

دور نظم المعلومات في تحسين تنافسية الشركات  
دراسة حالة شركة نפטال \_ بسكرة

-أ.فكرون نسرين جامعة بسكرة - الجزائر

**المخلص:**

هدفت الدراسة الى الكشف عن دور نظم المعلومات في تحسين تنافسية الشركات دراسة حالة شركة نפטال بسكرة، لتحقيق اهداف البحث قامت الباحثة بتصميم استبانة شملت(45) فقرة لغرض جمع المعلومات الاولية من عينة الدراسة وعلى ضوء ذلك تم جمع البيانات وتحليلها واختبار الفرضيات باستعانة ببرنامج الحزم الاحصائية للعلوم الاجتماعية SSPSV16 حيث تكون مجتمع الدراسة من 51 اطارا ولقد تم المسح الشامل لجميع مفرداته، واستخدام العديد من الاساليب الاحصائية لمعالجة البيانات منها معامل الارتباط ومعامل التحديد، المتوسط الحسابي ومعامل الثبات والصدق وغيرها، وبعد اجراء التحليل واختبار فرضياتها توصلت الدراسة الى العديد من النتائج من اهمها انه يوجد دور لنظم المعلومات في تحسين تنافسية الشركات عند مستوى دلالة (0,05).

الكلمات الدالة: نظم المعلومات ،موارد نظم المعلومات ،التنافسية ،أبعاد الميزة التنافسية

**Summary :**

The study aimed to reveal the role of information systems in improving the competitiveness of companies case study company NAFTAL Biskra, to achieve the goals of research, the researcher designed questionnaire included (45) paragraph for the purpose of gathering initial information from the study sample and the light that has been collecting and analyzing data and testing hypotheses with help program of statistical packages social Sciences SSPSV16 where the study population consisted of 51 frame and has been a comprehensive survey of all the vocabulary, and the use of many of the statistical methods for data processing, including correlation coefficient and the coefficient of determination, the arithmetic mean and coefficient of consistency and honesty, etc., and after conducting the analysis and testing of hypotheses, the study found many of the results of the most important that there is the role of information systems in improving the competitiveness of companies at the level of significance (0.05).

**Keywords:** information systems, information systems resources, competitiveness, the dimensions of competitive advantage

**مقدمة**

تحاول المؤسسات أن تحافظ على معلوماتها من التسرب و لا تسمح إلا بما تعتقد أنه لن يؤثر على قوتها و يزيد من قوة منافسيها و بالتالي فهي تحمي نفسها من خلال وجود كيفية

معينة للتعامل مع البيانات من حيث إمكانية الحصول عليها من مصادرها المختلفة و حفظها و نقلها واسترجاعها بهدف إجراء العمليات اللازمة،تظهر لنا الأهمية البارزة انظم المعلومات في المؤسسات حيث أن وجود نظام معلومات داخل المؤسسة يوفر لها مخرجات يتم على أساسها بناء و اتخاذ كافة القرارات التي تحدد المكانة الإستراتيجية لها مقارنة بمن تنشط معه، من خلال اكتساب ميزة تنافسية مستدامة التي تؤدي إلى نموها و استمرارها حالة حصولها على هذه الميزة.

نحاول من خلال هذه الدراسة معرفة إذا كان هناك دور لنظم المعلومات في تحسين تنافسية المؤسسات بتحليل الواقع،والملاحظ أن أغلب المؤسسات الوطنية والمحلية خاصة لا تعطي أهمية بارزة لنظم المعلومات لكن مثل هذا الإغفال عن هذا الجانب سوف يؤدي بالمؤسسات إلى اشتداد المنافسة عليها والضعف ومن ثم الزوال، والجدير بالذكر هو أنه على المؤسسات أن تكون يقظة وأن تسعى إلى استغلال كل المعلومات حول المحيط الداخلي والخارجي وخاصة المتعلقة بالمنافسين للمؤسسة استباق الأحداث في اتخاذ القرارات واكتساب ميزة تمكنها من مواجهة التحديات خاصة في ظل العولمة وانفتاح السوق.

ومما سبق يمكن التطرق لمحاور الدراسة كما يلي:

#### اولاً:الإطار المنهجي البحث

تواجه المؤسسات تهديدات كبيرة من قبل المنافسين الحاليين أو المرتقبين لذلك يجب أن تكون لديها طريقة معينة لمعالجة البيانات الماضية و الحاضرة في ظل بيئة متغيرة و معقدة مليئة بالتحديات ،و من هنا يبرز دور نظام المعلومات ليمثل سلاحا في يد المؤسسات لمواجهة هذه التحديات و يبرز دوره كذلك في تحقيق قيمة مضافة بتوفر المعلومات التي تساعد المؤسسات في الإبداع و تكوين المعارف ،كذلك تعزيز موقعها التنافسي.

ا. إشكالية البحث :الاهتمام بنظام المعلومات أخذ يتزايد تحت تأثير التطورات الفعلية التي تحدث في البيئة وما يطرأ من متغيرات عالمية متسارعة مما أدى الى زيادة حدة المنافسة ، أصبحت المؤسسات تهتم بنظام المعلومات لأجل الوصول الى المعلومات التي تضمن لها فرصة قبل المنافس ،ونجد أن نظام المعلومات الذي تسعى من خلاله الى البقاء في السوق بأكبر حصة و أطول مدة من خلال تميزها بعدة خصائص تكون بمثابة السلاح لمواجهة التطورات و المنافسة لقد فرض عصر العولمة تغيرات كثيرة على شتى مجالات الحياة و

تسابت دول العالم لدخول الأسواق العالمية من أوسع أبوابها على الرغم من المخاطر المتوقعة و المنافسة الشديدة فيها مما يدعونا إلى تطرق إلى موضوع نظام المعلومات .  
نتيجة التدفق الهائل للمعلومات وحاجة المؤسسة لها من أجل صياغة الاستراتيجيات بالاهتمام بنظم المعلومات وأصبحت أحد الموارد الأساسية إن لم نقل المورد الرئيسي للمؤسسات وهذا يظهر جليا في العصر الحالي الذي يتسم بالتسارع الهائل والتطور التقني ، التوجه نحو الإدارة الالكترونية ولذلك وجب على المؤسسات التي تريد البقاء أن تواكب هذه التغيرات ، وأن تكون ذات ميزة والمحافظة عليها في ظل ظروف اشتداد التنافس وانفتاح السوق لذا عليها أن تملك نظام المعلومات يوفر لها معلومات صحيحة ودقيقة عن منافسيها بشكل يمكنها من الوصول إلى النجاح التنافسي.

وفي ضوء ما سبق يمكن بلورة مشكلة البحث في السؤال الرئيسي التالي:

- هل لنظم المعلومات دورا في تحسين تنافسية المؤسسات؟

ومن هذا السؤال سوف تتفرع عنه أسئلة فرعية التالية:

- هل لنظام المعلومات دورا في تحسين ميزة التكلفة؟

- هل لنظام المعلومات دورا في تحسين ميزة الجودة؟

- هل لنظام المعلومات دورا في تحسين ميزة سرعة الاستجابة للعميل؟

- هل لنظام المعلومات دورا في تحسين ميزة الإبداع؟

II. أهداف البحث :يوصف شامل لكل من نظام المعلومات و ميزة تنافسية حيث أن وجود نظام المعلومات في المؤسسة يساعد جهازها الإداري بكل مستوياته في الحصول علي المعلومات اللازمة على الصعيدين الداخلي و الخارجي و الذي يكون له الدفع بالمؤسسة نحو الاطلاع الدقيق و الجيد حول مكانتها التنافسية وسط السوق الذي تتشط فيه ، و كذلك حول مختلف الوظائف بها لتساعدها في التنسيق و الرقابة و التوجيه بين المصالح المختلفة لتمكينها في النهاية من تصميم الوظائف و تأسيسها من جديد ،بالاستفادة من التكنولوجيات الحديثة و التقنيات المتطورة التي أتاحت تطبيق البرمجيات .

تستوجب متطلبات التغيير و التطور المتسارع البحث باستمرار عن الصيغ و الأسلوب الإداري الأكثر ملائمة الذي يكون يهدف إلي استباق الأحداث الذي بدوره يدعم حالات

المنافسة و التفوق على الآخرين مما أدى بنا إلى الوقوف على الميزة التنافسية و تناول أبعادها التي تؤدي بالمؤسسة إلى الإنتاج بتكلفة أقل و ذات جودة عالية .

محاولة إظهار الدور الذي تلعبه نظم المعلومات في تحسين تنافسية المؤسسات بالتطرق لها بالتحليل والتفسير ومعرفة مدى اعتبار إطارات المؤسسة محل الدراسة أن نظام المعلومات ذا أهمية وتأثير كبير على الجهاز الإداري بها وبمصير المؤسسة وتقديمه كمرجع للمؤسسة حيث أنه بإمكانها الاعتماد عليه واستغلاله ، كما أن الهدف الرئيسي لهذا البحث يتمثل في محاولة تحديد دور نظم المعلومات في تحسين تنافسية المؤسسة إضافة إلى تقديم نظرة عن متغيرات البحث وأبعادهما، والتعرف على مكونات نظم المعلومات التي يمكن الاعتماد عليها في تطوير إستراتيجية نظام المعلومات متكاملة مع مكونات إستراتيجية أعمال التي تسهم في تحسين تنافسية المؤسسة.

III. أهمية البحث: تتمثل الأهمية العلمية في إلقاء الضوء حول دور نظام المعلومات في تحسين تنافسية المؤسسات حيث أن نظام المعلومات يعتبر طريقة التي تمكن المؤسسة من معالجة و تخزين و تحليل البيانات الحاضرة و الماضية لأجل تحديد الوضعية الإستراتيجية للمؤسسة ، كما أن الاعتماد المؤسسة على نظام للمعلومات هو أحد أهم الموارد التي تمكن المؤسسات من معالجة وتخزين واستغلال المعلومات المتعلقة بالمؤسسة سواء كانت داخلية أو خارجية والتي بفضلها تتمكن المؤسسة من مواجهة التغيرات الحاصلة في المحيط والمحافظة على مكانتها في السوق الذي تنشط فيه والتغلب على تحدياته ، تعتبر الوظائف المتعلقة بالمعلومات والمتواجدة على مستوى المؤسسة هي من أخطر وأهم الأنشطة في المؤسسة ، من هذه الأهمية البالغة لنظم المعلومات في المؤسسة فإننا نجد أنه يمكن للمؤسسة أن تحقق الريادة على المؤسسات المتواجدة واكتساب ميزة تنافسية تحتل بها مكانة في السوق شديد التنافس بفضل الكم الهائل للمعلومات المتعلقة بالمؤسسة أو منافسيها وباستغلال الجيد لها ونشرها في المؤسسة بما يخدمها ويحقق أهدافها .

أما الأهمية العملية يعد نظم المعلومات من أهم المواضيع التي تحاول المؤسسات معرفته والاستفادة قدر الإمكان منه وخاصة في مجال اكتساب المؤسسة لميزة تنافسية تمكنها من مواجهة المنافسة سواء على المستوى المحلي أو العالمي ، ونأمل من هذه الدراسة أن تساهم خاصة من جانب التطبيقي في الكشف عن المعطيات والرؤى العملية لإطارات المؤسسة.

IV. **فرضيات البحث:** اعتمادا على مخطط البحث وأهدافه يتم التحقق من الفرضيات وهي الحلول المؤقتة لمشكلة الدراسة ،وسوف يتضح من خلال هذا البحث قبولها او رفضها وفي ضوء ما سبق يمكن صياغة فروض البحث كما يأتي :

**الفرضية الرئيسية:** لا يوجد دور ذو دلالة احصائية لنظم المعلومات في تحسين تنافسية الشركات عند مستوى معنوية ( $\alpha = 0,05$ ).

**الفرضية الصفرية الفرعية الاولى:** لا يوجد دور ذو دلالة احصائية للموارد المادية التكنولوجية في تحسين تنافسية الشركات عند مستوى معنوية ( $\alpha = 0,05$ ).

**الفرضية الصفرية الفرعية الثانية:** لا يوجد دور ذو دلالة احصائية للموارد البشرية المتخصصة في تحسين تنافسية الشركات عند مستوى معنوية ( $\alpha = 0,05$ ).

**الفرضية الصفرية الفرعية الثالثة:** لا يوجد دور ذو دلالة احصائية للبرمجيات في تحسين تنافسية الشركات عند مستوى معنوية ( $\alpha = 0,05$ ).

V. **حدود البحث:** تم اجراء هذه الدراسة في الشركة الوطنية لتسويق المواد البترولية نפטال مقاطعة بسكرة واقتصرت على جميع اطارات الشركة الوطنية لتسويق المواد البترولية نפטال بسكرة ،حيث انه تم الوصول الى مختلف الدوائر بها،ويقتصر المجال الموضوعي لمعرفة ما اذا كان لنظم المعلومات دورا في تحسين تنافسية الشركات.

VI. **منهج البحث:** تستند هذا البحث الى المنهج الوصفي التحليلي الذي يعبر عن الظاهرة المدروسة كما هي على ارض الواقع ويصفها بشكل دقيق وصفا كليا وكيفيا،كما تم الاعتماد ايضا على دراسة الحالة الذي يسمح لنا بإسقاط البحث العلمي على الواقع الميداني للوصول الى تعميمات علمية قصد التعرف على دور نظم المعلومات في تحسين تنافسية الشركات.

#### ثانيا:الاطار النظري والدراسات السابقة

نظرا لتطور السريع الذي يعرفه المجال الاقتصادي بصورة عامة و التكنولوجي خاصة فانه يؤدي بصورة حتمية إلى تفاعل المؤسسة مع هذا الوضع من خلال تصميم نظاما خاصا بها لاستيعاب القدر الكبير من المعطيات التي تتعامل بها و يسهل لها عملية التخزين و المعالجة و كذا إيصالها إلى المعنيين بها،يعد نظام المعلومات الجهاز العصبي الذي به تتصل بكافة أجزائها و أقسامها خاصة إذا ما كانت من الحجم الكبير و الذي علي أساس مخرجاته تبنى و تصدر كافة القرارات .

## 1. نظم المعلومات: مفاهيم عامة

**1.1- مفهوم نظام المعلومات** يستحوذ نظام المعلومات على أهمية خاصة نتيجة للدور الذي يؤديه في المنظمات وهذا ما يجعلنا لا نعتبر النظام نظاما للمعلومات إلا اذا كانت مخرجاته هي منتجات معلوماتية محددة أي أن نظام المعلومات في الشركة عبارة عن نظام يقوم بمعالجة البيانات ثم تحويلها إلى معلومات لاستعمالها في مختلف المؤسسات الإدارية ويمكن عرض التعاريف التالية:

يعرف نظام المعلومات بأنه : "مجموعة متداخلة من المكونات التي تعمل على تجميع (أو استرجاع)، تشغيل، تخزين، ونشر المعلومات وذلك بغرض مساندة عملية صنع القرار والرقابة داخل المؤسسة" (نبيل محمد مرسي، 2005، ص 16). يعرف أيضا بأنه " هو عبارة عن آلية وإجراءات منظمة، تسمح بتجميع وتصنيف وفرز البيانات ومعالجتها ومن ثم تحويلها إلى معلومات يسترجعها الإنسان عند الحاجة" (المنشاوي، 2010، ص 1).

كما عرف بـ : "نظام المعلومات بذكر الغرض منه وهو توليد كل البيانات الدائمة لتشغيل المنشأة... وتشغيل البيانات بأكثر الطرق كفاءة واقتصاد... وإنتاج معلومات دقيقة ووقتيّة لكل مستوى إداري". (صلاح عبد المنعم مبارك، ص 51)

ومن خلال هذه التعاريف نجد أنها تطرقت للعناصر التالية:

- أنها عبارة عن نظم أي مجموعة أجزاء تعمل بصورة متفاعلة.

- إنتاج المعلومات.

- تدعيم العملية الإدارية.

- أنها تقوم بجمع وتخزين واسترجاع ونشر ومعالجة المعلومات.

ومن خلال مختلف التعاريف السابقة فإننا نجد أنها لم تتطرق إلى نوعية مكونات أو أجزاء نظم المعلومات فيها ومنه التعريف التالي : عرف (Robert Reix) نظام المعلومات انه : "مجموعة منظمة من الوسائل المادية، البرمجيات، الأفراد، البيانات، العمليات التي تسمح بالحصول والمعالجة والتخزين والإيصال للمعلومات بكل أشكالها." (جودي سامية، 2009، ص

(19)

كما عرف على انه : "مجموعة منظمة من الأفراد والمعلومات والبرامج وشبكات الاتصال ، وموارد البيانات التي تقوم بتجميع وتشغيل وتخزين وتوزيع المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات والتنسيق والرقابة داخل المؤسسة." (منال محمد الكردي، 2003، ص 21)

حيث نجد أن هذه التعاريف تشير بوضوح إلى نوعية أجزاء ومكونات نظم المعلومات وهي: المكونات المادية، البرمجيات والموارد البشرية. حيث أن مختلف هذه المكونات تساهم في إنتاج المعلومات والتي تستهدف خدمة العملية الإدارية والوصول بالمؤسسة التي تحقق مكانة واستمرارية في الوسط التنافسي الذي تنشط فيه.

## 1. 2 - موارد نظام المعلومات

نظرا لما يتطلبه نظام المعلومات من موارد من اجل الاستخدام والتشغيل الحسن له والوصول الى النجاح في المؤسسة يجب توفر العديد من المتطلبات والموارد وهي :

**1.2.1. الموارد المادية:** وهي عبارة عن الأجهزة والقطع الفنية المادية التي تمثل البنية التحتية الأساسية اللازمة لتشغيل نظام المعلومات في المؤسسة ومن أهم هذه الأجزاء والمعدات ما يلي:

محطة الطاقة: وهي مصدر كهربائي يزود الأجهزة بالطاقة بشكل مستمر ودون انقطاع بالإضافة إلى نظام الحماية الكهربائي الذي يمد جميع الأجزاء بالطاقة الكهربائية في حالة انقطاعه (إيمان فاضل السامرائي وهيثم محمد الزغبى، 2004، ص 54).

❖ أجهزة الكمبيوتر: تشمل كل من:

- وحدات المعالجة المركزية: وهي الجزء الداخلي من نظام الحاسوب وهي عبارة عن مركز الأنشطة والذي يحوي على كم كبير من الدوائر الإلكترونية (الذكاء الاصطناعي) والتي تقوم على معالجة البيانات بناء على السياسات والإجراءات المبرمجة ومن أهم هذه الوحدات: وحدة الحساب والمنطق وحدة الرقابة.

- الذاكرة الرئيسية وهنا يتم تخزين البيانات والبرامج التي يتم إدخالها عن طريق وسائط الإدخال كما يتم تخزين نتائج عمليات المعالجة إلى أن يتم إرسالها إلى وسائط الطباعة أو إلى وسائط التخزين المؤقت.

وسائط التخزين المساعدة: وهي عبارة عن كل الوسائل المستخدمة لتخزين البيانات والبرامج خارج وحدة التشغيل المركزية (ظاهر شاهر يوسف القشي، 2003، ص 14).

- أجهزة الإدخال: وتتكون من أجهزة مثل: لوحة المفاتيح، الفارة، الحاسب الآلي، شاشة اللمس، ماسح ضوئي، المدخلات المعتمدة على القلم، مدخلات من خلال أجهزة صوتية، ماسح رقمي. أجهزة معتمدة على الحبر المغناطيسي.

- أجهزة الإخراج: وهي تشتمل على أجهزة مثل الطابعات، مخرجات من خلال أجهزة صوتية، شاشة العرض، القرص المضغوط أو الليزر.

أجهزة الاتصالات: عبارة عن مجموعة من الأجهزة التي تعمل على مراقبة وضبط مرور المعلومات اليها او من شبكة الاتصالات (نبيل محمد مرسي، ص90).

نظام الشبكة: وهو منظومة المواصلات المعلوماتية التي توفر خدمة الربط بين جميع الأجهزة داخل المؤسسة وما بينهما والأطراف الخارجية (إيمان فاضل السامرائي وهيثم محمد الزغبي، ص55).

**2.2.1 البرمجيات:** تشير البرمجيات إلى التعليمات التي توجه الحاسب الآلي بغرض أداء مهمة معينة غير أن الحاسبات تحتاج إلى البرامج لكي تؤدي كل مهمة تقوم بها (نبيل محمد مرسي، ص107). غير أن هذه البرامج مطلوبة لتشغيل نظام المعلومات في المؤسسة حيث أننا نجدها على شكلين:

برمجيات تشغيل النظام: وهي البرمجيات اللازمة والضرورية لتشغيل الحاسب وتنظيم علاقة وحداته بعضها مع بعض (هيثم محمود شلبي، 2003، ص35)، فهي تستخدم بغرض إعطاء الأوامر للأجزاء المادية للعمل وتنفيذ الإجراءات وحركتها في الذاكرة الرئيسية (إيمان فاضل السامرائي، هيثم محمد الزغبي، ص148).

- برمجيات التطبيق: وهي برامج مكتوبة من اجل استخدامات خاصة لتأدية وظائف محددة بواسطة المستخدمين النهائيين، وتوجد آلاف برامج التطبيقات بسبب ان هناك آلاف من الاعمال المختلفة التي يريد المستخدمين من الحاسب ان يؤديها، وتصنف برامج التطبيقات الى :

- برمجيات التطبيقات عامة الاغراض والتي يمكنها أداء أعمال معالجة المعلومات الشائعة للمستخدمين من كل برامج التطبيق كبرامج معالجة النصوص وبرامج الجداول الالكترونية... الخ.

- برامج تطبيقات ادارة الاعمال: والتي يمكنها انجاز مهام معالجة المعلومات الضرورية لدعم وظائف ادارة الاعمال مثل تطبيقات المحاسبة، التسويق، المالية.



-برامج التطبيقات العلمية:والتي يمكنها أداء مهام معالجة المعلومات للعلوم الطبيعية،والهندسة والرياضية وتشمل تطبيقات التحليل العلمي،التحليل الاحصائي بحوث العمليات.

برامج التطبيقات في المجالات الاخرى كالترفيه والفنون...الخ(محمد السعيد خشبة،ص 116،115).

**3.2.1 الموارد البشرية:** وهم الأفراد الأكفاء وذوي المهارات في مجال تكنولوجيا ونظام المعلومات الذين يقع على عاتقهم تشغيل النظام وإدامته وتطويره في المؤسسة ،يقوم بعمليات المعالجة وتحضير المعطيات القابلة للاستعمال من طرف المسؤولين(ناصر دادي عدون،ص136) وينقسم هؤلاء الأفراد إلى:

- اخصائيو نظم المعلومات:مع التطور الحادث في تكنولوجيا المعلومات اليوم أصبحت الوظائف المتعلقة بنظم المعلومات واسعة ومتطورة ومتداخلة ومن أهم هذه الوظائف مايلي:

مدير نظم المعلومات:ومسؤولية هذه الوظيفة هي التخطيط لنظام المعلومات وتنظيم العمل في الإدارة،وتحديد الموارد البشرية والفنية التي يحتاجها العمل ويجب أن يتمتع صاحب هذا المنصب بمهارات إدارية وإدارة الأفراد تمكنه من قيادة مجموعة من المهنيين والخبراء والمختصين وحاملي الشهادات المتخصصة في مجال هندسة الحاسوب أو نظم المعلومات إضافة على الخبرة(جودي سامية،ص42).

محلل النظم:هذه الوظيفة من لهم الوظائف المتعلقة بمجال نظم المعلومات حيث أن المحلل هو مسئول عن الاتصال بمستخدمي النظام وتحديد الاحتياجات الحالية والتطلعات المستقبلية التي يتوقعون الحصول عليها من النظام الجديد(أحمد حسين على حسين،2004،ص90)،هو الذي يقوم بأكثر الأنشطة حيوية وتأثير في مجال التطوير وبناء نظام المعلومات حيث أنه يقوم بعدة مهام تحليلية تقنية وإنسانية اتصالية تتطلب منه المهارة والمعرفة والإدراك العميق للمشكلة موضوع البحث ويوصف عمله بالإبداع ونرى أن لمحلل النظم أدوار متكاملة ومتنوعة في المنظمة منها:محلل النظم كمستشار،كخبير مساند،كصانع للتغيير(سعد غالب ياسين،2001،ص118).

-المبرمجون:متخصصي معلومات يستخدمون الوثائق التي يقدمها محللو النظام لترميزها على برامج الحاسوب وجعلها على شكل برامج وحلول فيه.  
-المشغلون:الأفراد الذين يقومون بإدخال البيانات والمعلومات إلى الحاسب ويعملون على تشغيل النظام.

مصمم مواقع الانترنت:عادة يكون المتخصصين بتكنولوجيا المعلومات والحواسيب ولكن يفضل ان يكون على دراية بالأعمال الادارية لتسهيل مهمة التصميم الدقيق والصحيح كما هو مطلوب(ايمان فاضل السمرائي وهيثم محمد الزعبي،ص288).

-مشرف الاتصالات:يشرف على تصميم وتنفيذ شبكات الاتصالات للنظام ومراجعة وسائل الاتصال وضمان أمن الاتصال والاتصالات بتوفير المعدات والأجهزة والأنظمة التي تعمل على حماية النظام من الاختراقات الخارجية والداخلية.

-الدعم الفني:تحدد مهام الافراد العاملين في الدعم الفني على نوع مهام النظام فهي تدرج ما بين أنظمة عادية قد تحتاج الى دعم فني بسيطة وبين أنظمة تخصصية تحتاج الى دعم فني متخصص عالي الدقة،لذا فان نوع الدعم يعتمد على طبيعة ومكونات النظام من عمليات وأجهزة بشتى أنواعها.

منسق النظام:تتجاهل بعض المؤسسات دور منسق خدمات النظام مما يؤدي الى خلل في ضمان جودة وسير أعمال النظام،فالدور الذي يقوم به منسق النظام مهم جدا في الاداء النظام،فهو عبارة عن حلقة وصل ما بين الفريق الفني والمستفيدين النهائيين للنظام(بوقريص محمد،2010،ص4).

- **المستفيدين من نظم المعلومات**: لقد اختلفت الآراء بخصوص تحديد من هم المستفيدين من مخرجات نظام المعلومات فهناك رأي يذهب الى بعد المستفيدين تشمل بالإضافة الى المديرين،رجال البيع،المحاسبين...الخ. وأخر يحصر المستفيدين في جهة التي تستخدم مخرجات نظام المعلومات لأغراض صنع القرارات وترشيدها،وهذا هو الاتجاه الاصح لكونه يتوافق مع تعريف نظام المعلومات والهدف منه وذلك ان النظام المعلومات تمثل في مجموعة من المكونات التي تستخدم لتجميع ومعالجة ونشر المعلومات التي تساعد مسيري

مختلف مستويات المنظمة في اتخاذ القرارات لانجاز الوظائف الادارية ومن ثم تحقيق أهداف واستراتيجيات المنظمة(ايمان فاضل السمرائي،هيثم محمد الزعبي،ص277).

## II. تنافسية الشركات: مفاهيم وأبعاد

### 1.2 - تعريف التنافسية و أنواعها

التنافسية مصطلح لم يتم الاتفاق على مفهوم واحد له بين مختلف الباحثين حيث انه هناك من يرى أن التنافسية مفهوم واسع يشمل الإنتاجية الكلية ومستويات المعيشة والنمو الاقتصادي،ويرى آخرون أنها مفهوم يرتكز على تنافسية السعر والتكاليف إلا أن التنافسية بمفهومها الحديث ترتبط بالإدارة الساعية إلى رفع إنتاجية الموارد المتاحة سواء كانت بشرية أو مادية.

وتعرف على أنها: "أن التنافسية لا تعدو وأن تكون أسلوب يسلكه الأعوان الاقتصاديين في محيط الأسواق التنافسية وكل عون على وجه الخصوص - المؤسسة- تبحث عن وضعيات ومزايا التنافسية في ظل احترام القواعد المحددة ومع توفر كافة الشروط العادلة" (محمد قريشي،2008،ص137).

وتعرف التنافسية أيضا على أنها: "القدرة المستمرة على مواجهة المنافسة ومختلف تغيرات المحيط الأمر الذي يتطلب أن تتوفر للمؤسسة ميزة أو أفضلية تنافسية تمكنها من مواجهة المؤسسات المنافسة." (رجم نصيب وأمال عياري،2002،ص5)ومن هذين التعريفين نجد أن مفهوم التنافسية يختلف فيما إذا كان عن الشركة أو عن قطاع أو عن دولة حيث نجد أن العلاقة بين التنافسية على حسب الثلاثة المشار إليها سابقا هي علاقة تكاملية إذ أن إحداها تؤدي إلى الأخرى،حيث انه لا يمكن الوصول إلى قطاع أو صناعة تنافسية دون وجود شركات ذات قدرة تنافسية قادرة على قيادة القطاع لاكتساب مقدره تنافسية على الصعيد الدولي غير أن وجود الشركة أو صناعة ذات قدرة تنافسية لا يؤدي إلى امتلاك الدولة لهذه الميزة.

ويرى (Porter) أن التنافس لا يكون إلا بين المؤسسات وذلك أن الإفلاس المؤسسة يؤدي بها إلى الانسحاب من دائرة النشاط فالمسألة بالنسبة لها هي وجود أو عدم وجود،والأمر ليس كذلك بالنسبة للدولة.

تميز العديد من الكتابات بين عدة أنواع من التنافسية لكن أهمها هو التصنيف على أساس مستوى التحليل والذي تصنف حسب التنافسية إلى: تنافسية المؤسسة، تنافسية قطاع النشاط وتنافسية الدولة.

**1. تنافسية المؤسسة:** التنافسية على صعيد المؤسسة هي القدرة على تزويد المستهلك بمنتجات وخدمات بشكل أكثر فعالية وكفاءة من المنافسين الآخرين في السوق الدولية مما يعني نجاحا مستمرا لهذه المؤسسة على الصعيد العالمي في ظل غياب الدعم والحماية من قبل الحكومة، ويتم ذلك من خلال رفع إنتاجية عوامل الإنتاج الموظفة في العملية الإنتاجية (العمل، رأس المال، التكنولوجيا). (موقع مفهوم، 2010، ص1)

كما أنها تعرف أيضا بأنها: "القدرة على إنتاج السلع والخدمات بالنوعية الجديدة والسعر المناسب وهذا يعني تلبية حاجيات المستهلكين بشكل أكثر كفاءة من المؤسسات الأخرى" (محمد قرشي، ص137).

ويمكن أن تكون المؤسسة قليلة الربحية أي مؤسسة غير تنافسية وهذا عندما تكون تكلفة إنتاجها المتوسطة تتجاوز سعر منتجاتها في السوق أي أن قيمة الموارد التي تستعملها تزيد على قيم السلع التي تنتجها أو الخدمات التي تقدمها وتكون المؤسسة قليلة الربحية عندما تكون تكلفة إنتاجها المتوسط أعلى من تكلفة منافسيها وقد يعود ذلك إلى إنتاجها الضعيف أو الإنتاج لها بتكلفة أكثر أو للسببين معا.

فتطوير وبناء القدرة التنافسية لأي مؤسسة على مستوى العالمي أو المحلي يمكن النظر إليها باعتبارها هدفا أو استثمارا يتطلب وضع إستراتيجية لضمان المؤسسة البقاء والاستمرار. (كمال رزيق، مسدور فارس، 2002، ص2)

وضمن تنافسية المؤسسة نجد تصنيف آخر يصنف تنافسية المؤسسة إلى:

أ- تنافسية سعرية: وتعني قدرة المؤسسة على تقديم سلعة أو خدمة بسعر أقل من المنافسين مع جودة مطابقة والحفاظ على هامش كافي وهذا ما يؤدي بانخفاض تكاليف الإنتاج مقارنة بالمنافسين.

ب- تنافسية غير سعرية: وتعني القدرة على تقديم منتجات مميزة من حيث الجودة عن طريق الإبداع أو عن طريق الخدمات المقدمة مع المنتج، مما يسمح بزيادة الطلب على المنتجات مع الحفاظ على سعر ثابت. (صولح سماح، 2008، ص4).

2- **تنافسية القطاع:** هي قدرة مؤسسات قطاع معين في دولة ما على تحقيق نجاح مستمر في الأسواق الدولية دون الاعتماد على الدعم والحماية الحكومية، وبالتالي تتميز تلك الدولة في هذا المجال ونقاس تنافسية صناعية معينة من خلال الربحية الكلية للقطاع وميزانه التجاري ومحصلة الاستثمار الأجنبي المباشر الداخل والخارج إضافة إلى المقاييس المتعلقة بالتكلفة والجودة للمنتجات على مستوى الصناعة كمؤشرات هامة في تحديد تنافسية القطاع.

3- **تنافسية الدولة:** هي قدرة الدولة على تحقيق معدل مرتفع ومستمر لمستوى دخل الأفراد، ففي حين تقتضي الميزة التنافسية النسبية المنافسة على أجور منخفضة فإن الميزة التنافسية تقتضي تحسين الإنتاجية للمنافسة في نشاطات اقتصادية ذات أجور مرتفعة، الأمر الذي يضمن تحقيق معدل نمو مرتفع ومستمر لدخل الفرد، فالتنافسية تعرف بأنها القدرة على تصريف بضاعة في الأسواق الدولية، كما تعرف بأنها الدرجة التي يصل إليها بلد ما، بحيث يستطيع أن ينتج سلعا وخدمات تقابل ذوق الأسواق الدولية تحت ظروف الطلب والتغيير السريع للأسواق بحيث تزيد من مدا خيل مواطنيها. (كمال رزيق ومسدور فارس، 2002، ص2).

## 2.2 - أبعاد الميزة التنافسية

تسعى المنظمة جاهدة إلى تحقيق أهدافها وضمان استمراريتها في المجال الذي تنشط فيه حيث نجد أن الخدمات أو المنتجات التي تقدمها المنظمة تركز على مجموعة عناصر تأخذها في الاعتبار هي أبعاد الميزة التنافسية والتي من خلالها تحقق المنظمة ميزة تنافسية. وسوف يتم التطرق إلى هذه الأبعاد التي تم تحديدها كما يلي:

### 1.2.2 - ميزة التكلفة:

وتعني قدرة المؤسسة على الإنتاج بأقل التكاليف الممكنة بالمقارنة مع منافسيها في الصناعة، بحيث يراعي التناسب ما بين التكلفة المترتبة على تقديم المنتج مع المواصفات الموجودة فيه، وكنتيجة لذلك فإن المؤسسة ستحقق ميزة تنافسية من خلال انخفاض أسعارها بناء على انخفاض تكاليفها مما يمكنها من البيع بنفس الأسعار أو أقل من مستوياتها المتوسطة السائدة في الصناعة وهو ما يعني تعظيم العوائد واتساع الفجوة ايجابي مابين الإيرادات والتكاليف.

إن مدخل التكلفة يرتكز على تحسين الإنتاجية ورفع الكفاءة وإحكام الرقابة على التكاليف خاصة من خلال ما يسميه (Porter) بعوامل تطور التكلفة والتحكم فيها ومن ضمن هذه العوامل بالإضافة إلى التكاليف التقليدية للإنتاج نجد اقتصاديات الحجم وأثر الخبرة والتعلم والترابط ما بين الأنشطة المختلفة للمؤسسة. (أحمد بلالي 2007، ص 252 . )

### 2.2.2-تحسين الجودة:

تتعرز الميزة التنافسية لمؤسسة معينة من خلال رفع و تحسين مستوى جودة منتجاتها وذلك عن طريق الاهتمام بجودة مدخلات الانتاج(يوسف مسعداوي،2007،ص5) ، حيث أصبحت الجودة لغة عالمية و كان لوجود مواصفات قياسية لها لمساعدة في ايجاد مستويات ثابتة لجودة المنتج ،أصبح المستهلك على قد عال من الفهم و الادراك لمجريات الأمور و يجب أن يتوفر في المنتج المقدم درجة عالية من الجودة و التي يقدر لها البقاء في السوق التنافس السائد .

وهي توافر خصائص وصفات في المنتج تتبع احتياجات وتوقعات العميل، ويتأثر ذلك بترحيب وتوقعات العميل إلى تصميم للمنتج مع جودة تنفيذ هذا التصميم وتقديم المنتج مع الخدمات المصاحبة أن تطلب الأمر بما يتوافق وحاجات وتوقعات العملاء(نوال شين،2008،ص73)

كما أنها تعرف:"مجموعة الخصائص و الصفات المتجسدة في المنتجات و التي تجعل الزبون قادرا على اشباع الحاجات المعلنة أو الضمنية ".( برحومة عبد الحميد،شريف مراد،2008،ص 127)

فالجودة تعني : "حصول المستهلك على ما تم دفعه للحصول عليه من منافع وقد تكون أحد الأسباب الرئيسية لانخفاض الجودة راجع الى تركيز معظم المنضقات على التكلفة و الإنتاجية أكثر من اهتمامها بموضوع الجودة".( سونيا محمد البكري،2002،ص14)

كما أنها تعرف بإجمالي خواص المنتج أو العملية أو التنظيم أو الفرد أو النشاط أو النظام الذي تبين مقدرته على تحقيق إحتياجات محددة وضمنية، وهي جزء من تكلفة ونتيجة إهتمام في كل لحظات ومراحل الإنتاج.

وتعرف الجودة وفقا لعدة أبعاد تتعلق برضا المستهلك وتتمثل في:

- الأداء: ويشير هذا البعد إلى الخصائص الأساسية في المنتج أو الخدمة

- الاعتمادية: ويشير إلى الاتساق والثبات في الأداء يجب أن يكون هناك درجة من الاعتمادية والدقة في الأداء المنتج أو الخدمة.
- الصلاحية "الفترة الزمنية": ويشير هذا البعد إلى مدة بقاء المنتج أو الخدمة، مدة بقاء أو الصلاحية.
- الخصائص الخاصة: ويشير إلى الخصائص الإضافية للمنتج أو الخدمة مثل الأمان، سهولة الاستخدام
- التوافق: ويشير إلى المدى الذي يستجيب أو يتوافق المنتج أو الخدمة مع توقعات المستهلك والأداء الصحيح من أول مرة وما له من اثر على تحسين فاعلية العملية التسويقية.
- خدمات ما بعد البيع: يشير إلى بعض أنواع خدمات ما بعد البيع مثل معالجة شكاوى المستهلكين أو التأكد من رضا المستهلك.

### 3.2.2- سرعة الاستجابة للعميل:

يمتلك العملاء قدرا كبيرا من القوة وذلك لأنهم الوحيدون الذين يملكون الحق في اتخاذ القرار للتعاون مع المؤسسة ام لا ونطاق وتوقيت التعامل ان كثيرا من المنظمات تفشل في الاستمرار بمزاولة نشاطها او تدهور مستويات أدائها ليس بسبب القصور في التصميم الداخلي او عدم ملائمة الموقع او تخلف التكنولوجيا او عدم ملائمة الخدمة ولكن ارتقائها الى توقعات العملاء. (مصطفى محمود ابو بكر وجمال الدين محمد مرسي، ص22)

عندما تكون المؤسسة قادرة على تحديد وإشباع حاجيات زبائنهم بشكل يكون أفضل من المنافسين هذا يؤدي الى خلق نوع من التميز لدى المؤسسة ويكون ذلك باهتمام بعامل الوقت في حالة القيام بهذه الاستجابة وتسلم المنتجات في الوقت اللازم والمتفق عليه بالإضافة الى ملائمة السلع والخدمات المقدمة له ونجد السرعة في تلبية حاجات العملاء والاعتراف بولائهم يساهم في بناء ميزة تنافسية (عبد السلام ابو قحف، 2003، ص91)، والتي تكون عن طريق بناء علاقات مع العملاء للتعرف بدقة على احتياجاتهم بشكل افضل، إن الميزة التنافسية لا بد ان تلي ثلاث معايير وفقا لهذا البعد وهي:

- ✓ ان تستند على خصوصية هامة للزبون.
- ✓ أن تدرك من قبل الزبون

أن تكون دائمة أي لا يمكن تقليدها من قبل المنافسين. (جمعة هوام وزهية  
خيارى، 2002، ص4)

#### 4.2.2- ميزة الإبداع:

يمثل الإبداع والابتكار إحدى الضروريات الأساسية في إدارة الأعمال والمنظمات إذ أن الوقت في تصاعد الحاجات والطموحات هي الأخرى في نمو وتسارع فلا يعد كافيا أو حتى مرضيا أداء الأعمال في المنظمات على اختلاف أنواعها بالطرق الروتينية التقليدية لان الاستمرار بها يؤدي إلى التوقف و تراجع عن الركب المتسارع في المضي إلى الأمام أو الفشل.

ويعرف الإبداع بأنه أفكار تتصف بكونها جديدة ومفيدة ومتصلة بحل المشكلات أو تطوير أساليب أو أهداف أو رؤية أو إعادة تركيب الأنماط المعروفة في السلوكيات الإدارية في أشكال متميزة ومتطورة تدفع المنظمة إلى الأمام.

ويعرف الإبداع بأنه قدرة المنظمة على التوصل إلى ما هو جديد ويضيف قيمة اكبر وأسرع وتقديم منتج أفضل من منتجات المنافسين في السوق.

ويفترض توفر المتطلبات الآتية كضمانات لتعزيز الإبداع:

- قيادة إدارية توفر الدعم المطلوب وتهيئ التصورات المستقبلية الواضحة لأهداف المنظمة.
- فرق عمل صغيرة الحجم متنوعة الاختصاصات مؤهلة لممارسة النشاطات الإبداعية:
- نظم منافسة داخلية بين تشكيلات المنظمة للاستفادة من المدى الواسع للأفكار التي تقدم (أحمد سليمان و محمد عبد الوهاب العزاوي، ص4).

كما يعرف على أنه: هو كل الأعمال التي يقوم بها الأفراد والمؤسسات بطريقة مباشرة أو غير مباشرة للحصول على نتائج ايجابية في كافة الميادين. (محمد قرشي ،ص136)

ويعد الإبداع المزايا التنافسية الأكثر أهمية التي تمكن المؤسسة من النجاح والازدهار في بيئة أعمال اليوم.

حيث ميز معظم الباحثين بين نوعين من الابداع هما :

-الابداع الفني :الذي يشمل تغيرات في التقنيات التي تستخدمها المنظمة .



-الابداع الاداري:الذي يتضمن الاجراءات و الأدوار و البناء التنظيمي و القواعد و اعادة تصميم العمل باضافة الي الأفراد و التفاعل فيما بينهم بغية الوصول الى تحقيق الأهداف المعنية بها المنظمة. (عبد الله قلمش، 2007، ص2).

### III. الدراسات السابقة

سيتم عرض بعض الدراسات المتعلقة بنظام المعلومات والميزة التنافسية معا وسنحاول إيضاح أهدافها والنتائج المتوصل لها.

**1.3- دراسة (الجريري والعزاوي، 2009):**هي دراسة أعدها الباحثان بعنوان " دور تقانة المعلومات والاتصالات في تحقيق المزايا التنافسية"

هدفا الباحثان إلي محاولة تحديد دور تقانة المعلومات والاتصالات في تحقيق المزايا التنافسية في المنظمة المبحوثة في ضوء تشخيص علاقة الارتباط والأثر بينهما فضلا عن ما يلي:

- محاولة تقديم رؤية عن مفهوم وأبعاد متغيري البحث والإطار التطبيقي لها.
- التأكد من امتلاك المنظمة المبحوثة لتقانة المعلومات والاتصالات ومدى تبنيها لأبعاد المزايا التنافسية.
- التعرف على مكونات تقانة المعلومات والاتصالات وقوة علاقة الارتباط والأثر بينهما. وتوصلت إلي النتائج التالية:
- تنامي مفهوم تقانة المعلومات بشكل واسع وبخاصة بعد ثورة المعلومات والاتصالات.
- أن هناك علاقة ارتباط بين تقانة المعلومات والاتصالات والميزة التنافسية بدلالة مكونات وأبعاد كل منهما مما يؤكد الدور المهم لتلك المكونات في تحقيق الميزة التنافسية.
- تأثير تحقيق الميزة التنافسية بمكون الموارد البشرية في ضوء المهارات والخبرات التي يمتلكونها.

**2.3- دراسة (وينتن، معراج، 2004):**هي دراسة أعدها كل من(وينتن، معراج) حول "دور نظم المعلومات في تحقيق ميزة تنافسية " تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مدى توفر المتطلبات التنظيمية و التكنولوجية لنظم المعلومات في المؤسسات الصناعية الجزائرية، كما تهدف إلى معرفة مستوى استخدام نظم المعلومات في تحقيق ميزة تنافسية،و العلاقة الموجودة

بين المتطلبات التنظيمية و التكنولوجيا لنظم المعلومات و تحقيق الميزة التنافسية لهذه المؤسسات.

- لتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام أسلوب الاستبيان لجمع البيانات. واعتمد الباحثان على مجتمع دراسة يتكون من (14) مؤسسة صناعية جزائرية، و قمنا بمسح شامل لمجتمع الدراسة، و كان عدد المؤسسات التي أبدت تعاونها (12) مؤسسة بنسبة (80.7%) و من النتائج التي تم التوصل إليها:

- تتوفر لدى المؤسسات الصناعية الجزائرية المتطلبات التنظيمية لنظم المعلومات. كما تتوفر لدى هذه المؤسسات المتطلبات التكنولوجية لنظم المعلومات.

- وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين متطلبات نظم المعلومات التنظيمية و تحقيق الميزة التنافسية لهذه المؤسسات.

- تساهم نظم المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسات الصناعية الجزائرية و ذلك من خلال تأثيرها على أهم المتغيرات المتعلقة بالميزة التنافسية و هي جودة المنتجات، الأداء المالي للمؤسسات، السيطرة على الأسواق، الإبداع و التطوير، و كفاءة العمليات.

- تختلف المؤسسات الصناعية الجزائرية في تنافسيتها النسبية، إذ تختلف الكفاءات النسبية لها من حيث استغلال جاهزيتها لتكنولوجيا المعلومات في تحقيق عوائد على المبيعات و في حصصها السوقية.

**3.3- التعقيب عن الدراسات السابقة :** بالنسبة للدراسات المتعلقة بهما معا نجد أنها مست كل من نظم المعلومات والميزة التنافسية حيث أن الدراسة أولى عالجت العلاقة وتأثير بين نظام المعلومات والميزة التنافسية هادفة بذلك إلى بيان مكونات نظام المعلومات وكيف يسهم في تحقيق الميزة التنافسية وصولا إلى أن هناك علاقة ارتباط بين نظام المعلومات والميزة التنافسية وذلك وفقا لأبعاد كل منهما، أما الثانية نجد أنها سلطت الضوء على نظام المعلومات مع إبراز أهميته ومكانته في المؤسسة وذلك ببناء نظام معلومات فاعل وقادر على تلبية متطلبات واستراتيجياتها التنافسية ورفع الغموض عن الميزة التنافسية وذلك اعتبارا لمفاهيمها متعددة الأبعاد.

### ثالثاً: الاطار الميداني

#### 3. 1- معاملات الثبات والصدق

تم اجراء الصدق والثبات لأسئلة استبيان البحث المستخدمة في جمع البيانات وذلك باستخدام معامل ألفا كرونباخ لحساب الثبات وكانت النتائج كما يلي:

#### الجدول 01: معاملات الثبات والصدق

محاور الاستبيان	العبارات	معامل الثبات	معامل الصدق
الموارد المادية والتكنولوجية	1 - 12	0,813	0,90
الموارد البشرية المتخصصة	13 - 23	0,761	0,872
البرمجيات	24 - 33	0,721	0,841
<b>نظم المعلومات</b>	<b>1 - 33</b>	<b>0,828</b>	<b>0,91</b>
تخفيض التكلفة	34 - 36	0,578	0,760
تحسين الجودة	37 - 39	0,193	0,439
سرعة الاستجابة للعملاء	40 - 42	0,159	0,398
الابداع	43 - 45	0,563	0,750
<b>الميزة التنافسية</b>	<b>34 - 45</b>	<b>0,609</b>	<b>0,780</b>
<b>الاجمالي</b>	<b>1 - 45</b>	<b>0,828</b>	<b>0,91</b>

المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات SPSSV16

ونلاحظ من الجدول اعلاه ان معامل الفا كرونباخ لمتغير نظم المعلومات هو 0,828 وهي قيمة مرتفعة كما نلاحظ ان معامل الصدق له هو 0,91 وهو كذلك مرتفع أما بالنسبة للميزة التنافسية فتتميز بمعامل الثبات قدره 0,609 ومعامل صدق 0,780 وهي قيمة مقبولة ،مما سيق نستنتج أن عبارات الاستبيان تتصف بالثبات أي ان المقياس يعطي نفس النتائج باحتمال مساوي لقيمة المعامل اذا أعيد تطبيقه على نفس المجتمع،كما نلاحظ من الجدول بان هناك علاقة قوية بين العبارات حيث ان معامل الثبات الاجمالي هو 0,828 أما معامل الصدق هو 0,91 وهي قيمة مرتفعة وهذا ما يعني هذا المقياس يقيس ما وضع لأجله.

3. 2- اختبار فرضيات البحث سوف يتم اختبار فرضيات الدراسة كما يلي:

**1.2.3- اختبار الفرضية الرئيسية :** من أجل اختبار صحة او عدم صحة الفرضية الرئيسية المتمثلة في " لا يوجد دور معنوي لنظم المعلومات في تحسين تنافسية الشركات عند مستوى دلالة ( $\alpha=0.05$ )"سنعتمد على تحليل الانحدار الخطي البسيط.

جدول 02:تحليل التباين لنظم المعلومات والميزة التنافسية

البيان	مجموع المربعات	درجة الحرية	معامل الارتباط	معامل التحديد	قيمة F	مستوى دلالة الاختبار
الانحدار	0,350	1	0,351	0,098	4,906	0,033
البواقي	2,495	35				
الاجمالي	2,845	36				

المصدر من اعداد الباحثة

نلاحظ من الجدول ان معامل ارتباط نظم المعلومات بالميزة التنافسية هو 0,351 وهذا يدل على وجود ارتباط ضعيف بين المتغيرين،أي ان هناك علاقة ضعيفة بين نظم المعلومات والميزة التنافسية،كما نلاحظ ان معامل التحديد هو: 0,098 وهذا يعني ان 9,8% من التغيرات الحاصلة في الميزة التنافسية راجعة الى التغيرات الحاصلة في نظم المعلومات أي 9,8% من التغيرات الحاصلة في الميزة التنافسية سببها تعزى الى عامل نظم المعلومات.

ولتعرف على ما اذا لنظم المعلومات دور ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha=0.05$ ) تم اعتماد على اسلوب الانحدار البسيط وبعد اختبار التباين تبين ما يلي:

بما ان قيمة مستوى دلالة الاختبار هو: 0,033 وهو اقل من مستوى الدلالة ( $\alpha=0.05$ ) فهناك دور ذو دلالة احصائية لنظم المعلومات في تحسين تنافسية الشركات وهو ليس دور عائد للصدفة بثقة قدرها 95% وعليه نرفض فرضية العدم والمتمثلة في "لا يوجد دور ذو دلالة لنظم المعلومات في تحسين تنافسية الشركات عند مستوى معنوية ( $\alpha=0.05$ )"

ونقبل الفرضية البديلة المتمثلة في "يوجد دور ذو دلالة لنظم المعلومات في تحسين تنافسية الشركات عند مستوى معنوية ( $\alpha=0.05$ )".

أي ان هناك دور ذو معنوية لنظم المعلومات في تحسين تنافسية الشركات عند مستوى دلالة ( $\alpha=0.05$ ) وهذا يعني ان اطارات شركة نفضال بسكرة يرون ان هناك دور لنظم المعلومات في تحسين تنافسية الشركات.

ويجب الاشارة الى معادلة الانحدار البسيط لنظم المعلومات مع الميزة التنافسية هي كما يلي:

دور نظم المعلومات في تحسين تنافسية الشركات دراسة حالة شركة نفضال \_ بسكرة

حيث أن  $Y = 2,488 + 0,449 X$  هو المتغير التابع المتمثل في الميزة التنافسية و  $X$  هو المتغير المستقل والمتمثل في نظم المعلومات بحيث في حالة غياب نظم المعلومات في الشركة فان الميزة التنافسية تكون 2,488 وإذا زادت  $X$  بوحدة واحدة تزيد  $Y$  ب 0,449 وهذا يبين ان نظم المعلومات دور في تحسين الميزة التنافسية للشركات وقد تم التحصل على نتائج من الجدول التالي:

البيان	المعاملات	معامل الارتباط	قيمة T	مستوى دلالة الاختبار
الثابت	2,488	0,351	2,956	0,006
المعامل x	0,449		2,215	0,033

المصدر من اعداد الباحثة

### 2.2.3- اختبار الفرضية الفرعية الاولى:

من اجل اختبار صحة او عدم صحة الفرضية الفرعية الاولى المتمثلة في " لا يوجد دور ذو معنوية للموارد المادية التكنولوجية في تحسين تنافسية الشركات عند مستوى معنوية  $(0,05) = \alpha$ " سوف يتم تحليل الانحدار الخطي البسيط.

جدول 03: تحليل التباين للموارد المادية التكنولوجية والميزة التنافسية

البيان	مجموع المربعات	درجة الحرية	معامل الارتباط	معامل التحديد	قيمة F	مستوى دلالة الاختبار
الانحدار	0,161	1	0,238	0,030	2,096	0,157
البواقي	2,684	35				
الاجمالي	2,845	36				

المصدر من اعداد الباحثة

نلاحظ من الجدول ان معامل ارتباط نظم المعلومات بالميزة التنافسية هو: 0,238 وهذا يدل على وجود ارتباط موجب و ضعيف بين المتغيرين، أي ان هناك علاقة طردية ضعيفة القوة بين الموارد المتاحة والميزة التنافسية، كما نلاحظ ان معامل التحديد هو: 0,030 وهذا يعني ان 3% فقط من التغيرات الحاصلة في قيمة الميزة التنافسية سببها الموارد المادية التكنولوجية.

ولتعرف ما اذا كان للموارد المادية التكنولوجية دور ذو معنوية في تحسين الميزة تنافسية عند مستوى دلالة  $(0,05) = \alpha$  تم اعتماد على اسلوب الانحدار البسيط وبعد اختبار التباين تبين ما يلي:

بما ان قيمة مستوى دلالة الاختبار هو: 0,157 وهو اكبر من مستوى الدلالة ( $\alpha = 0,05$ ) فانها لا يوجد دور ذو دلالة احصائية للموارد المادية التكنولوجية في تحسين تنافسية الشركات حيث انه لا يوجد دور لها بثقة قدرها 95% وعليه نقبل الفرضية العدمية والمتمثلة في "لا يوجد دور ذو دلالة للموارد المادية التكنولوجية في تحسين الميزة التنافسية للشركات عند مستوى معنوية ( $\alpha = 0,05$ )".

ونرفض الفرضية البديلة التي مفادها "يوجد دور ذو معنوية للموارد المادية التكنولوجية في تحسين تنافسية الشركات عند مستوى معنوية ( $\alpha = 0,05$ )". ويجب الاشارة الى معادلة الانحدار البسيط للموارد المادية التكنولوجية مع الميزة التنافسية هي كما يلي:

$Y = 3,474 + 0,217 X$  حيث أن (y) هو المتغير التابع المتمثل في الميزة التنافسية و( $X_{01}$ ) هو المتغير المستقل والمتمثل في الموارد المادية التكنولوجية بحيث اذا تغيرت ( $X_{01}$ ) بوحدة واحدة تتغير (y) ب 0,217 وهذا يبين ان الموارد المادية التكنولوجية ليس لها دور في تحسين الميزة التنافسية للشركات وقد تم التحصل على نتائج من الجدول التالي:

البيان	المعاملات	معامل الارتباط	T	مستوى دلالة الاختبار
الثابت	3,474	0,238	5,729	0,000
المعامل x	0,217		1,448	1,157

المصدر من اعداد الباحثة

### 3.2.3- اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

من اجل اختبار صحة او عدم صحة الفرضية الفرعية الثانية المتمثلة في "لا يوجد دور ذو معنوية للموارد البشرية المتخصصة في تحسين تنافسية الشركات عند مستوى معنوية ( $\alpha = 0,05$ )" سوف يتم تحليل الانحدار الخطي البسيط.

جدول 04: تحليل التباين للموارد البشرية المتخصصة والميزة التنافسية

البيان	مجموع المربعات	درجة الحرية	معامل الارتباط	معامل التحديد	قيمة F	مستوى دلالة الاختبار
الانحدار	0,246	1	0,294	0,060	3,315	0,077
البواقي	2,599	35				
الاجمالي	2,845	36				

المصدر من اعداد الباحثة

دور نظم المعلومات في تحسين تنافسية الشركات دراسة حالة شركة نفضال \_ بسكرة

نلاحظ من الجدول ان معامل ارتباط الموارد البشرية المتخصصة بالميزة التنافسية هو: 0,294 وهذا يدل على وجود ارتباط موجب و ضعيف بين المتغيرين، أي ان هناك علاقة طردية ضعيفة القوة بين الموارد البشرية المتخصصة والميزة التنافسية، كما نلاحظ ان معامل التحديد هو: 0,060 وهذا يعني ان 6% فقط من التغيرات الحاصلة في الميزة التنافسية سببها الموارد البشرية المتخصصة.

ولتعرف ما اذا كان للموارد البشرية المتخصصة دور ذو معنوية في تحسين الميزة تنافسية عند مستوى دلالة ( $\alpha = 0,05$ ) تم اعتماد على اسلوب الانحدار البسيط وبعد اختبار التباين تبين ما يلي:

بما ان قيمة مستوى دلالة الاختبار هو: 0,077 وهو اكبر من مستوى الدلالة ( $\alpha = 0,05$ ) فانه لا يوجد دور ذو دلالة احصائية للموارد البشرية المتخصصة في تحسين تنافسية الشركات حيث انه لا يوجد دور لها بثقة قدرها 95% وعليه نقبل الفرضية العدمية والمتمثلة في "لا يوجد دور ذو دلالة للموارد البشرية المتخصصة في تحسين تنافسية الشركات عند مستوى معنوية ( $\alpha = 0,05$ )".

ونرفض الفرضية البديلة التي مفادها "يوجد دور ذو معنوية للموارد البشرية المتخصصة في تحسين تنافسية الشركات عند مستوى معنوية ( $\alpha = 0,05$ )".

ويجب الاشارة الى معادلة الانحدار البسيط للموارد البشرية المتخصصة مع تنافسية الشركات هي كما يلي:

$Y = 3,244 + 0,265 X$  حيث أن ( y ) هو المتغير التابع المتمثل في الميزة التنافسية و (X02) هو المتغير المستقل والمتمثل في الموارد البشرية المتخصصة بحيث اذا تغيرت (X02) بوحدة واحدة تتغير ( y ) ب 0,265 وهذا يبين ان الموارد البشرية المتخصصة ليس لها دور كبير في تحسين الميزة التنافسية للشركات وقد تم التحصل على نتائج من الجدول التالي:

البيان	المعاملات	معامل الارتباط	T	مستوى دلالة الاختبار
الثابت	3,244	0,294	5,328	0,000
المعامل x	0,265		1,821	0,077

المصدر من اعداد الباحثة

## 4.2.3. اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

من أجل اختبار صحة أو عدم صحة الفرضية الفرعية الثالثة المتمثلة في " لا يوجد دور ذو معنوية للبرمجيات في تحسين تنافسية الشركات عند مستوى معنوية ( $\alpha=0,05$ )" سوف يتم تحليل الانحدار الخطي البسيط.

جدول 05: تحليل التباين للبرمجيات والميزة التنافسية

البيان	مجموع المربعات	درجة الحرية	معامل الارتباط	معامل التحديد	قيمة F	مستوى دلالة الاختبار
الانحدار	0,170	1	0,244	0,033	2,221	0,145
البواقي	2,675	35				
الاجمالي	2,845	36				

المصدر من اعداد الباحثة

نلاحظ من الجدول ان معامل ارتباط للبرمجيات بالميزة التنافسية هو: 0,244 وهذا يدل على وجود ارتباط موجب و ضعيف بين المتغيرين، أي ان هناك علاقة طردية ضعيفة القوة بين البرمجيات والميزة التنافسية، كما نلاحظ ان معامل التحديد هو: 0,033 وهذا يعني ان ما نسبته 3,3% فقط من التغيرات الحاصلة في الميزة التنافسية سببها البرمجيات.

ولتعرف ما اذا كان للبرمجيات دور معنوي في تحسين الميزة تنافسية عند مستوى دلالة ( $\alpha=0,05$ ) تم اعتماد على اسلوب الانحدار البسيط وبعد اختبار التباين تبين ما يلي:

بما ان قيمة مستوى دلالة الاختبار هو: 0,145 وهو اكبر من مستوى الدلالة ( $\alpha=0,05$ ) فانه لا يوجد دور ذو دلالة احصائية للبرمجيات في تحسين تنافسية الشركات حيث انه لا يوجد دور لها بثقة قدرها 95% وعليه نقبل الفرضية العدمية والمتمثلة في "لا يوجد دور ذو دلالة للبرمجيات في تحسين تنافسية الشركات عند مستوى معنوية ( $\alpha=0,05$ )". ونرفض الفرضية البديلة التي مفادها "يوجد دور معنوي للبرمجيات في تحسين تنافسية الشركات عند مستوى معنوية ( $\alpha=0,05$ )".

ويجب الاشارة الى معادلة الانحدار البسيط للبرمجيات مع تنافسية الشركات هي كما يلي:

$Y=3,270+0,256 X$  حيث أن ( y ) هو المتغير التابع المتمثل في الميزة التنافسية و( $X_03$ ) هو المتغير المستقل والمتمثل في البرمجيات بحيث اذا تغيرت ( $X_03$ ) بوحدة واحدة



دور نظم المعلومات في تحسين تنافسية الشركات دراسة حالة شركة نפטال \_ بسكرة

تتغير ( y ) ب 0,256 وهذا يبين ان البرمجيات ليس لها دور كبير في تحسين الميزة التنافسية للشركات وقد تم التحصل على نتائج من الجدول التالي:

مستوى دلالة الاختبار	T	معامل الارتباط	المعاملات	البيان
0,000	4,509	0,244	3,270	الثابت
0,145	1,490		0,256	المعامل x

المصدر من اعداد الباحثة

### 3. 3- استنتاجات واقتراحات البحث

**3.3.1- الاستنتاجات:** أظهرت النتائج ان هناك دور لنظم المعلومات في تحسين تنافسية الشركات وذلك لأنه:

- يساعد نظم المعلومات المستخدم في الشركة في تحسين جودة المنتجات.
- يساعد نظم المعلومات على زيادة مبيعات الشركة.
- يعمل نظم المعلومات على زيادة الحصة السوقية للشركة من خلال فتح أسواق جديدة وتعزيز أسواق الحالية.
- يساعد نظم المعلومات بالقدرة على توفير المعلومات على الرغم من تزايد حجم العمليات المختلفة وتنوعها.

كما اظهرت النتائج ان افراد مجتمع الدراسة المتكون من اطارات شركة نפטال بسكرة انهم يميلون الى الموافقة بدرجة كبيرة على ان للموارد المادية التكنولوجية أهمية في تحسين تنافسية الشركات كون أن المتوسط الحسابي هو 0,243 حيث تساهم بـ:

- ✓ دعم عمليات التصميم والانتاج على مستوى المؤسسة.
- ✓ التقليل من الاخطاء وتقليص حجم الانتاج المعيب.
- ✓ تحسين نوعية المنتجات والخدمات المرتبطة بها.
- ✓ دعم كل من العمليات البحث والتطوير.

كما اظهرت النتائج الميول الكبير لأفراد مجتمع الدراسة نحو الموافقة تماما بدرجة كبيرة على الموارد البشرية المتخصصة في تحسين تنافسية الشركات حيث كان المتوسط الحسابي 4,378 حيث يساهم هؤلاء الافراد في:

- تطوير قدرات الموارد البشرية على الاندماج في البيئة الرقمية.

-بفضل الكفاءة والخبرة المتوفرة لهم فان لهم القدرة على الكشف المبكر عن مختلف تغيرات وتطورات جوانب المحيط.

-اكتشاف وتطوير أساليب وطرق عمل جديدة.

-اتاحة الفرصة للتعبير والتحاور حول الافكار والمبادرات الابداعية.

كما اظهرت النتائج الميول الكبير لأفراد مجتمع الدراسة نحو الموافقة على البرمجيات لها دور في تحسين تنافسية الشركات حيث كان المتوسط الحسابي 4,621 حيث تساهم البرمجيات في تحسين تنافسية الشركات من خلال:

-تسمح للأفراد بممارسة النشاطات الابداعية.

-كما تقوم بالمعالجة الالكترونية للبيانات والمعلومات.

-تسمح بالتحكم في حجم التكاليف.

-تسمح لنا بتحديد احتياجات العملاء بصورة سريعة.

**2.3.3- اقتراحات البحث:** من نتائج الدراسة الميدانية يمكن صياغة بعض التوصيات ذات العلاقة ومن اهمها:

-ضرورة الوعي بدور نظم المعلومات في تحسين تنافسية الشركات للوصول الى تحقيق الميزة التنافسية.

-توسيع وتقوية البنية التحتية لنظم المعلومات بتوفير كل مكوناته في الشركة.

-ينبغي ان تدرك الشركات العامة والشركة محل الدراسة أهمية نظم المعلومات وخاصة في الظروف الراهنة ودورها في ظل البيئة التنافسية.

-من الضروري على الشركة محل الدراسة القيام بدعم وتحسين وحدات ادارية متخصصة بنظم المعلومات للعمل على ادق البيانات والمعلومات.

-على الشركة ان تعمل على ضرورة وجود نظم المعلومات لتقريب المسافة بين الشركة وعمالها والعمل على الاستجابة السريعة لهم وتلبية كافة احتياجاتهم.

-وضع الحوافز لتشجيع للإطارات على المبادرة بتقديم نشاطات ابداعية تساهم في تحسين الاسلوب الاداري في الشركة.

-الاستعانة بالبرمجيات المتاحة لتوفير للشركة قاعدة بيانات شاملة وكافية ومتاحة للوحدات والأقسام المختلفة.

- الاستفادة من الافراد المتخصصين في الشركة لتحسين نوعية المنتجات وحل مشاكل بسرعة او مواكبة التغيرات المفاجئة.
- العمل على استخدام طرق في الانتاج والتوزيع وكذلك التكنولوجيا المتطورة تمكن من تخفيض التكلفة وجعلها ضمن ثقافة الشركة.
- غرس ثقافة كسب رضا العملاء من خلال تقديم أحسن المنتجات وسرعة تلبية احتياجاته قبل المنافسون
- تحسين جودة المنتجات في الشركة بما يتماشى ورغبات المستهلكين من خلال دعم عمليات التحسين المستمر.
- العمل على غرس ثقافة الابداع من خلال المشاركة في حل المشاكل واقتراح الحلول وتجسيد أفكار ونشاطات ابداعية.

#### المراجع:

1. نبيل محمد مرسي: التقنيات الحديثة للمعلومات ،دار الجامعة الجديدة ،الإسكندرية 2005.
2. على موقع [www.minshawi.com](http://www.minshawi.com) متاح (2010/04/18)
3. صلاح عبد المنعم مبارك: إقتصاديات نظام المعلومات المحاسبية والإدارية،الدار الجامعية الجديدة للنشر،الإسكندرية.
4. جودي سامية: تطوير نظم المعلومات في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية،رسالة ماجستير،غير منشورة،جامعة بسكرة، 2009.
5. منال محمد الكردي،جلال إبراهيم العبد:مقدمة في نظم المعلومات الإدارية،الدار الجامعية،الإسكندرية 2003.
6. إيمان فاضل السامرائي وهيثم محمد الزغبى،نظم المعلومات الإدارية،دار الصفاء للنشر والتوزيع،عمان،الطبعة الأولى،2004.
7. ظاهر شاهر يوسف القشي:مدى فاعليات نظم المعلومات المحاسبية في تحقيق الأمان والتوكيدية والموثوقية في ظل التجارة الإلكترونية،رسالة دكتوراه،تخصص محاسبة،جامعة عمان، 2003.
8. هيثم محمود شلبي: تطبيقات الحاسوب في إدارة الأعمال والتسويق،المعزز للنشر والتوزيع،عمان،2003.
9. محمد السعيد خشبة: نظم المعلومات المفاهيم والتكنولوجيا،دار الاشعاع للطباعة،القاهرة،
10. ناصر دادي عدون: التخطيط الاستراتيجي ونظام المعلومات،ديوان المطبوعات الجامعية.
11. أحمد حسين على حسين: نظم المعلومات المحاسبية الاطار الفكري والنظم التطبيقية،الدار الجامعية،الاسكندرية،مصر،2004.
12. سعد غالب ياسين: تجليل وتصميم نظم المعلومات،دار المناهج،ط1،عمان،الاردن،2001.
13. بوقريص محمد: تحقيق الهدف بواسطة نظم المعلومات،معهد الكويت للأبحاث العلمية متاح 2010/03/15 على موقع: <http://www.bograce.com/information systems.for.managers.>

14. محمد قريشي:الابداع التكنولوجي كمدخل لتعزيز تنافسية مؤسسات الوطنية،مجلة البحوث والدراسات،الوادي،العدد6،جوان2008 .
15. رجم نصيب وامال عياري:استراتيجيات الحديثة للتغيير كمدخل لتعزيز القدرة التنافسية للمؤسسات الجزائرية،الملتقى الدولي حول"تنافسية المؤسسات الاقتصادية وتحولات المحيط"جامعة بسكرة،2002.
16. <http://www.mafhoum.com/presse2/comp76.htm>.
17. كمال رزيق،مسدور فارس:مفهوم التنافسية، الملتقى الدولي حول: "تنافسية المؤسسات الاقتصادية وتحولات المحيط"جامعة بسكرة،2002.
18. صلوح سماح:دور تسيير الكفاءات في بناء الميزة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية،رسالة ماجستير (غير منشورة)، جامعة بسكرة،2008 .
19. أحمد بلالي:ميزة التنافسية ونموذج الإدارة الإستراتيجية،مجلة العلوم الإنسانية،جامعة بسكرة، العدد11، 2007.
20. يوسف مسعداوي:اشكالية القدرات التنافسية في ظل تحديات العولمة ،مجلة العلوم الانسانية ،العدد 35 ،2007، زيارة (15.04.2010) [www.ulum.nl](http://www.ulum.nl)
21. نوال شين:دور الأداء الاستراتيجي في تحقيق الميزة التنافسية،رسالة ماجستير،جامعة بسكرة، 2008.
22. برحومة عبد الحميد،شريف مراد الجودة الشاملة ومواصفات الإيزو كأداة لتفعيل تنافسية المؤسسة الاقتصادية،أبحاث اقتصادية،جامعة بسكرة،العدد 3،جوان 2008.
23. سونيا محمد البكري:إدارة الجودة الكلية،الدار الجامعية ،الإسكندرية ،مصر ،2002.
24. مصطفى محمود ابو بكر وجمال الدين محمد مرسي:دليل فن خدمة العملاء ومهارات البيع،الدار الجامعية،الاسكندرية،مصر .
25. عبد السلام ابو قحف:كيف تسيطر على الاسواق؟تعلم من التجربة اليابانية،الدار الجامعية،الاسكندرية،مصر،2003.
26. جمعة هوم وزهية خياري:تحقيق التنافسية في التكاليف والأسعار،ملتقى الدولي حول تنافسية المؤسسات الاقتصادية وتحولات المحيط،جامعة بسكرة،29- 30 أكتوبر،2002.
27. أحمد سليمان و محمد عبد الوهاب العزاوي:دور تقانة المعلومات والاتصالات في تحقيق المزاي التنافسية،المؤتمر العلمي الثالث حول:ادارة منظمات الاعمال:التحديات العالمية المعاصرة،كلية الاقتصاد والعلوم الادارية،جامعة العلوم التطبيقية الخاصة،عمان،الاردن .
28. عبد الله قلس:اتجاهات حديثة في الفكر الاداري،مجلة العلوم الانسانية،العدد35، 2007.
29. يوسف و نتن،معراج هواري:دور نظم المعلومات في تحقيق ميزة تنافسية،جامعة عمار تليجي،الأغواط،الجزائر، موقع [www.webreview.dz](http://www.webreview.dz) متاح (2010/04/19).