ التوزيع لخدمة قطاعات سوقية مختلفة، أو في مناطق مختلفة، أو صناعات مترابطة وفي مثل هذه الحالة تتحقق اقتصاديات المدى وخاصة في حالة وجود علاقات متداخلة ومترابطة بين القطاعات السوقية أو المناطق أو الصناعة التي تغطيها عمليات المؤسسة، ومن جانب أخر يمكن للنطاق الضيق تحقيق الميزة التنافسية من خلال التركيز على قطاع سوق معين وخدمته بأقل تكلفة أو إبداع منتج مميز له، وهناك أربعة أبعاد محددة لنطاق التنافس من شانها التأثير على الميزة التنافسية هي: القطاع السوقي، النطاق الرأسي، النطاق الجغرافي، ونطاق الصناعة [2].

الفرع الثالث: أبعاد الميزة التنافسية

يشير Hani AL-Hawary الى إن الميزة التنافسية صعبة التقليد وعلى الشركات إن تخلق حواجز حتى لا يمكن الوصول إليها، ويؤكد على إن الشركات إن تستوعب مصادر جديدة من المهارات والتقنيات والكفاءات الأساسية[3].

أ -التكلفة: يجب على المنظمات إن تراعي الحل الوسط بين التكلفة وما تقدمه من خصائص للسلع والخدمات فاغلب المنظمات تسعى الى تخفيض التكلفة وتطبيق المراقبة المستمرة على المواد الخام

[1]- آسية دهنون، **دور الجودة الشاملة في تحقيق الميزة التنافسية**، مذكرة ماستر في اقتصاد عمومي وتسيير المؤسسات، جامعة حمه لخضر، الوادي، 2015، ص33.

[2]- نفس المرجع سابق، ص34.

[3]- عز الدين على سويسي، نعمه عباس الخفاجي، **الميزة التنافسية وفق منظور استراتيجيات التغيير التنظيمي**، دار الأيام للنشر والتوزيع، الأردن، 2015، ص:72، 73.

وتحقيق مستويات اعلي من الإنتاجية.

ب –الجودة: يمكن تحقيق الجودة من خلال إضافة سمات فريدة للمنتجات التي تقدمها سواء كانت سلع أو خدمات لتعزيز جاذبيتها التنافسية، وذلك للاستفادة العملاء من المرحلة النهائية في تقديم المنتجات، وتحقيق الجودة يتم من خلال تصميم المنتج للتكيف مع وظيفته ونوعيته، وتتوقف على القدرة التنظيمية لتحويل المدخلات الى مطابقة النواتج.

ج –وقت الدخول للسوق: يمكن للمنظمات إن تنظر الى عامل الوقت ميزة تنافسية فيما بينها، على اعتبار وقت التسليم هو مصدر للميزة التنافسية، ويعتبر مؤشر لتطوير المنتجات وتقديمها الى العملاء حسب الجداول الزمنية المتفق عليها.

د –اعتمادية توصيل المنتج: تستجيب عادة المنظمات الى خدمات ما بعد البيع وتتمثل في اعتمادية توصيل المنتج أو الخدمة الى الزبائن، في حين التوصيل يعتبر شكلا من أشكال التمايز وبعدا تنافسيا ونجد الكثير من المنظمات تسعى الى تقديم هذه الخدمة كونها تمثل ميزة تنافسية، وينشا عادة عن هذه الاعتمادية وصول المنتجات الى أصحابها سليمة وبقدر عال من الموثوقية .

هـ –**إبداع المنتج:** تتعد رغبات الزبائن من حيث المفاضلة بين المنتجات أحيانا وعليه فان المنظمات تقوم بتطوير منتجاتها حتى تتلاءم ما تقدمه مع رغبات زبائنها، أو تقديم منتجات ذات خصائص فريدة عن باقي منافسيها في السوق، بحيث تحمل خصائص فريدة.

الفرع الرابع: مصادر الميزة التنافسية ومعايير الحكم على جودتها

تعد الميزة التنافسية وسيلة لتكوين رؤية جديدة للمستقبل الذي تريده المؤسسة لنفسها، ومجالات البحث عن الفرص ويستدعي هذا معرفة المصادر التي تستمد منها الفرص، ومنه سنتطرق لمختلف المصادر التي تساهم في بناء الميزة التنافسية ومعايير الحكم على جودتها.

أولا: مصادر الميزة التنافسية

لا شك فيه أن أغلب المنظمات تسعى جاهدة في الحصول على الميزة التنافسية، على الصعيد المحلي والعالمي، ولذلك نجد العديد من منظمات الأعمال هدفها الوصول إلى ميزة تنافسية تجعلها تستحوذ على السوق وهذا يعزز من مكانتها للحصول على ميزة تنافسية لا بد من البحث في مصادرها وهي كما يأتي[1]:

أ –التكنولوجيا والابتكار: الابتكار والإبداع له دور هام في الدول الاقتصادية، حيث أن الشركات المبتكرة

[1]– عز الدين علي سويسي، نعمه عباس الخفاجي، مرجع سابق، ص ص73-75.

لتسويق الأبحاث والنتائج يخلق لديها قيمة مضافة جديدة وغير موجودة، علاوة عن ذلك فان المنظمات تحصل على حصة هامة من القيمة التي تم إنشائها حديثا .

ويشمل الابتكار كل من المنتجات والخدمات وكذلك الابتكارات العلمية وأبدع المنتجات بمعنى أنها منتجات جديدة فهناك أهمية متزايدة للابتكار والإبداع وكذلك إلى الدور الذي لعبته القدرات التكنولوجية الحديثة في مسار نمو الشركات، حيث أن الشركات الأكثر إبداعا وابتكارا لها الأفضلية في تقديم المنتجات والخدمات وهي محاولة لتحسين قدرتهم الداخلية بشكل مستمر.

وبالتالي فان الابتكار والتكنولوجيا لهم دور بارز في حصول المنظمات على الميزة التنافسية من خلال ابتكارات تضاف إلى المنتج أو ابتكارات جديدة، وهذا يرجع الى الاكتشافات العلمية ونتائج الأبحاث.

ب -الموارد البشرية: مصطلح يستخدم لوصف الأفراد الذين يشكلون القوى العاملة للمنظمة، كما يمكن للمنظمات خلق قيمة مضافة يصعب على المنافسين تقليدها من خلال تطوير هذه الموارد والتي تتمثل في الميزة التنافسية ويمكن استخدام المصادر التقليدية للميزة التنافسية مثل الموارد المالية والطبيعية والتكنولوجية لخلق قيمة مضافة، حيث أن هذه المصادر يمكن الوصول إليها بشكل متزايد وسهلة التقليد وهي أقل أهمية للميزة التنافسية مقارنة مع نظام العمل وسياسات الموارد البشرية، والتي تعتبر مصدر هاما للميزة التنافسية المستدامة، كما أن أفضل الممارسات للإستراتيجية الموارد البشرية تتمثل في النقاط التالية :

- فرص وظيفية داخلية خاصة بالتنظيم.
- يوفر نظام التدريب فرص تدريبية مكثفة.
- عمليات التنشئة الاجتماعية التي تخلق المهارات المطلوبة .
- تقييم الأداء القائم على النتائج.
- الأمن الوظيفي الذي يعكس الشعور بالأمان للعاملين والاستمرار في وظائفهم.
- مشاركة العاملين في صنع واتخاذ القرار والأخذ بمقترحا تهم لتحسين المنظمة.

وان تحقيق أهداف المنظمة الإستراتيجية لا تتم إلا بالموارد البشرية، ولا يمكن أن تكتمل إلا بالتوافق مع الأفراد المؤهلين وأصحاب الخبرات والمهارات الذي يمثلون العنصر الأهم في المنظمة .

ج -الهيكل التنظيمي: إن هيكلة المنظمة تعتمد على العديد من الطرق المختلفة وعلى أهدافها، حيث تمثل الضغوط التنافسية المتزايدة في بيئة الأعمال، يجعلها تركز على الكفاءات الأساسية بحيث يدعم ميز تها التنافسية ويعكس عملية الضغوط على تغيير الهياكل التنظيمية، ومثلا على ذلك وظيفة واحدة متعددة الأقسام، وتعتبر

الهياكل التنظيمية الفعالة هي التي تربط علاقات العمل المختلفة لتنظيم وتحسين كفاءة الوحدات التنظيمية ونتيجة لتغيير الظروف أثناء أداء العمل تسمح بعض المنظمات بتطبيق بعض المهارات الفردية حتى تكون ذات مرونة عالية لتطبيق الإبداع وتوسيع الأعمال التجارية .

ثانيا: معايير الحكم على جودة الميزة التنافسية

تحدد جودة الميزة التنافسية بثلاثة ظروف وهي [1]:

أ- مصدر الميزة: يمكن ترتيب الميزة التنافسية وفق درجتين:

•**مزايا من مرتبة منخفضة:** مثل التكلفة الأقل لكل من قوة العمل والمواد الخام، وبحيث يسهل نسبيا تقليدها ومحاكاتها من قبل المؤسسات المنافسة؛

•**مزايا من مرتبة مرتفعة:** مثل تميز المنتج، السمعة الطيبة بشأن العلامة استنادا إلى مجهودات تسويقية متراكمة أو علاقات وطيدة مع الزبائن محكومة بتكاليف تبديل مرتفعة .

ويتطلب تحقيق المزايا من الرتبة المرتفعة ضرورة توافر مهارات وقدرات من مستوى مرتفع، وكذا على تاريخ طويل من الاستثمارات المستمرة و المتراكمة في التسهيلات المادية، والتعلم المتخصص، والبحوث والتطوير،التسويق. ويترتب على أداء هذه الأنشطة خلق مجموعة من الأصول الملموسة وغير الملموسة وفي شكل سمعة طيبة، علاقات وثيقة مع الزبائن، وحصيلة من المعرفة المتخصصة .

ب- عدد مصادر الميزة التي تمتلكها المؤسسة: في حال اعتماد المؤسسة على ميزة واحدة مثل تصميم المنتج بأقل تكلفة أو القدرة على شراء مواد أولية رخيصة الثمن، فإنه يمكن للمنافسين التغلب على أثار تلك الميزة. أما في حال تعدد مصادر الميزة، فإنه يصعب على المنافس تقليدها جميعا .

ج- درجة التحسين والتطوير والتجديد المستمر في الميزة: تتحرك المؤسسات نحو خلق مزايا جديدة وبشكل أسرع قبل قيام المؤسسات المنافسة بتقليد الميزة القائمة حاليا. لذا يتطلب الأمر قيام المؤسسات بتغيير الميزة القديمة وخلق مزايا تنافسية جديدة ومن مرتبة مرتفعة .

إذن لا يكفي أن تحوز المؤسسة على ميزة تنافسية فحسب، بل يجب أن يكون بمقدورها معرفة أداء هذه الميزة والحكم على سدادها، ولا يكون ذلك استنادا إلى معايير معبرة تختار وفقا للقواعد المعمول بها في قطاع النشاط.

[1] - -مرسي نبيل خليل، **الميزة التنافسية في مجال الأعمال**، الإسكندرية، مركز الإسكندرية للكتاب، 1998، ص ص90-100.

المبحث الثاني: الدراسات السابقة

المطلب الأول: الدراسات السابقة العربية

1 -دراسة **محمد سلامة المصاورة** ، بعنوان: **دور جودة نظام معلومات الإنتاج في تحقيق الميزة التنافسية في الشركات الأردنية"** ، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، الأردن، العدد السابع والأربعون، 2016.

وهدفت هذه الدراسة الى تحديد مدى تأثير كل بعد من أبعاد جودة نظم معلومات الإنتاج في تحقيق الميزة التنافسية للشركات الصناعية العاملة في المملكة الأردنية الهاشمية.

ومن أهم نتائج الدراسة[1]:

وجود علاقات ارتباط معنوية ما بين جودة نظم معلومات الإنتاج بإبعاده المختلفة والميزة التنافسية بعناصرها المختلفة، ويعزى ذلك إلى الأهمية التي تتبناها إدارة الشركات المبحوثة إلى جودة تطبيق نظم المعلومات بما لها من أثر واضح في سرعة الحصول على المعلومة والسرعة في اتخاذ القرارات بما يعزز مفهوم الميزة التنافسية.

- بوجود أثر ذو دلالة إحصائية لجودة نظم معلومات الإنتاج بأبعادها الثلاث (بعد الشكل وبعد التوقيت وبعد المحتوى) في الإبداع والابتكار وفي تحقيق الميزة التنافسية.

ومن أهم التوصيات:

- ضرورة شمول المعلومات التي يقدمها النظام لخدمة الأنشطة التي تمارسها الشركات من حيث أبعاد جودة نظام الإنتاج.

- ربط قرارات الإنتاج بالمعلومات التي يقدمها النظام لما لذلك من اثر في تحسين الميزة التنافسية.

2 -دراسة **دالي على لمياء** ، بعنوان " **دور نظام ملومات الإنتاج في مراقبة الإنتاج** "، دراسة ميدانية بمؤسسة صناعة الكوابل فرع جنرال كابل بسكرة، أبحاث اقتصادية وإدارية، جامعة محمد خيضر بسكرة، العدد السادس عشر، 2014.

وهدفت هذه الدراسة الى التعرف على أهمية نظام المعومات الإنتاج داخل المؤسسة وتوضيح كيفية مساهمته في مراقبة الإنتاج.

من أهم النتائج الدراسة[2]:

-تتضمن مراقبة الإنتاج في مؤسسة صناعة الكوابل الرقابة على كمية المنتج، ووقت الإنتاج وجودته.

[1]- محمد سلامة المصاوره، مرجع سبق ذكره، ص286-287.

[2]- دالي علي لمياء، مرجع سبق ذكره، ص283-284.

–يعتبر نظام معلومات الإنتاج بالمؤسسة، نظاما مسئولا عن توفير المعلومات الضرورية لاتخاذ القرارات الإنتاجية.

–نظام معلومات الإنتاج لا يساهم بشكل فعال في مراقبة الإنتاج، نظرا لكون مشاكل عدم احترام الطول المطلوب والآجال المحددة لا تزال قائمة، وهذا راجع لعدم تقديم نظام معلومات الإنتاج لمعلومات دقيقة حول الكمية الفعلية أو الوقت الفعلي للإنتاج، أو عدم توفر معلومات صحيحة وحديثة حول أسباب الانحرافات وبالتالي فالإجراءات التصحيحية لا تكون فعالة.

3 –دراسة **محمد رفرافي** ، بعنوان **"دور تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية"**، بمؤسسة المطاحن الكبرى للجنوب أوماش ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في العلوم التجارية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2014.

هدفت هذه الدراسة الى التعرف الى دراسة وتحليل العلاقات الموجودة بين تكنولوجيا المعلومات والميزة التنافسية في المؤسسة الاقتصادية، ومعرفة مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحقيق أهداف الميزة التنافسية في المؤسسة الاقتصادي.

واهم من نتائج الدراسة[1]:

–أظهرت أراء العمال من خلال التحدث معهم على أن تكنولوجيا المعلومات لديها أثر إيجابي على عناصر الميزة التنافسية، الأمر الذي يشير إلى أهمية تكنولوجيا المعلومات بالنسبة للمؤسسة والأفراد العاملين.

–تكنولوجيا المعلومات ساعدت عناصر الميزة التنافسية في عدة جوانب منها : السرعة والثقة في الأداء وتقليص التكاليف.

–ساعدت تكنولوجيا المعلومات في القضاء على بعض ضغوطات العمل المترتبة عن النظام الكلاسيكي، ككثرة الأوراق، ضيق أماكن العمل بسبب كثرة الرفوف، الغموض في بعض الأحيان في تأدية المهام نتيجة صعوبة الحصول على المعلومة، أما اليوم فبفضل التسهيلات والمزايا التي أتاحتها تكنولوجيا المعلومات يمكن تفادي هذه الصعوبات، مما يساهم في تأدية العمل بشكل أفضل.

من أهم التوصيات:

–تكوين وتمكين العمال من استعمال التكنولوجيا بشكل مكثف وقوي، فاستخدام تكنولوجيا المعلومات بشكل ضئيل داخل المؤسسة لا يسمح بالاستفادة من منافعها، ولا يساعد في تحقيق الأرباح وتقليص التكاليف.

–ضرورة تبني المؤسسة استراتيجيات تكوين وتعزيز البني التحتية لتكنولوجيا المعلومات ومحاولة الاستفادة

[1]– محمد رفرافي، **مرجع سبق ذكره**، ص124-125.

من تطبيقاتها في تحسين أداء المؤسسة بشكل عام وعناصر الميزة التنافسية بشكل خاص.

-إحداث نظام يعمل على تكامل عناصر الميزة التنافسية مع تكنولوجيا المعلومات، يأخذ على عاتقه مواكبة التطورات التكنولوجية السريعة وتسخيرها لأعمال المؤسسة .

4 -دراسة **بوغليطة الهام** بعنوان "أ **همية ودور نظم المعلومات في اتخاذ القرارات في قطاع المحروقات بسكيكيدة"**، مجلة الباحث لكلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة 20اوت1955 بسكيكدة، العدد13، 2013.

هدفت هذه دراسة الى التعرف على طبيعة العلاقة بين نظم المعلومات واتخاذ القرارات، والتوصل الى بعض النتائج التي من شانها أن تساهم في زيادة فعالية نظم المعلومات في اتخاذ القرارات.

ومن أهم النتائج الدراسة:

-لنظم المعلومات أهمية ودور فعال في اتخاذ القرارات في مؤسسات قطب المحروقات بولاية سكيكدة كما يلي:

-يفيد نظم المعلومات في إعطاء معلومات حديث في الماضي ويعتمد عليها لاتخاذ قرارات مستقبلية، كما إن إدخال نظم المعلومات أدى الى إعطاء شكل أحسن للمعلومات مما يسهل التعامل معها في اتخاذ القرارات إضافة الى إن المعلومات المقدمة من قبل نظم المعلومات تلبي احتياجات المستفيدين منها لاتخاذ القرارات، ويقدم نظام المعلومات المستخدم معلومات واضحة لاتخاذ القرارات، إلا انه من خلال تحليل إجابات المستجوبين خلصنا الى إن المؤسسات تجد بعض صعوبات في تحصيل المعلومات، من حيث الدقة والكمية والموضوعية والوقت المناسب، والإيجاز والتنبؤية.

-الاستخدامات التي توفرها نظم المعلومات تساعد في فعالية اتخاذ القرارات بنسبة متوسطة، حيث سجلنا افتقار نظم المعلومات الى استخدام الأساليب الكمية في اتخاذ القرارات، كما تساعد نظم المعلومات الإدارية والنظم الخبيرة ونظم دعم القرار في انجاز مختلف مراحل اتخاذ القرارات بنسبة متوسطة، مما يدل على إن هناك علاقة بين الاستخدامات التي تتيحها نظم المعلومات وفعالية اتخاذ القرارات على مستوى المؤسسات محل الدراسة.

من أهم التوصيات:

-ضرورة السعي وراء مواكبة التطور في نظم وتكنولوجيا المعلومات المستخدمة في المؤسسات.

-السعي وراء المحافظة على مستوى الأمن والرقابة الذي به النظام الحالي والعمل على تكوير إجراءات السلامة تبعا لتطور النظام المعلوماتي.

-إنشاء قواعد بيانات ومعلومات شاملة تسهم في توفير البيانات والمعلومات اللازمة والملائمة، في ظل التطبيق الكفء والفعال لمداخل نظم المعلومات الحديثة في المؤسسات للاستجابة للأغراض الإدارية الحديثة.

5 -دراسة **معراج هواري، يوسف وينتن**، بعنوان **"دور نظم المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية"** ، دراسة في القطاع الصناعي الجزائري، جامعة عمار ثليجي بالأغواط، المجلة14، العدد02، 2004.

هدفت هذه دراسة الى دور نظم معلومات في تحقيق إستراتيجية تنافسية المؤسسة من خلال تحسين الكفاءة الإنتاجية والمساهمة في تحقيق الإبداع في العمل، وبناء موارد تكنولوجية إستراتيجية.

من أهم النتائج:

- وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين المتطلبات التكنولوجية لنظم المعلومات وتحقيق الميزة التنافسية لمؤسسات الصناعية الجزائرية، حيث بلغت قيم الارتباط بين المتطلبات التكنولوجية لنظم المعلومات ومتغيرات الميزة التنافسية.

- وجود علاقة ارتباط ايجابية ذات دلالة إحصائية بين جاهزية تكنولوجيا المعلومات، التي مثلها متغير عدد سنوات الخبرة في تكنولوجيا المعلومات، والحصة السوقية التي تمثل أحد مؤشرات الميزة التنافسية للمؤسسات الصناعية الجزائرية.

-وجود علاقة ارتباط سلبية ذات دلالة إحصائية بين جاهزية تكنولوجيا المعلومات التي مثلها متغير الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والعائد على المبيعات في المؤسسات الصناعية الجزائرية.

من أهم توصيات الدراسة:

-ضرورة قيام المؤسسات الصناعية برفع إمكانيتها وقدراتها، وذلك بتبني نوع من أنواع الشراكة فيما بينها كالاندماج أو الاتحاد الاستراتيجي لتوفير رؤوس الأموال اللازمة للاستثمار في تكنولوجيا المعلومات ودعم وظائف البحث والتطوير التي تعتبر من أهم الوظائف.

-ضرورة استغلال البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات للمؤسسات الصناعية، من أجهزة وبرمجيات وشبكات الاتصالات في تلمس الاحتياجات المستجدة للزبائن، وفي متابعة مورديها، وفي بناء قواعد معرفية لظروف البيئة الخارجية لمتابعة المنافسين والأنظمة والقوانين الحكومية.

-الاهتمام بتوفير اليد العاملة المدربة والمؤهلة على استخدام نم وتكنولوجيا المعلومات ضمن الأقسام المختلفة لدى المؤسسات.

6 -دراسة **شيخي خديجة ، عدمان مريزق** بعنوان " **دور نظام معلومات الإنتاج في تحسين جودة المنتج** " دراسة تطبيقية على قطاع الصناعات الغذائية، مجلة الإدارة والتنمية والبحوث والدراسات، العدد العاشر.

وهدفت هذه الدراسة الى التعرف أثر تطبيق منظمات قطاع الصناعات الغذائية لنظام معلومات الإنتاج في تحسين جودة المنتج"، والتعرف على واقع نظم معلومات الإنتاج في منظمات قطاع الصناعات الغذائية، من خلال تبيان أثر نظام معلومات الإنتاج الموجود في تحقيق هذه المنظمات ميزة تنافسية .

ومن أهم النتائج المتوصل إليها ما يلي[1]:

-يؤثر تطبيق نظام معلومات الإنتاج على ملائمة المنتج لمتطلبات العملاء على مستوى منظمات الصناعات الغذائية، وظهر ذلك من خلال منتجات المنظمات التي تلقى إقبالا من المستهلكين، ومن خلال الزيارات الميدانية لاحظنا اهتمام المنظمات بملائمة المنتج لمتطلبات المستهلك مع مراعاة السعر لأنه المعيار الأهم لدى المستهلك. من خلال الزيارات الميدانية تبين قلة وضعف الخطط المستقبلية لتطبيق نظام معلومات الإنتاج ككل، أو أحد تطبيقات MRP, JIT,.... باستثناء بعضها، وذلك للتفكير السائد وهو أن النظام يكلف الكثير وليسوا بحاجة إليه، وهذا دليل على عدم وعيهم بضرورة نظم المعلومات خاصة لمواجهة التغيرات والتطورات المحيطة، ولمواجهة المنافسة، باعتبار نظام معلومات الإنتاج أداة إستراتيجية لتطوير واستغلال الموارد استغلالا عقلانيا وفعالا.

من أهم توصيات الدراسة ما يلي:

-القيام بدراسات مستفيضة تركز على آليات بناء وتصميم وتحليل نظام المعلومات قبل تطبيقه بشكل كامل على مستوى المنظمات محل الدراسة، بحيث يجرى التركيز على جميع عناصره وبكافة جوانبه الإدارية العملية، والفنية داخل المنظمة حتى وإن تم التطبيق تدريجيا، إلا أنه لا بد أن يكون مخطط له لينتهي بنموذج شامل منتظم وذلك لتحقيق نتائجه المستهدفة .

-إعطاء دور أكبر للعنصر النسائي، فالمرأة عنصر فعال ولديه أفكار إبداعية يجب استغلالها خاصة في مجال التصميم الخارجي للمنتج ومذاقه؛ خاصة وأنها مستهلك جيد للمنتجات الغذائية في المجتمع، وهي المشتري الأساسي للمنتجات الغذائية التي يحتاجها كل منزل.

-التطوير الفني والتقني لنظام معلومات الإنتاج المستخدم بكافة تطبيقاته بما يؤدي الى تحسين جودة المنتجات مع التركيز على التطوير الدائم لطرق الإنتاج وتصميم ومنتجات المنظمات محل الدراسة .

[1] - شيخي خديجة، عدمان مريزق، **دور نظم معلومات في تحسين جودة المنتج**، دراسة تطبيقية على قطاع الصناعات الغذائية، الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، الأردن، العدد العاشر، ص236.

– استخدام نظام الحوافز للعاملين (مادية ومعنوية) بما يشجعهم على المساهمة في تحسين جودة المنتجات وذلك عن طريق إعطائهم الفرصة للإبداع، وابتكار أساليب جديدة نابعة من خبرتهم المهنية على مستوى المنظمات عينة الدراسة .

المطلب الثاني: الدراسات السابقة باللغة الأجنبية

1 -دراسة Customer perception on service Quality in retail banking in Middle East :the case of Qatar (Hussain,and Sherily ,2009).

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم جودة الخدمات المصرفية في الشرق الأوسط بشكل عام وفي دولة قطر بشكل خاص على أساس مختلف مستويات إدراك العملاء لجودة الخدمة. وهي دراسة تقوم أساسا علي تحليل البيانات الأولية التي تم جمعها من خلال استبيان مطور علميا،وقد تم توزيع الاستبيان شخصيا على عينة قدرها 120 مفردة إحصائية تم اختيارها على أساس مناسب الملائمة على البنوك الأربعة القطرية، وهي على التوالي بنك قطر الوطني، بنك الدوحة، بنك قطر الدولي الإسلامي وأخيرا البنك العربي، وقد توصلت الدراسة إلى أن أعلى إدراك للعملاء جاء في بعد الملموسية بينما كان مجال الكفاءة هو الأدنى.

2- دراسة : Xiu Guo, Angus Duff and Mario Hair بعنوان Service Quality measurement in the Chinese Corporate Banking Market, International Journal of Bank Marketing, vol26, no3, 2008.

هدفت هده الدراسة إلى بناء أداة لقياس جودة الخدمة في سوق الصناعة البنكية الصينية، و إيجاد أداة القياس تم استخدام بناءات جودة الخدمة المصرفية الصينية من أدبيات جودة الخدمة وأدبيات الأعمال الصينية وقد تم مقابلة 18 مديرا ماليا لتحديد كيفية شمول بقية جوانب السوق المصرفي الصيني في الأداة الجديدة، وقد استخدمت الدراسة جمع البيانات حيث تم توزيع الاستبانة على 259عميل شركة في الصين وقد وجدت خلصت الدراسة أن جودة الخدمة في القطاع المصرفي الصيني قيست من خلال نموذج يتكون من الجودة الوظيفية والجودة الفنية وأربعة أبعاد هي الاعتمادية ورأس المال البشري والاتصال والتكنولوجيا.

3 -دراسة Segarra-Cipres, Mercede, Strategic &- Bu-Liudar, Juan Carlos Advantage: An its Implication for Competitive &knowledge Transfer Intgrative Conceptual Framework. Journsl of Knowledge Mansgement,2006.

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل مضمون الميزة التنافسية الناتجة عن عملية نقل المعرفة وعن المعرفة الإستراتيجية،حيث تم تناول خصائص المعرفة الإستراتيجية ودورها في تحقيق الميزة التنافسية الدائمة في الشركة، وكذلك إلقاء الضوء على إدارة المعرفة الفعالة كأسلوب لخلق ميزة تنافسية دائمة في الشركة .

ومن أهم النتائج المتوصل إليها ما يلي:

– خلق المزايا التنافسية يعتمد على عملية نقل المعرفة وعلى المعرفة المنقولة ذاتها.

– المعرفة الإستراتيجية يمكن أن تخلق ميزة تنافسية من طبيعة المعرفة نفسها.

– خصائص المعرفة التي تخلق الميزة هي التي أيضا تخلق معوقات النقل الداخلي.

المطلب الثالث: مميزات الدراسة

ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع دراستنا "اثر جودة نظم معلومات الإنتاج في تحقيق الميزة التنافسية" أن اغلب الدراسات التي أجريت في هذا الموضوع كانت تتمحور حول نظم معلومات وتكنولوجيا المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية وتوصلنا من خلالها الى الملاحظات التالية: 1-فدراسة الباحث "محمد سلامة المصاورة" حيث تعمل هذه الدراسة على توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في أنشطتها التصنيعية لتحقيق ميزة تنافسية وتسعى هذه الدراسة الى تحقيق مدى تأثير كل بعد من أبعاد جودة نظم المعلومات الإنتاج في الميزة التنافسية للشركات وتحديد الفجوة بين واقع الصناعة الأردنية وبين مخرجات جودة نظم معلومات الإنتاج ن طريق تقديم استبيانة للعاملين في الوظائف الإشرافية، واشتملت عينة الدراسة على 151فرد من 23شركة صناعية أردنية تعمل في صناعات المختلفة.

2-دراسة "دالي على لمياء" دراسة حالة بعنوان دور نظم معلومات الإنتاج في مراقبة الإنتاج بدراسة ميدانية بمؤسسة الكوابل فنظام معلومات الإنتاج يلعب دورا كبيرا في مراقبة الإنتاج من خلال جملة من التقارير المقدمة حيث تسمح بتحديد الانحرافات والبحث عن أسبابها من اجل اتخاذ القرارات التصحيحية المناسبة، لغرض توفير المنتجات للزبائن بالمواصفات المطلوبة من حيث الكمية والجودة والوقت المتفق عليه، ومن خلال هذه الدراسة الميدانية ظهرت هناك مشاكل تتعلق بالكمية حيث أن هناك عدم احترام الطول المطلوب من طرف الزبون ووجود انحرافات لم يقبل به الزبون وأما يخص وقت الإنتاج فهناك عدم احترام الآجال المحددة من طرف مديرية الإنتاج بسبب تعطيل الآلات أو مشكل نقص المواد الأولية أو عدم التخطيط الجيد لتاريخ التسليم وأما بالنسبة لجودة المنتج فيتم إنتاج الكوابل وفق مواصفات الجودة العالمية، ومن خلال هذه الدراسة تبين أن نظم معلومات الإنتاج لا يساهم بشكل فعال في مراقبة الإنتاج وهذا راجع لسببين هما: سوء تحديد الكمية الفعلية أو الوقت للإنتاج، وعدم الحصول على معلومات صحيحة ودقيقة عن أسباب الانحرافات.

3-أما دراسة "محمد رفرافي" دور تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية في المؤسسة دراسة حالة بمؤسسة المطاحن الكبرى للجنوب "اوماش"، فمن خلال الدراسة يتضح انه للحصول على ميزة تنافسية يحتاج الى وجود

تكنولوجيا تساعد على زيادة كل من كفاءة وفعالية الجودة والمرونة والتسليم والابتكار والإبداع من اجل الوصول الى كسب رضا وثقة الزبون، وسرعة الوصول الى أهداف المؤسسة المراد تحقيقها، فدور تكنولوجيا المعلومات يبرز أكثر مع كثرة الاستعمال من خلال المقابلة التي نوقشت مع عمال هذه المؤسسة، ولدراسة الميدانية عن طريق حساب بعض المؤشرات انطلاقا من المعلومات والوثائق المتوفرة والمتمثلة في تطور النتيجة الصافية ورقم الأعمال والقيمة المضافة، وتأثير تكنولوجيا المعلومات على قوى التنافس الخمس.

4-وأما دراسة "الهام بوغليطة" أهمية ودور نظم معلومات في اتخاذ القرارات في قطاع المحروقات بسكيكدة، تهدف هذه الدراسة للعلاقة بين نظم معلومات ومتخذي القرارات وتم هذه الدراسة عن طريق توزيع 88استمارة على عينة من مؤسسات المحروقات ومن خلال اختبار الفرضيات تم التوصل الى أن تطوير نظم المعلومات يساهم في زيادة فعالية اتخاذ القرارات في المؤسسات محل الدراسة.

5-دراسة الباحث "معراج هواري ويوسف وينتن" دور نظم المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية دراسة في قطاع الصناعي الجزائري تم هذه الدراسة عن طريق توزيع 110 استبان على 12 مؤسسة صناعية ومن خلال الدراسة والنتائج المتوصل إليها في الاستبيان أن نظم المعلومات تلعب دور كبيرا وهاما في دعم الأهداف الإستراتيجية للمؤسسة لتحقيق ميزة تنافسية من خلال تحسين الكفاءة الإنتاجية والمساهمة في الإبداع في العمل وبناء موارد تكنولوجيا معلومات الإستراتيجية.

6- دراسة الباحث "شيخي خديجة، عدمان مريزق" دور نظام معلومات في تحسين جودة المنتج دراسة تطبيقية على قطاع الصناعات الغذائية وهدفت هذه الدراسة إلى دور نظام معلومات الإنتاج في تحسين جودة المنتج ولقد تم تصميم الاستبيان وتوزيعها على 40 مؤسسة ذات 97عينة لإبراز دور نظام معلومات الإنتاج الذي يؤدي إلى تحسين جودة المنتجات المقدمة إلى الزبائن.

ويمكن عرض هذه مميزات الدراسة في النقاط التالية:

- تختلف الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في تناولها لموضوع نظم معلومات الإنتاج من الجانب النظري.
- تتفق الدارسة الحالية مع الدراسات السابقة في تناولها لموضوع الميزة التنافسية من الجانب النظري .
- تختلف الدراسة الحالية مع بعض الدراسات السابقة في الإطارين المكاني والزماني للدراسة .
- تختلف الدراسة الحالية مع بعض الدراسات السابقة في المتغير المستقل .
- تتفق الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في المتغير التابع .

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

ومن خلال إطلاعنا على الدراسات فقد استفدنا في العديد من النواحي منها إثراء الجانب النظري لكل من جودة نظم معلومات الإنتاج والميزة التنافسية، وكذا النتائج والتوصيات التي تم التوصل إليها.

خلاصة الفصل:

ما يمكن استخلاصه من هذا الفصل انه يتعين على إدارة المؤسسات وخاصة الإدارة العليا أن تتفاعل مع المتغيرات وان تعمل على اقتناص الفرص واستغلالها ومحاولة التغلب على التهديدات التي تواجهها والتعرف على نقاط قوتها وضعفها، وذلك لاتخاذ قرارات إستراتيجية فعالة تمكنها من البقاء والنمو بالإضافة الى الدور الذي تلعبه نظم معلومات الإنتاج في مساندة العمليات الإنتاجية للقيام بالوظائف الأساسية بأعلى مستوى ن الكفاءة والفعالية، حيث يعتبر نظام معلومات المركز العصبي للمؤسسة، والذي من دونه ينعدم التنسيق والتكامل بين مجمل نشاطاتها ووظائفها المختلفة.

ولذلك فانه من اجل الحصول على ميزة تنافسية يجب وجود نظام معلومات الإنتاجي فعال ويتصف بالمرونة والإبداع من اجل الوصول الى كسب ثقة الزبون بالكفاءة والفعالية التي تطمح المؤسسة الوصول إليها وكذلك سهولة الوصول الى تحقيق أهدافها.

الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية للمؤسسات الصناعية في الجزائر

مخابر إنتاج الأدوية

تمهيد

يعتبر نظام معلومات الإنتاج الوظيفة الأساسية التي من خلالها تمكن المنظمات والدول على حد سواء، من مراقبة أسواقها ومنافسيها.

من خلال ما سبق وجب على المنظمات الناشطة في قطاع الذي تشتد فيه المنافسة يوما بعد يوم، أن تهتم بكل ما يحيط بها من تغيرات من أجل كسب حصة سوقية اكبر، ولا يتحقق ذلك إلا من خلال استعمال المنظمة لنظام معلومات فعال، والذي يمكنها من الحصول على معلومات التي تخص بيئتها ومركزها التنافسية.

وبعد عرض المفاهيم النظرية والتعرف على مفهوم كل من جودة نظم معلومات الإنتاج والميزة التنافسية، سوف نحاول في هذا الجزء على أثر جودة نظم معلومات الإنتاج في تحقيق الميزة التنافسية في المؤسسات محل الدراسة، وتوضيح مختلف الجوانب المتعلقة بهذا البحث، من خلال التطرق الى العناصر التالية:

المبحث الأول: الطريقة والإجراءات المتبعة في الدراسة الميدانية

المبحث الثاني: نتائج الدراسة الميدانية، تفسيرها ومناقشتها.

المبحث الأول: الطريقة والإجراءات المتبعة في الدراسة الميدانية

تتمثل الدراسة الميدانية في شكل أساسي على دراسة وتحليل أثر جودة نظم معلومات الإنتاج في تحقيق الميزة التنافسية في مؤسسات إنتاج الأدوية، حيث يتمحور هذا المبحث على تحديد الطريقة والأدوات المستعملة في جمع البيانات المتعلقة بدراسة الميدانية.

المطلب الأول: الطريقة المتبعة في الدراسة الميدانية

سنتطرق في هذا المطلب الطريقة المتبعة في هذه الدراسة من خلال التعرف على مجتمع وعينة الدراسة، وأهم مصادر البيانات وبالإضافة الى ذلك أدوات جمع أدوات جمع البيانات.

أولا: مجتمع وعينة الدراسة

يتمثل مجتمع الدراسة مجموعة من المؤسسات الصناعية الجزائرية وتتمثل في مخابر إنتاج الأدوية، والتي يبلغ عددها21مخبر صناعي في الجزائر، حيث تم استطلاع آراء العاملين الذين يشغلون مختلف مناصب بالمؤسسات، من خلال توزيع الاستبيان عليهم للتعرف على آرائهم واتجاهاتهم حول جودة نظم معلومات الإنتاج في تحقيق الميزة التنافسية.

أما عينة الدراسة فاستهدفت مجموعة من الوظائف الإشرافية في المخابر، والذين تم الاعتماد عليهم في تعبئة الاستبيان، وهم رئيس مجلس الإدارة ومدير عام ورئيس قسم العاملين في المؤسسات.

أما عن حجم العينة قد قمنا توزيع 113 استمارة الاستبيان على جميع أفراد العينة وتم استرجاع 98استمارة، وبعد الفرز والتبويب قمنا باستبعاد 15استمارة بسبب نقص المعلومات، و 15استمارة لم نستطع استلامها بسبب ضياعها أو إتلافها من طرف المستجوبين.

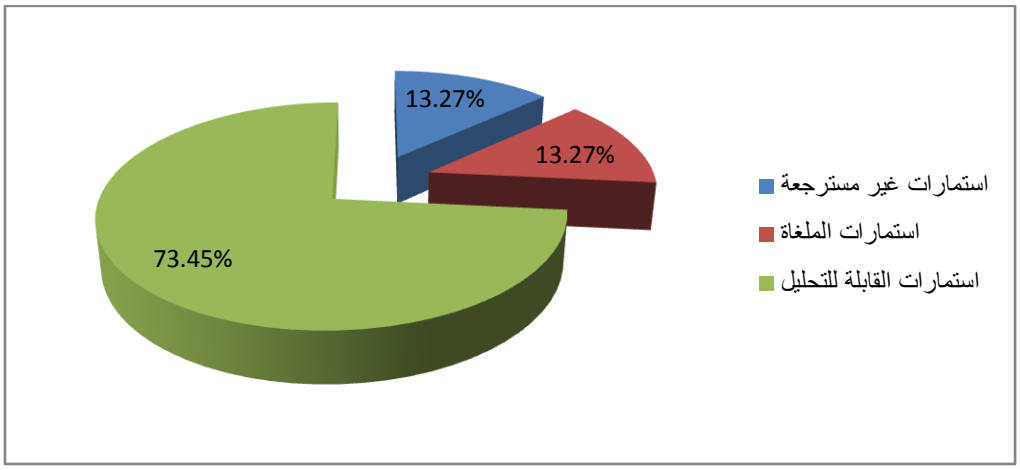
والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول رقم(2-1): العد الإحصائي الخاص باستمارة الاستبيان

البيان	الاستبيان	
	التكرار	النسبة
عدد الاستمارات الموزعة	113	%100
عدد الاستمارات غير المسترجعة	15	%13،27
عدد الاستمارات الملغاة	15	%13،27
عدد الاستمارات القابلة للتحليل	83	%73،45

المصدر: من إعداد الطلبات اعتمادا على نتائج الاستبيان

الشكل رقم(2-2): العدد الإحصائي الخاص باستمارة الاستبيان



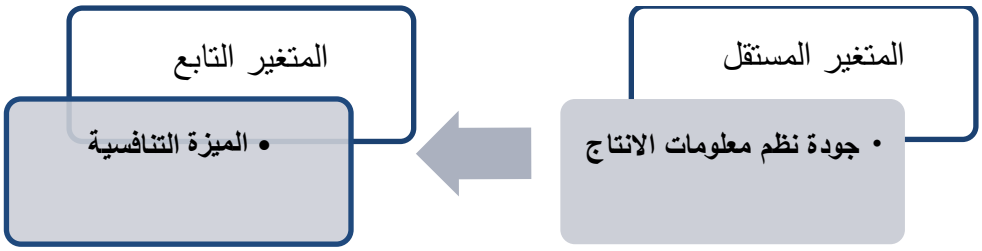
المصدر: من إعداد الطالبات اعتمادا على نتائج الاستبيان

ثانيا: متغيرات الدراسة

تعتبر الميزة التنافسية المتغير التابع بالنسبة لهذه الدراسة في حين تعد جودة نظم معلومات الإنتاج المتغير المستقل.

- المتغير المستقل: جودة نظم معلومات الإنتاج.
- المتغير التابع: الميزة التنافسية.

الشكل رقم(2-3): متغيرات الدراسة



المصدر: من إعداد الطالبات

المطلب الثاني: الأدوات الإجراءات المتبعة في الدراسة

من خلال هذا المطلب نحاول عرض كل من الأدوات الإحصائية والبرامج المستخدمة في معالجة المعطيات المجمعة.

الفرع الأول: أدوات جمع البيانات

تعتبر مرحلة جمع البيانات التي تكون بعد تحديد التساؤلات أو الفروض، وبعد اختبار العينة من أهم مراحل البحث العلمي، وذلك بعد اختيار مجتمع وعينة الدراسة ولقد تم الاعتماد في هذه الدراسة على أسلوب الاستبيان لاختبار جملة الفرضيات التي لها علاقة بالموضوع الدروس.

أ-الاستبيان:

يعرف بأنه مجموعة من الأسئلة المرتبة حول موضوع معين ويتم وضعها في استمارة ترسل للأشخاص المعنيين بالبريد أو يجرى تسليمها باليد تمهيدا للحصول على أجوبة الأسئلة الواردة فيها [1].

تم استخدام طريقة الاستبيان كأحد أدوات البحث، وذلك للتعرف على اثر جودة نظم معلومات الإنتاج في تحقيق الميزة التنافسية، بحيث تم إعداد استمارة الاستبيان بالاستعانة بكتب ومراجع ومذكرات سابقة ذات صلة بالموضوع وبعض الأساتذة، ولقد تم عرض الاستبيان على المشرف قبل توزيعه في شكله النهائي، أين تمت بعض التعديلات وتوضيحات لتصاغ في الأخير بناءا على الملاحظات السابقة بالدقة والوضوح وسنبين محتوى الاستبيان في العنصر التالي:

واعتمادا على مقياس ليكارت الخماسي لقياس عبارات الاستبيان حيث:

1غير موافق بشدة، 2غير موافق، 3محايد، 4 موافق، 5 موافق بشدة، وقد تم تقسيم الاستبيان الى جزئين على النحو التالي:

الجزء الأول:

يتكون من أسئلة عامة تتعلق بالبيانات الشخصية لأفراد العينة ويتكون من فقرات التالية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخبرة، طبيعة المستجوب)؛

الجزء الثاني:

ينافش فرضيات الدراسة وتم تقسيمه الى ثلاث محاور وهي كما يلي:

المحور الأول: يهدف الى ما مدى إدراك ووعي بأهمية تطبيق نظم معلومات الإنتاج في تحسين الميزة التنافسية.

المحور الثاني: يبين أهم المعوقات التي تواجه تطبق نظم معلومات الإنتاج في المؤسسات الصناعية في الجزائر والميزة التنافسية.

المحور الثالث: يهدف الى توضيح اثر نظم معلومات الإنتاج على تحسين الميزة التنافسية في المؤسسات الصناعية في الجزائر.

ب- **تحكيم الاستبيان:**

قبل نشر الاستبيان تم عرضه على مجموعة من الأساتذة المحكمين في كلية العلوم التسيير بجامعة الوادي، متخصصين في مجال إدارة أعمال، وهذا بغية التأكد من سلامة بناء

[1]- عمر بوحوش، محمد محمود الذنيبات: مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، ط3، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر،2001، ص66.

الاستمارة من مختلف الجوانب خاصة من ناحية العناصر التالية:

- دقة صياغة الأسئلة وصحة العبارات؛
- التعرف على مشكلة التصميم والمنهجية؛
- توزيع خيارات الإجابة لضمان ملائمتها لعملية المعالجة الإحصائية.

وفي الأخير من خلال الملاحظات والتوصيات الواردة من الأساتذة المحكمين، تمت صياغة الاستبيان بشكل نهائي.

الفرع الثاني: الأدوات الإحصائية والقياسية المستخدمة

وقد تم الاعتماد على مقياس Likert five points scale ليكرت الخماسي كأساس للتعبير عن درجات الموافقة بإعطاء الأوزان الآتية للفقرات :

جدول رقم (2-2): مقياس ليكرت الخماسي

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

المصدر: عاشور سمير كامل، سالم سامية أبو الفتوح، "العرض والتحميل الإحصائي باستخدام SPSS Win المدخل والأساسيات"، بدون ناشر، الجزء الأول، 2002، ص25.

أ- إختبار ثبات الاستبيان بطريقة "ألفا كرونباخ" Cronbach's Alpha:

من أجل اختبار مصداقية و ثبات الاستبيان و للتأكد من مصداقية المستجوبين في الإجابة على أسئلة الإستبيان و لكل متغير على حدى فقد تم إستخدام معامل ألفا كروبانخ لتحقيق الغرض المطلوب. حيث أن هذا المعامل يأخذ قيما بين الصفر و الواحد (1,0). فإذا لم يكن هناك ثبات في البيانات فإن قيمة المعامل تكون مساوية للصفر، وعلى العكس إذا كان هناك ثبات تام في البيانات فإن قيمة المعامل تساوي الواحد الصحيح. أي أن زيادة قيمة معامل ألفا كروبانخ تعني زيادة مصداقية البيانات على عكس نتائج العينة مجتمع الدراسة.

أ- نتائج اختبار الثبات:

عند تطبيق إختبار المصداقية و الثبات ألفا كروبانخ على إجابات عينة الدراسة المكونة من 83فرد وجدنا أن قيمة ألفا بلغت (0,826) و هذا يبين أن الإرتباط بين الإجابات جيد ومقبول إحصائيا.

جدول رقم (2-3): معامل كروبانخ

المحاور	عدد الفقرات	معامل ألفا كروبانخ
المحور الأول	**6**	**0,616**
المحور الثاني	**5**	**0,729**
المحور الثالث	**6**	**0,633**
المجموع	**17**	**0,826**

المصدر: من إعداد الطالبات اعتمادا على برنامج SPSS

الفرع الثالث: البرامج المستخدمة في معالجة البيانات:

تم إستخدام البرنامج الإحصائي Statistical Package For Social Sciences21 في عرض وتحليل البيانات التي تم جمعها في هذه الدراسة، واستخدمت من أجل ذلك الأساليب المناسبة في التحليل، تعتمد على نوع البيانات المراد تحليلها وعلى أهداف وفرضيات الدراسة و فيما يلي نبين مختلف الأساليب الإحصائية التي تم استخدامها:

أ- الأساليب الإحصائية الوصفية:

- المتوسطات الحسابية وذلك لتحديد اتجاه الإجابات.
- الإنحرافات المعيارية لإظهار درجة تشتت الإجابات عن وسطها الحسابي.
- معامل ألفا كروبانخ وذلك لإظهار صدق وثبات بيانات عينة الدراسة.

ب- الأساليب الإحصائية الإستدلالية:

- معامل الإرتباط بيرسون لإظهار نوعية الارتباط ودرجة المعنوية.
- تحليل التباين لاختبار الفرضيات.

المبحث الثاني: نتائج الدراسة الميدانية، تفسيرها ومناقشتها

ينقسم هذا المبحث إلى مطلبين، الأول يتعلق بعرض نتائج الدراسة ومناقشتها، والثاني نحاول فيه تحليل وتفسير نتائج الدراسة واختبار الفرضيات ومناقشتها.

المطلب الأول: عرض نتائج الدراسة الميدانية

سنقوم في هذا المطلب بعرض النتائج المتوصل إليها بإستخدام الأدوات الإحصائية و القياسية و البرامج المستعملة في معالجة البيانات، التي تم جمعها عن طريق الإستبيان.

أولا-النتائج المتعلقة بخصائص عينة الدراسة:

لقد تمت دراسة خصائص أفراد العينة حسب المتغيرات التالية: الجنس، التحصيل العلمي، المهنة، الخبرة، التخصص.

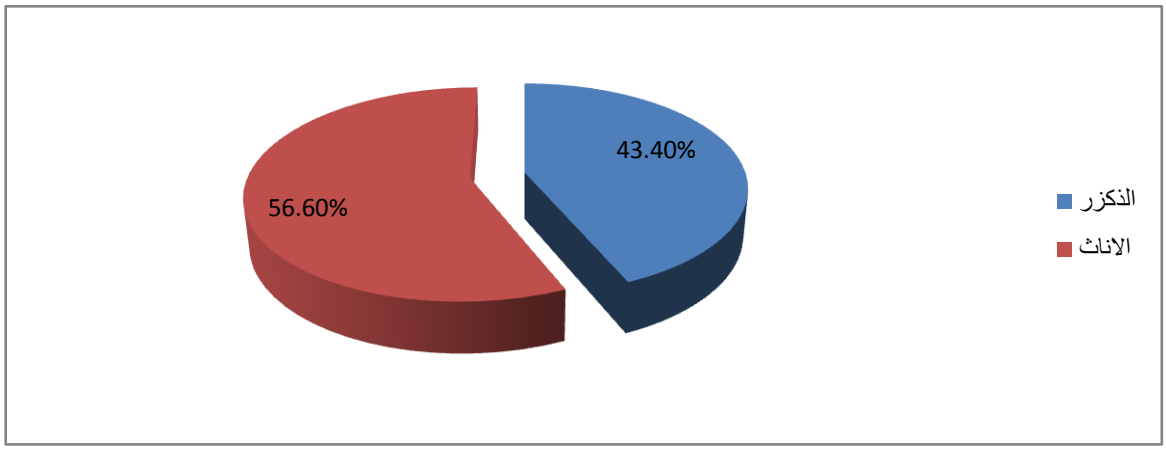
أ- الجنس:

جدول رقم(2-4): توزيع أفراد العينة حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة
ذكر	36	43.4%
أنثى	47	56.6%
المجموع	83	100%

المصدر: من إعداد الطالبات اعتمادا على برنامج SPSS

الشكل رقم (2-4): توزيع أفراد العينة حسب الجنس



المصدر: من إعداد الطالبات إعتمادا على برنامج SPSS

يتضح من خلال الجدول والشكل السابق توزيع العينة حسب الجنس، فنلاحظ أن أغلبية العينة إناث حيث بلغت نسبتهم 56.6%، أما الذكور بنسبة 43.4%.

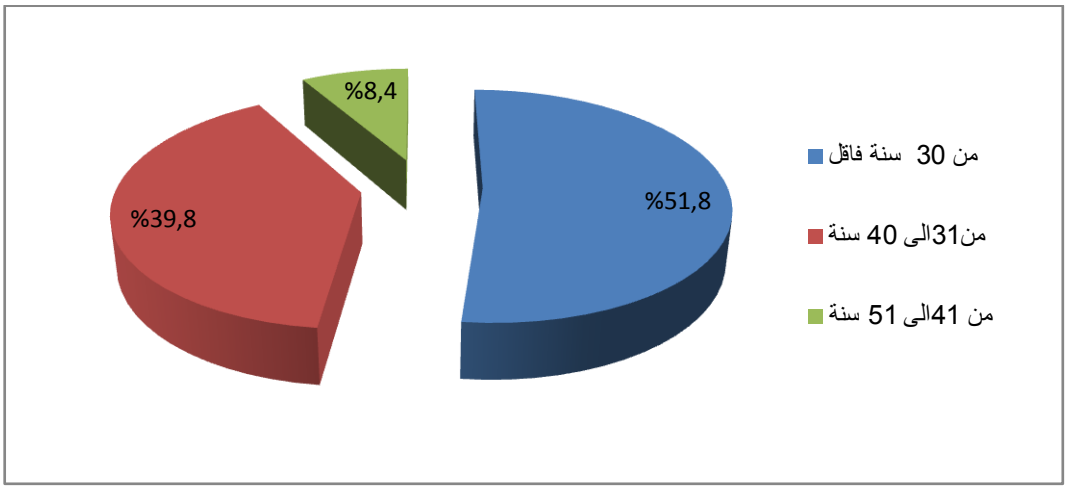
ب- العمر:

جدول رقم(2-5): توزيع أفراد العينة حسب العمر

العمر	التكرار	النسبة
من30 فاقل	**43**	**51.8%**
من31الى40 سنة	**33**	**39.8%**
من41الى51سنة	**7**	**8.4%**
المجموع	**83**	**100%**

المصدر: من إعداد الطالبات إعتمادا على برنامج SPSS

الشكل رقم (2-5): توزيع أفراد العينة حسب العمر



المصدر: من إعداد الطالبات إعتمادا على برنامج SPSS

يتضح من خلال الجدول والشكل إن فئة من 31سنة فاقل احتلت أعلى نسبة ب 51.8% في حين نسبة المبحوثين من الفئة العمرية من 31الى 40سنة بلغت نسبة 39.8%، أما الفئة الأخير من 41الى 51سنة احتلت المرتبة الأخير بنسبة8.4%.

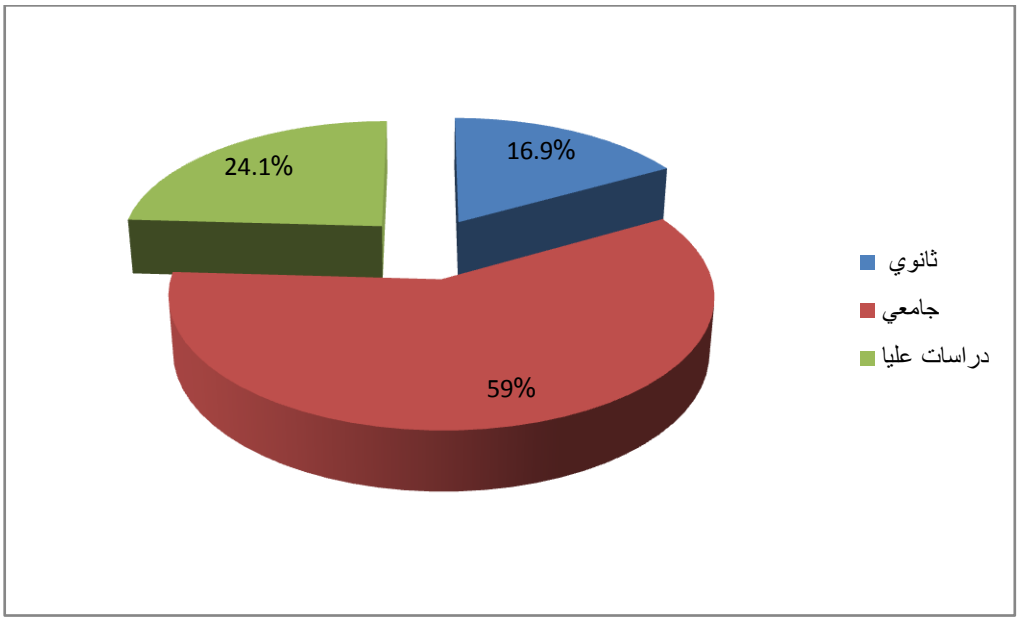
ج- المؤهل العلمي:

جدول رقم (2-6): توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	التكرار	النسبة
ثانوي	14	%16.9
جامعي	49	%59
دراسات عليا	20	%24.1
المجموع	83	%100

المصدر: من إعداد الطالبات إعتمادا على برنامج SPSS

الشكل رقم (2-6): توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي



المصدر: من إعداد الطالبات اعتمادا على برنامج SPSS

يوضح كل من الجدول والشكل أعلاه توزيع العينة حسب المؤهل العلمي، حيث أن أغلبية العينة من الحاصلين على شهادة جامعية بنسبة 59% تليها نسبة 24.1% المتحصلين دراسات عليا، ونسبة 16.9% الذين لهم مستوى ثانوي أو أقل.

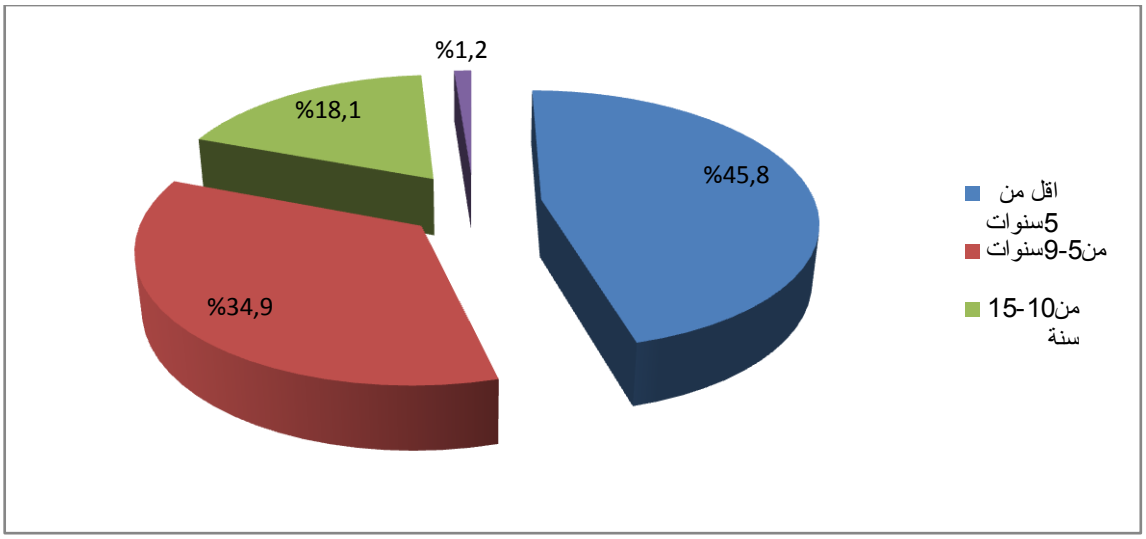
د- عدد سنوات الخبرة:

جدول رقم (2-7): توزيع أفراد العينة حسب عدد سنوات الخبرة

سنوات الخبرة	التكرار	النسبة
اقل من 05سنوات	38	%45.8
من 05-10سنوات	29	%34.9
من 10-15سنة	15	%18.1
أكثر من 15سنة	1	%1.2
المجموع	83	%100

المصدر: من إعداد الطالبات إعتمادا على برنامج SPSS

الشكل رقم (2-7): توزيع أفراد العينة حسب عدد سنوات الخبرة



المصدر: من إعداد الطالبات إعتمادا على برنامج SPSS

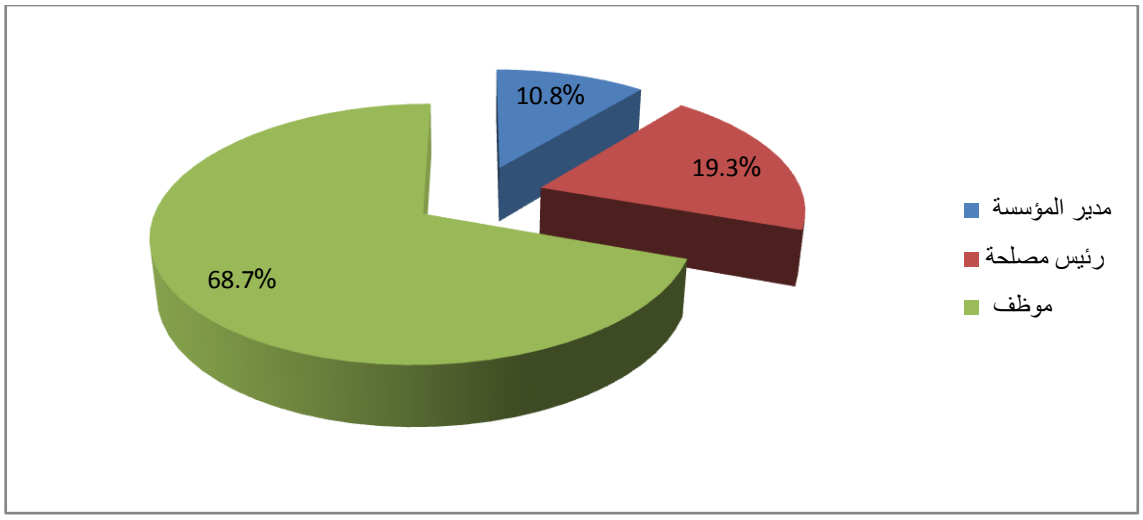
و- طبيعة المستجوب:

جدول رقم (2-8): توزيع أفراد العينة حسب طبيعة المستجوب

طبيعة المستجوب	التكرار	النسبة
مدير أو مسير مؤسسة	**9**	**%10.8**
رئيس مصلحة أو قسم	**16**	**%19.3**
موظف	**57**	**%68.7**
المجموع	**83**	**100%**

المصدر: من إعداد الطالبات إعتمادا على برنامج SPSS

الشكل رقم (2-8): توزيع أفراد العينة حسب طبيعة المستجوب



المصدر: من إعداد الطالبات إعتمادا على برنامج SPSS

من الجدول والشكل أعلاه نلاحظ أن نسبة 68.7% من أفراد العينة حسب متغير طبيعة المستجوب تمثل فئة موظفين، وبنسبة 19.3%رئيس مصلحة أو قسم، ثم تأتي في مرتبة الأخيرة مهنة المدير بنسبة 10.8%وهي تمثل أضعف نسبة وهذا ويعود لعدم رغبة المدراء في الإجابة على الإستبيان .

ثانيا-النتائج المتعلقة بإتجاه أراء المستجوبين حول محاور الإستبيان:

1- النتائج المتعلقة بإتجاه أراء المستجوبين حول فقرات المحور الأول:

يوضح الجدول التالي النتائج التي تم التوصل إليها حول أسئلة المحور الأول من الإستبيان والمتعلقة مدى فهم وإدراك المؤسسات الصناعية في الجزائر بأهمية تطبيق نظم معلومات الإنتاج في تحسين الميزة التنافسية.

جدول رقم(2-9): مدى فهم وإدراك مسؤولي المؤسسات الصناعية الجزائرية بأهمية تطبيق نظم معلومات الإنتاج في تحسين الميزة التنافسية

الرقم	الفقرة	موافق جدا	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق جدا	المتوسط الحسابي	انحراف المعياري	الترتيب	الدرجة
		التكرار								
		النسبة								
01	تحتاج المؤسسة الى نظام معلومات فعال يوفر لها المعلومات المطلوبة.	68	14	1	0	0	4.8072	0.42650	1	موافق جدا
		%81.9	16.9 %	1.2%	0%	0%				
02	تتضمن مدخلات نظام معلومات الإنتاج بيانات محدثة لنشاطتها	22	48	11	2	0	4.0843	0.70200	4	موافق
		%26.5	%57.8	%13.1	%2.4	%0				
03	يساهم موظفو المؤسسة في تصميم وتطوير معلومات مهما كان مستواهم الإداري	34	34	9	6	0	4.1566	0.89008	3	موافق
		%41	%41	%10.8	%7.2	%0				
04	يستفيد موظفو المؤسسة من التجارب السابقة في تقديم المنتجات	27	51	3	2	0	4.2410	0.63612	2	موافق جدا
		32.5%	61.4%	3.6%	2.4%	0%				
05	تعتمد الإدارة العليا في اتخاذها القرارات على المعلومات التي تزودها نظم معلومات الإنتاج.	29	37	9	8	0	4.0482	0.92266	5	موافق
		34.9%	44.6%	20.8%	9.6%	0%				
06	يعتبر نضم معلومات الإنتاج مصدر أساسي لدعم عملية إتخاذ القرارات	21	42	13	6	1	3.9157	0.89993	6	موافق
		25.3%	50.9%	15.7%	7.2%	1.2%				
المتوسط العام							4.2088	0.44921	–	موافق جدا

المصدر: من إعداد الطالبات إعتمادا على برنامج SPSS

يتضح من خلال الجدول رقم (3-9) الذي يبين أراء أفراد العينة في ما يخص المحور الأول المتعلق بمدى فهم وإدراك المؤسسات الصناعية في الجزائر بأهمية تطبيق نظم ملومات الإنتاج في تحسين الميزة التنافسية، ويمكن استخلاص من الجدول مايلي:

- الفقرة الأولى جاءت في الرتبة رقم 1، وهذا بعدما بلغ المتوسط الحسابي 4.8072، وانحراف معياري قدره0.42650، كما اتفق أغلبية أفراد العينة على أن للمؤسسة نظام فعال يوفر لها المعلومات المطلوبة، وهذا راجع إلى إقتراب الوسط الحسابي من العدد 5 (موافق جدا) حسب مقياس ليكارت الخماسي.

- الفقرة الثانية جاءت في الرتبة رقم 4، بمتوسط حسابي 4.0843، وانحراف معياري قدره 0.70200،نلاحظ هنا إقتراب الوسط الحسابي من العدد 5 (موافق) حسب مقياس ليكارت الخماسي، أي هناك اتفاق لدى أفراد العينة على أنها تتضمن مدخلات نظام معلومات الإنتاج محدثة عن نشاطاتها.

- الفقرة الثالثة جاءت في الرتبة رقم 3، وهذا بعدما بلغ المتوسط الحسابي 4.1566، وانحراف معياري قدره0.89008، كما أن هناك اتفاق شديد لدى أغلبية أفراد العينة على إن موظفو المؤسسة يساهموا في تصميم وتطوير معلومات مهما كان مستواهم الإداري وهذا ما يفسره الوسط الحسابي الذي يقابل العدد 4 (موافق) في مقياس ليكارت الخماسي.

- الفقرة الرابعة جاءت في الرتبة رقم 2، حسب ترتيب المتوسط الحسابي البالغ 4.2410 والذي يقابل درجة موافق جدا حسب مقياس ليكارت الخماسي، أي أن هناك اتفاق شديد لدى أغلبية أفراد العينة يستفدون من التجارب السابقة في تقديم المنتجات كما بلغ الانحراف المعياري قيمة 0.63612

- الفقرة الخامسة جاءت في الرتبة رقم 5، حسب ترتيب المتوسط الحسابي البالغ 4.0482 والذي يقابل درجة موافق حسب مقياس ليكارت الخماسي، أي إن هناك توافق لدى أفراد العينة التي تدل أن الإدارة العليا تعتمد في اتخاذ القرارات على المعلومات التي تزودها نظم معلومات الإنتاج، كما بلغ الانحراف المعياري ما قيمته 0.92266

- الفقرة السادسة جاءت في الرتبة رقم 6 حسب ترتيب المتوسط الحسابي البالغ 3.9157 والذي يقابل درجة موافق حسب مقياس ليكارت الخماسي، أي أن هناك اتفاق لدى أغلبية أفراد العينة على أن نظم معلومات الإنتاج مصدر أساسي لدم عملية اتخاذ القرارات، كما بلغ الانحراف المعياري قيمة 0.89993

كما نلاحظ من الجدول أن المتوسط العام لفقرات المحور الأول الذي يبين مدى إدراك ووعي لدى مسؤولي المؤسسات الصناعية في الجزائر بأهمية تطبيق نظم معلومات الإنتاج في تحسين الميزة التنافسية حيث بلغ المتوسط الحسابي العام4.2088 والذي يقابل العدد 5 (موافق جدا) في مقياس ليكارت الخماسي أما الانحراف المعياري فقد وجد بقيمة0.44921

2- النتائج المتعلقة بإتجاه أراء المستجوبين حول فقرات المحور لثاني:

يوضح الجدول التالي النتائج التي تم التوصل إليها حول أسئلة المحور الثاني من الإستبيان و المتعلقة بأهم المعوقات والصعوبات في تطبق نظم معلومات الإنتاج في المؤسسات الصناعية في الجزائر والميزة التنافسية.

جدول رقم (2-10): أهم المعوقات وصعوبات التي تحد من تطبق نظم معلومات الإنتاج في المؤسسات الصناعية في الجزائر والميزة التنافسية

الرقم	الفقرة	موافق جدا	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق جدا	المتوسط المرجح	انحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
		التكرار								
		النسبة								
01	تعتني مؤسسة باستقطاب الأفراد ذوي الكفاءات والمؤهلات العلمية.	29	36	11	0	7	4.0482	0.90935	4	موافق
		34.9%	43.4%	13.3 %	0%	8.4%				
02	من مقومات نجاح مؤسسة إنتاج الأدوية حسن إختيار العاملين	43	34	4	2	0	4.4217	0.70053	1	موافق جدا
		51.8%	41%	4.8%	2.4%	%0				
03	تتمتع مؤسسة إنتاج الأدوية لمرونة عالية في حجم الإستجابة للقرارات الحاصلة في حاجات و رغبات الزبائن	21	41	10	9	2	3.8434	1.00586	5	موافق
		25.3%	49.4%	12%	10.8 %	2.4%				
04	لتحقيق الميزة التنافسية قيمة الإستمرارية إذا أمكن للمؤسسة المحافظة على ميزة تكلفة أقل أو تميز المنتج في مواجهة المؤسسات المنافسة	33	36	6	7	1	4.1205	0.95506	2	موفق
		39.8%	43.4%	7.2%	8.4%	1.2%				
05	تعمل المؤسسة على حماية مركزها في السوق من خلال يقظة نظامها المعلوماتي	28	40	8	6	1	4.0602	0.91531	3	موافق
		33.7%	48.2%	9.6%	7.2%	1.2%				
	المتوسط العام						4.2550	0.45184	-	موافق جدا

المصدر: من إعداد الطالبات بإعتمادا على برنامج SPSS

- الفقرة الأولى جاءت في الرتبة رقم 4، وهذا بعدما بلغ المتوسط الحسابي 4.0482 وانحراف معياري قدره 0.90935 أي أن المؤسسة تعتني باستقطاب الأفراد ذوي الكفاءات والمؤهلات العلمية، وهذا ما يفسره الوسط الحسابي الذي يقابل العدد 4 (موافق) في مقياس ليكارت الخماسي.

- الفقرة الثانية جاءت في الرتبة رقم 1 حسب ترتيب المتوسط الحسابي البالغ 4.4217 والذي يقابل درجة موافق جدا حسب مقياس ليكارت الخماسي، أي أن هناك اتفاق شديد لدى أغلبية أفراد العينة على من مقومات نجاح المؤسسة إنتاج الأدوية حسن اختيار العاملين، كما بلغ الانحراف المعياري قيمة 0.70053

- الفقرة الثالثة جاءت في الرتبة رقم 5، وهذا بعدما بلغ المتوسط الحسابي 3.8434، وانحراف معياري قدره1.00586، أي أن هناك توافق في الإجابات من حيث الاستجابة للقرارات الحاصلة في حاجات ورغبات الزبائن في المؤسسة، وهذا ما يفسره الوسط الحسابي الذي يقابل العدد 4 (موافق) في مقياس ليكارت الخماسي.

- الفقرة الرابعة جاءت في الرتبة رقم 2، وهذا بعدما بلغ المتوسط الحسابي 4.1205، وانحراف معياري قدره0.95506، أي أن هناك توافق في الإجابات بخصوص تحقيق الميزة التنافسية قيمة الاستمرارية لمواجهة المؤسسات المنافسة، وهذا ما يفسره الوسط الحسابي الذي يقابل العدد 4 (موافق) في مقياس ليكارت الخماسي.

- الفقرة الخامسة جاءت في الرتبة رقم 3، حسب ترتيب المتوسط الحسابي البالغ 4.0602 والذي يقابل درجة موافق حسب مقياس ليكارت الخماسي، أي أن هناك اتفاق لدى أغلبية أفراد العينة على أن للمؤسسة مركز حماية في السوق من خلال يقظة نظامها معلوماتي ، وبلغ الانحراف المعياري قيمة 0.91531

كما نلاحظ من الجدول أن المتوسط العام لفقرات المحور الثاني الذي يبين أهم المعوقات والصعوبات إذ بلغ المتوسط العام4.2550 والذي يقابل العدد 5 (موافق جدا) في مقياس ليكارت الخماسي أما الانحراف المعياري فقد وجد بقيمة0.45184.

3- النتائج المتعلقة بإتجاه أراء المستجوبين حول فقرات المحور الثالث:

يوضح الجدول التالي النتائج التي تم التوصل إليها حول أسئلة المحور الثالث من الإستبيان التي تبين اثر نظم معلومات الإنتاج على تحسين الميزة التنافسية في المؤسسات الصناعية في الجزائر.

جدول رقم(2-11): اثر نظم معلومات الإنتاج على تحسين الميزة التنافسية في المؤسسات الصناعية في الجزائر

الرقم	الفقرة	موافق جدا	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق جدا	المتوسط المرجح	انحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
		التكرار								
		النسبة								
01	تساعد العملية الإنتاجية في سرعة الاستجابة لاحتياجات الزبائن.	38	39	4	2	0	4.3614	0.69103	2	موافق جدا
		45.8%	47%	4.8%	2.4%	0%				
02	يساعد نظام معلومات الإنتاج في ضبط و زيادة كفاءة و فعالية أنشطة المؤسسة.	23	53	6	1	0	4.1807	0.60777	4	موافق
		27.7%	63.9%	7.2%	1.2%	0%				
03	تلجأ المؤسسة لتحقيق ميزة تنافسية في مجال التخزين من خلال تقديم عبوات مجانية مقابل إقتناء كميات معينة من المنتجات.	34	33	13	3	0	4.1807	0.82852	5	موافق
		41%	39.8%	15.7 %	3.6%	0%				
04	يمكن للمؤسسة إنتاج الأدوية أن تتوقع طلبات الزبائن و البحث عن تحقيقها.	34	38	6	2	3	4.1807	0.93892	6	موافق
		41%	45.8%	7.2%	2.4%	3.6%				
05	يساهم تميز المنتجات من قبل المؤسسة على مواجهة التهديدات التنافسية.	40	36	7	0	0	4.3976	0.64278	1	موافق جدا
		48.2%	43.4%	8.4%	0%	0%				
06	تتفاعل المؤسسة مع البرامج والمعايير الدولية لضمان جودة عملياتها بالاعتماد على نظام المعلومات.	35	35	10	3	0	4.2289	0.80130	3	موافق جدا
		42%	42%	12%	3.6%	0%				
	المتوسط العام						4.1305	0.57620	-	موافق

المصدر: من إعداد الطالبات إعتمادا على برنامج SPSS

- الفقرة الأولى جاءت في الرتبة رقم 2، وقد بلغ المتوسط الحسابي قيمة 4.3614، وانحراف معياري قدره0.69103، كما هناك اتفاق شديد لدى أغلبية أفراد العينة أن العملية الإنتاجية تساعد في سرعة الاستجابة لاحتياجات الزبائن، وهذا ما يفسره الوسط الحسابي الذي يقابل العدد 5 (موافق جدا) في مقياس ليكارت الخماسي.

- الفقرة الثانية جاءت في الرتبة رقم 4، وقد بلغ المتوسط الحسابي قيمة 4.1807، وانحراف معياري قدره0.60777، كما أن هناك اتفاق شديد لدى أغلبية أفراد العينة إن نظام معلومات الإنتاج يساعد في ضبط

وزيادة كفاءة وفعالية المؤسسة، وهذا ما يفسره الوسط الحسابي الذي يقابل العدد 4 (موافق) في مقياس ليكارت الخماسي.

- الفقرة الثالثة جاءت في الرتبة رقم 5، وقد بلغ المتوسط الحسابي 4.1807 وانحراف معياري قدره 0.82852، أي أن هناك توافق لدى أغلبية أفراد العينة من خلال لجوء المؤسسة الى تحقيق ميزة تنافسية في مجال التخزين من خلال تقديم عبوات مجانية مقابل اقتناء كميات معينة من المنتجات، وهذا ما يفسره الوسط الحسابي الذي يقابل العدد 4 (موافق) في مقياس ليكارت الخماسي.

- الفقرة الرابعة جاءت في الرتبة رقم 6 حسب ترتيب المتوسط الحسابي البالغ 4.1807والذي يقابل درجة موافق حسب مقياس ليكارت الخماسي، أي أن هناك اتفاق لدى أغلبية أفراد العينة لإمكانية المؤسسة في التوقع لطلبات الزبائن والبحث عن تحقيقها في مجال إنتاج الأدوية، كما بلغ الانحراف المعياري قيمة 0.93892

- الفقرة الخامسة جاءت في الرتبة رقم 1، حسب ترتيب المتوسط الحسابي البالغ 4.3976 والذي يقابل درجة موافق جدا حسب مقياس ليكارت الخماسي، أي أن هناك اتفاق شديد لدى أغلبية أفراد العينة في تميز المنتجات المؤسسة تساهم في مواجهة التهديدات التنافسية، كما بلغ الانحراف المعياري قيمة 0.64278

- الفقرة السادس جاءت في الرتبة رقم 3، حسب ترتيب المتوسط الحسابي البالغ 4.2289، والذي يقابل درجة موافق جدا في مقياس ليكارت الخماسي، أي أن هناك اتفاق كبير لدى أفراد العينة في تفاعل المؤسسة مع البرامج والمعايير الدولية لضمان جودة عملياتها بالاعتماد على نظام معلومات

كما نلاحظ من الجدول أن المتوسط العام لفقرات المحور الثالث الذي يبين اثر نظم معلومات الإنتاج في تحقيق الميزة التنافسية في المؤسسات الصناعية في الجزائر، أن المتوسط العام للإجابات قد بلغ 4.1305 والذي يقابل العدد 4 (موافق) في مقياس ليكارت الخماسي أما الانحراف المعياري فقد وجد بقيمة 0.5762.

المطلب الثاني: إختبار فرضيات الدراسة باستخدام معامل الإرتباط بيرسون

سنحاول من خلال هذا المطلب استخدام معامل الإرتباط بيرسون لتحليل واختبار فرضيات الدراسة، في إطار التساؤلات ويتم التحقق من صحة فرضيات الدراسة كمايلي:

أولا: اختبار الفرضية الأولى

والتي تنص على وجود علاقة ارتباط عند مستوى الدلالة α=0.05 بين أهمية الوعي والإدراك لدى المؤسسات الصناعية الجزائرية بأهمية تطبيق نظم معلومات الإنتاج في تحسين الميزة التنافسية.

ومن أجل إثبات أو نفي هذه الفرضية تم استخدام اختبار بيرسون لإيجاد العلاقة بين أهمية الوعي والإدراك لدى المؤسسات لأهمية نظم معلومات الإنتاج وانعكاسه على الميزة التنافسية عند مستوى الدلالة $\alpha=0.05$ والجدول التالي يوضح نتائج معامل الإرتباط.

جدول رقم (2-12): العلاقة الإرتباطية بين أهمية إدراك ووعي المؤسسات لأهمية نظم معلومات الإنتاج في تحسين الميزة التنافسية

	الإحصاءات	المحور الأول
المحور الأول	**معمل الإرتباط**	**0.436**
	مستوى الدلالة	**0.000**
	حجم العينة	**83**

المصدر: من إعداد الطالبات إعتمادا على برنامج SPSS

وتبين لنا من الجدول رقم (2-12) أن قيمة مستوى الدلالة تساوي 0.000 وهي أقل من 0.05 كما أن قيمة معامل الإرتباط r المحسوبة تساوي 0.436 مما يدل على وجود علاقة ارتباط وذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $\alpha=0.05$ بين أهمية وعي وإدراك المؤسسات لأهمية نظم معلومات الإنتاج في تحسين الميزة التنافسية، أي أنه عندما يتوفر لدى المؤسسات وعي وإدراك لأهمية نظم معلومات فإن هذا من شأنه أن يدعم ويحقق الميزة التنافسية.

ثانيا: اختبار الفرضية الثانية

والتي تنص على وجود علاقة ارتباط عند مستوى الدلالة $\alpha=0.05$ بين تطبيق نظم معلومات الإنتاج في المؤسسات الصناعية في الجزائر والميزة التنافسية.

ومن أجل إثبات أو نفي هذه الفرضية تم استخدام اختبار بيرسون لإيجاد العلاقة بين المعوقات والصعوبات على من يطبق نظم معلومات الإنتاج والميزة التنافسية، عند مستوى الدلالة $\alpha=0.05$ والجدول التالي يوضح نتائج معامل الإرتباط.

جدول رقم (2-13): العلاقة الإرتباطية بين المعوقات التي قد تواجه نظم معلومات الإنتاج وانعكاسها على الميزة التنافسية

	الإحصاءات	المحور الثاني
المحور الثاني	**معمل الإرتباط**	**0.650**
	مستوى الدلالة	**0.000**
	حجم العينة	**83**

المصدر: من إعداد الطالبات إعتمادا على برنامج SPSS

وتبين لنا من الجدول رقم (2-13) أن قيمة مستوى الدلالة تساوي 0.000 وهي أقل من 0.05 كما أن قيمة معامل الارتباط r المحسوبة تساوي 0.650 مما يدل على وجود علاقة ارتباط قوية وذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة α=0.05 بين المعوقات التي قد تواجه نظم معلومات الإنتاج وانعكاسه على تحقيق الميزة التنافسية، أي أن المعوقات التي تواجه الميزة التنافسية هي التي تحد من تطبيق نظم معلومات الإنتاج في المؤسسة وبالتالي يكون لها تأثير على الميزة التنافسية.

ثالثا: اختبار فرضيات الدراسة باستخدام الانحدار البسيط:

سنقوم باختبار الفرضية الثالثة باعتبارها شاملة لكل المتغيرات المستقلة، وهذا من أجل تحليل علاقات الأثر بين نظم معلومات الإنتاج وانعكاسها على الميزة التنافسية ويكون ذلك كما يلي:

- الفرضية الثالثة H0: يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أثر لنظم معلومات الإنتاج على تحسين الميزة التنافسية في المؤسسات الصناعية في الجزائر.

من أجل التأكد من علاقات التأثير بين نظم معلومات الإنتاج والميزة التنافسية، وفقا لمحاور الدراسة، فإننا نستخدم نموذج الانحدار البسيط لاختبار هذه الفرضية وذلك وفقا للنموذج التالي:

$$Y = B0 + B1X1 + B2X2$$

حيث أن:

Y: أثر نظم معلومات الإنتاج في تحسين الميزة التنافسية.

X1: أهمية الوعي والإدراك لدى المؤسسات لجودة نظم معلومات الإنتاج.

X2: المخاوف والمعوقات التي تواجه المؤسسات في تطبيق نظم معلومات الإنتاج والميزة التنافسية .

B_0: الحد الثابت.

B_1, B_2 : معاملات الانحدار.

والذي نلخص أهم نتائجه وفقا لبرنامج **SPSS** في الجدول التالي:

جدول رقم (2-14): يبين نتائج تحليل الانحدار البسيط لأثر نظم معلومات الإنتاج في تحقيق وتحسين الميزة التنافسية

معامل الارتباط R	0.693[a]	معامل التحديد المعدلEta	0.467
معامل التحديد R^2	0.480	الخطأ المعياري	0.32977
قيمة(F)	36.971	مستوى المعنوية	.000[a]

المتغيرات	B	Erreur standard	Bêta	T	Sig
(Constante)	1.551	0.360		4.301	0.000
X1	0.200	0.092	0.199	2.162	0.000
X2	0.451	0.072	0.575	6.257	0.000

المصدر : من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

ويتضح من نتائج الجدول رقم (2-14) ما يلي:

أ- معنوية نموذج الانحدار المتعدد عند مستوى معنوية $\alpha=0.05$، وذلك لأن قيمةF المحسوبة تساوى36.971، وقيمة مستوى المعنويةsig (**P-Value = 0.000**) وهي أقل من مستوى المعنوية $\alpha = 0.05$.

ب- معنوية معاملات الانحدار المتعدد من خلال قيم (Sig, T) كما يمكننا من خلال الجدول أعلاه يمكننا بأن نختبر فرضيتين:

- الفرضية الصفريةHo: $\beta_0 \neq \beta_1 \neq \beta_2 \neq 0$
- الفرضية البديلةH_1: $\beta_0 = \beta_1 = \beta_2 = 0$

ج- معنوية معلمة الميل $\beta 1$ والتي بلغت 0.200، وهي تشير إلى إيجاد علاقة إيجابية بين المتغيرين إحصائيا (أهمية الوعي والإدراك بتطبيق نظم معلومات الإنتاج في تحسين الميزة التنافسية)، حيث أنه كلما ارتفع وعي وإدراك

المؤسسات لأهمية نظم معلومات الإنتاج بوحدة واحدة يؤدي إلى زيادة في تحسين الميزة التنافسية بمقدار 0.200، كما بلغ مستوى المعنوية sig (P.Value = 0.000) وهي أقل من مستوى المعنوية $\alpha = 0.05$ مما يشير إلى معنوية الميل والتي تختلف عن الصفر.

د- معنوية معلمة الميل $\beta 2$ والتي بلغت 0.451 وهي تشير إلى إيجاد علاقة عكسية بين المتغيرين إحصائيا (صعوبات والمعوقات التي تحد من تطبيق نظم معلومات الإنتاج في المؤسسات الصناعية في الجزائر والميزة التنافسية) حيث أن زيادة الصعوبات والمعوقات التي تحد من تطبيق نظم معلومات الإنتاج بوحدة واحدة يؤدي إلى انخفاض في تحسين الميزة التنافسية بمقدار 0.451، كما بلغ مستوى المعنوية sig (P.Value = 0.000) وهو أقل من مستوى المعنوية $\alpha = 0.05$ مما يشير إلى معنوية الميل والتي تختلف عن الصفر.

هـ- كما نلاحظ من خلال الجدول بأن معنوية معلمة التقاطع (الحد الثابت) $\beta 0$ والتي بلغت 1.551 تحت مستوى المعنوية (P-Value = 0.360) sig وهو أكبر من مستوى المعنوية $\alpha = 0.05$ مما يشير إلى عدم معنوية المعلمة إحصائيا والتي لا تختلف عن الصفر.

كما يمكن ملاحظة أيضا من خلال الجدول أعلاه بأن تأثير المتغيرات المستقلة (الميزة التنافسية) على المتغير التابع (جودة نظم معلومات الإنتاج) ، والتي تم حسابها من خلال معامل التحديد R^2 والذي كانت بنسبة 48 %، وتعبر هذه النسبة عن جودة توفيق نموذج الانحدار الخطي، كما أن قيمة معامل التحديد المعدل والتي بلغت 46.7% وهي تدل على وجود علاقة خطية بين المتغيرات، كما أن المتغيرات المستقلة تفسر المتغير التابع بنسبة 46.7 % وذلك من وجهة نظر عينة الدراسة.

ومن نتائج الجدول السابق نشكل معادلة النموذج الخطي البسيط كما يلي :

$$Y = 1.551 + 0.200\ X1 - 0.451\ X2\ .$$

خلاصة الفصل:

من خلال هذه الدراسة التطبيقية نستنتج أن مؤسسات تواجه العديد من التغيرات والتطورات على جميع الأصعدة وخاصة منها الاقتصادية والتكنولوجية، حيث وجب على مختلف اقتصاديات الدول التأقلم معها، حيث شملت جميع القطاعات بما فيها قطاع صناعة الأدوية الذي يعرف منافسة كبيرة، وتواجه مؤسسات الصناعية في الجزائر (مخابر إنتاج الأدوية) التي تواجه العديد من التحديات والتهديدات التي فرضتها عليها المنافسة، وكذلك التطورات والتغيرات المستمرة في مختلف المجالات العلمية والتكنولوجية.

وباستعمال أساليب الإحصائية للتحليل تم التوصل الى أن لنظم معلومات الإنتاج اثر كبير في تدعم الميزة التنافسية لمؤسسات الصناعية في الجزائر (مخابر إنتاج الأدوية)، بحيث أن تطبيق وتفعيل جودة نظم معلومات الإنتاج في مخابر إنتاج الأدوية يمكن أن يدعم الميزة التنافسية. ومع هذه مجهودات التي تبذلها مؤسسات الصناعية (مخابر إنتاج الأدوية) من اجل التطوير والتحسين في الجودة والأداء، إلا أنها تظل غير كافية لمواجهة المنافسة الشرسة التي تنشط فيها والتي تزداد تعقيدا وتغيرا من يوم الى أخر.

الخاتمة

من خلال دراستنا للفصلين توصلنا الى أن نظم معلومات الإنتاج لها دور هام في تحقيق الميزة التنافسية في مؤسسات الصناعية في الجزائر، بما يوفر لها المعلومات المطلوبة في الوقت المناسب لتدعيم اتخاذ القرارات في المؤسسات الصناعية.

ولقد كان التركيز في السنوات السابقة على التكلفة الأقل بوصفها عنصرا أساسيا لتحقيق الميزة التنافسية، لكن مع مرور الوقت ظهرت أبعاد أخرى تتمثل في تحقيق التميز في المنتجات والخدمات المقدمة، والاستجابة السريعة لحاجات ورغبات الزبائن باستمرار، لذلك يتوجب على المؤسسات أن تضع منتجات ذات جودة عالية دون الزيادة في التكاليف، واستخدام التطور التكنولوجي لتحقيق وتعزيز الميزة التنافسية ولتأقلم مع المتغيرات السريعة.

وخلصت الدراسة بمجموعة من النتائج بعد اختبار الفرضية الرئيسية والفرضيات الفرعية الى عدة نتائج من أهمها ما يلي:

- نظم معلومات الإنتاج تهدف الى توفير معلومات لوضع أهداف إستراتيجية تساعد في عملية اتخاذ القرارات من اجل تحقيق ميزة تنافسية.
- من الضروري على المؤسسات الصناعية البقاء والاستمرار في تحقيق ميزة تنافسية والبحث على سبل لتعزيزها من خلال البحث عن الفرص وتجنب المخاطر والتهديدات.
- يهدف نظام معلومات الإنتاج الى ضبط وزيادة كفاءة أنشطة المؤسسات الصناعية في الجزائر لحماية مركزها التنافسي.

في ضوء النتائج السابقة التي تم التوصل الى التوصيات التالية:

- زيادة الاهتمام بتقديم المعلومات الخاصة بنظم الإنتاج في الوقت المناسب.
- توصي الدراسة بإجراء بحوث تطبيقية على القطاعات الاقتصادية الأخرى لما لذلك من أثر في تحسين مستوى الاقتصاد في الجزائر في ضوء المتغيرات الاقتصادية المحيطة بالمؤسسات الصناعية .
- ضرورة استمرار اهتمام المؤسسة بأبعاد التي تحقق لها التفوق والتميز، والعمل ع لى بناء المزايا التنافسية واستدامتها .

آفاق الدراسة:

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

- أثر نظام معلومات التسويقي في تدعيم الميزة التنافسية.
- دور تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية.

قائمة المراجع

المراجع باللغة العربية:

1- الكتب:

1- إسماعيل محمد السيد، الإدارة الإستراتيجية، المكتب العربي الحديث، الإسكندرية، 1999.

2- ثابت عبد الرحمان إدريس، نظم المعلومات الإدارية في المنظمات المعاصرة، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2005.

3- ثناء علي القباني، نظم المعلومات المحاسبية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2003.

4- جمال الدين محمد مرسي وآخرون، التفكير الإستراتيجي و الإدارة الإستراتيجية، منهج تطبيقي، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2002.

5- زياد محمد الشرمان، مقدمة في نظم المعلومات الإدارية، دار الصفاء، الأردن، 2006.

6- سعد غالب ياسين، نظم المعلومات الإدارية، مركز التنمية الإدارية، الإسكندرية، 1994.

7- صلاح الشنواني، اقتصاديات الأعمال، مركز الإسكندرية للكتاب، الإسكندرية، 2000.

8- طاهر محسن منصور الغالبي، وائل محمد صبحي إدريس، الإدارة الإستراتيجية، منظور منهجي متكامل، دار وائل للنشر، ط12، الأردن،2009.

9- عز الدين على سويسي، نعمه عباس الخفاجي، الميزة التنافسية وفق منظور استراتيجيات التغيير التنظيمي، دار الأيام للنشر والتوزيع، الأردن، 2015.

10- علاء عبد الرزاق السالمي، نظم إدارة المعلومات، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2003.

11- على محمد منصور،مبادئ الإدارة "أسس و مفاهيم"، ط1،مجموعة النيل العربية، القاهرة، 1999.

12- عماد الصباغ، نظم المعلومات (ماهيتها ومكوناتها)، مكتبة دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن،2000.

13- عمر بوحوش، محمد محمود الذنيبات: مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، ط 3، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2001.

14- فريد النجار، المنافسة و الترويج التطبيقي، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، 2000.

15- محمد ابديوي الحسين، تخطيط الإنتاج ومراقبته، ط 1، دار المناهج للنشر والتوزيع، الأردن، 2012.

16- محمد السعيد خشنية، نظم المعلومات (مفاهيم التكنولوجيا)، دار الإشعاع للطباعة، مصر، 1987.

17- محمد الصيرفي، إدارة الإنتاج والعمليات، دار الفكر والجامعي، الإسكندرية، 2007.

18- محمد الهادي، التطورات الحديثة لنظم المعلومات المبنية على ال لكمبيوتر ، دار الشروق، لبنان، 1993.

19- مرسي نبيل خليل، الميزة التنافسية في مجال الأعمال، الإسكندرية، مركز الإسكندرية للكتاب، 1998.

20- معاني فهمي خيضر، نظم المعلومات مدخل لتحقيق الميزة التنافسية، القاهرة، الدار الجامعية للنشر، 2002.

21- منعم زمزير، إدارة الإنتاج والعمليات، ط1، دار زهران للنشر والتوزيع، الأردن، 2012.

الإسكندرية، 2005.

2- المذكرات والرسائل العلمية:

1- إبراهيم بختي، تكنولوجيا نظم المعلومات في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مذ كرة لنيل شهادة الماجستير، في العلوم الاقتصادية جامعة قاصدي مربلح ورقلة، 2004-2005.

2- آسية دهنون، دور الجودة الشاملة في تحقيق الميزة التنافسية، مذكرة ماستر في اقتصاد عمومي وتسيير المؤسسات، جامعة حمه لخضر، الوادي، 2015.

3- بن يوسف أعمر شريف، إدارة الإنتاج عبر كل من التخطيط والرقابة، "دراسة ميدانية على مؤسسة إنتاج المياه المعدنية" مذكرة لنيل شهادة ماجستير في العلوم التسيير، جامعة سعد دحلب، البليدة، 2006.

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

5- محمد رفرافي، دور تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، دراسة حالة مؤسسة المطاحن الكبرى للجنوب اوماش بسكرة، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2014.

3- المجلات:

1- دالي علي لمياء، دور نظام معلومات الإنتاج في مراقبة الإنتاج –دراسة ميدانية بمؤسسة صناعة الكوابل فرع جنرال كابل بسكرة–، أبحاث اقتصادية وإدارية، بسكرة، العدد السادس عشر، ديسمبر2014.

2- شيخي خديجة، عدمان مريزق، دور نظم معلومات في تحسين جودة المنتج، دراسة تطبيقية على قطاع الصناعات الغذائية، الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، الأردن، العدد العاشر.

3- فايز جمعة النجار، نازم محمدود أحمد الملكاوي، نظم المعلومات وأثرها في مستويات الإبداع، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية جامعة جدارا الأردن، المجلد 26، العدد الثاني، 2010.

4- المؤتمرات والملتقيات:

1- فلاق محمد، **عمليات إدارة المعرفة وتأثيرها في تحقيق الميزة التنافسية دراسة حالة لمجموعة الاتصالات الأردنية**، الملتقى الدولي الرابع حول المنافسة والإستراتيجيات التنافسية للمؤسسات الصناعية خارج قطاع المحروقات في الدول العربية، جامعة الشلف.

المراجع باللغة الاجنبية:

1 - Chantal bussenault, martine pretel , economie et gestion de l'ent reprise, vuibent, 4 édition, paris, 2006.

2- Michel portar, l'avantage concurrentl devancer ses concurrents et maintenir son avance, dunod paris, 1999.

3- Customer perception on service quality in retail banking in middle east: the case of qaar", international journal of islamic and middle eastern finance and management, vol. 2iss,2009.

4- Segarra-Cipres, Mercede, Strategic knowledge &- Bu-Liudar, Juan Carlos its Implication for Competitive Advantage: An Intgrative Conceptual &Transfer Framework. Journsl of Knowledge Mansgement,2006.

5- Fernando, Joe Garrigos Simon, The Effect of &- Daniel, Palacios Maques practiced on performance. Journal of Knowledge Knowledge Mansgement Mansgement, 2006.

6-Xiu Guo, Angus Duff and Mario Hair, Service Quality measurement in the Chinese Corporate Banking Market, International Journal of Bank Marketing, vol26, no3, 2008.

الملاحق

الملحق رقم 01

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العـالي والبحث العلــمي

جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير قسم العلوم التسيير

إستبيان

الموضوع: أثر جودة نظم معلومات الإنتاج في تحقيق الميزة التنافسية

مؤسسات (مخابر) إنتاج الأدوية الجزائر

أخي الكريم، أختي الكريمة:

السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته:

يندرج هذا الاستبيان في إطار دراسة تطبيقية للحصول على شهادة الماستر في علوم التسيير تخصص إدارة أعمال والمعنونة بأثر جودة نظم معلومات الإنتاج في تحقيق الميزة التنافسية.

ونظرا لأهمية رأيكم في هذا المجال فإننا نأمل منكم التكرم بالإجابة على الأسئلة التالية بوضع علامة X أمام الاختيار الذي يعبر عن وجهة نظركم.

علما أن البيانات التي سيتم الإدلاء بها سوف تحاط بالسرية التامة ولا تستخدم إلا لغرض البحث العلمي.

شاكرين لكم على حسن تعاونكم

تقبلوا منا فائق الاحترام والتقدير

من إعداد الطالبات: الأستاذ المشرف:

- بقاص نعيمة – مهاوات لعبيدي
- خبزي نسرين
- ديك مسعودة

السنة الجامعية: 2017-2018

الجزء الأول من الاستبيان: البيانات الشخصية

البيانات	يرجى وضع العلامة × في المربع الملائم لاختياركم			
الجنس	ذكر		أنثى	
العمر	من30 سنة فاقل		من 31-40سنة	
	من 41-51سنة		من51سنةفاكثر	
المؤهل العلمي	ثانوي		جامعي	
	دراسات عليا			
سنوات الخبرة	اقل من 5سنوات		من5-9 سنوات	
	من 10-15سنة		من 15سنة فأكثر	
طبيعة المستجوب	مدير مؤسسة		رئيس قسم الإنتاج	
	موظف			

الجزء الثاني: وضع علامة X في الخانة التي تتفق مع رأيك

المحور الأول: لدى مسؤولي المؤسسات إدراك ووعي بأهمية تطبيق نظم معلومات الإنتاج في تحسين الميزة التنافسية

الفقرات	موافق جدا	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق جدا
1- تحتاج المؤسسة الى نظام معلومات فعال يوفر لها ولمستخدميها المعلومات المطلوبة في الوقت المناسب والمكان المناسب.					
2- تتضمن مدخلات نظام معلومات الانتاج بيانات محدثة عن النشاط التي ينفذها موظفو مؤسسة إنتاج الأدوية.					
3- يساهم موظفو المؤسسة في تصميم وتطوير معلومات مهما كان مستواهم الاداري					
4- يستفيد موظفو المؤسسة من التجارب السابقة في تقديم المنتجات .					
5- تعتمد الإدارة العليا في اتخاذها القرارات على المعلومات التي تزودها نظم معلومات الإنتاج.					
6 – يعتبر نضم معلومات الإنتاج مصدر أساسي لدعم عملية إتخاذ القرارات .					

المحور الثاني: هناك معوقات وصعوبات على من تطبق نظم معلومات الإنتاج في المؤسسات الصناعية في الجزائر والميزة التنافسية

الفقرات	موافق جدا	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق جدا
1- تعتني مؤسسة باستقطاب الأفراد ذوي الكفاءات والمؤهلات العلمية.					
2- من مقومات نجاح مؤسسة إنتاج الأدوية حسن إختيار العاملين.					
3– تتمتع مؤسسة إنتاج الأدوية لمرونة عالية في حجم الإستجابة للقرارات الحاصلة في حاجات و رغبات الزبائن.					
4-لتحقيق الميزة التنافسية قيمة الاستمرارية إذا أمكن للمؤسسة المحافظة على ميزة تكلفة أقل أو تميز المنتج في مواجهة المؤسسات المنافسة.					
5-تعمل المؤسسة على حماية مركزها في السوق من خلال يقظة نظامها معلوماتها.					

المحور الثالث: اثر نظم معلومات الإنتاج على تحسين الميزة التنافسية في المؤسسات الصناعية في الجزائر

الفقرات	موافق جدا	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق جدا
1 – تساعد العملية الإنتاجية في سرعة الإستجابة لاحتياجات الزبائن .					

2 – يساعد نظام معلومات الإنتاج في ضبط و زيادة كفاءة و فعالية أنشطة المؤسسة .					
3 – تلجأ المؤسسة لتحقيق ميزة تنافسية في مجال التخزين من خلال تقديم عبوات مجانية مقابل اقتناء كميات معينة من المنتجات .					
4 – يمكن للمؤسسة إنتاج الأدوية أن تتوقع طلبات الزبائن و البحث عن تحقيقها .					
5 – يساهم تميز المنتجات من قبل المؤسسة على مواجهة التهديدات التنافسية .					
6 – تتفاعل المؤسسة مع البرامج و المعايير الدولية لضمان جودة عمليتها باعتماد على نظام المعلومات.					

الملحق رقم 02

Statistics

		الجنس	العمر	المؤهل_العلمي	سنوات_الخبرة	طبيعة_المستجوب
N	Valid	83	83	83	83	83
	Missing	0	0	0	0	0

الجنس

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ذكر	36	43.4	43.4	43.4
	أنثى	47	56.6	56.6	100.0
	Total	83	100.0	100.0	

العمر

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	من 30 فاقل	43	51.8	51.8	51.8
	من31إلى 40سنة	33	39.8	39.8	91.6
	من 41إلى 51سنة	7	8.4	8.4	100.0
	Total	83	100.0	100.0	

المؤهل_العلمي

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ثانوي	14	16.9	16.9	16.9
	جامعي	49	59.0	59.0	75.9
	دراسات عليا	20	24.1	24.1	100.0
	Total	83	100.0	100.0	

سنوات_الخبرة

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أقل من 05 سنوات	38	45.8	45.8	45.8
	من 10-05 سنوات	29	34.9	34.9	80.7
	من15-10 سنة	15	18.1	18.1	98.8
	أكثر من50 سنة	1	1.2	1.2	100.0
	Total	83	100.0	100.0	

Statistics

		x1	x2	x3	x4	x5	x6
N	Valid	83	83	83	83	83	83
	Missing	0	0	0	0	0	0
Mean		4.8072	4.0843	4.1566	4.2410	4.0482	3.9157
Std. Deviation		.42650	.70200	.89008	.63612	.92266	.89993

x1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	محايد	1	1.2	1.2	1.2
	موافق	14	16.9	16.9	18.1
	موافق جدا	68	81.9	81.9	100.0
	Total	83	100.0	100.0	

x2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	2	2.4	2.4	2.4
	محايد	11	13.3	13.3	15.7
	موافق	48	57.8	57.8	73.5
	موافق جدا	22	26.5	26.5	100.0
	Total	83	100.0	100.0	

x3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	6	7.2	7.2	7.2
	محايد	9	10.8	10.8	18.1
	موافق	34	41.0	41.0	59.0
	موافق جدا	34	41.0	41.0	100.0
	Total	83	100.0	100.0	

x4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	2	2.4	2.4	2.4
	محايد	3	3.6	3.6	6.0
	موافق	51	61.4	61.4	67.5
	موافق جدا	27	32.5	32.5	100.0
	Total	83	100.0	100.0	

x5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	8	9.6	9.6	9.6
	محايد	9	10.8	10.8	20.5
	موافق	37	44.6	44.6	65.1
	موافق جدا	29	34.9	34.9	100.0
	Total	83	100.0	100.0	

x6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق جدا	1	1.2	1.2	1.2
	غير موافق	6	7.2	7.2	8.4
	محايد	13	15.7	15.7	24.1
	موافق	42	50.6	50.6	74.7
	موافق جدا	21	25.3	25.3	100.0
	Total	83	100.0	100.0	

Statistics

		X7	X8	X9	X10	x11
N	Valid	83	83	83	83	83
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		4.0482	4.4217	3.8434	4.1205	4.0602
Std. Deviation		.90935	.70053	1.00586	.95506	.91531

X7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	7	8.4	8.4	8.4
	محايد	11	13.3	13.3	21.7
	موافق	36	43.4	43.4	65.1
	موافق جدا	29	34.9	34.9	100.0
	Total	83	100.0	100.0	

X8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	2	2.4	2.4	2.4
	محايد	4	4.8	4.8	7.2
	موافق	34	41.0	41.0	48.2
	موافق جدا	43	51.8	51.8	100.0
	Total	83	100.0	100.0	

X9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق جدا	2	2.4	2.4	2.4
	غير موافق	9	10.8	10.8	13.3
	محايد	10	12.0	12.0	25.3
	موافق	41	49.4	49.4	74.7
	موافق جدا	21	25.3	25.3	100.0
	Total	83	100.0	100.0	

x10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق جدا	1	1.2	1.2	1.2
	غير موافق	7	8.4	8.4	9.6
	محايد	6	7.2	7.2	16.9
	موافق	36	43.4	43.4	60.2
	موافق جدا	33	39.8	39.8	100.0
	Total	83	100.0	100.0	

x11

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق جدا	1	1.2	1.2	1.2
	غير موافق	6	7.2	7.2	8.4
	محايد	8	9.6	9.6	18.1
	موافق	40	48.2	48.2	66.3
	موافق جدا	28	33.7	33.7	100.0
	Total	83	100.0	100.0	

Statistics

		x12	x13	x14	x15	x16	x17
N	Valid	83	83	83	83	83	83
	Missing	0	0	0	0	0	0
Mean		4.3614	4.1807	4.1807	4.1807	4.3976	4.2289
Std. Deviation		.69103	.60777	.82852	.93892	.64278	.80130

x12

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	2	2.4	2.4	2.4
	محايد	4	4.8	4.8	7.2
	موافق	39	47.0	47.0	54.2
	موافق جدا	38	45.8	45.8	100.0
	Total	83	100.0	100.0	

x13

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	1	1.2	1.2	1.2
	محايد	6	7.2	7.2	8.4
	موافق	53	63.9	63.9	72.3
	موافق جدا	23	27.7	27.7	100.0
	Total	83	100.0	100.0	

x14

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	3	3.6	3.6	3.6
	محايد	13	15.7	15.7	19.3
	موافق	33	39.8	39.8	59.0
	موافق جدا	34	41.0	41.0	100.0
	Total	83	100.0	100.0	

x15

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق جدا	3	3.6	3.6	3.6
	غير موافق	2	2.4	2.4	6.0
	محايد	6	7.2	7.2	13.3
	موافق	38	45.8	45.8	59.0
	موافق جدا	34	41.0	41.0	100.0
	Total	83	100.0	100.0	

x16

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	محايد	7	8.4	8.4	8.4
	موافق	36	43.4	43.4	51.8
	موافق جدا	40	48.2	48.2	100.0
	Total	83	100.0	100.0	

x17

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	3	3.6	3.6	3.6
	محايد	10	12.0	12.0	15.7
	موافق	35	42.2	42.2	57.8
	موافق جدا	35	42.2	42.2	100.0
	Total	83	100.0	100.0	

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.826	17

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.693[a]	.480	.467	.32977

a. Predictors: (Constant), الانتاج, التنافسية_الميزة

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	8.041	2	4.021	36.971	.000[b]
	Residual	8.700	80	.109		
	Total	16.741	82			

a. Dependent Variable: نظم_أثر

b. Predictors: (Constant), الإنتاج, التنافسية_الميزة

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.551	.360		4.301	.000
	الانتاج	.200	.092	.199	2.162	.034
	التنافسية_الميزة	.451	.072	.575	6.257	.000

a. Dependent Variable: نظم_أثر

Correlations

		الانتاج	نظم_أثر	التنافسية_الميزة
الإنتاج	Pearson Correlation	1	.475**	.481**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	83	83	83
نظم_أثر	Pearson Correlation	.475**	1	.671**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	83	83	83
التنافسية_الميزة	Pearson Correlation	.481**	.671**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	83	83	83

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.481[a]	.231	.222	.50827

a. Predictors: (Constant), الإنتاج

بحمد الله