جامعة الدكتور يحي فـارس بالمديــة
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية
وعلوم التسيير

قسم: علوم التسيير
تخصص: إدارة اعمال

دور أنظمة المعلومات في تحقيق تنافسية المؤوسسة

دراسة حالة مؤسسة بوفال البرواقية

من إعداد :

- بختيار مروان
- عمران عبد الرحمان

تحت إشراف الاستاذ:

د.بوشريط اسامة

السنة الجامعية: 2020-2021

شكر وتقدير

الحمد لله كما ينبغي لجلال وجهه وعظيم سلطانه

أتقدم بخالص شكري وامتناني إلى

أستاذي الفاضل على نصائحه وتوجيهاته القيمة وآرائه النيرة التي ساهمت في إخراج هذا العمل في شكله

النهائي.... أسأل الله تعالى أن يزيده علما وفضلا.

كما أتقدم بالشكر والامتنان للسادة أعضاء المناقشة الذين تفضلوا لقبولهم مناقشة مذكرة

الماستر، والذين سيكون لآرائهم عظيم التقدير والامتنان، وبارك الله فيكم وجزاكم خير جزاء.

كما أتقدم بخالص الشكر والتقدير والامتنان والعرفان للوالدين حفظهما الله على الرعاية و

الاهتمام وعلى كل الدعم الذي قدماه لي ولأخوي ولكل من ساعدني من قريب او بعيد.

واخص بالذكر الأستاذ بومدين بوربعة.

ملخص

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على دور أنظمة المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية بمؤسسة بوفال بالبرواقية من وجهة نظر مستخدمي موارد هذه الأنظمة بها (المكونات المادية، البرامجيات، قواعد البيانات، شبكات الاتصالات، الموارد البشرية المؤهلة). ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة تم تصميم استبانة وتوزيعها على عينة الدراسة من المستخدمين والمستفيدين لأنظمة المعلومات في مختلف المستويات الإدارية بالمؤسسة. وقد أظهرت الدراسة وجود علاقة ارتباط بين استخدام موارد أنظمة المعلومات والميزة التنافسية بالمؤسسة محل الدراسة. ، ومن خلال النتائج تم تقديم مجموعة من التوصيات.

الكلمات المفتاحية: أنظمة المعلومات، التخطيط لأنظمة المعلومات، الضرورة التنافسية، الميزة التنافسية .

.

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

المحتوى	الصفحة
شكر	
إهداء	
ملخص	
فهرس المحتويات	
قائمة الأشكال الجداول	
قائمة الملاحق	
مقدمة	أ-ب
الفصل الأول: نظام المعلومات في المنظمة	
تمهيد	**16**
المبحث الأول: ماهية نظم المعلومات	**16**
المطلب الأول :مفهوم النظام ومكوناته	16
المطلب الثاني :مفهوم نظام المعلومات	18
المطلب الثالث: أهمية واهداف نظام المعلومات	19
الخلاصة:	22
المبحث الثاني :ماهية المعلومات	23
المطلب الاول: مفهوم المعلومات	23
المطلب الثاني: خصائص المعلومات	23
المطلب الثالث: أهمية المعلومات	26
خلاصة الفصل:	28
الفصل الثاني: تنافسية المؤسسة	
تمهيد	30
المبحث الأول :ماهية التنافسية	30
المطلب الأول :مفهوم التنافسية	30
المطلب الثاني :المؤشرات التنافسية	30
المطلب الثالث: مجالات التنافسية	32
المبحث الثاني: الميزة التنافسية	34
المطلب الأول: تعريف الميزة التنافسية وانواعها	34

المطلب الثاني: خصائص الميزة التنافسية واهدافها	35
الفصل الثالث: دراسة ميدانية لدور أنظمة المعلومات في تحقيق التنافسية بمؤسسة بوفال	
تمهيد	40
المبحث الاول: ماهية المؤسسة (بوفال).	40
المطلب الأول: التعريف بمؤسسة الاستقبال	40
المطلب الثاني: التعريف بوحدة الصمامات (وحدة البحث)	44
المبحث الثاني: منهجية الدراسة	47
المطلب الأول: منهج ومجتمع وعينة الدراسة	47
المطلب الثاني: أدوات الدراسة	47
المطلب الثالث: ثبات وصدق أداة الدراسة	49
المبحث الثالث: تحليل ومناقشة النتائج.	52
المطلب الأول: التحليل الوصفي لنتائج الدراسة	52
المطلب الثاني: اختبار فرضيات الدراسة	57
خلاصة	61
خاتمة	63
قائمة المراجع	66
الملاحق	69

قائمة الأشكال

والجداول

قائمة الأشكال

الرقم	العنوان	الصفحة
1-1	معالم رئيسية للنظام	18
2-1	نظام المعلومات حسب رؤية لوكاسLucax	19
3-1	الهيكل التنظيمي العام لمؤسسة بوفال	42
4-1	تمثيل أفراد العينة حسب متغير الصنف	52
4-2	تمثيل أفراد العينة حسب متغير العمر	53
4-3	تمثيل أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي	54
4-4	تمثيل أفراد العينة حسب متغير سنوات الخبرة	55

قائمة الجداول

الرقم	العنوان	الصفحة
3-1	الخيارات المكونة لمقياس ليكرت الخماسي	48
3-2	قيمة الوسط المرجح ودرجات الموافقة لعينة الدراسة	48
3-3	قائمة الأساتذة المحكمين للاستبيان	49
3-4	اختبار التوزيع الطبيعي	49
3-5	اختبار الثبات للأداة الدراسة	50
3-6	اختبار الاتساق الداخلي للعبارات ومحور دور أنظمة المعلومات في تحقيق التنافسية بمؤسسة بوفال البرواقية	50
3-7	توزيع أفراد العينة حسب متغير الصنف	52
3-8	توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر	53
3-9	توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي	54
3-10	توزيع أفراد العينة حسب متغير سنوات الخبرة	55
3-11	المؤشرات الإحصائية لوصف عبارات محور دور أنظمة المعلومات في تحقيق التنافسية بمؤسسة بوفال البرواقية	56
3-12	نتائج اختبار الفروق الإحصائية لتقديرات العاملين حول دور أنظمة المعلومات في تحقيق التنافسية بمؤسسة بوفال البرواقية حسب متغير الصنف	57

3-13	نتائج اختبار الفروق الإحصائية لتقديرات العاملين حول دور أنظمة المعلومات في تحقيق التنافسية بمؤسسة بوفال البرواقية حسب متغير العمر	58
3-14	نتائج اختبار الفروق الإحصائية لتقديرات العاملين حول دور أنظمة المعلومات في تحقيق التنافسية بمؤسسة بوفال البرواقية حسب متغير المستوى التعليمي	59
3-15	نتائج اختبار الفروق الإحصائية لتقديرات العاملين حول دور أنظمة المعلومات في تحقيق التنافسية بمؤسسة بوفال البرواقية حسب متغير الخبرة	60

قائمة الملاحق

الرقم	العنوان
01	استمارة الاستبيان
02	نتائج اختبار التوزيع الطبيعي.
03	نتائج اختبار ثبات أداة الدراسة.
04	نتائج اختبار الاتساق الداخلي للعبارة المحذوفة في محور دور أنظمة المعلومات في تحقيق التنافسية بمؤسسة بوفالالبرواقية
05	نتائج اختبار الاتساق الداخلي بين العبارات ومحور دور أنظمة المعلومات في تحقيق التنافسية بمؤسسة بوفال البرواقية
06	نتائج التحليل الوصفي للمتغيرات الشخصية.
07	نتائج التحليل الوصفي للعبارات محور دور أنظمة المعلومات في تحقيق التنافسية بمؤسسة بوفال البرواقية.
08	نتائج اختبار الفروق الإحصائية لتقديرات العاملين حول دور أنظمة المعلومات في تحقيق التنافسية بمؤسسة بوفال البرواقيةحسب متغير الصنف
09	نتائج اختبار الفروق الإحصائية لتقديرات العاملين حول محور دور أنظمة المعلومات في تحقيق التنافسية بمؤسسة بوفال البرواقية حسب متغير العمر.
10	نتائج اختبار الفروق الإحصائية لتقديرات العاملين حول محور دور أنظمة المعلومات في تحقيق التنافسية بمؤسسة بوفال البرواقية حسب متغير المستوى التعليمي.
11	نتائج اختبار الفروق الإحصائية لتقديرات العاملين حول محور دور أنظمة المعلومات في تحقيق التنافسية بمؤسسة بوفال البرواقية حسب متغير الخبرة.

المقدمة العامة

المقدمة العامة:

يشهد العالم توسعا وتطورا كبيرا في سوق المعلوماتية والاتصالات وتقنياقا، وأمام تسارع وانتشار هذه التكنولوجيات المتطورة والمتجددة باستمرار، فتح باب المنافسة أمام المؤسسات خاصة التي تعمل في قطاع الصناعة، والتي من بينها مؤسسة بوفال التي حاولت الاستفادة منها، ووضعها نصب عينيها كرهان حقيقي في قدرتها على رفع التحدي من خلال التحكم في استخدام موارد أنظمة معلوماتها، وتسييرها بكفاءة وفعالية لتحقيق مزايا تنافسية، والمحافظة عليها من أجل ضمان البقاء والاستمرار على المدى الطويل.

ومن هنا تظهر مشكلة البحث التي تتمحور حول التساؤل الجوهري التالي:

هل يساهم استخدام موارد أنظمة المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية في مؤسسة.

الإشكالية: دور أنظمة المعلومات في تحقيق التنافسية المؤسسة.

الأسئلة الفرعية:

1) ماهية أنظمة المعلومات؟ وفيما تتمثل متطلباتها الأساسية.
2) ما المقصود بتنافسية المؤسسة.
3) هل يوجد فورق ذات دلالة إحصائية لتقديرات العاملين حول دور أنظمة المعلومات في تحقيق التنافسية بمؤسسة بوفال البرواقية حسب متغير الصنف عند مستوى دلالة 0.05؟
4) هل يوجد فورق ذات دلالة إحصائية لتقديرات العاملين حول دور أنظمة المعلومات في تحقيق التنافسية بمؤسسة بوفال البرواقية حسب متغير العمر عند مستوى دلالة 0.05؟
5) هل يوجد فورق ذات دلالة إحصائية لتقديرات العاملين حول دور أنظمة المعلومات في تحقيق التنافسية بمؤسسة بوفال البرواقية حسب متغير المستوى التعليمي عند مستوى دلالة 0.05؟
6) هل يوجد فورق ذات دلالة إحصائية لتقديرات العاملين حول دور أنظمة المعلومات في تحقيق التنافسية بمؤسسة بوفال البرواقية حسب متغير الخبرة عند مستوى دلالة 0.05؟

فرضيات الدراسة:

1) هي مجموع الإجراءات جمع وتحليل المعلومات، وتتمثل متطلباتها
2) يقصد بالتنافسية منافسية في المجالات.
3) – يوجد فورق ذات دلالة إحصائية لتقديرات العاملين حول دور أنظمة المعلومات في تحقيق التنافسية بمؤسسة بوفال البرواقية حسب متغير الصنف عند مستوى دلالة 0.05
4) يوجد فورق ذات دلالة إحصائية لتقديرات العاملين حول دور أنظمة المعلومات في تحقيق التنافسية بمؤسسة بوفال البرواقية حسب متغير العمر عند مستوى دلالة 0.05

5) يوجد فورق ذات دلالة إحصائية لتقديرات العاملين حول دور أنظمة المعلومات في تحقيق التنافسية بمؤسسة بوفال البرواقية حسب متغير المستوى التعليمي عند مستوى دلالة 0.05
6) يوجد فورق ذات دلالة إحصائية لتقديرات العاملين حول دور أنظمة المعلومات في تحقيق التنافسية بمؤسسة بوفال البرواقية حسب متغير الخبرة عند مستوى دلالة 0.05

أهمية الدراسة:

1) اعتبار نظام المعلومات من اهم المواضيع التي يجب ان تلقى اهتمام وعملا مكثفا.
2) نضام المعلومات يمكن المنظمة من توفير الاحتياجات من اجل البقاء والمنافسة.
3) يعد نضام المعلومات عامل أساسي لكسب المعلومات وتحليلها من اجل متطلبات المؤسسة.
4) تنافسية المؤسسة دور كبير في تحقيق البقاء والاستمرارية

اهداف الدراسة:

1) تعميق الفهم حول نظام المعلومات وتنافسية المؤسسة
2) دراسة العلاقة بين نظام المعلومات وتنافسية المؤسسة
3) تعريف مؤسسة بوفال بالبروقية

منهج أدوات الدراسة:

حتى أتمكن من الإجابة على الإشكالية الرئيسية والأسئلة الفرعية واختبار الفرضيات المطروحة، سوف يتم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي في دراسة الجوانب النظرية للموضوع، بالإضافة إلى استخدام أسلوب دراسة الحالة، حيث تم اختيار المؤسسة بوفال بالبروقية بغية التعرف على دور أنظمة المعلومات في تحقيق تنافسية المؤسسة، من خلال استخدام أداة الاستبيان للوصول إلى النتائج وتحليلها بهدف تعميمها على جميع المؤسسات، كما استخدمت البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعي (SPSS) لمعالجة البيانات وتحليلها واستخراج نتائج البحث.

هيكل الدراسة:

للإجابة على إشكالية البحث المطروحة واختبار صحة الفرضيات ثم تقسيم البحث الى ثلاثة فصول.

الفصل الأول: نظام المعلومات

في هذا الفصل تناولنا مفهوم المعلومات وخصائصها واهميتها إضافة الى مفهوم النظام ومكوناته ثم تطرقنا الى مفهوم نظام المعلومات والهدف الذي يسمو اليه وكذا أهميته في المنظمة.

الفصل الثاني: تنافسية المؤسسة

في هذا الفصل تم التطرق الى مفهوم التنافسية ومؤشراتها ومجالاتها وكذا الميزة التنافسية تعريفها وأهدافها.

الفصل الثالث: دراسة حالة مؤسسة بوفال بالبروقية

الفصل الأول:

نظم المعلومات في المنظمة

تمهيد:

إن الأساس النظري لنظم للمعلومات و لحقل تكنولوجيا المعلومات بصفة عامة هي نظرية النظم العامة لعالم الأحياء الألماني (Ludwing Von Bertalaffy) الذي قدم لأول مرة هذه النظرية كإطار عام و منهجية لدراسة وتحليل ظواهر الحياة الطبيعية. هذه النظرية تمثل المهاد الفلسفي لأهم المفاهيم العلمية و التقنية في حقل نظم المعلومات و تكنولوجيا المعلومات، حيث تمثيل نظرية النظم العامة محاولة نظرية و منهجية شاملة لدراسة أي ظاهرة و الغاية من هذه النظرة الجديدة فهل الحقائق و الظواهر من خلال تفكيكها إلى عنصرها ومكوناتها ضمن إطار عام و منظور يتضمن كل أبعاد الظاهرة موضوع الدراسة.

المبحث الأول: ماهية نظام

المطلب الأول :مفهوم النظام ومكوناته

أولا: مفهوم النظام

على الرغم من أن النظم قد وجدت قيل وجود الإنسان ذاته إلا أن استخدام هذا المفهوم في مجال العلم لم يتم إلا منذ الأربعينات تقريبا وقد كان أول استخدام لهذا المفهوم في مجال العلوم الطبيعية و بصفة خاصة علم الأحياء م انتقل هذا الأخير إلى مجالات أخرى مثل : المجلات الاقتصادية، السياسية ، الاجتماعية و العلوم الدقيقة ليصيح مدخلا لدراسة العديد من الظواهر و على سبيل الذكر النظام الرأسمالي، النظام الشمسي و النظام الجمهوري.

مصطلح النظام Système مشتق أساسا من كلمة " Systema " اليونانية و التي تعني الكل المركب من عدد ضخم من الأجزاء. [3] و في الوقع هناك تعا ريف كثيرة للنظام تتعدد من حيث الألفاظ المستخدمة و لكنها تتقارب من حيث المعنى وبغرض تحديد معالم هذا الأخير نعرض التعاريف الآتية

تعريف أول" :النظام هو بنية متواصلة التنفيذ مكونة من عدة أطراف تعمل معا للوصول إلى تحقيق هدف مشترك، وكلمة نظام تتضمن ترتيب، تخطيط، طريقة تنظيم[11]"

تعريف ثاني" :النظام هو مجموعة العناصر أو الأجزاء التي تنظم في تكوين كل مقعد" [2]

أيضا من خلال التعاريف السابقة يتضح أن النظام يتميز بمجموعة من الخصائص أهمها

- ✓ النظام مجموعة من الموارد؛
- ✓ وجود علاقات تربط بين موارد النظام؛

[1] ISSAC Getzm, "système d'information l'apport de la psychologie" , revue français de gestion juin – juillet /aout 1994.

[2] إدارة العمليات و الإنتاج في المؤسسات الصناعية و الخدمية ،2 محمد علي شهيب مطبعة جامعة القاهرة، الطبعة الرابعة، مصر، 1989 .، ص2

- ✓ النظام يؤثر و يتأثر ببيئته؛
- ✓ النظام يتكون من نظم فرعية ترتبط بعلاقات تفاعلية؛
- ✓ النظام في حاد ذاته نظام فرعي لنظام أكبر منه (مثلا المؤسسة نظام فرعي للقباع الذي تنشط فيه)؛
- ✓ للنظام مستخدمين و هم الأفراد أو الهيئات أو الوحدات التي تستخدم مخرجات النظام لاتخاذ قرارات أو لأغراض أخرى؛
- ✓ للنظام هدف أو أهداف محددة تمثل السيب الرئيسي لوجوده؛
- ✓ النظام يتمتع بخاصية الرقابة الذاتية (التغذية العكسية)؛

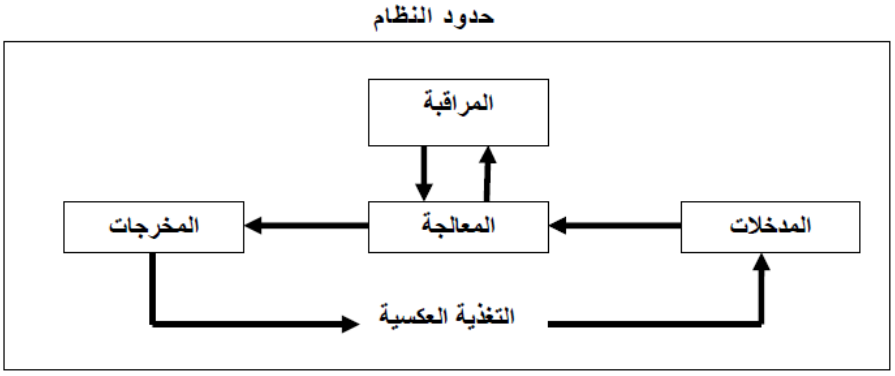
ثانيا: مكونات النظام

يتشكل النظام من مجموعة من الأجزاء أو الأنظمة الفرعية التي تجمعها علاقات وظيفية، وتفعل فيما بينها قصد تحقيق أهداف مشتركة، هذه المكونات هي[1]:

- المدخلات: هي كل ما يدخل إلى النظام من عناصر وبيانات ومعلومات، سوء كان مصدر هذه العناصر البيئة الداخلية للمؤسسة أو البيئة الخارجية
- المعالجة :هي كل ما ينتج عن عملية التحويل ويمكن أن تكون في شكل منتجات أو خدمات أو عمليات أخرى
- المخرجات: هي كل ما ينتج عن عملية التحويل والمعالجة ويمكن أن تكون في شكل منتجات أو خدمات أو معلومات أو غير ذلك
- حدود النظام: يتميز كل نظام بمحيط داخلي وخارجي، و تمثيل الحدود الفاصلة بين هذين المحيطين ما يسمى بحدود النظام وقد تكون هذه الحدود مادية كما قد تكون غير ذلك، و تكمن أهمية الحدود عن تصميم النظام في القدرة على التمييز بين العاصر و المكونات التي تنتمي إلى النظام و المكونات التي لا تنتمي إليه.
- المراقبة : و تهدف إلى متابعة جميع العمليات التي تتم داخل النظام
- التغذية العكسية : يقصد بها استرجاع المعلومات لمقارنتها بالمعايير و الأهداف المسبرة و تحديد الانحرافات.يمكن أن نختصر النظام ومكوناته الرئيسية في الشكل الاتي:

[1] العيد فراحتية، **نظام المعلومات التسويقية في التخطيط للنشاط التسويقي و الرقابة عليه**، مذكرة ماجستير، غير منشورة ،كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة المسيلة، الجزائر ، 2005/2004 ، ص ص. 14-15

شكل رقم (1–1) : المعالم الرئيسية للنظام



المصدر: كامل السيد غراب وفادية محمد حجازي، "نظام المعلومات الادارية، مدخل اداري"، مكتبة الاشعاع، ط1، 1999، ص 72.

المطلب الثاني: مفهوم نظام المعلومات

إن التطورات العديدة والمستمرة التي تحدث في مجال الأعمال وما أصبح عليه محيط المؤسسة الاقتصادية بصفة خاصة من تعقيد ومخاطر عديدة جعل للمعلومة قيمة كبيرة يمكن أن تحقق الفائدة لمستخدميها، دفع المؤسسات للسعي للحصول عليها بشتى البرق وفرض عليها أن يكون لديها نظماً للمعلومات تخت بكل مجال من المجالات التي تمارس فيها وصولاً إلى تحقيق أهدافها العامة، وهذا يدفعنا للتساؤل ما هو نظام المعلومات؟ وهذا ما سنجيب عليه في هذا المطلب.

أولا: مفهوم نظام المعلومات

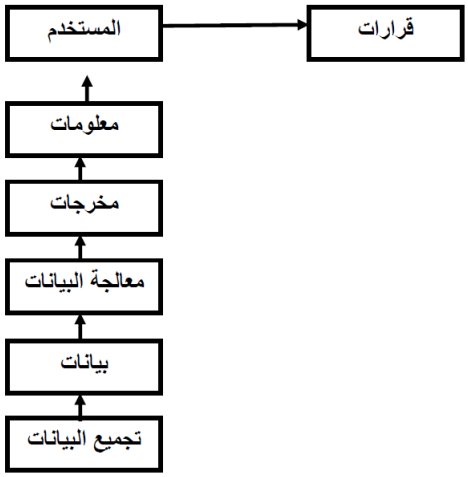
تعددت التعاريف الخاصة بنظام المعلومات، ولذا سنتطرق إلى أهم هذه التعاريف فيما يلي:

1. اعتبر عبد الرحمان الصباغ، نظام المعلومات بأنه " نظام متكامل من العنصر البشري والآلات، ويهدف إلى تقديم معلومات لدعم عمليات اتخاذ القرارات في المنظمة، ويستخدم النظام في ذلك أجهزة وبرمجيات الحاسب الآلي والإجراءات و نماذج اتخاذ القرار وقواعد البيانات[1] "

[1] عبد الرحمان الصباغ، "نظام المعلومات الإدارية"، دار زهران، الأردن، 1999 ، ص 162

2. بالنسبة ل Robert Reix نظام المعلومات هو" :مجموعة من موارد المنظمة :من وسائل و برامج و موظفين و معطيات و إجراءات تسمح بجمع ، معالجة ، تخزين و إيصال المعلومات في شكل .معطيات أو نصوص أو صور... الخ في المنظمة[1] "

الشكل رقم(1-2) : نظام المعلومات حسب رؤية لوكاسLucax



المصدر:

المطلب الثالث: أهمية واهداف نظام المعلومات

1. اهمية نظام المعلومات:

تظهر أهمية نظام المعلومات من خلال عمل النظام وتوفر البيانات والمعلومات في الوقت المناسب وبالجودة المناسبة وبالدقة المناسبة .وتتجلى أهمية نظام المعلومات فيما يلي[2] :

- توفير المعلومات المساعدة في اتخاذ القرارات، إذ أنها الطريق إلى جانب ما يقوم به النظام من إعداد المعلومات بطريقة ملخصة على كل بديل وأثرها على الأهداف المطلوب تحقيقها، فكلما توافرت معلومات كافية ودقيقة كلما ساعد ذلك على تحقيق أحسن النتائج في التخطيط والتنفيذ والرقابة لأنشطة المنظمة.
- تمكن نظم المعلومات من استخراج مجموعة ضخمة من المعلومات بشكل تلقائي يساعد على حساب جدوى كل أنشطة المؤسسة، فمثلا يمكن حساب كل عميل و كل مورد و كل سلعة و كل منطقة بيعية ومساهمة كل عنصر في الأرباح الكلية للمؤسسة.

[1] REIX Robert ",Systèmes d'information et management des Organisations ,"Edition Vuibert, 1995,P73.

[2] . 2طلعت أسعد عبد الحميد، "التسويق الفعال"، مكتبة الشقري، مصر، بدون سنة نشر، ص 208

- إمكانية تعديل المعلومات دون جهد من خلال نظام الحاسب الآلي (Online) والإجابة على أي أسئلة التي تتعلق مثلا بالعملاء أو السلع أو رجال البيع بشكل فوري، كما يمكن أن تستخدم في تحليل نتائج النشاط اليومي موزعا جغرافيا أو طبقا لنوعية العملاء
- التحول من التسوق المحلي إلى التسوق الدولي، أدى إلى اتساع رقعة الأسواق التي يتم فيها تسويق السلع و بالتالي الحاجة إلى نظام علمي لجمع المعلومات من هذه الأسواق
- تحقيق الاستخدام الأكثر كفاءة للموارد المتاحة للمنظمة، وذلك من خلال مساهمة النظام في زيادة فعالية الاتصالات فيما بين النظم الوظيفية المكونة لنظام المعلومات على مستوى المنظمة ككل، مما يؤدي إلى إمكانية وسرعة الوصول إلى المعلومات المطلوبة واللازمة لتحقيق أهداف ذلك النظام.
- انتشار ما يسمى بالتجارة الالكترونية بحيث تتم الصفقات عبر الوسائل الآلية دون مجهود تسويقي مباشر من جانب المسوقين، مما جعل هناك أهمية كبرى للحصول على المعلومات الآنية للتجارة الالكترونية.
- سرعة التغيرات التكنولوجية في العالم مما يؤثر على نوعية السلع والخدمات و الأسواق و المناخ الاقتصادي الاجتماعي في العالم الأمر الذي يبرر أهمية نظم المعلومات.

2. أهداف نظام المعلومات

هناك عدة مزايا تتحقق للمنظمة من توافر نظام جيد للمعلومات بها من أهمها[1]:

–تحقيق الكفاءة : تشير الكفاءة إلى أداء المهام بصورة أسرع أو بأقل تكلفة، مثال ذلك تقليل تكاليف العمالة من خلال إحلال الحاسب الآلي محل الأفراد، وأيضا في مجال الرقابة على المخزون يمكن تخفيض تكاليف التخزين من خلال استخدام النماذج الرياضية التي تحدد المستويات المثلى للمخزون أو من خلال تحميل المورد بتكاليف التخزين من خلال ربط الموردين بشبكة اتصالات خاصة وإعطاء أوامر الشراء عند الحاجة.

–الوصول إلى الفعالية :تشير الفعالية إلى مدى تحقيق أهداف المنظمة، وتتحقق الفعالية من خلال مساعدة المديرين في اتخاذ قرارات ذات جودة أفضل .فمثلا استخدام المنظمة لنظام الجودة الشاملة يسمح لها بالتخلص من عدم الفعالية و إرضاء الزبائن.

–تحسين أداء الخدمة :تهدف نظم المعلومات إلى تقديم خدمة ذات مستوى أفضل لعملاء المنظمة و ليس هناك مثال أفضل من استخدام آلات الصرف السريع في البنوك، حيث يمكن للعملاء السحب من أرصدتهم على مدار اليوم.

–تطوير المنتج :تلعب المعلومات دورا هاما في خلق وتطوير المنتجات خاصة في بعض الصناعات

[1] . طلعت أسعد عبد الحميد، مرجع سبق ذكره، ص 36-37

كالبنوك ومؤسسات التأمين والوكالات السياحية .فعلى سبيل المثال بيع بطاقات رقمية لشراء السلع بدلا من حمل النقود.

–التعرف على الفرص واستغلالها :تعيش المنظمات في مناخ سريع التغير الأمر الذي يتطلب منها ضرورة التكيف مع هذا التغيير، وليس هناك وسيلة أفضل من نظام المعلومات لتحديد التغيرات الطفيفة أو الاتجاهات وير المرئية في البيئة، ومساعدة المنظمة في اتخاذ القرارات التي تمكنها من استغلال الفرص الجديدة بسرعة.

–ربط العملاء بالمنظمة :يمكن لكل من المنظمة وعملائها الاستفادة من نظم المعلومات، فيمكن للمنظمة جعل عملائها أكثر قربا وارتباطا بها من خلال تحسين مستوى الخدمات التي تقدمها لهم، ومن ثم كسب رضاهم عن خدماتها وبالشكل الذي يجعل من الصعب على هؤلاء العملاء التحول إلى المنظمات المنافسة، فعلى سبيل المثال أقامت مؤسسة (سنجر)نظام المعلومات يسمح لعملائها الاتصال بها ووضع الأوامر عليه والتحقق من تنفيذ أوامرهم ومراجعة الأسعار وغيرها من المعلومات التي يحتاجها العملاء.

–ربط العملاء بالموردين :تستخدم نظم المعلومات في تضييق الفجوة المكانية بين المنظمة و الموردين من أجل تسريع عملياتها و توفير الوقت و الجهد و التكلفة.

خلاصة:

نظم المعلومات ترتبط بالبيئة الاقتصادية و التنافسية للأعمال و ما تفرضه من شروط و تحديات، فالبيئة التنافسية للأعمال في عقد التسعينات و في القرن الواحد و العشرين تتصف بالتنوع وشمولية التنافسية و بتجدد وتغير عناصر المنافسة الاقتصادية الرئيسيين و الهامشيين في قطاع الصناعة أو في السوق المحلية و الدولية، و لذلك تتجه نظم المعلومات نحو الاندماج مع قضايا المنافسة و السوق و البيئة الخارجية إذ أن البحث المتواصل لامتلاك الميزة المتنافسة الإستراتيجية المؤكدة هو محل اهتمام نظم المعلومات المبنية على الحاسب الآلي بكل أنواعها وأشكالها فهي لم تعد مجرد أدوات لتقديم المعلومات المفيدة للإدارة و إنما هي قبل كل شيء أدوات و تقنيات وبنية تنظيمية و مادية متكاملة من أجل تقديم معلومات ذات قيمة مضافة للمنظمة، قيمة تحقق أو تساهم في تحقيق الميزة التنافسية أو في المحافظة عليها أطول فترة ممكنة، قيمة مضافة للمعلومات ذات الجودة الشاملة التي تقدمها هذه النظم للإدارة في الوقت الحقيقي .فمفهوم الميزة التنافسية الإستراتيجية اليوم لا يمكن أن يتحقق في أي منظمة للأعمال من دون إمتلاك منظومات متكاملة للمعلومات.

المبحث الثاني :ماهية المعلومات

المطلب الاول: مفهوم المعلومات

ماهية المعلومة :يذهب يوزوا(الباحث الصيني)إلى أن مفهوم المعلومات له أكثر من ثلاثمائة تعريف وهو يعود اشتقاقيا إلى المصطلح اللاتيني Informatio و يعني عملية توصيل أو شيء توصيله، ويرى البعض أن المعلومات كالجاذبية والكهرباء لا نستطيع وصفها بدقة و لكننا نعرف كيف تعمل و ندري أثره[1]

وعلى سبيل الذكر:

- عرف R.Reix المعلومة على أنها "تنتج عن إشارات و معطيات هذه الأخيرة تتحول إلى معلومة من خلال نموذج للترجمة يتكون من الخبرة الشخصية أو مجموع معارفه العلمية و العملية المخزنة في ذكرته" [2].
- كما عرفها Lucas "المعلومة تعبر عن حقيقة أو ملاحظة أو إدارة أو أي شيء محسوس يستعمل في تقليص عدم التأكد المتعلق بحدث أو حالة محددة، و يضيف معرفة للفرد أو المجموعة"[3].

من خلال التعاريف السابقة يتضح على أن:

- المعلومة معطيات تمت معالجتها(.وجهة نظر نظامية)؛
- المعلومة أداة اتصال(.وجهة نظر تقنية)؛
- المعلومة تمثل إخبار و إعلام و زيادة مع رفة للمستقبل(.وجهة نظر إعلامية)؛
- المعلومة وسيلة لتخفيض حالة عدم التأكد والمساعدة على اتخاذ القرار (وجهة نظر تسييرية.)

المطلب الثاني: خصائص المعلومات

إن مخرجات النظام لن تعتبر معلومة إلا إذا كانت ذا معنى" مفيد "لمستخدم هذه المخرجات، ولا شك أن درجة الفائدة أو الإفادة التي ستعود على متخذ القرار من استخدامه للمعلومات ستتوقف على مقدار الإضافة إلى معرفته بالأسلوب والوقت الملائمين بما يؤثر على سلوكه ويساعده في اتخاذ القرار، وحتى يمكن أن تصنف المعلومات إلى معرفة مستخدميها بالأسلوب والوقت الملائمين لا بد و أن تتوافر فيها بعض الخصائص أهمها[4]:

---

1 عبد الرحمان القري، تكنلوجيا المعلومات و الاتصال و أثرها على إدارة الموارد البشرية، رسالة ماجيستر، غير منشورة ،كلية العلوم الاقتصادية و علوم- التسيير و العلوم التجارية، جامعة محمد بوضياف مسيلة، 80108009 ، الجزائر، ص 13

2 Robert Reix : Theorie d'organisation et système d'information, Veuibert,France , 1995, P 16

3 Henrey C Lucas.: Information system concepts for management , Hillbook, New York, 1982, P 12

4 منال -41. الجديدة،الإسكندرية، 2003 ، ص 4 محمد الكردي و جلال إبراهيم العيد،" مقدمة في نظم المعلومات الإدارية :المفاهيم الأساسية و التطبيقات"، دار الجامعة

1- الملائمة : بمعنى أن تتناسب المعلومة مع الغرض الذي أعدت من أجله، و يمكن الحكم على مدى ملائمة أو عدم ملائمة المعلومات بمدى ارتباط المعلومات بموضوع القرار و بكيفية تأثير هذه المعلومات على سلوك مستخدميها، فالمعلومات الملائمة هي التي ترتبط بموضوع القرار و تؤثر على سلوك متخذ القرار و تجعله يعطي قرارا يختلف عن ذلك القرار الذي يمكن اتخاذه في حالة غياب هذه المعلومات، ويظهر التأثير الكبير على قرارات المستفيدين من المعلومات في البورصة فيما يتعلق بقرارات الشراء و البيع [1]

2-الوقتية : بمعنى تقديم المعلومات في الوقت المناسب، بحيث تكون متوافرة وقت الحاجة إليها حتى تكون مفيدة و مؤثرة، و هذه الخاصية ترتبط بالزمن الذي تستغرقه دورة المعالجة – الإدخال و عمليات المعالجة و إعداد تقرير المخرجات للمستفيدين– ، حيث استخدام الحاسب الآلي يؤدي إلى تخفيض الوقت اللازم لدورة المعالجة[2]

3- الصدق و الثبات :هي إعطاء المعلومات نفس النتائج التي أعطتها في كل مرة استخدمت فيها، و أن تتميز المعلومات ال تي يقدمها النظام بالصدق و الواقعية و تتطابق مع معطيات الواقع شكلا و مضمونا و توجها.

4-السهولة و الوضوح :بمعنى أن تكون المعلومة واضحة و مفهومة لمستخدمها، فالمعلومات الغامضة الغير مفهومة لن تكون لها أي قيمة حتى و لو كانت ملائمة.

5-الصحة والدقة :يقصد بالمعلومات الصحيحة، أن تكون معلومات حقيقية عن الشيء الذي تعبر عنه، ودقيقة بمعنى عدم وجود أخطاء أثناء إنتاج وتجميع والتقرير عن هذه المعلومات، ويجب الاهتمام بأن الأخطاء عادة ما تكون أخطاء النقل وأخطاء الحساب[3]

6- الشمول :معنى أن تكون المعلومات المقدمة معلومات كاملة تغطي كافة جوانب اهتمامات مستخدمها، أو الجوانب المشكلة المراد أن يتخذ بشأنها قرار، كما يجب أن تكون هذه المعلومات في شكلها النهائي، بحيث لا يضطر مستخدمها إلى إجراء بعض عمليات تشغيل إضافية حتى يحصل على المعلومات المطلوبة.

7- القبول :أي أن تقدم المعلومات في الصورة وبالوسيلة التي يقبلها مستخدم هذه المعلومة من حيث الشكل ومن حيث المضمون، فمن حيث الشكل يمكن أن تكون المعلومات في شكل تقرير مكتوب بلغة سهلة واضحة ومفهومة، أو في شكل جداول، أو إحصائيات أو رسومات بيانية و ما إلى ذلك، أما من حيث المضمون فيتعلق بدرجة التفاصيل المطلوبة، فلا تكون مختصرة أكثر من اللازم مما قد يفقدها معناها و لا تكون مفصلة بأكثر من اللازم مما قد يؤدي إلى سرعة ملل المستخدم، و بالتالي عدم قدرته على التركيز للحصول على المعلومة المطلوبة

---

[1] NACIRI Ahmed et GED Alim , « La bourse et la comptabilité », La Revue française de la Comptabilité,N°175 , Jan 1987, Paris, P61.

3علي محمد منصور، "مبادئ الإدارة و المفاهيم"، الطبعة الأولى، مجموعة النيل العربية، القاهرة ، 1999 ، ص 91

[3] سونيا البكري، "نظم المعلومات الإدارية"، دراسات في الاتجاهات الحديثة للإدارة المكتب العربي الحديث للنشر، الإسكندرية،

2.تصنيفات المعلومات عموما تصنيف المعلومات وفقا لمعايير عديدة نوجز أهمها في الجدول الآتي

الملائمة:

تعتبر الملاءمة المعيار الأصلي لقيمة المعلومات، حيث تتلاءم المعلومات مع الغرض الذي أعدت من أجله، ويمكن الحكم على مدى الملاءمة أو عدمها، بكيفية تأثير هذه الأخيرة على سلوك مستخدميها، وهناك عوامل أخرى تؤثر على درجة ملاءمة المعلومات، حيث أن تقرير مستوى الملاءمة يتوقف في جانب آخر على حدود الإدراك، (cognitive limits) لمتخذ القرار.

السهولة والوضوح:

وهو أن تعطي المعلومات المعنى المراد دون لبس أو إبهام، أي أن تكون واضحة وخالية من الغموض،

ومتناسقة ومتكاملة مع بعضها دون وجود تعارض أو تناقض، وأن تقدم للمستفيدين بالصورة التي تفي باحتياجاتهم وتساعد في اتخاذ القرارات.

الموضوعية:

وهو أن تتصف المعلومات بعدم التحيز، وإمكانية التحقق من سلامتها وصحتها وسلامة مضمونها،

ويتطلب الأمر للوصول إلى الموضوعية، توافر ثلاث خصائص

أولا: إمكانية التحقق (verifiability) : ويقصد بذلك توفر مستندات دالة على صحة المعلومات وإمكانية الرجوع لهذه المستندات بشكل منظم، للتحقق من صحة هذه المعلومات في أي وقت.

ثانيا: صدق التعبير (representational fair fullness) : ويقصد بذلك أن المعلومات يجب أن تعتبر بشكل صادق على مضمونها .

ثالثا: الحياد (neutrality):بمعنى أعداد المعلومات بشكل محايد، وليس بغرض إظهارها بشكل يتلاءم مع أحد الأطراف المستخدمة للمعلومات..

الشمول:

بمعنى أن تكون المعلومات المقدمة معلومات كاملة، تغطي كافة جوانب اهتمامات مستخدمها وبشكل مختصر ودقيق يغطي كافة جوانب الموضوع، أو جوانب المشكلة المراد أن يتخذ بشأنها قرار، كما يجب أن تكون هذه المعلومات في شكلها النهائي، بمعنى أن لا يضطر مستخدمها إلى إجراء بعض عمليات التشغيل الإضافية حتى يحصل على معلومات مطلوبة.

الصحة والدقة:

يقصد بالمعلومات الصحيحة أن تكون معلومات حقيقية عن الشيء الذي تعبر عنه، ودقيقة، بمعنى عدم وجود أخطاء أثناء إنتاج، وتجميع وتقرير عن هذه المعلومات، فالمعلومات غير الصحيحة، وغير الدقيقة ستعطي نتائج عكسية أي ستكون معلومات ضارة غير مفيدة، حتى ولو كانت ملائمة، ووقتية ومفهومة لمستخدمها.

الوقتية:

بمعنى تقديم المعلومات في الوقت المناسب، بحيث تكون متوافرة وقت الحاجة إليها حتى تكون مفيدة ومؤثرة، وبطبيعة الحال، لن تكون للمعلومات المقدّمة لمتخذ القرارات متأخرة جدا عن موعدها، أيّ قيمة أو تأثير على سلوكه مهما كانت درجة أهميتها، وحيويتها لهذا القرار.

القبول:

بمعنى أن تقدم المعلومات في الصورة، أو بالوسيلة التي يقبلها مستخدم هذه المعلومات، من حيث الشكل ومن حيث المضمون، فمن حيث الشكل، يمكن أن تكون المعلومات في شكل تقرير مكتوب بلغة سهلة وواضحة ومفهومة، أو في شكل جداول، أو إحصائيات، أو رسومات بيانية، وما إلى ذلك. أما من حيث المضمون فيتعلق بدرجة التفاصيل المطلوبة، فلا تكون مختصرة في أكثر من اللازم، مما قد يفقدها معناها، ولا تكون مفصلة بأكثر من اللازم، مما قد يؤدي إلى سرعة ملل المستخدم، وبالتالي عدم قدرته على التركيز

للحصول على المعلومة المطلوبة.

يرى جيسفور GESSFORT أن المعلومات يجب أن يتوفر لها شرطان أساسيان فقط أولاهما: أن تكون جديدة والثانية: أن تحتوي على خبر معين، إلا أنه من الملاحظ أن الشرط الثاني محتوى في الشرط الأول فلا يمكن للمعلومات أن تحوي الخبر ما لم تكن جديدة بالنسبة للمتلقي، ويجب أن يكون الخبر الذي تحمله المعلومة ملائما لاحتياجات متخذ القرار.

كما أكد بيرشاند وقراميسكي BURCHAND-GRUDMISKI أهمية الخصائص الثلاثة للمعلومات المتمثلة في الدقة والتوقيت والملاءمة، وذلك في أي نوع من المعلومات الإدارية، بل اعتبر هذان الكاتبان أن تلك الخصائص إنما هي محددات الجودة في المعلومات. وهناك بعض الباحثين يلخص خصائص المعلومات في النقاط التالية:الصحة، الشمول، الإيجاز، الدقة، الاكتمال

المطلب الثالث: اهمية المعلومات

إثراء البحث العلمي وتطور العلوم وتكنولوجيا.

اتخاذ القرار المناسب وحل المشكلات.

تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية والإدارية والثقافية ...الخ.

كما أن توافر المعلومات المناسبة لأغراض التنمية الاجتماعية والاقتصادية إلى تحقيق المكاسب التالي:

تنمية قدرات المجتمع من خلال الاستفادة من المعلومات المتاحة.

ترشيد وتنسيق جهود المجتمع في البحث والتطوير على ضوء ما هو متاح من المعلومات.
ضمان قاعدة معرفية عريضة لحل المشكلات.
الارتفاع بمستوى كفاءة وفعالية الأنشطة الفنية في الإنتاج والخدمات.
ضمان مقويات القرارات السليمة في جميع القطاعات.[16]

خلاصة الفصل:

أصبح من القناعات الراسخة أن التنافسية وسيلة رئيسة لتطوير اقتصاديات الدول المتقدمة منها والنامية للتعايش في ظل بيئة دولية تتسم بالعولمة وانفتاح الاقتصاديات وتحرير الأسواق، شعارها البقاء للأفضل، وتتمثل أبرز التحديات التي تطرحها البيئة العالمية الجديدة في القدرة على توليد الدخل واستمرارية النمو مما يستدعي تحديث هياكل الإنتاجية وتحسين كفاءاتها وتطوير التقنية والنهوض بالعنصر البشري وتحسين بيئة الأعمال واجتذاب الرأس المال الأجنبي .وعليه فإن دعم التنافسية يعد وسيلة رئيسة لرفع التحديات المذكورة، الأمر الذي جعل التنافسية موضوع اهتمام الدول والمنظمات الدولية والمؤسسات، حيث أصبح لها مجالس وهيئات وإدارات، ولها استراتيجيات ومؤشرات. وفي هذا الصدد صدرت العديد من التقارير الدولية عن المنتدى الاقتصادي العالمي والمعهد الدولي للتنمية الإدارية حول التنافسية في العالم. وأصدرت الأقطار العربية. وعلى الرغم من الاهتمام المتزايد بالتنافسية فإن مفهومها لا يزال غير محدد بشكل متفق عليه.

الفصل الثاني:

تنافسية المؤسسة

تمهيد:

لقد ساهم قيام منظمة التجارة العالمية في تغيير ملامح الاقتصاد العالمي من خلال ربط علاقات ومصالح تجارية دولية متشابكة بين عدد من البلدان، حيث تسعى الدول المنتمية إلى هذه المنظمة للاستفادة من تحرير التجارة وحركة رؤوس الأموال لتسهيل الوصول إلى الأسواق الدولية. كما أن لنشأة مؤسسات النظام الاقتصادي العالمي الأخرى المتمثلة في صندوق النقد الدوليFMI ، البنك الدولي BM دور هي الأخرى في تحرير حركة السلع والخدمات، ورأس المال والمعلومات والأيدي العاملة عبر الحدود الوطنية والإقليمية، وتطوير تكنولوجيات الاتصال التي جعلت العالم يبدو وكأنه قرية صغيرة، وقد ساعدت هذه التغيرات والتطورات إلى زيادة حدة المنافسة بين المؤسسات التي أصبحت تعاني من ضغوط عدة قوى تنافسية تهدد بقائها واستمراريتها في السوق.

المبحث الأول: ماهية التنافسية

المطلب الأول: تعريف التنافسية:

«تنافسية الدولة في الدرجة التي يمكن وفقها في شروط سوق حرة وعادلة إنتاج السلع والخدمات التي تواجه أذواق الأسواق الدولية، في الوقت الذي تحافظ فيه على المداخيل الحقيقية لشعبها، وتوسع فيها على المدى الطويل»[1]

تنافسية فرع النشاط (القطاع) هي: قدرة مؤسسات قطاع صناعي معين في دولة ما على تحقيق نجاح مستمر في الأسواق الدولية، دون الاعتماد على التحكم والحماية الحكومية، وبالتالي تميز تلك الدولة في هذه الصناعة[2].

هذا ويرى البعض انه حتى يكون فرع النشاط تنافسيا لابد أن تكون: الإنتاجية الكلية لعوامل الإنتاج له، متساوية أو أعلى منها في فرع النشاط المماثل في البلد أو الاقليم المنافس[3] .

المطلب الثاني: مؤشرات التنافسية.

في الواقع العلمي للمؤسسات، نجد أن اغلبها لا يتساوى في التنافسية سواء من حيث العدد أو القدرة وهذا التباين يدفع كل واحدة منها الى أن تستغل ميزتها التنافسية في الحصول على قطاعات سوقية، والتموقع فيها، ويحكم على تنافسية هذه المؤسسات من خلال تحليل مكوناتها، وتقييمها من خلال مؤشرات متعددة ومقارنتها بمنافسيها المباشرين، وعليه فتنافسية المؤسسات تقاس من خلال عدة مؤشرات أهمها:

- **مؤشرات مالية:** بحيث يتم الحكم على تنافسية المؤسسة من خلال مقارنة نسبها، وبعض مؤشراتها المالية، مع تلك الخاصة بقطاع نشاطها مثل القدرة على التسديد، الاستقلالية، المالية، المردودية ... الخ

– مؤشرات تجارية: حيث تتحدد مكانة المؤسسة في أسواقها بالنسبة لمنافسيها انطلاقا من عدة مؤشرات مثل: حصتها النسبية في السوق، ولاء الزبائن، الجودة، تكلفة البيع، ... الخ.

[1] كمال رزيق وفارس مسدور، مرجع سابق، ص 106

[2] أمال عياري، رجب نصيب، مرجع سابق، ص 13

[3]– كمال رزيق، مسدور فارس، مرجع سابق، ص 105

– **مؤشرات تقنية:** ويقصد بها مستوي التكنولوجيا السائدة في المؤسسة ودرجة التأهيل، التجديد والابتكار ...الخ.

– **مؤشرات تنظيمية:** وهي تلك القواعد المرتبطة بتقسيم العمل في المؤسسة، مركزية او لا مركزية القرارات، نظام المعلومات...الخ.

– **مؤشرات تسييرية:** وترتبط بقيم المسرين وخبرتهم، وفلسفة التسيير وطرق القيادة، التفاوض، التعاون... الخ.

– **مؤشرات شاملة:** وتشمل كل المؤشرات السابقة الذكر الحكم علي تنافسية المؤسسة فأحيانا يظهر عدم التوازن بين طاقات المؤسسة مما يتطلب علاجها، وأحيانا أخرى عند مستوي تطور المؤسسة، فما يتضح كجانب جيد للتنافسية قد يصبح ذو تأثير سلبي على تنافسية المؤسسة.

هذا ويرى البعض الآخر أن للقطاع قرع النشاط مؤشرات هو الأخر تستخدم لقياس تنافسية شرط أن تتم المقارنة مع قطاع آخر مماثل له داخليا أو خارجيا، وتتمثل هذه المؤشرات في:[1]

- ✓ ارتفاع معدل ربحية هذا القطاع (فرع النشاط) في السوق على المدى الطويل.
- ✓ ارتفاع معدل إنتاجية هذا القطاع بالنسبة للقطاعات المماثلة.
- ✓ انخفاض تكاليف هذا القطاع بالتسية للقطاعات المنافسة الأخرى
- ✓ زيادة صادرات هذا القطاع وبالتالي زيادة حصته في السوق الدولية، مقارنة بالقطاعات الأخرى المماثلة.

نلاحظ أن مجال قياس ومقارنة مؤشرات تنافسية القطاع، أوسع نطاقا من مجال القياس والمقارنة بالنسبة لمؤشرات تنافسية المؤسسات.

هذا وهناك من يحدد مؤشرات تنافسية الدولة وتتمثل في: [2]

-مستوى الانفتاح الوطني على التجارة العالمية الخارجية.

- ✓ حجم الاستثمار الاجنبي.
- ✓ نوعية البنية التحتية.
- ✓ دور الحكومة في النشاط الاقتصادي.
- ✓ تطور الأسواق المالية.
- ✓ المستوى التقني.
- ✓ مرونة سوق العمل.
- ✓ نوعية الادارة في قطاع الأعمال.
- ✓ نوعية المؤسسات القضائية والسياسية.

[1] كمل رديف و مستور فارس، مرجع سابق، ص108.

[2] 2- تق المرجع، نش الصفحة

المطلب الثالث: مجالات التنافس.

حتى تتمكن المؤسسة من احتلال الصدارة في السوق المحلية أو العالمية، فقد لجأت إلى التنافس ضمن مجالات عديدة تتكامل وتتداخل فيما بينها، سنتطرق إليها في هذا المطلب:

من أهم مجالات التنافس بين المؤسسات نجد:[1]

التنافس بالوقت: حيث يجري التنافس بين المؤسسات على اختصار الوقت في كل العمليات،

خاصة تلك المرتبطة بالدورة (إمداد، تموين، إنتاج، تسويق)، واختصار الوقت بين كل ابتكار وتقديم منتوج جديد، أي تقليص دورة حياة المنتوج، وعلى هذا الأساس أصبح الوقت مورد من موارد المؤسسة، وعاملا مهما، وأخذ بعدا استراتيجيا مثل ما هو معمول في نظام.

2- التنافس بالجودة: ما من شك فإن الجودة تعد أهم سلاح تنافسي للمؤسسة، وشرط أساسي القبول أي منتوج بشكل عام سواء بالسوق المحلية، أو العالمية، ومصدر لتميز المؤسسة، وارتفاع قدرتها التنافسية، كما سنرى لاحقا.

ويتطلب التنافس بالجودة عدة مقومات أهمها:[2]

- ✓ حاجات المستهلك هي أساس تصميم المنتجات.
- ✓ جعل الجودة أهم أولويات الإدارة العليا.
- ✓ تنمية وتطوير ثقافة الجودة في المؤسسة.
- ✓ اختيار وتدريب وتحفيز قوة العمل من أجل الأداء المتميز.
- ✓ تصميم سليم للمنتجات، وتنفيذ سليم للتصميمات.
- ✓ تطوير علاقة المؤسسة مع الموردين.
- ✓ تبني فلسفة الجودة الشاملة بدلا من مراقبة الجودة.
- ✓ الإيمان التام بضرورة التحسين المستمر في ظل إدارة الجودة الشاملة.
- ✓ استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

3- التنافس بالتكلفة: وتعرف تنافسية التكاليف بأنها: «قدرة المؤسسة على تخفيض التكاليف الوحدوية لإنتاجها بنسبة أقل من المؤسسات المنافسة الأخرى»[3]. حيث أنه لا يمكن إعداد سياسة سعرية المنتجات المؤسسة دون التحكم المستمر في التكاليف، بغرض ترشيدها والسيطرة على مستويات الإنفاق، لأن ذلك سيساهم في تخفيض سعر تكلفة المنتوج، وبالتالي حرية اختيار الأسعار المناسبة، ومن ثم زيادة هامش الأرباح مقارنة بالمنافسين[4]،

---

[1] 1ء سعيد يس عامر: الإدارة وتحديات التغيير، مكتب الإستشارة والتطوير الإداري، القاهرة، 2001، ص 366.

[2]- أحمد سيد مصطفى: إدارة الإنتاج والعمليات في الصناعة والخدمات، مرجع سابق، ص 367.

[3] Sarge Calabre: filières nationales et marches mondiaux de matières premières,Economica, Paris, 1997, p 306.

[4] زايدي بلقاسم: أثر السياسة الاقتصادية على أداء وكفاية السياسات التنافسية الإنتاجية والتسيير العقلاني للموارد البشرية، كمؤشرات الأداء في المؤسسة الجزائرية، في لقق الانضمام للاقتصاد العالمي، ورقة مقدمة في يوم دراسي في جامعة محمد خيضر بسكرة، 19 أكتوبر 2012 ، ص 20.

4- التنافس التكنولوجي)[1]: بهدف بناء مركز تنافسي تتنافس مؤسسات القطاع الواحد حول الحصول على أحدث تكنولوجيا الإنتاج التي تسمح بتحسين وتطوير المنتجات القديمة أو طرح منتجات

جديدة، وللحصول على مزايا تنافسية قائمة على أساس التكلفة الأقل، وتقديم منتجات متميزة من خلال البحوث والابتكارات الحديثة، والمعارف العلمية وبراءات الاختراع، حيث تشكل هذه الأخيرة بعدا تنافسيا، وحاجزا يمنع دخول المؤسسات الجديدة كقوة تنافسية محتملة، ومن أجل ذلك فالمؤسسات اليوم تعمل وبشكل مستمر على تتبع التطور التقني التكنولوجي الذي لا يؤثر على مكانتها ومركزها التنافسي فحسب بل على السلوك المستقبلي لزبائنها وموردیها ومنافسيها كقوى تنافسية، باتخاذ الإجراءات الوقائية[2].

- التنافس بالأسعار: يعتبر السعر أهم سلاح تنافسي للمؤسسة، ومن أسهل السياسات التي تلجأ إليها للتنافس، وتعرف التنافسية السعرية بأنها: «امتلاك المؤسسة لميزة تنافسية في حرية اختيار الأسعار المناسبة، ذات الكفاءة مقارنة بمنافسيها»[3]

أي هي قدرة المؤسسة على خفض أو رفع أسعارها، دون أن يؤثر ذلك على حجم الطلب لمنتجاتها، أو حجم الأرباح لديها.

[1] Bertrand Nezeys: Les politiques de compétitivité, Economica, paris, 1994, p 05.

[2] - INSTITUT D'INNOVATION INFORMATIQUE POUR L'ENTREPRISE:« La veille, les yeux et les oreilles de votre entreprise », source Internet, mise a jour le 01/12/2001.

[3] زايدي بلقاسم، مرجع سابق، ص20.

المبحث الثاني: الميزة التنافسية

المطلب الأول: تعريف الميزة التنافسية وأنواعها.

مجموعة الخصائص أو الصفات التي يتصف بها المنتوج أو العلامة، التي تعطي للمؤسسة بعض التفوق والسمو مقارنة بمنافسيها» [1]

كما تعرف الميزة التنافسية على أنها: «قوة دافعة أو قيمة أساسية تتمتع بها المؤسسة، وتؤثر بها على سلوك الزبائن والمستهلكين في إطار تعاملهم مع المؤسسة»[2]

مما سبق ذكره من تعاريف نستنتج أن الميزة التنافسية تتمثل في الاختلاف والتميز الذي تنفرد به المؤسسة في منتجاتها عن بقية المنافسين ويخلق لها قيمة لدى الزبائن والمستهلكين، تؤثر بها على سلوكهم

على مدى طويل مما يحقق لها السبق والتفوق النفساني، والحصول على أكبر حصة من السوق، والنمو والبقاء والإستمرارية.

ولكن الخصائص والصفات التي تتميز بها المؤسسة عن منافسيها ذات طبيعة متغيرة ونسبية، وتمس جميع النشاطات والوظائف التي تقوم بها كالإنتاج والتسويق والتموين... إلخ، كما أن التفوق التنافسي نسبي ومصادره مختلفة، فإما أن تكون داخلية أو خارجية، وكذلك يميز بين نوعين للميزة التنافسية:[3]

وتعرف أيض على أنها:" ما تختص بيه المؤسسة دون غيرها، وبما يعطي قيمة مضافة إلى العملاء بشكل يزيد أو يختلف عما يقدمه المنافسون، أو تقديم نفس المنافع بسعر أقل."[4]

وعرفه (Ansoff) عام 2007 بانها: " الفرص المنفردة في إطار الميدان المرتبط بنطاق المنتج والسوق وموجهات النمو.[5]

ويعرفها (Lanbin) : " الميزة التنافسية هي الخصائص أو السمات التي يتميز بها منتج أو علامة أو خدمة والتي تعطي المؤسسة بعض التفوق على منافسيها المباشرين، و يرى

Lanbin بأن خصائص وصفات المنتج أو العلامة أو الخدمة قد تختلف و قد تكون على علاقة مباشرة بالمنتج نفسه أو عبارة عن خدمات إضافية تصحب المنتج أو طريقة توزيعه.[6]

---

[1] 3- J. jaques Lambin : le marketing stratégique, 2eme Edition, Paris, 1993, P 209.

[2] **كمال رزيق ومسدور فارس: مفهوم التنافسية، الملتقى الدولي الأول حول تنافسية المؤسسات وتحولات المحيط، قسم علوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 30، 29 أكتوبر 2002، ص 105.**

[3] J. Jaques Lambin : OPCIT, P210.

[4] اطلعت أسعد عبد الحميد، الموسوعة الإقتصادية، دار الفكر العربي، مصر، 1996، ص 190.

[5] محمد حسين الوادي، علي الفلاح الزعبي، مستلزمات إدارة الجودة الشاملة كأدات لتحقيق الميزة التنافسية في الجامعات الأردنية، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، المجلد الرابع، العدد 8، 2011، ص 79.

[6] د بلعياء خديجة، مغموري صورية، دور تكنولوجيا المعلومات والإتصالات في إكتساب الميزة التنافسية في منظمات الأعمال، الملتقى الدولي الخامس حول: رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الإقتصاديات الحديثة، جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف، 2010، ص 6.

التعريف الإجرائي:

ومن خلال التعاريف المقدمة يمكن القول بأن الميزة التنافسية تعبير عن مهارات، مجال للتفوق والتميز من الناحية التقنية، الإدارية، التسويقية، والإستراتيجية...إلخ، تترجم في شكل خدمات ومنتجات تقدم للعملاء مستويات إشباع أفضل مما يقدمه المنافسون بإتباع إستراتيجية معينة، كما أنها تتحقق عن طريق التخفيض في التكاليف والتميز في الخدمات المقدمة والقدرة على التكيف السريع مع تطورات المحيط بما فيها حاجات ورغبات العملاء.

1- **الميزة التنافسية الخارجية:** وهي التي تعتمد على الصفات المميزة للمنتجات وتمثل قيمة لدى المستهلك.

2- الميزة التنافسية الداخلية: وهي الميزة التي تعتمد على تفوق المؤسسة في التحكم في تكاليف التصنيع والإدارة، مما يعطي للمنتجات قيمة، وذلك خلال سعر التكلفة المنخفض مقارنة
بالمنافسين.

من جمل ما سبق ذكره نستنتج أنه حتى تحقق المؤسسة ميزة تنافسية لابد عليها أن تنفرد بالتميز في مخرجاتها من السلع وخدمات حتى وإن كانت المنتجات المخرجات) من الاستهلاك الواسع، على أن يكون هذا التميز معبر ويخلق قيمة إضافية للمؤسسة والسوق في نفس الوقت، وأن تكون لهذه القيمة أهمية ضرورية لكل من المستهلك والمؤسسة، وأن تكون متميزة عما هو موجود في السوق، ولها القدرة على إحداث أثر إيجابي في السوق وتحقيق مردودية للمؤسسة على المدى الطويل وأن تكون صعبة التعليم من قبل المنافسين.

المطلب الثاني: خصائص الميزة التنافسية واهدافها.

أولا: خصائص الميزة التنافسية

من أجل إعطاء الميزة التنافسية مفهوم أوضح فذلك يظهر من خلال خصائصها، التي يمكن أن تستخدم من قبل المؤسسة لتقييم ميزتها التنافسية، وهذه الخصائص تتمثل فيما يلي: [1]

- ✓ تشتق من رغبات العميل.
- ✓ تقدم المساهمة الأهم في نجاح الأعمال.
- ✓ تقدم الملائمة الفريدة بين موارد المؤسسة والفرص في البيئة.
- ✓ طويلة الأمد وصعبة التقليد من قبل المنافسين.
- ✓ تقدم قاعدة لتحسينات اللاحقة.
- ✓ تقدم التوجيه والتحفيز لكل المؤسسة.
- ✓ نسبية، بمعنى أنها تتحقق بالمقارنة وليس بالمنطق.
- ✓ تؤدي إلى تحقيق التفوق والأفضلية على المنافسين.
- ✓ تنتج من داخل المؤسسة وتحقق قيمة لها.

[1] وهيبة داسي، دور المعرفة في تحقيق الميزة التنافسية دراسة تطبيقية في المصارف الحكومية السورية، مجلة الباحث، عدد 11، 2012، ص 168.

ثانيا: أهداف الميزة التنافسية.

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

1) **كثافة الربح والسعي لتحقيقه:** فالربح هدف رئيسي من أهداف المؤسسات ذات المزايا التنافسية، وهو هدف يرتبط بدافع التملك والحيازة لكافة أشكال الأصول، ويتم ذلك من خلال خطة مبرمجة زمنيا من أجل:

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

من خلال هذه الزيادات تتمكن المؤسسة من رفع احتياطاتها ومن ثم تدعيم الاستثمار والتوسع في نشاطها مما يؤدي إلى زيادة أرباحها وتحقيقيها الموقع المميز في السوق .[1]

2) **الانفتاح الواسع على الأخرين:** بمعنى القفز من مرحلة الانغلاق على الذات إلى مرحلة الانفتاح على الأخرين (المستهلكين) الذين يصبحون مكونا رئيسيا من مكونات نشاط المؤسسة والذين يعتبرون كجسر واصل بين واقع حاضر ومستقبل مرغوب، فتحقيق المؤسسة لميزة تنافسية سيزيد عدد مستهلكي متجاتها ومن ثم توسع تعاملاتها واطلاعها على مختلف سلوكات وأدواق المستهلكين واكتسابها لخبرة معينة في التعامل معهم.[2]

3) **التوغل في السوق العالمية:** ويقصد به التحول من تغطية السوق المحلية إلى تغطية أسواق عالمية، وهذا للوصول إلى درجة متقدمة من السيطرة والتحكم في هذه الأسواق[3] .

4) الاطلاع المباشر على أهم الاكتشافات والبحوث العلمية: حيث تهدف المؤسسات إلى التحول من البث عن حل المشكلة أو الأزمة إلى التفوق بالاكتشاف والبحث والريادة في أفاق غير مسبوقة من العلم والمعرفة، وهي أفاق تتيح مجالات جديدة للتفوق وتتيح إمكانية التميز لمنتجات المؤسسة [4].

---

[1] سمية حرنان، ترشيد التكاليف لتحقيق تنافسية المؤسسة الخدمية، مذكرة لنيل شهادة ماجستير، تخصص اقتصاد وتسيير مؤسسات العلوم الاقتصادية، 2008-2009، ص 32.

جامعة محمد خيضر بسكرة، 2006-2007، ص 33.

[2] مرجع سابق، ص 33.

[3] مرجع سابق، ص 33.

[4] مرجع سابق، ص 33.

الفصل الثالث:

دراسة ميدانية لدور أنظمة المعلومات في

تحقيق التنافسية بمؤسسة بوفال

تمهيد:

تعتبر مؤسسة بوفال كأي مؤسسة أخرى لها ثلاث أبعاد بعد اقتصادي، بعد اجتماعي، بعد شامل ومتكامل أي كنظام. مؤسسة بوفال معادلة تتشكل من الموارد الاقتصادية، والمتمثلة في الموارد الأولية المستهلكة، والمواد الخام....الخ والأفكار المتمثلة في العقل المسير لعملية الإنتاج والمراقبة حتى الوصول إلى المنتوج النهائي فان المؤسسة تأخذ طابع اقتصادي صناعي بالدرجة الأولى، وتجاري بالدرجة الثانية. ويمكن اعتبارها كقاعدة أساسية في الصناعة الجزائرية، والصناعة الثقيلة، خاصة أنها تساهم بشكل كبير في نمو الاقتصاد الوطني.

حاولنا في هذا الفصل

المبحث الاول: ماهية المؤسسة (بوفال).

لقد مرت الجزائر بمعاناة منذ الاستقلال من وصولها إلى التنمية بمختلف أنواعها،بحيث و بعد رحيل المستعمر الفرنسي لم يبق للاقتصاد الوطني إلا هياكل لا يوجد من له معرفة بتسييرها،ورغم كل هذا إلا انه كان هناك من يبحث محاولا انقاد الأمر،فبعد مرحلة التسيير الذاتي انتهجت المسار الاشتراكي ،وذلك بالمخططات الثلاثية و الرباعية ..الخ،ومن بين الهياكل المنشاة في تلك المرحلة المناطق الصناعية التي استفادت منها معظم ولايات الوطن ومن بينها ولاية المدية،التي اعتمدت بلدية بالبرواقية بإنشاء هذه القاعدة سنة **1969** ومن بين هذه المنشات مؤسسة بوفال .**POVAL**

– وتعتبر مؤسسة بوفال مؤسسة عريقة ،ولها امتداد تاريخي، كما تعتبر من المؤسسات الاشتراكية التي كانت لها مشاكل وما تزال إلى حد اليوم ، خاصة وان الجزائر انتهجت العديد من الإصلاحات الاقتصادية التي تأثرت بها،ولكن ليس كباقي المؤسسات الأخرى وذلك لكونها تسير وحداتها بطريقة عقلانية نوعا ما.

المطلب الأول: التعريف بمؤسسة الاستقبال

نشأت مؤسسة (بوفال) بموجب قانون التسيير الاشتراكي سنة **1975** وكانت تسمى آنذاك المؤسسة الوطنية للصناعات الميكانيكية **SONACOME** وفي سنة **1983** صدر المرسوم رقم **83/01** المؤرخ في **جانفي 1983**المتضمن إعادة هيكلة المؤسسة الوطنية لإنتاج عتاد الري **ENPMH** والتي أوكلت لها مهمة إنتاج عتاد الري وذلك في إطار المخطط الوطني للتنمية الاقتصادية التي قامت بها الدولة الجزائرية .

ثم أصبحت في سنة 1997 مؤسسة عمومية اقتصادية . شركة ذات أسهم برأس مال اجتماعي يقدر ب: **1.200.000.000** دينار جزائري تحت اسم مؤسسة مضخات وصمامات الجزائر (بوفال). وهذا في الخامس من أوت**1997**.

وعلى إثرها انقسمت المؤسسة إلى ست وحدات إنتاجية متخصصة تساهم بطريقة مباشرة في تنمية الاقتصاد الوطني، المتخصصة في مجال الري والمحروقات.

وهي اليوم مؤسسة مستقلة ذاتيا في تسيير شؤونها الداخلية و الخارجية لكنها لا تزال تابعة للقطاع العام أي هي ملك للدولة.

بوفال هي مؤسسة عمومية اقتصادية ذات أسهم رأسمالها يقدر ب:**328** مليار سنتيم متخصصة في إنتاج عتاد الري.

تقع بالمنطقة الصناعية بالبرواقية ،ولاية المدية ،ومقرها المركزي متواجد بالرويبة في الجزائر العاصمة.

تقوم هذه الأخيرة بعدة أنشطة في مجال الري و المحروقات حيث تقوم بإنتاج المضخات والصمامات بمختلف أنواعها وأشكالها ،ولها وراشات خاصة بصيانة العتاد،ووحدات تقوم بتحويل المواد الأولية إلى منتجات كما يتم تسويق منتجاتها إلى مختلف ولايات الوطن،وتصدر كذلك إلى الخارج لمجموعة من الدول مثل إيطاليا .السنغال....الخ.

كان عدد عمالها في سنة **1975** عند إنشائها **3600** عاملا موزعين على وحداتها ، و بعد الإصلاحات الاقتصادية ،ودخول الجزائر مرحلة اقتصاد السوق ،تم التقليص من عدد العمال ليصبح سنة **1997** حوالي **1400** عامل ،وذلك لعدة أسباب منها إنتاج الجزائر لسياسة الخوصصة و الشروط التي فرضت عليها من طرف صندوق النقد الدولي **FMI** ومن بينها تسريح العمال.

وأصبحت المؤسسة الآن تضم أربعة وحدات إنتاجية عوض ستة وهي:

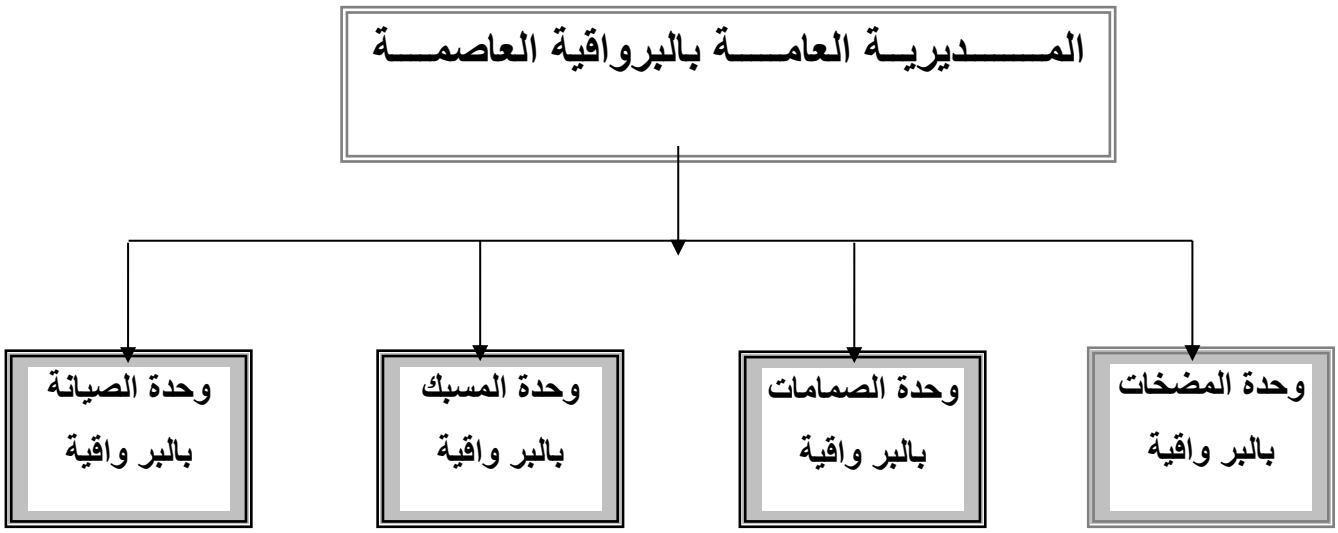
- **وحدة الصمامات بالبرواقية.**
- **وحدة المسبك بالبرواقية.**
- **وحدة الصيانة بالبرواقية.**
- **وحدة المضخات بالبرواقية.**

بالإضافة إلى المديرية العامة بالبرواقية.

أولا: الهيكل التنظيمي لمؤسسة بوفال وتحليله.

يمثل التنظيم الهيكلي توزيع الصلاحيات و المسؤوليات والتدفق المعلوماتي بالاظافة إلى الطريقة التي مر بها التدرج في المسؤوليات ،ويعتبر التنظيم الهيكلي للمؤسسة من النوع الهرمي الذي تختلف فيه المسؤوليات حسب الناصب وهذا يساعد عل تسهيل الاتصال عبر مختلف مستويات الهيكل التنظيمي.

الشكل رقم (1-3): الهيكل التنظيمي العام لمؤسسة بوفال



- **تحليل الهيكل التنظيمي لمؤسسة بوفال**

تحتوي بوفال على أربعة وحدات و تقوم كل واحدة بإنتاج و توزيع ما تنتجه ما عدا وحدة الصيانة التي تعد وحدة خدماتية.وهذه الوحدة مستقلة في الإنتاج و التسيير وذلك حسب نشاط كل وحدة ،إضافة إلى مديرية عامة تتحكم في جميع الوحدات ونلخص المديرية ووحدات المؤسسة كما يلي:

- **المديرية العامة** :تتواجد بالجزائر العامة وهي تتحكم في جميع الوحدات وتتخذ القرارات الخاصة بهذه الوحدات سواء كانت لصالحها أو ضدها في حالة سوء التسيير او المشاكل التي تنجم عنها :ومهمتها الرئيسية هي التسيير العام للمؤسسة.
- **وحدات إنتاج المضخات** تختص في إنتاج المضخات بمختلف أنواعها،وأشكالها وأحجامها،وتعتمد في شراء بعض المواد الخام الأولية من وحدة المسبك بالاظافة إلى اعتمادها على السوق الخارجية و المحلية أيضا،وتتحكم في نشاطها المتمثل في الإنتاج والبيع من خلال التسيير الذاتي كما تعتبر هذه الوحدة مستقلة ذاتيا وماليا في تسيير شؤونها الداخلية و الخارجية.
- **وحدة إنتاج الصمامات**: وحدة الصمامات بالبرواقية تختص في إنتاج الصمامات بمختلف أنواعها،وأشكالها وأحجامها،وتعتمد في شراء المواد الأولية الخام المتمثلة في جميع الأجسام الصمامات من وحدة المسبك بالاظافة إلى اعتمادها على السوق الخارجية و المحلية أيضا،وتتحكم في نشاطها المتمثل في الإنتاج والبيع من خلال التسيير الذاتي كما تعتبر هذه الوحدة مستقلة ذاتيا وماليا في تسيير شؤونها الداخلية و الخارجية.
- **وحدة الصيانة بالبرواقية** :وتهتم هذه الوحدة بصيانة الآلات والمعدات الثابتة و المتحركة المتوفرة لدى المؤسسة.

❖ **وحدة المسبك بالبرواقية:** تقوم هذه الوحدة بتحويل المواد الخام إلى منتجات نصف مصنعة وأخرى تامة الصنع ،تتمثل النصف مصنعة في أجسام الصمامات مثلا التي تعتبر بمثابة المادة الأولية بالنسبة لوحدة الصمامات،وتعتمد هذه الوحدة في توزيع منتجاتها على البيع المباشر لوحدات المؤسسة أو السوق الخارجي،كما لديها هيكل إداري خاص بها و استقلالية في التسيير.

– هذا فيما يخص تحليل الهيكل التنظيمي لمؤسسة بوفال

ثانيا: أهداف ووظائف المؤسسة.

1. أهداف المؤسسة:

أنشأت مؤسسة بوفال كباقي المؤسسات الصناعية الأخرى .من أجل تحقيق جملة من الأهداف ونذكر منها:

❖ تلبية متطلبات السوق الوطنية و الدولية،بمختلف منتجات الصمامات و المضخات التي تستعمل في قطاع الري باعتباره قطاع هام في الاقتصاد الوطني و العالمي.

❖ المساهمة في قطاع المحروقات وتزويده بالمنتجات(الموارد) مثل الصمامات الخاصة بالمحروقات التي تحتاجها،و التي تساهم في تمويل الصناعات البترولية.

❖ تغطية السوق الداخلية بمختلف المنتجات التي تلبي متطلبات القطاعات التي تحتاج إليها، ومحاولة التخلص من الاعتماد على الخارج.

❖ الاندماج مع المؤسسات الوطنية الكبرى والمساهمة في تطوير و تنمية الدولة الجزائرية من الناحية الاقتصادية،و المساهمة في تحقيق مخطط التنمية الذي تنتجه الجزائر.

2. وظائف المؤسسة:

من التعريف السابق لمؤسسة بوفال نستنتج أن مهمتها أو وظيفتها الرئيسية هي العملية الإنتاجية،أي أنها تقوم بعملية تحويل المدخلات من شكل أو نمط إلى آخر و المتمثل في المنتجات النهائية الموجهة للبيع. وتعتمد على طريقتين في الإنتاج هما:

1*/الإنتاج حسب الطلب.

2 /–الإنتاج الدائم(المستمر).

حيث أنها تنتهج الطريقة الأولى للمنتجات الغير المطلوبة بكثرة، أما الطريقة الثانية تنتهجها للمنتجات المطلوبة بكثرة، و يتم التعرف على الطلب الدائم من خلال الدراسات التي يقوم بها مسير المؤسسة، بالإضافة إلى خبرتهم المكتسبة في هذه المنتجات.

كما أن من مهام المؤسسة القيام ببعض الدراسات التي تخص أذواق المستهلكين،وذلك عبر مصالحها الخاصة لدراسة السوق و متطلباتها وبما أن مؤسسة بوفال هي مؤسسة إنتاجية،فإنها تقوم بجميع الوظائف الأخرى التي تعتمدها المؤسسة الصناعية، و ذلك حتى تستطيع تحقيق وظيفتها الرئيسية و تتمثل هذه الوظائف فيما يلي:

1- **الشراء** : ومهمتها تموين المؤسسة بكل متطلبات الإنتاج.
2- **التخزين** : و تعتبر وظيفة مكملة للشراء و الإنتاج.
3- **الإنتاج** : و تهتم بتحويل المدخلات إلى قطع تامة الصنع.
4- **التوزيع** : و مهمتها صرف المنتجات إلى الأسواق ودراسة هذه الأخيرة.

المطلب الثاني: التعريف بوحدة الصمامات(وحدة البحث).

نظرا لتعدد وحدات مؤسسة بوفال وكبر حجمها سنقتصر دراستنا على إحدى وحداتها المتمثلة في وحدة الصمامات بالبرواقية المتخصصة في إنتاج الصمامات بمختلف أنواعها وأشكالها ،والتي تقوم بتموين بعض الدول المجاورة بمنتجاتها المتمثلة في الصمامات بشتى أنواعها و أحجامها سواء المستعملة في مجال الري أو المحروقات.

تعريف وحدة الصمامات:

هي وحدة من وحدات مؤسسة بوفال،وظيفتها الأساسية تكمن في إنتاج مختلف أنواع الصمامات مثل صمامات المحروقات،صمامات الري وصمامات أخرى ....الخ.

تقع هذه الوحدة بالمنطقة الصناعية بالبرواقية ولاية المدية،وبما أنها مرت بالمراحل المختلفة للإصلاحات الاقتصادية فهي تعتمد في تسييرها على التسيير الذاتي ، بلغ عدد عمالها سنة **2002** نحو **206** عامل وعدد العمال بها في تناقص مستمر سنة بعد أخرى ،وذلك لكبر سنهم و إحالتهم على التقاعد و انتهاج الوحدة سياسة تجميد الوظائف ويبلغ عمالها اليوم حوالي **150** عاملا بما فيهم الإدماج المهني و عقود ما قبل التشغيل .

تتكون وحدة الصمامات من أربعة دوائر في تسييرها الإداري،حيث تختص كل دائرة في جزء من التسيير و إضافة إلى هذه الدوائر توجد وظيفة تساهم في إنجاح عمل الوحدة،وتعتبر مستقلة عن الدوائر الأخرى،وهي وظيفة مراقبة التسيير،وهي تأتى مباشرة بعد مدير الوحدة.

أولا: الهيكل التنظيمي لوحدة الصمامات وتحليله.

تتكون من أربعة دوائر التي ذكرنا سابقا،وتختص كل واحدة منها في مجال معين من التسيير،وكل هذه الدوائر تسعى جاهدة لتحقيق أهداف الوحدة وفعالية التسيير ولتوضيح مهمة كل دائرة،وهدفها في التسيير الداخلي للوحدة سنقوم بتوضيح الهيكل الإداري لوحدة الصمامات وتحليل دوائرها والتعرف عليها وفيما يلي الهيكل الإداري للوحدة:

- **تحليل الهيكل الإداري لوحدة الصمامات:**

يسمح هذا التنظيم بتفويض السلطة من الهيئات العليا التنفيذية،بحيث يأخذ الشكل الهرمي في التسيير،ومن الشكل الموضح نتعرف على كل الدوائر وهي كما يلي:

❖ **مدير الوحدة** : هو موظف إداري بوحدة الصمامات لديه خبرة مهنية في التسيير ،وذلك من خلال المناصب التي شغلها بالمؤسسة

❖ **الأمانة:** يحتل جهاز الأمانة مكانة أساسية في أي مؤسسة،وفي مؤسسة بوفال على الخصوص ،بحيث يتواجد بالبناية المخصصة للإدارة،وهي عبارة عن قاعة كبيرة نسبيا ،تشرف عليه سيدة لها خبرة في الميدان

❖ **الدائرة التجارية:** وتقوم هذه الدائرة بدور الوسيط بين الوحدة و المحيط الخارجي، وتنقسم إلى مصلحتين هما البيع و التموين

❖ **دائرة الإنتاج:** وهي الدائرة التي تدرس وتحلل مراحل تحويل المواد الأولية من نمط إلى آخر وتتلخص في تصنيع جميع القطع المطلوبة من طرف الزبائن حسب الطلبية المعدة من طرف دائرية التسويق .

❖ **دائرة تسيير المستخدمين:** المشرفون على هذه الدائرة يقومون بتسيير مختلف المستخدمين وتحليل ودراسة مشاكلهم ،كما تقوم هذه الدائرة بمتابعة أداء العمال وتحديد نقاط القوة والضعف،و إعداد بطاقات الأجر وتسجيل الغيابات.

❖ **دائرة المحاسبة والمالية** :تقوم هذه الدائرة بتسيير الشؤون المالية للوحدة وتنقسم الى مصلحتين هما:

1) -**مصلحة المحاسبة العامة:** وتكمن مهمتها في الإشراف على الأعمال اليومية والسنوية أو الدورية،من مدخلات ومخرجات.....الخ.

2) -**مصلحة المحاسبة التحليلية:** والهدف الذي تعمل على تحقيقه هذه المصلحة هو التقليص من التكاليف بأكبر قدر ممكن وكشف الانحرافات وتحديد مسؤولياتها.

ثانيا: أهداف ووظائف الوحدة:

تعتبر وحدة الصمامات الوحيدة في أفريقيا لذلك هي تعمل من اجل تحقيق أهداف مسطرة مسبقا، وخاصة الربح و الاستمرارية، وذلك بالاعتماد على وظائف منها الرئيسية ومنها المساعدة، ويمكننا تلخيص أهداف ووظائف الوحدة فيما يلي:

1. **الأهداف** : تتمثل أهداف وحدة الصمامات بالدرجة الأولى فيما يلي:

- ❖ السعي لتحقيق الهدف الرئيسي والمتمثل في الربح والاستمرارية،وكذا محاولة التطوير إنتاجها لإرضاء زبائنها للتموقع في السوق الداخلية و الخارجية .
- ❖ المساهمة في تنمية قطاع الري و ذلك بتزويده بما يحتاجه من صمامات وكذا تنمية قطاع المحروقات بما يحتاجه هو الآخر.

2. **الوظائف:** تتمثل وظائف الوحدة فيما يلي:

- الوظيفة الرئيسية تتمثل في إنتاج الصمامات بمختلف أنواعها و أحجامها.
- ❖ وظيفة الشراء.
- ❖ وظيفة البيع.

المبحث الثاني: منهجية الدراسة

تهدف هذه الدراسة التعرف على دور أنظمة المعلومات في تحقيق التنافسية بمؤسسة بوفال البرواقية، بداية سنحاول تحديد المنهج المعتمد في الدراسة بعدها نتعرف على مجتمع وعينة الدراسة ثم سنتطرق إلى محتوى الاستبيان والاختبارات المتعلقة به وفي الأخير الاختبارات الإحصائية المستخدمة لتحليله.

المطلب الأول: منهج ومجتمع وعينة الدراسة.

أولا: منهج الدراسة

اعتمدنا المنهج الوصفي التحليلي باعتباره المنهج المناسب لموضوع بحثنا والذي سنحاول من خلاله معرفة دور أنظمة المعلومات في تحقيق التنافسية بمؤسسة بوفال البرواقية.

ثانيا: مجتمع الدراسة

تكون مجتمع الدراسة من موظفي مؤسسة بوفال بالبرواقية

ثالثا: عينة الدراسة

اشتملت العينة على 48 مفردة الممثلة للمجتمع الكلي.

المطلب الثاني: أدوات الدراسة.

لجمع البيانات المتعلقة بالدراسة استخدمنا الاستبيان الذي يعد من أكثر أدوات البحث شيوعا في مجال الدراسات والبحوث المسحية، كما قمنا بتصميمه في ضوء الدراسات السابقة التي تناولت الموضوع .

أولا: مضمون الاستبيان

بناءً على مشكلة الدراسة وأهدافها، وبناءً على أدبيات الدراسة(الإطار النظري واستبيانات الدراسات السابقة) قمنا بتصميم استبيان للدراسة طبقا للمحاور الأساسية المحددة في عبارات الدراسة، وقد قسمنا الاستبيان إلى جزئيين نعرضها كاللاتي:

الجزء الأول يتعلق بالبيانات الشخصية لعينة الدراسة، وباعتبارها فئة العاملين، قام الطالب بأخذ بعض المواصفات الضرورية.

كما قام الطالب بتخصيص الجزء الثاني للمحور دور أنظمة المعلومات في تحقيق التنافسية بمؤسسة بوفال البرواقية حيث اشتمل (10) عبارات تعبر عن موضوع الدراسة والتأثير الموجود بين المتغيرات.

ثانيا: المقياس المستخدم.

تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي لقياس استجابة العينة على عبارات الاستبيان، ويعتبر هذا المقياس أكثر المقاييس استخداما، وهو يتكون من خمس خيارات **أوافق بشدة، أوافق، محايد، لا أوافق، لا أوافق** كما يوضحه الجدول الأتي:

جدول رقم (1-3): الخيارات المكونة لمقياس ليكرت الخماسي

العبارات	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
الدرجة	5	4	3	2	1

المصدر: من اعدد الطالبين بناء على المعطيات السابقة.

وحتى يمكن قياس اتجاهات أفراد العينة تم إعطاء نقاط لهذه الاختيارات، وتم تقسيم السلم إلى خمس مجالات لتحديد درجة الموافقة كما يوضحه الجدول الأتي:

جدول رقم(2-3):قيمة الوسط المرجح ودرجات الموافقة لعينة الدراسة

الاتجاه	الوسط المرجح	درجة الموافقة
الاتجاه الأول	1 اقل 1.8	ضعيفة جدا
الاتجاه الثاني	1.8 اقل 2.6	ضعيفة
الاتجاه الثالث	2.6 اقل 3.4	متوسطة
الاتجاه الرابع	3.4 اقل 4.2	عالية
الاتجاه الخامس	4.2 إلى 5	عالية جدا

المصدر: إعداد الطالبين

واعتبر الطالب المتوسطات في الجدول رقم (2-3) هي الحد الفاصل بين مستوى الاستجابات في أداة الدراسة وذلك لمتوسط الاستجابة للعبارات أو المحور

ثالثا: الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة.

استخدمنا برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية: S.P.S.S(Sciences الإصدار20-26) للقيام بعملية التحليل الإحصائي للبيانات والتوصل إلى الأهداف الموضوعة في إطار هذه الدراسة، كما تم اعتماد مستوى دلالة (0.05) الذي يقابله مستوى ثقة (0.95) لتفسير نتائج كل الاختبارات التي تم إجراؤها.

واستخدمنا الاختبارات المعلمية لأنها اختبارات مناسبة في حالة وجود بيانات ترتيبية، حيث أن مقياس ليكرت المستخدم في الدراسة يعتبر مقياسا ترتيبيا، كما اعتمدنا على الأدوات الإحصائية التالية:

1- اختبار التوزيع الطبيعي.

2- قياس معامل الثبات.

3- قياس الاتساق الداخلي .

4- التحليل الوصفي للبيانات الشخصية.

5- التحليل الوصفي للمتغيرات المستقل والتابع.

5- اختبار ت الفروق الإحصائية.

المطلب الثالث: ثبات وصدق أداة الدراسة.

استعانا الطالب لصدق أداة الاستبيان، في عينة الدراسة الاستطلاعية البالغ حجمها 48 مفردة، بحساب معاملات الارتباط و معامل الثبات.

أولا: تحكيم أداة الاستبيان.

اعتمد الطالب في تحكيم الاستبيان على مجموعة من الأساتذة المختصين الذين لهم دراية بتفاصيل الموضوع للأخذ با أرائهم، حيث تم تثبيت العبارات المتفق عليها اغلب المحكمين وتم تعديل ما تم الاختلاف فيه ثم أعيد عرض الاستبيان مرة أخرى للتحكيم النهائي على الأساتذة، المبين أسمائهم في الجدول الأتي:

جدول رقم (3-3): قائمة الأساتذة المحكمين للاستبيان

الاسم واللقب	الرتبة	الجامعة
.....	**أستاذ محاضر صنف (أ)**	**جامعة .....**
.....	**أستاذة محاضرة صنف (أ)**	**جامعة ....**

المصدر من إعداد الطالبين.

ثانيا: اختبار التوزيع الطبيعي.

قاما الطالب باختبار التوزيع الطبيعي لعينة الدراسة كما يبينه الجدول الأتي:

الجدول رقم (3-4): اختبار التوزيع الطبيعي.

اختبار شابيرو (Shapiro-Wilk)	
محور الدراسة	**القيمة الاحتمالية Sig.**
دور أنظمة المعلومات في تحقيق التنافسية بمؤسسة بوفال البرواقية	**0،537**

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على نتائج برنامج (spss).

يشير الجدول رقم (3-4) أن اختبار التوزيع الطبيعي شابيرو (**Shapiro-Wilk**) لمحور دور أنظمة المعلومات في تحقيق التنافسية بمؤسسة بوفال البرواقية، بلغ درجة معنوية (**0537،**) وهي أكبر من **0.05** وعلية فعينة الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي.

ثالثا: ثبات أداة الدراسة.

من أشهر مقاييس الثبات الداخلي مقياس ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha Coefficient) الذي يستخدم في حالة وجود أكثر من بديلين للإجابة، وهذا لمعاجلة عبارات أداة الدراسة للتأكد من ثباتها وبعدها نحصل على معامل الثبات الكلي، كما يوضحه الجدول الأتي:

جدول رقم(5–3) اختبار الثبات للأداة الدراسة.

المحور	عدد العبارات	معامل الثبات
دور أنظمة المعلومات في تحقيق التنافسية بمؤسسة بوفال البرواقية	**9**	**0،683**

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج البرنامج (Spss).

يتضح من خلال النتائج المعروضة في الجدول رقم (**5–3**) أن معامل ثبات محور دور أنظمة المعلومات في تحقيق التنافسية بمؤسسة بوفال البرواقية بلغ قيمة (،**0683**)، في مستوى أكبر من **70%** ما يشير للثبات وصدق عبارات أداة الدراسة لقياس المقصود من قياسه، وإمكانية تطبيق الأداة في الظروف المماثلة.

رابعا: الاتساق الداخلي لعبارات محور دور أنظمة المعلومات في تحقيق التنافسية بمؤسسة بوفال البرواقية

للتحديد مختلف النتائج المتعلقة بدرجة الارتباط ودرجة المعنوية بين العبارات و المحور اعتمدنا على معامل سبيرمان (Spearman correlation coefficient) لقياس قيمة الارتباط بين كل عبارة من عبارات محور دور أنظمة المعلومات في تحقيق التنافسية بمؤسسة بوفال البرواقية ، حيث تم حذف العبارة رقم 1 لعدم ارتباطها مع المحور، انظر ملحق رقم (4)، واحتفظنا بباقي النتائج للعبارات كما يبينه الجدول الأتي:

الجدول رقم (6–3): اختبار الاتساق الداخلي للعبارات ومحور دور أنظمة المعلومات في تحقيق التنافسية بمؤسسة بوفال البرواقية .

الرقم	العبارات	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية
	محور دور أنظمة المعلومات في تحقيق التنافسية بمؤسسة بوفال البرواقية	**1**	**–**
2	تتناسب وسائل إخراج المعلومات واحتياجات العمل في المؤسسة	**0،418**	**0،003**
3	تتناسب الشبكة وسرعة الأجهزة في المؤسسة مع احتياجات العمل	**0،371**	**0،009**
4	تتميز برمجيات الحاسوب بسهولة العمل	**0،347**	**0،016**
5	توفر برامج المعلومات معلومات بالكمية والدقة المناسبين	**0،407**	**0،004**
6	يتمتع العاملون بالكفاءة العالية	**0،630**	**0،000**
7	يتمتع العاملون بعلاقة جيدة مع العمال في أقسام مختلفة	**0،552**	**0،000**
8	يساهم نظام المعلومات في زيادة وتحسين تنافسية المؤسسة	**0،532**	**0،000**
9	يساهم نظام المعلومات في تحسين فاعلية الأداء	**0،369**	**0،010**
10	يوفر نظام المعلومات حصيلة معلوماتية كافية عن العمل	**0،539**	**0،000**

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على نتائج برنامج (spss).

يشير الجدول رقم(6-3) أن قيمة معامل الارتباط للعبارات المحور محصورة بين (**0،347**) (**0،630**) ذات دلالة إحصائية محصورة بين (**0،000**) (**0،016**) ما يدل على وجود ارتباط مقبول بين العبارات المتضمنة محور دور أنظمة المعلومات في تحقيق التنافسية بمؤسسة بوفال البرواقية .

المبحث الثالث: تحليل ومناقشة النتائج.

المطلب الأول: التحليل الوصفي لنتائج الدراسة.

أولا: التحليل الوصفي لمتغيرات البيانات الشخصية.

سنتناول من خلال هذا المطلب التحليل الوصفي للبيانات الشخصية الذي يشكل الجزء الأول من الاستبيان والمتضمن الصنف والعمر والوظيفة وسنوات الخبرة و عدد الدورات التدريبية.

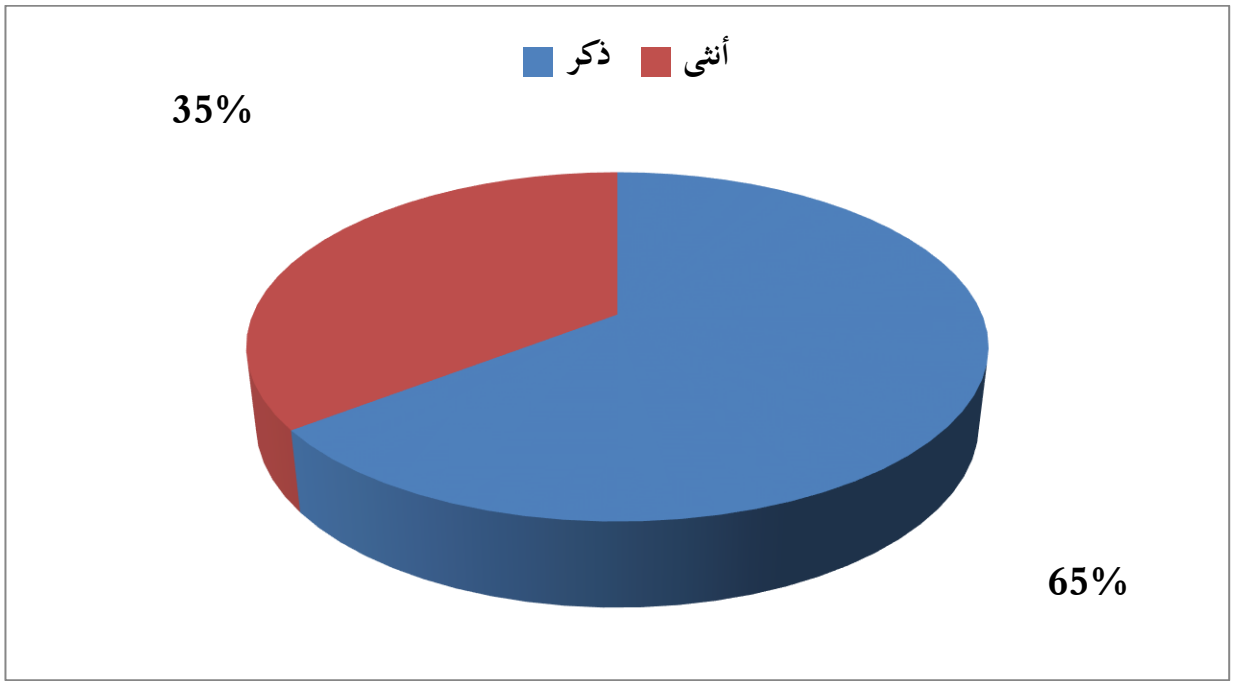
1- متغير الصنف:

الجدول رقم(7-3): توزيع أفراد العينة حسب متغير الصنف.

الصنف	التكرار	النسبة
ذكر	31	6%،64
أنثى	17	4%،35
المجموع	48	100%

المصدر: من إعداد الطالبين بناءا على نتائج برنامج (spss).

الشكل رقم(1-4): تمثيل أفراد العينة حسب متغير الصنف.



المصدر: من إعداد الطالبين بناء على نتائج برنامج (spss)

من الجدول والشكل اعلاه نلاحظ أن 31 من العاملين الذكور يمثلون ما نسبته 64،6% من إجمالي أفراد عينة الدراسة وهم الفئة الأغلب، مقارنتا بالصنف الإناث الذي بلغ عددهم 17 يمثلون ما نسبته 35،4%

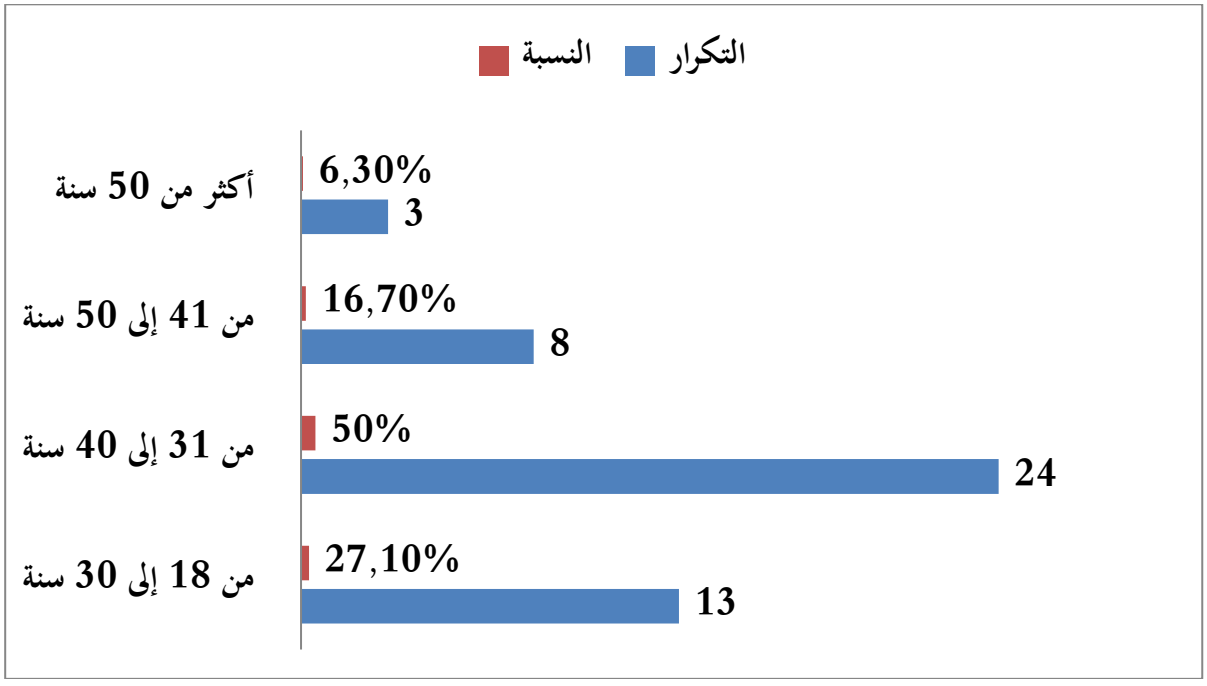
2- متغير العمر:

الجدول رقم(8-3): توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر.

العمر	التكرار	النسبة
من 18 إلى 30 سنة	13	27،1%
من 31 إلى 40 سنة	24	50%
من 41 إلى 50 سنة	8	16،7%
أكثر من 50 سنة	3	6،3%
المجموع	48	100%

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على نتائج برنامج (spss)

الشكل رقم(2-4): تمثيل أفراد العينة حسب متغير العمر.



المصدر: من إعداد الطالبين بناء على نتائج برنامج (spss)

من الجدول والشكل اعلاه نلاحظ أن 24 من العاملين يمثلون ما نسبته 50% من إجمالي أفراد عينة الدراسة، أعمارهم من 31 إلى 40 سنة وهم الفئة الأغلب، ويوجد 13 من العاملين يمثلون ما نسبته 27، 1%أعمارهم من

18إلى 30 سنة، ويوجد 8 من العاملين يمثلون ما نسبته 16، 7%أعمارهم من 41 إلى 50 سنة، ويوجد 3 من العاملين يمثلون ما نسبته 6،3% أعمارهم أكثر من 50 سنة.

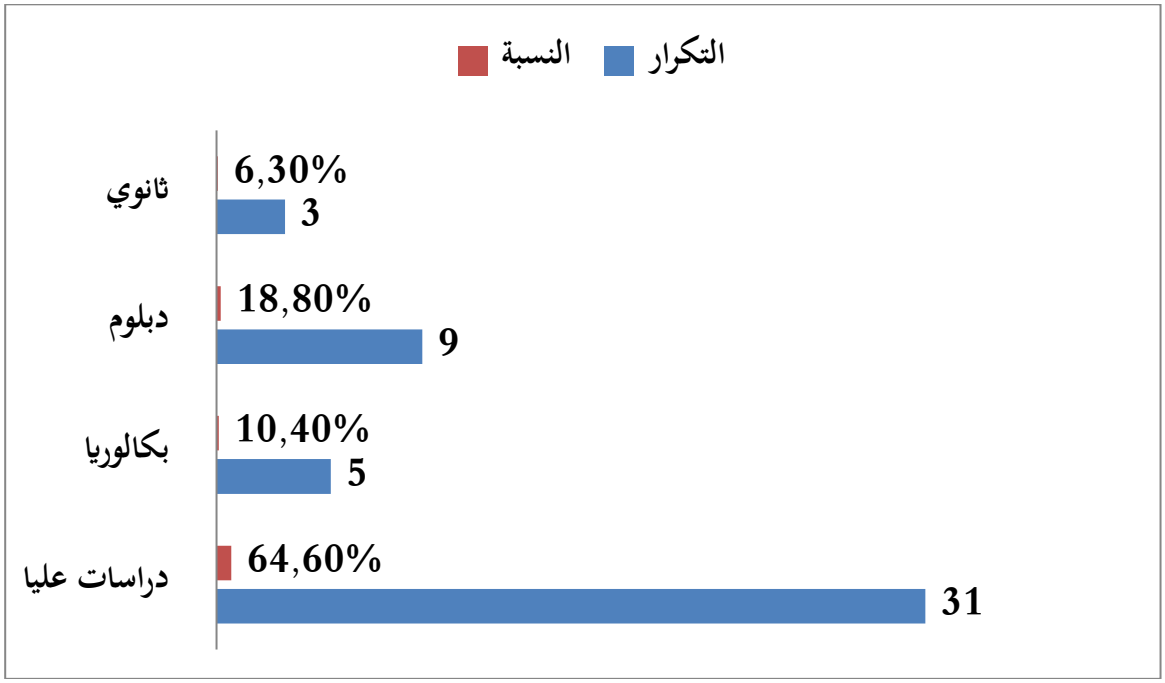
3- متغير المستوى التعليمي:

الجدول رقم(9-3): توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي

المستوى التعليمي	التكرار	النسبة
دراسات عليا	31	6%،64
بكالوريا	5	4%،10
دبلوم	9	8%،18
ثانوي	3	3%،6
المجموع	48	100%

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على نتائج برنامج (spss)

الشكل رقم(3-4): تمثيل أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي.



المصدر: من إعداد الطالبين بناء على نتائج برنامج (spss)

من الجدول والشكل اعلاه نلاحظ أن 31 من العمال مستواهم التعليمي **دراسات عليا** يمثلون ما نسبته **6%،64** من إجمالي أفراد عينة الدراسة وهم الفئة الأغلب، ويوجد 9 من العمال مستواهم التعليمي **دبلوم** يمثلون ما نسبته

18،8% من عينة الدراسة ويوجد 5 من العمال مستواهم التعليمي **بكالوريا** يمثلون **10،4%** من عينة الدراسة، ويوجد 3 من العمال المهنيين مستواهم التعليمي **ثانوي** يمثلون **6،3%** من عينة الدراسة.

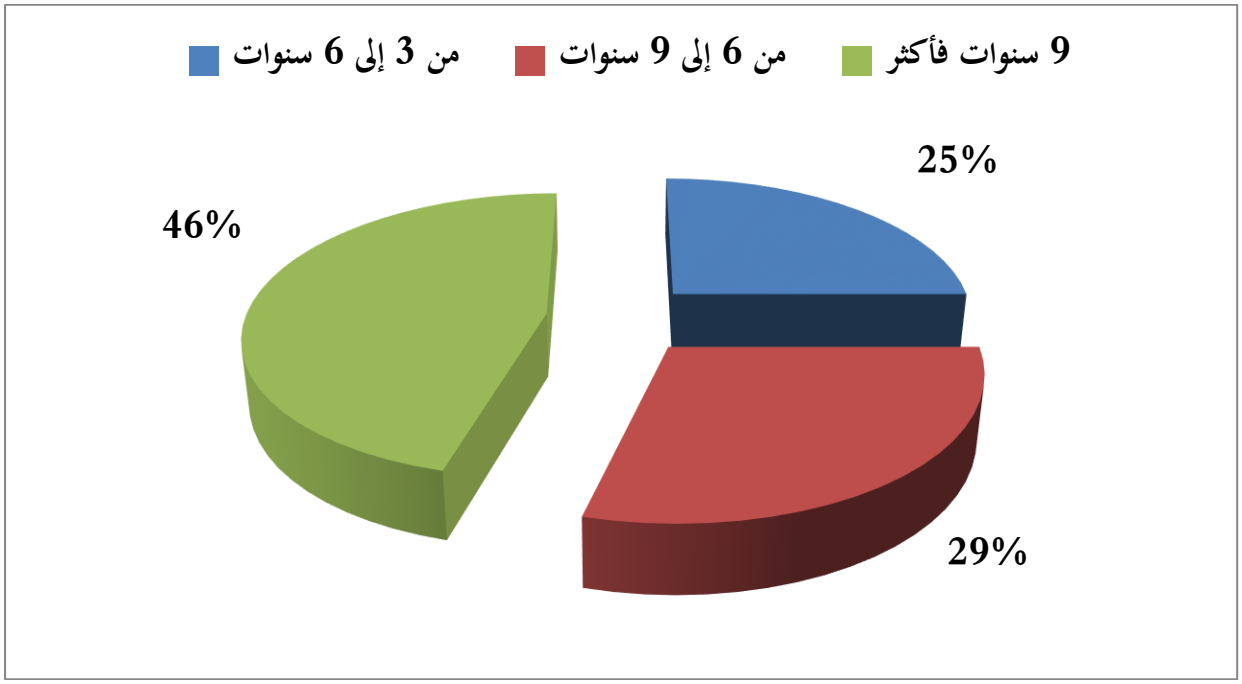
4- متغير سنوات الخبرة.

الجدول رقم(10-3): توزيع أفراد العينة حسب متغير سنوات الخبرة.

سنوات الخبرة	التكرار	النسبة
من 3 إلى 6 سنوات	12	25%
من 6 إلى 9 سنوات	14	2%،29
9سنوات فأكثر	22	8%،45
المجموع	48	100%

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على نتائج برنامج (spss)

الشكل رقم(4-4): تمثيل أفراد العينة حسب متغير سنوات الخبرة.



المصدر: من إعداد الطالبين بناء على نتائج برنامج (spss)

من الجدول والشكل اعلاه نلاحظ أن 22 من العمال يمثلون ما نسبته 8%،45 من إجمالي أفراد عينة الدراسة لديهم 9 سنوات فأكثر خبرة وهم الفئة الأغلب، وفي المقابل يوجد 14 من العمال يمثلون ما نسبته 2%،29 لديهم من 6 إلى 9 سنوات خبرة، و يوجد 12 من العمال يمثلون ما نسبته 25% لديهم من 3 إلى 6 سنوات .

ثانيا: التحليل الوصفي لمحور دور أنظمة المعلومات في تحقيق التنافسية بمؤسسة بوفال البرواقية

اعتمدنا لوصف محور دور أنظمة المعلومات في تحقيق التنافسية بمؤسسة بوفال البرواقية على المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري ودرجة الموافقة للعبارات والمحور كما يبينه الجدول الأتي:

جدول رقم(11-3): المؤشرات الإحصائية لوصف عبارات محور دور أنظمة المعلومات في تحقيق التنافسية بمؤسسة بوفال البرواقية .

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافق
2	تتناسب وسائل إخراج المعلومات واحتياجات العمل في المؤسسة	3,94	0,598	3	عالية
3	تتناسب الشبكة وسرعة الأجهزة في المؤسسة مع احتياجات العمل	3,77	0,778	6	عالية
4	تتميز برمجيات الحاسوب بسهولة العمل	4,02	0,911	1	عالية
5	توفر برامج المعلومات معلومات بالكمية والدقة المناسبين	3,92	0,986	5	عالية
6	يتمتع العاملون بالكفاءة العالية	4,00	1,167	2	عالية
7	يتمتع العاملون بعلاقة جيدة مع العمال في أقسام مختلفة	3,90	1,077	4	عالية
8	يساهم نظام المعلومات في زيادة وتحسين تنافسية المؤسسة	3,50	0,968	8	عالية
9	يساهم نظام المعلومات في تحسين فاعلية الأداء	3,54	1,091	7	عالية
10	يوفر نظام المعلومات حصيلة معلوماتية كافية عن العمل	3,31	0,971	9	متوسطة
	محور دور أنظمة المعلومات في تحقيق التنافسية بمؤسسة بوفال البرواقية	3,76	0,512	-	عالية

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على نتائج برنامج (spss)

يشير الجدول رقم (11-3) إلى أن تقديرات العمال للأغلب العبارات المكونة للمحور دور أنظمة المعلومات في تحقيق التنافسية بمؤسسة بوفال البرواقية، بلغت درجات عالية حيث بلغت العبارات 2-3-4-5-6-4-8-9-10 درجات موافقة عالية ، كما بلغ المتوسط الحسابي للمحور 3،76 بدرجة موافقة عالية، ما يدل على **دور عالي للأنظمة**

المعلومات في تحقيق التنافسية بمؤسسة بوفال البرواقية وبلغ الانحراف المعياري ،0512 ما يشير لوجود تشتت في تقديرات العاملين.

المطلب الثاني: اختبار فرضيات الدراسة:

أولا: اختبار الفرضية الأولى.

اعتمدت الدراسة في التحقق من الفرضية الأولى على اختبار تحليل التباين بين متوسطات تقديرات العاملين حول محور دور أنظمة المعلومات في تحقيق التنافسية بمؤسسة بوفال البرواقية ، حسب متغير الصنف وهذا بقبول احد الفرضيات العدمية أو البديلة المصاغة كما يلي:

H0: لا يوجد فورق ذات دلالة إحصائية لتقديرات العاملين حول دور أنظمة المعلومات في تحقيق التنافسية بمؤسسة بوفال البرواقية حسب متغير الصنف عند مستوى دلالة 0.05

H1: يوجد فورق ذات دلالة إحصائية لتقديرات العاملين حول دور أنظمة المعلومات في تحقيق التنافسية بمؤسسة بوفال البرواقية حسب متغير الصنف عند مستوى دلالة 0.05

الجدول رقم (12-3): نتائج اختبار الفروق الإحصائية لتقديرات العاملين حول دور أنظمة المعلومات في تحقيق التنافسية بمؤسسة بوفال البرواقية حسب متغير الصنف.

محور الدراسة	مصدر التباين	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	متوسط الفروق	قيمةt	مستوى المعنوية	لنتيجة
دور أنظمة المعلومات في تحقيق التنافسية	ذكر	3,7419	0,52225	0,06852	0,440	0,662	لا توجد فروق
	أنثى	3,8105	0,50578				

المصدر: إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات البرنامج الإحصائي Spss

من خلال الجدول رقم (12-3) يتضح انه محور دور أنظمة المعلومات في تحقيق التنافسية بمؤسسة بوفال البرواقية بلغ درجة معنوية **0,662** وهي غير دالة عند مستوى معنوية 0.05 ومنه نرفض الفرضية البديلة ونقبل الفرضية العدمية التي تنص على انه لا يوجد فورق ذات دلالة إحصائية لتقديرات العاملين حول دور أنظمة المعلومات في تحقيق التنافسية بمؤسسة بوفال البرواقية حسب متغير الصنف عند مستوى دلالة 0.05

ثانيا: اختبار الفرضية الثانية.

اعتمدت الدراسة في التحقق من الفرضية الثانية على اختبار تحليل التباين بين متوسطات تقديرات العاملين حول محور دور أنظمة المعلومات في تحقيق التنافسية بمؤسسة بوفال البرواقية ، حسب متغير العمر وهذا بقبول احد الفرضيات العدمية أو البديلة المصاغة كما يلي:

H0: لا يوجد فورق ذات دلالة إحصائية لتقديرات العاملين حول دور أنظمة المعلومات في تحقيق التنافسية بمؤسسة بوفال البرواقية حسب متغير العمر عند مستوى دلالة 0.05

H1: يوجد فورق ذات دلالة إحصائية لتقديرات العاملين حول دور أنظمة المعلومات في تحقيق التنافسية بمؤسسة **بوفال** البرواقية حسب متغير العمر عند مستوى دلالة 0.05

الجدول رقم (13-3):نتائج اختبار الفروق الإحصائية لتقديرات العاملين حول دور أنظمة المعلومات في تحقيق التنافسية بمؤسسة بوفال البرواقية حسب متغير العمر.

محور الدراسة	مصدر التباين	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمةF	مستوى المعنويةSig	النتيجة
دور أنظمة المعلومات في تحقيق التنافسية	بين المجموعات	1,929	0,643	2,720	0,056	لا توجد فروق
	داخل المجموعات	10,398	0,236			

المصدر: إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات البرنامج الإحصائي Spss

من خلال الجدول رقم (13-3) يتضح انه محور دور أنظمة المعلومات في تحقيق التنافسية بمؤسسة بوفال البرواقية بلغ درجة معنوية 0,056 وهي غير دالة عند مستوى معنوية 0.05 ومنه نرفض الفرضية البديلة ونقبل الفرضية العدمية التي تنص على انه لا يوجد فورق ذات دلالة إحصائية لتقديرات العاملين حول دور أنظمة المعلومات في تحقيق التنافسية بمؤسسة بوفال البرواقية حسب متغير العمر عند مستوى دلالة 0.05

ثالثا: اختبار الفرضية الثالثة.

اعتمدت الدراسة في التحقق من الفرضية الثالثة على اختبار تحليل التباين بين متوسطات تقديرات العاملين حول محور دور أنظمة المعلومات في تحقيق التنافسية بمؤسسة بوفال البرواقية ، حسب متغير المستوى التعليمي وهذا بقبول احد الفرضيات العدمية أو البديلة المصاغة كما يلي:

H0: لا يوجد فورق ذات دلالة إحصائية لتقديرات العاملين حول دور أنظمة المعلومات في تحقيق التنافسية بمؤسسة بوفال البرواقية حسب متغير المستوى التعليمي عند مستوى دلالة 0.05

H1: يوجد فورق ذات دلالة إحصائية لتقديرات العاملين حول دور أنظمة المعلومات في تحقيق التنافسية بمؤسسة بوفال البرواقية حسب متغير المستوى التعليمي عند مستوى دلالة 0.05

الجدول رقم (14–3):نتائج اختبار الفروق الإحصائية لتقديرات العاملين حول دور أنظمة المعلومات في تحقيق التنافسية بمؤسسة بوفال البرواقية حسب متغير المستوى التعليمي.

محور الدراسة	مصدر التباين	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمةF	مستوى المعنويةSig	النتيجة
دور أنظمة المعلومات في تحقيق التنافسية	بين المجموعات	0,118	0,039	0,141	0,935	لا توجد فروق
	داخل المجموعات	12,209	0,277			

المصدر: إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات البرنامج الإحصائي Spss

من خلال الجدول رقم (14–3) يتضح انه محور دور أنظمة المعلومات في تحقيق التنافسية بمؤسسة بوفال البرواقية بلغ درجة معنوية **0,935** وهي غير دالة عند مستوى معنوية 0.05 ومنه نرفض الفرضية البديلة ونقبل الفرضية العدمية التي تنص على انه لا يوجد فورق ذات دلالة إحصائية لتقديرات العاملين حول دور أنظمة المعلومات في تحقيق التنافسية بمؤسسة بوفال البرواقية حسب متغير المستوى التعليمي عند مستوى دلالة 0.05

رابعا: اختبار الفرضية الرابعة.

اعتمدت الدراسة في التحقق من الفرضية الرابعة على اختبار تحليل التباين بين متوسطات تقديرات العاملين حول محور دور أنظمة المعلومات في تحقيق التنافسية بمؤسسة بوفال البرواقية ، حسب متغير الخبرة وهذا بقبول احد الفرضيات العدمية أو البديلة المصاغة كما يلي:

H0: لا يوجد فورق ذات دلالة إحصائية لتقديرات العاملين حول دور أنظمة المعلومات في تحقيق التنافسية بمؤسسة بوفال البرواقية حسب متغير الخبرة عند مستوى دلالة 0.05

H1: يوجد فورق ذات دلالة إحصائية لتقديرات العاملين حول دور أنظمة المعلومات في تحقيق التنافسية بمؤسسة بوفال البرواقية حسب متغير الخبرة عند مستوى دلالة 0.05

الجدول رقم (15–3):نتائج اختبار الفروق الإحصائية لتقديرات العاملين حول دور أنظمة المعلومات في تحقيق التنافسية بمؤسسة بوفال البرواقية حسب متغير الخبرة.

محور الدراسة	مصدر التباين	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمةF	مستوى المعنويةSig	النتيجة
دور أنظمة المعلومات في تحقيق التنافسية	بين المجموعات	0,325	0,162	0,609	0,548	لا توجد فروق
	داخل المجموعات	12,002	0,267			

المصدر: إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات البرنامج الإحصائي Spss

من خلال الجدول رقم (15–3) يتضح انه محور دور أنظمة المعلومات في تحقيق التنافسية بمؤسسة بوفال البرواقية بلغ درجة معنوية **0,548** وهي غير دالة عند مستوى معنوية 0.05 ومنه نرفض الفرضية البديلة ونقبل الفرضية العدمية التي تنص على انه لا يوجد فورق ذات دلالة إحصائية لتقديرات العاملين حول دور أنظمة المعلومات في تحقيق التنافسية بمؤسسة بوفال البرواقية حسب متغير الخبرة عند مستوى دلالة 0.05

خلاصة الفصل:

من خلال وصف المتغيرات واختبار فرضيات الدراسة لموضوع دور أنظمة المعلومات في تحقيق التنافسية بمؤسسة بوفال البرواقية، توصلنا إلى النتائج الآتية:

- وجود دور عالي للأنظمة المعلومات في تحقيق التنافسية بمؤسسة بوفال البرواقية.
- لا يوجد فورق ذات دلالة إحصائية لتقديرات العاملين حول دور أنظمة المعلومات في تحقيق التنافسية بمؤسسة بوفال البرواقية حسب متغير الصنف عند مستوى دلالة 0.05
- لا يوجد فورق ذات دلالة إحصائية لتقديرات العاملين حول دور أنظمة المعلومات في تحقيق التنافسية بمؤسسة بوفال البرواقية حسب متغير العمر عند مستوى دلالة 0.05
- لا يوجد فورق ذات دلالة إحصائية لتقديرات العاملين حول دور أنظمة المعلومات في تحقيق التنافسية بمؤسسة بوفال البرواقية حسب متغير المستوى التعليمي عند مستوى دلالة 0.05
- لا يوجد فورق ذات دلالة إحصائية لتقديرات العاملين حول دور أنظمة المعلومات في تحقيق التنافسية بمؤسسة بوفال البرواقية حسب متغير الخبرة عند مستوى دلالة 0.05

خاتمة

الخاتمة:

إذا كانت المعلومات هي الأصل الأكثر قيمة في المؤسسات القائمة على المعرفة فان المهمة الأساسية لهذه المؤسسات تتمثل في كيفية المحافظة على هذا الأصل أولا، وكيفية استخدامه لتوليد معلومة جديدة من اجل خلق القيمة وتحقيق الميزة التنافسية، والواقع أن هاتين المهمتين الكبيرتين هما جوهر المؤسسة ومن خلالها يساهم نضام المعلومات في تحقيق أهداف المؤسسة.

ولاعتبار أن نضام المعلومات هو عملية تحويل المعلومات الجديدة إلى منتجات جديدة، وبما يجعله مصدرا لخلق القيمة وتحقيق الميزة التنافسية، يمكن القول بان نضام المعلومات هو المصدر الرئيسي لخلق وتحقيق التنافسية في المؤسسة.

اذ يساهم نضام المعلومات في تحقيق التنافسية للمؤسسة من خلال تأثيرها على الأبعاد المختلفة، لأنه يساعد و يسهل على العاملين في المؤسسة في شتى مجال حقولهم وتخصصاتهم المختلفة ويتم هذا بطرق مختلفة بما ذلك تجسيد المعلومات ودمجها وجعلهم متفاعلين اجتماعيا ومتشاركين في التطبيقات، وفي الوقت نفسه تساعد على تشجيع العاملين في المؤسسة على التعلم المستمر الواحد من الأخر، فان كافة العاملين سوف يستخدمون المعلومات والمعرفة التي حصلوا عليها في حل المشكلات التي تواجهها المؤسسة خلال عملها اليومي ومواجهة التغيرات الكبيرة التي قد تحدث مستقبلا، أما بالنسبة لتأثيرها على المؤسسات اصب حالان واحد من أهم استراتيجيات الإدارة، إذ أن رأس مال المؤسسة أصبح اليوم في النظام الذي تتبعه والذي تلتقطها من بيئتها الخارجية والذي تقوم بعملية جمع وتحليل تحويل المعلومات من ضمنية يمتلكها الأفراد وتخزينها نظمها إلى معرفة موثقة قابلة للتشارك والتداول، حيث بعد الاستخدام تمارس هذه المعلومات تأثيرها الواضح على فاعلية وكفاءة المؤسسة ودرجة تنافسيتها

نتائج اختبار صحة الفرضيات

- عدم تحقق الفرضية الأولى التي تنص على انه يوجد فورق ذات دلالة إحصائية لتقديرات العاملين حول دور أنظمة المعلومات في تحقيق التنافسية بمؤسسة بوفال البرواقية حسب متغير الصنف عند مستوى دلالة 0.05
- عدم تحقق الفرضية الثانية التي تنص على انه يوجد فورق ذات دلالة إحصائية لتقديرات العاملين حول دور أنظمة المعلومات في تحقيق التنافسية بمؤسسة بوفال البرواقية حسب متغير العمر عند مستوى دلالة 0.05
- عدم تحقق الفرضية الثالثة التي تنص على انه يوجد فورق ذات دلالة إحصائية لتقديرات العاملين حول دور أنظمة المعلومات في تحقيق التنافسية بمؤسسة بوفال البرواقية حسب متغير المستوى التعليمي عند مستوى دلالة 0.05
- عدم تحقق الفرضية الرابعة التي تنص على انه يوجد فورق ذات دلالة إحصائية لتقديرات العاملين حول دور أنظمة المعلومات في تحقيق التنافسية بمؤسسة بوفال البرواقية حسب متغير الخبرة عند مستوى دلالة 0.05.

التوصيات:

في ضوء النتائج الميدانية لهذه الدراسة، لابد من تقديم بعض التوصيات والتي من أهمها ما يلي :

1. يجب على مؤسسة بوفال اعتماد أنظمة المعلومات كضرورة استراتيجية تنافسية، واعتبارها سلاحا تنافسيا استراتيجيا من خلال النجاح في إدارة هذه التكنولوجيات بكفاءة وفعالية، وبالتالي تحقيق ميزة تنافسية وتعزيز موقعها التنافسي في السوق .
2. ضرورة استغلال البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وأيضا تكنولوجيا أنظمة المعلومات من خلال استخدام مختلف موارد أنظمتها من المكونات المادية، البرمجيات، قواعد البيانات، شبكات الاتصالات، والموارد البشرية المؤهلة من أجل تحقيق مزايا تنافسية والمحافظة عليها من تقليدها من طرف المنافسين .

مجلة الاقتصاد الصناعي

العدد 12 (2) جوان 2017

دور استخدام نظم المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية

3. ينبغي على مؤسسة بوفال أن تعتمد تكنولوجيا أنظمة المعلومات الراقية والمكملة للأساليب التقليدية لأدائها، وخصوصا بعد أن أثبتت نجاحا باهرا في الميدان وتطمح من خلال ما توفره هذه التكنولوجيا إلى مضاعفة نجاحاها وترسيخ مواقعها في السوق بشكل أكبر .
4. ضرورة استخدام موارد نظم المعلومات بكفاءة وفعالية لإنتاج المعلومات كوحدة إستراتيجية يتم على أساسها اتخاذ القرارات في الوقت المناسب.
5. يجب مواكبة التطورات التكنولوجية لمواجهة التغيرات السريعة والمفاجئة للزبائن، وذلك باستخدام تكنولوجيا نظم المعلومات بحكمة وروية بالاعتماد على الموارد البشرية المؤهلة والعمل على تدريبها وتكوينها باستمرار على بناء وتطوير أنظمة معلوماتها .

قائمة المراجع

أولا: المراجع العربية:

1) إدارة العمليات والإنتاج في المؤسسات الصناعية والخدمية، محمد علي شهيب مطبعة جامعة القاهرة، الطبعة الرابعة، مصر، 1989 .
2) العيد فراحتية، نظام المعلومات التسويقية في التخطيط للنشاط التسويقي والرقابة عليه، مذكرة ماجستير، غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة المسيلة، الجزائر،2005/2004
3) عيد الرحمان القري، تكنلوجيا المعلومات والاتصال وأثرها على إدارة الموارد البشرية، رسالة ماجيستر، غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم- التسيير والعلوم التجارية، جامعة محمد بوضياف مسيلة، 80108009، الجزائر .
4) منال -41. الجديدة، الإسكندرية، 2003.
5) محمد الكردي وجلال إبراهيم العيد،" مقدمة في نظم المعلومات الإدارية :المفاهيم الأساسية والتطبيقات"، دار الجامعة
6) علي محمد منصور، "مبادئ الإدارة والمفاهيم"، الطبعة الأولى، مجموعة النيل العربية، القاهرة، 1999.
7) سونيا البكري، "نظم المعلومات الإدارية"، دراسات في الاتجاهات الحديثة للإدارة المكتب العربي الحديث للنشر، الإسكندرية،
8) عبد الرحمان الصباغ، "نظام المعلومات الإدارية"، دار زهران، الأردن، 1999.
9) طلعت أسعد عبد الحميد، "التسويق الفعال"، مكتبة الشقري، مصر، بدون سنة نشر.
10) سعيد يس عامر: الإدارة وتحديات التغيير، مكتب الإستشارة والتطوير الإداري، القاهرة، 2001.
11) أحمد سيد مصطفى: إدارة الإنتاج والعمليات في الصناعة والخدمات، مرجع سابق.
12) زايدي بلقاسم: أثر السياسة الاقتصادية على أداء وكفاية السياسات التنافسية الإنتاجية والتسيير العقلاني للموارد البشرية، كمؤشرات الأداء في المؤسسة الجزائرية، في لقق الانضمام للاقتصاد العالمي، ورقة مقدمة في يوم دراسي في جامعة محمد خيضر بسكرة، 19 أكتوبر 2012.
13) كمال رزيق ومسدور فارس: مفهوم التنافسية، الملتقى الدولي الأول حول تنافسية المؤسسات وتحولات المحيط، قسم علوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 30، 29 أكتوبر 2002.
14) محمد حسين الوادي، علي الفلاح الزعبي، مستلزمات إدارة الجودة الشاملة كأدات لتحقيق الميزة التنافسية في الجامعات الأردنية، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، المجلد الرابع، العدد 8، 2011.

15) د بلعياء خديجة، مغموري صورية، دور تكنولوجيا المعلومات والإتصالات في إكتساب الميزة التنافسية في منظمات الأعمال، الملتقى الدولي الخامس حول: رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الإقتصاديات الحديثة، جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف، 2010.

16) وهيبة داسي، دور المعرفة في تحقيق الميزة التنافسية دراسة تطبيقية في المصارف الحكومية السورية، مجلة الباحث، عدد 11، 2012.

17) سمية حرنان، ترشيد التكاليف لتحقيق تنافسية المؤسسة الخدمية، مذكرة لنيل شهادة ماجستير، تخصص اقتصاد وتسيير مؤسسات العلوم الاقتصادية، 2008-2009.

18) ISSAC Getzm, "système d'information l'apport de la psychologie" , revue français de gestion juin – juillet /aout 1994.

19) Robert Reix : Theorie d'organisation et système d'information, Veuibert,France , 1995

20) Henrey C Lucas.: Information system concepts for management, Hillbook, New York, 1982

21) NACIRI Ahmed et GED Alim, « La bourse et la comptabilité », La Revue française de la Comptabilité,N°175 , Jan 1987, Paris.

22) REIX Robert ",Systèmes d'information et management des Organisations ,"Edition Vuibert, 1995.

23) Sarge Calabre: filières nationales et marches mondiaux de matières premières,Economica, Paris, 1997.

24) Bertrand Nezeys: Les politiques de compétitivité, Economica, paris, 1994.

25) INSTITUT D'INNOVATION INFORMATIQUE POUR L'ENTREPRISE:« La veille, les yeux et les oreilles de votre entreprise », source Internet, mise a jour le 01/12/2001.

26) J. jaques Lambin : le marketing stratégique, 2eme Edition, Paris, 1993,

الملاحق

ملحق رقم (1): الاستبيان الموجه لعينة الدراسة.

جامعة يحي فارس المدية

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

تخصص إدارة الأعمال

ملحق رقم (2): نتائج اختبار التوزيع الطبيعي.

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
المحور	,090	48	,200*	,970	48	,537

a. Lilliefors Significance Correction

ملحق رقم (3): نتائج اختبار ثبات أداة الدراسة.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,683	9

ملحق رقم (4): نتائج اختبار الاتساق الداخلي للعبارة المحذوفة في محور دور أنظمة المعلومات في تحقيق التنافسية بمؤسسة بوفال البرواقية

Correlations

			العبارة1	العبارة2	العبارة3	العبارة4	العبارة5	العبارة6	العبارة7	العبارة8	العبارة9	العبارة10	المحور
Spearman's rho	العبارة 1	Correlation Coefficient	1,000	,404**	,114	,154	-,161	-,082	-,053	-,162	,239	,058	,230
		Sig. (2-tailed)	.	,004	,440	,296	,275	,577	,719	,272	,101	,693	,116
		N	48	48	48	48	48	48	48	48	48	48	48
	العبارة 2	Correlation Coefficient	,404**	1,000	,026	,035	,021	,253	,223	,195	,081	,170	,493**
		Sig. (2-tailed)	,004	.	,862	,812	,885	,082	,127	,185	,582	,249	,000
		N	48	48	48	48	48	48	48	48	48	48	48
	العبارة 3	Correlation Coefficient	,114	,026	1,000	,238	,191	,257	,268	,231	,179	,023	,361*
		Sig. (2-tailed)	,440	,862	.	,103	,194	,078	,066	,114	,225	,876	,012
		N	48	48	48	48	48	48	48	48	48	48	48
	العبارة 4	Correlation Coefficient	,154	,035	,238	1,000	,170	,167	,006	,066	,174	,161	,348*
		Sig. (2-tailed)	,296	,812	,103	.	,249	,258	,968	,655	,236	,273	,015
		N	48	48	48	48	48	48	48	48	48	48	48
	العبارة 5	Correlation Coefficient	-,161	,021	,191	,170	1,000	,352*	-,112	,218	-,161	,114	,346*
		Sig. (2-tailed)	,275	,885	,194	,249	.	,014	,448	,136	,273	,440	,016
		N	48	48	48	48	48	48	48	48	48	48	48
	العبارة 6	Correlation Coefficient	-,082	,253	,257	,167	,352*	1,000	,553**	,139	-,038	,102	,595**
		Sig. (2-tailed)	,577	,082	,078	,258	,014	.	,000	,344	,797	,488	,000
		N	48	48	48	48	48	48	48	48	48	48	48
	العبارة 7	Correlation Coefficient	-,053	,223	,268	,006	-,112	,553**	1,000	,318*	,016	,213	,504**
		Sig. (2-tailed)	,719	,127	,066	,968	,448	,000	.	,027	,914	,146	,000
		N	48	48	48	48	48	48	48	48	48	48	48
	العبارة 8	Correlation Coefficient	-,162	,195	,231	,066	,218	,139	,318*	1,000	,259	,305*	,475**
		Sig. (2-tailed)	,272	,185	,114	,655	,136	,344	,027	.	,076	,035	,001
		N	48	48	48	48	48	48	48	48	48	48	48

	العبارة 9	Correlation Coefficient	,239	,081	,179	,174	-,161	-,038	,016	,259	1,000	,304*	,447**
		Sig. (2-tailed)	,101	,582	,225	,236	,273	,797	,914	,076	.	,035	,001
		N	48	48	48	48	48	48	48	48	48	48	48
	العبارة 10	Correlation Coefficient	,058	,170	,023	,161	,114	,102	,213	,305*	,304*	1,000	,529**
		Sig. (2-tailed)	,693	,249	,876	,273	,440	,488	,146	,035	,035	.	,000
		N	48	48	48	48	48	48	48	48	48	48	48
	المحور	Correlation Coefficient	,230	,493**	,361*	,348*	,346*	,595**	,504**	,475**	,447**	,529**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,116	,000	,012	,015	,016	,000	,000	,001	,001	,000	.
		N	48	48	48	48	48	48	48	48	48	48	48

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

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

ملحق رقم (5): نتائج اختبار الاتساق الداخلي بين العبارات ومحور دور أنظمة المعلومات في تحقيق التنافسية بمؤسسة بوفال البرواقية

Correlations

			العبارة2	العبارة3	العبارة4	العبارة5	العبارة6	العبارة7	العبارة8	العبارة9	العبارة10	المحور
Spearman's rho	العبارة 2	Correlation Coefficient	1,000	,026	,035	,021	,253	,223	,195	,081	,170	,418**
		Sig. (2-tailed)	.	,862	,812	,885	,082	,127	,185	,582	,249	,003
		N	48	48	48	48	48	48	48	48	48	48
	العبارة 3	Correlation Coefficient	,026	1,000	,238	,191	,257	,268	,231	,179	,023	,371**
		Sig. (2-tailed)	,862	.	,103	,194	,078	,066	,114	,225	,876	,009
		N	48	48	48	48	48	48	48	48	48	48
	العبارة 4	Correlation Coefficient	,035	,238	1,000	,170	,167	,006	,066	,174	,161	,347*
		Sig. (2-tailed)	,812	,103	.	,249	,258	,968	,655	,236	,273	,016
		N	48	48	48	48	48	48	48	48	48	48

العبارة 5	Correlation Coefficient	,021	,191	,170	1,000	,352*	-,112	,218	-,161	,114	,407**
	Sig. (2-tailed)	,885	,194	,249	.	,014	,448	,136	,273	,440	,004
	N	48	48	48	48	48	48	48	48	48	48
العبارة 6	Correlation Coefficient	,253	,257	,167	,352*	1,000	,553**	,139	-,038	,102	,630**
	Sig. (2-tailed)	,082	,078	,258	,014	.	,000	,344	,797	,488	,000
	N	48	48	48	48	48	48	48	48	48	48
العبارة 7	Correlation Coefficient	,223	,268	,006	-,112	,553**	1,000	,318*	,016	,213	,552**
	Sig. (2-tailed)	,127	,066	,968	,448	,000	.	,027	,914	,146	,000
	N	48	48	48	48	48	48	48	48	48	48
العبارة 8	Correlation Coefficient	,195	,231	,066	,218	,139	,318*	1,000	,259	,305*	,532**
	Sig. (2-tailed)	,185	,114	,655	,136	,344	,027	.	,076	,035	,000
	N	48	48	48	48	48	48	48	48	48	48
العبارة 9	Correlation Coefficient	,081	,179	,174	-,161	-,038	,016	,259	1,000	,304*	,369**
	Sig. (2-tailed)	,582	,225	,236	,273	,797	,914	,076	.	,035	,010
	N	48	48	48	48	48	48	48	48	48	48
العبارة 10	Correlation Coefficient	,170	,023	,161	,114	,102	,213	,305*	,304*	1,000	,539**
	Sig. (2-tailed)	,249	,876	,273	,440	,488	,146	,035	,035	.	,000
	N	48	48	48	48	48	48	48	48	48	48
المحور	Correlation Coefficient	,418**	,371**	,347*	,407**	,630**	,552**	,532**	,369**	,539**	1,000
	Sig. (2-tailed)	,003	,009	,016	,004	,000	,000	,000	,010	,000	.
	N	48	48	48	48	48	48	48	48	48	48

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

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

ملحق رقم (6):نتائج التحليل الوصفي للمتغيرات الشخصية.

الصنف

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ذكر	31	64,6	64,6	64,6
	أنثى	17	35,4	35,4	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

العمر

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	من 18 الى 30 سنة	13	27,1	27,1	27,1
	من 31 الى 40 سنة	24	50,0	50,0	77,1
	من 41 الى 50 سنة	8	16,7	16,7	93,8
	أكثر من 50 سنة	3	6,3	6,3	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

المستوى

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	دراسات عليا	31	64,6	64,6	64,6
	بكالوريا	5	10,4	10,4	75,0
	دبلوم	9	18,8	18,8	93,8
	ثانوي	3	6,3	6,3	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

الخبرة

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	من 3 الى 6 سنوات	12	25,0	25,0	25,0

من 6 الى 9 سنوات	14	29,2	29,2	54,2
9سنوات فاكثر	22	45,8	45,8	100,0
Total	48	100,0	100,0	

ملحق رقم (7): نتائج التحليل الوصفي للعبارات محور دور أنظمة المعلومات في تحقيق التنافسية بمؤسسة بوفال البرواقية.

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
العبارة2	48	3,94	,598	,086
العبارة3	48	3,77	,778	,112
العبارة4	48	4,02	,911	,131
العبارة5	48	3,92	,986	,142
العبارة6	48	4,00	1,167	,168
العبارة7	48	3,90	1,077	,155
العبارة8	48	3,50	,968	,140
العبارة9	48	3,54	1,091	,157
العبارة10	48	3,31	,971	,140
المحور	48	3,7662	,51213	,07392

ملحق رقم (8): نتائج اختبار الفروق الإحصائية لتقديرات العاملين حول دور أنظمة المعلومات في تحقيق التنافسية بمؤسسة بوفال البرواقية حسب متغير الصنف

Group Statistics

	الصنف	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
المحور	ذكر	31	3,7419	,52225	,09380
	أنثى	17	3,8105	,50578	,12267

Independent Samples Test

Levene's Test for Equality of Variances	t-test for Equality of Means

		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
المحور	Equal variances assumed	,247	,621	-,440	46	,662	-,06852	,15590	-,38234	,24529
	Equal variances not assumed			-,444	33,984	,660	-,06852	,15442	-,38235	,24531

ملحق رقم (9): نتائج اختبار الفروق الإحصائية لتقديرات العاملين حول محور دور أنظمة المعلومات في تحقيق التنافسية بمؤسسة بوفال البرواقية حسب متغير العمر.

ANOVA

المحور

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	1,929	3	,643	2,720	,056
Within Groups	10,398	44	,236		
Total	12,327	47			

ملحق رقم (10): نتائج اختبار الفروق الإحصائية لتقديرات العاملين حول محور دور أنظمة المعلومات في تحقيق التنافسية بمؤسسة بوفال البرواقية حسب متغير المستوى التعليمي.

ANOVA

المحور

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	,118	3	,039	,141	,935
Within Groups	12,209	44	,277		
Total	12,327	47			

ملحق رقم (11): نتائج اختبار الفروق الإحصائية لتقديرات العاملين حول محور دور أنظمة المعلومات في تحقيق التنافسية بمؤسسة بوفال البرواقية حسب متغير الخبرة.

ANOVA

المحور

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	,325	2	,162	,609	,548
Within Groups	12,002	45	,267		
Total	12,327	47			