

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي



جامعة الشهيد الخوري العيسى
- تبسة -



كلية العلوم الاقتصادية، والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم علوم تسيير الرقم التسلسلي:/2023.

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي (ل م د)

دفعة: 2023

الميدان: علوم اقتصادية، علوم تجارية وعلوم التسيير

الشعبة: علوم التسيير

التخصص: إدارة أعمال

دور جودة نظم المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية دراسة حالة : مؤسسة مناجم الفوسفات - تبسة -

من إعداد الطالبين: تحت إشراف الدكتورة:

بوطرفة سورية

- راجعي عبد القادر

- عيساوي عبد الودود

ونوقشت هذه المذكرة أمام اللجنة المكونة من :

الصفة	الرتبة	الإسم و اللقب
رئيس	أستاذ تعليم عالي	براهمية عمار
مشرف	أستاذ محاضر (أ)	بوطرفة سورية
مناقش	أستاذ محاضر (أ)	بن قيراط و داد

السنة الجامعية: 2023/2022

سورة الاحقاف

شكر وتقدير

بسم الله الرحمن الرحيم

والحمد لله رب العالمين الذي منحنا القوة وساعدنا على إنهاء هذا البحث والخروج به بهذه الصورة الممتازة فبالأمس القريب بدأنا مسيرتنا التعليمية ونحن ننظر إلى يوم التخرج كأنه يوم بعيد فرأينا أن إدارة الأعمال هدفا ساميا ومغامرة عظيمة وغاية تستحق السير وتحمل العناء لأجلها. وإيماننا بمبدأ أنه لا يشكر الله من لا يشكر الناس فإني أتوجه بالشكر الجزيل للأستاذة الدكتورة سورية بوطرفة التي ساعدتنا لإنجاز وكتابة هذا البحث،

كما أتوجه بالشكر لأسرتنا فردا فردا الذين صيروا وتحملوا معنا ومنحونا الدعم على جميع الأصعدة،

وأشكر أصدقائي والأحباب وكل شخص قدم لي الدعم المادي والمعنوي.



إهداء

إلى من وضع المولى سبحانه وتعالى الجنة تحت قدميها ووقرها في كتابه العزيز (أمهاتنا
الحبيبات)

إلى صاحبي السيرة العطرة والفكر المستنير فلقد كان لهما الفضل الأول في بلوغنا التعليم
العالي (والدينا الحبيبان).

إلى إخواننا وعائلتنا وأصدقائنا وجميع من وقفوا بجوارنا وساعدونا

إلى كل أساتذتنا الكرام ولكل من علمنا حرفا

أقدم لكم هذا البحث وأتمنى أن يحرز رضاكم.

راجعي عبد القادر

عيساوي عبد الودود



فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

الصفحة	المحتوى
-	البسمة
-	الشكر والتقدير
-	الإهداء
II - I	فهرس المحتويات
IV - III	فهرس الجداول
VI - V	فهرس الأشكال
VII - VIII	فهرس الملاحق
أ - و	مقدمة عامة
الفصل الأول: الاطار النظري والمفاهيمي لجودة نظم المعلومات والميزة التنافسية	
02	مقدمة الفصل
03	المبحث الأول: دراسات سابقة
03	المطلب الأول: الدراسات العربية
08	المطلب الثاني: الدراسات الأجنبية
10	المطلب الثالث: مميزات الدراسة الحالية
12	المبحث الثاني : الأدبيات النظرية حول نظم المعلومات
12	المطلب الأول: مفهوم نظم المعلومات
21	المطلب الثاني : مراحل و مكونات نظم المعلومات.
23	المطلب الثالث: وظائف وأهداف نظم المعلومات
26	المطلب الرابع: مصادر ومعوقات نظم المعلومات
28	المبحث الثالث: جودة نظم المعلومات
28	المطلب الأول: ماهية الجودة
34	المطلب الثاني: مفهوم جودة نظم المعلومات

فهرس المحتويات

39	المطلب الثالث: أبعاد جودة نظم المعلومات وأهدافها.
41	المطلب الرابع: تقويم جودة نظم المعلومات
41	المبحث الرابع: الإطار النظري للميزة التنافسية.
42	المطلب الأول: مفهوم التنافسية
48	المطلب الثاني: ماهية الميزة التنافسية
56	المطلب الثالث: بناء الميزة التنافسية
61	المبحث الخامس: مساهمة جودة نظم المعلومات في تحقيق ميزة تنافسية
61	المطلب الأول : مساهمة جودة تقنية نظام المعلومات في تحقيق ميزة تنافسية
65	المطلب الثاني: مساهمة جودة البيانات في تحقيق ميزة تنافسية
66	المطلب الثالث: مساهمة جودة المعلومات في تحقيق ميزة تنافسية
69	المطلب الرابع : مساهمة جودة خدمة نظام المعلومات في تحقيق ميزة تنافسية
71	خلاصة الفصل
الفصل الثاني: الإطار التطبيقي دراسة حالة شركة فرفوس	
73	مقدمة الفصل
74	المبحث الأول: التعريف بالمؤسسة محل الدراسة
74	المطلب الأول: لمحة تاريخية عن المؤسسة وتطور نشاطها
76	المطلب الثاني: تقديم مؤسسة التريص شركة مناجم الفوسفات -SOMIPHOS-
80	المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي للمؤسسة لشركة مناجم الفوسفات SOMIPHOS
81	المبحث الثاني: الطريقة والإجراءات المتبعة في الدراسة الميدانية
81	المطلب الأول: الطريقة المتبعة في الدراسات الميدانية
83	المطلب الثاني: الأدوات والإجراءات المتبعة في الدراسة
103	المبحث الثالث: دراسة وتحليل البيانات وعرض النتائج

فهرس المحتويات

103	المطلب الأول: عرض وتحليل البيانات المتعلقة بعينة الدراسة
99	المطلب الثاني: التحليل الاحصائي لمحاوَر الاستبيان
103	المطلب الثالث: إختبار الفرضيات
110	خلاصة الفصل
112	الخاتمة العامة
114	قائمة المراجع
126	الملاحق

قائمة الجداول

قائمة الجداول

الرقم	العنوان	الصفحة
01	العدد الإحصائي الخاص بإستمارة الإستبيان	81
02	مقياس ليكرت الخماسي	84
03	توزيع أفراد العينة حسب خصائصهم الشخصية والوظيفية	86
04	معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات أداة الدراسة	91
05	معامل الارتباط لسبيرمان لقياس ثبات أداة الدراسة	92
06	معامل الصدق الذاتي لقياس ثبات أداة الدراسة	93
07	صدق الإتساق الداخلي لعبارات بعد جودة تقنية النظام	94
08	صدق الإتساق الداخلي لعبارات بعد جودة البيانات (مدخلات نظام المعلومات)	94
09	صدق الإتساق الداخلي لعبارات بعد جودة المعلومات (مخرجات نظام المعلومات)	95
10	صدق الإتساق الداخلي لعبارات بعد جودة الخدمة	95
11	صدق الاتساق الداخلي لعبارات محور الميزة التنافسية	96
12	الصدق البنائي لمحاور الدراسة	97
13	مقياس ليكرت الخماسي	98
14	سلم الإجابات حسب مقياس ليكرت	99
15	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات المحور الأول	99
16	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات المحور الثاني	101
17	نتائج إختبار الفرضية الرئيسية	104
18	نتائج إختبار الفرضية الفرعية الأولى	106
19	نتائج إختبار الفرضية الفرعية الثانية	107
20	إختبار التوزيع الطبيعي	108
21	نتائج إختبار الفرضية الفرعية الثالثة	109

قائمة الأشكال

قائمة الأشكال

الرقم	العنوان	الصفحة
01	فوائد تحسين الجودة	31
02	دورة حياة الميزة التنافسية	55
03	الهيكل التنظيمي للمؤسسة لشركة مناجم الفوسفات SOMIPHOS	80
04	متغيرات الدراسة	82
05	توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	87
06	توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر	88
07	توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي	89
08	توزيع أفراد العينة حسب متغير سنوات العمل	90
09	توزيع أفراد العينة حسب متغير عدد الدورات التدريبية خلال السنة	91

قائمة الملاحق

قائمة الملاحق

الصفحة	العنوان	الرقم
96	الإستبيان	01
101	إتفاقية التريص	02
103	قائمة الأساتذة المحكمين	03
103	توزيع أفراد العينة حسب خصائصهم الشخصية والوظيفية	04
104	ثبات أداة الدراسة	05
107	الإتساق الداخلي والصدق البنائي لفقرات المحور الأول والثاني	06
110	المتوسط الحسابي والإنحراف المعياري لعبارات المحور الأول والثاني	07
111	نتائج إختبار الفرضيات	08

ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة دور جودة نظم المعلومات من خلال جودة تقنية نظام المعلومات، جودة البيانات، جودة المعلومات، جودة الخدمة في تحقيق ميزة تنافسية من خلال ميزة التميز، ميزة التكلفة الأقل، وذلك في شركة مناجم الفوسفات SOMIPHOS تبسة، ولتحقيق ذلك تم توزيع إستبيان على عينة من أفراد المؤسسة.

أظهرت النتائج توفر شركة مناجم الفوسفات SOMIPHOS تبسة على جودة في نظم المعلومات، وعلى ميزة تنافسية بمستوى عال، كما تبين أنه ليس هناك علاقة إرتباط بين جودة نظم المعلومات بكل أبعادها وعناصرها والميزة التنافسية، وأن جودة نظم المعلومات ليس لها دور في تحقيق الميزة التنافسية بالمؤسسة. **الكلمات المفتاحية:** جودة نظم المعلومات، جودة تقنية نظام المعلومات، جودة البيانات، جودة المعلومات، جودة الخدمة، الميزة التنافسية.

Abstract :

This study aimed at identifying the role of quality of information systems through it's the quality of information system technology, data quality, information quality, service quality, in achieving a competitive advantage through its excellence advantage, lower cost advantage at Phosphate Mines Company SOMIPHOS Tebessa.

In order to achieve that, a questionnaire was distributed on a sample of the organization's member.

The results have shown that Phosphate Mines Company SOMIPHOS Tebessa corporation has a quality in information systems and competitive advantage at a high level, and there is a no correlation between the quality of information systems in all its dimensions and elements and the competitive advantage, and that the quality of information systems has no role in achieving the competitive advantage of the organization.

Key words: Quality of information systems, Quality of information system technology, Data quality, information quality, Service quality, Competitive advantage.

مُعَلِّمَاتُ

مقدمة عامة

مقدمة عامة

في ظل المتغيرات الإقتصادية المتلاحقة وسريعة التغيير وظهور الأسواق العالمية وتزايد طلبات المستهلكين للجودة وزيادة حدة المنافسة، ولقد أدى تنامي القيمة الإقتصادية للمعلومات وظهور التقنيات الحديثة لجمعها، تصنيعها، معالجتها، حفظها، ونشرها إلى ضرورة توفير نظم وأساليب التعامل مع هذه المعلومات وتوفيرها بالنوعية المطلوبة التي يحتاجها متخذ القرار للقيام بالوظائف الإدارية في كافة مجالات العمل بالمؤسسة وقد جاءت نظم المعلومات كواحدة من النظم القادرة على ذلك من خلال المنافع التي تقدمها وبسبب المنافسة الحادة التي تشهدها المؤسسات اليوم وجب عليها إستعمال وسائل وآليات وإستراتيجيات عصرية وحديثة مبنية على نظم معلومات فعالة وذات جودة وقادرة على تلبية متطلبات البقاء في السوق والنمو مع تعزيز موقعها التنافسي وتحقيق ميزة تنافسية مع إستدامتها.

أصبحت الميزة التنافسية بين منظمات الأعمال أهم ما يميز البيئة المعاصرة ومحيط الأعمال الجديد، وهذا ما شهدته العقود الثلاثة الأخيرة من تغيرات حاسمة بسبب التنامي المضطرد لظاهرة العولمة مما أدى إلى إنفتاح الأسواق وتفاقم حدة المنافسة بين المنظمات سواء على المستوى المحلي والدولي، مما جعل هذه الأخيرة تسعى جاهدة لتبني أحدث الأساليب والأنظمة لتحقيق أهدافها في البقاء وإكتسابها مزايا تنافسية تؤهلها إلى ضمان إستمرارية نشاطها أولاً والأسبقية على منافسيها ثانياً، ومن بين هذه الأنظمة نظم المعلومات، حيث تعتبر نظم المعلومات عاملاً أساسياً في نجاح أو فشل أي منظمة، وتتبع هذه الأهمية من كونه يسهل التعامل مع المشاكل التنظيمية وتحليلها، كذلك يقوم بجمع ومعالجة المعلومات وإسترجاعها وتوزيعها لدعم إتخاذ القرار والسيطرة داخل المنظمة، كما له الدور في الحفاظ والتحسين من ميزات التنافسية، ولم يقتصر الأمر على توظيف نظم المعلومات في أعمالها ونشاطاتها فقط، بل تعدى ذلك إلى السعي نحو تحسين جودة نظم المعلومات بما يضمن تحقيق الفعالية والفائدة، لذا صار لزاماً على المنظمات أن تطور وتحسن جودة نظم معلوماتها وذلك بغرض ضمان تميزها

ومؤسسة مناخ الفوسفات SOMIPHOS تبسة من بين المؤسسات التي تسعى للتطور من خلال تبني أفضل خصائص نظم المعلومات بما يضمن الجودة لعملياتها ونشاطاتها لتحقيق النجاح والمنافسة.

مقدمة عامة

❖ إشكالية الدراسة:

من خلال ما سبق تكمن مشكلة الدراسة في معرفة "ما هو دور جودة نظم المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية في مؤسسة مناجم الفوسفات SOMIPHOS تبسة؟"
ومن أجل توضيح الإشكالية يمكن طرح التساؤلات الفرعية التالية:

1. هل تساهم جودة نظم المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية؟
2. هل تؤثر عناصر جودة نظم المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية في مؤسسة مناجم الفوسفات

SOMIPHOS تبسة ؟

3. هل توجد علاقة إرتباط بين جودة نظم المعلومات والميزة التنافسية ؟
4. هل توجد فروقات ذات دلالة إحصائية في إجابات العاملين تجاه محاور الدراسة؟

❖ فرضيات الدراسة

لتبسيط تناول إشكالية الدراسة تم إعتداد مجموعة من الفرضيات تعتبر كإجابة للأسئلة الفرعية:

الفرضية الرئيسية: "يوجد دور فعال لجودة نظم المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 0.05".
وتتفرع عنها الفرضيات الفرعية التالية:

1. **الفرضية الفرعية 01:** "تساهم جودة نظم المعلومات في تحقيق ميزة تنافسية وذلك من خلال ما يقدمه النظام لتحقيقها".

2. **الفرضية الفرعية 02:**

- **H0:** "ليس هناك تأثير لعناصر جودة نظم المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 0.05".

- **H1:** "هناك تأثير لعناصر جودة نظم المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 0.05".

3. **الفرضية الفرعية الثانية 03:**

- **H0:** "لا توجد علاقة إرتباط وثيقة بين جودة نظم المعلومات والميزة التنافسية عند مستوى معنوية 0.05".

مقدمة عامة

- H1: "توجد علاقة ارتباط وثيقة بين جودة نظم المعلومات والميزة التنافسية عند مستوى معنوية 0.05".
4. الفرضية الفرعية 04:
- H0: "لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية في إستجابات العاملين تجاه محاور الدراسة عند مستوى معنوية 0.05".
- H1: "توجد فروقات ذات دلالة إحصائية في إستجابات العاملين تجاه محاور الدراسة عند مستوى معنوية 0.05".

❖ أسباب الدراسة:

يمكن حصر أسباب إختيار الدراسة في :

1. الميول الشخصي لموضوع الدراسة.
2. السعي للتعلم أكثر في الموضوع وإسقاطه على الجانب الواقعي في المؤسسة.
3. محاولة التعرف على واقع جودة نظم المعلومات ودور ذلك في تحقيق ميزة تنافسية في إحدى المؤسسات في الجزائر، وهي مؤسسة مناجم الفوسفات SOMIPHOS تيسة.

❖ أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في :

1. كونها تربط بين موضوعين حيويين وهما جودة نظم المعلومات والميزة التنافسية داخل المؤسسة خاصة وأن المنافسة هي الوسيلة الوحيدة لبقاء وإستمرار أي مؤسسة في أي قطاع.
2. أن التنافس أصبح يمس كل المنظمات الإقتصادية والإجتماعية والإدارية نظرا للتطور التكنولوجي وخاصة تكنولوجيا المعلومات.
3. حداثة الموضوع، يعتبر إضافة جديدة في إثراء الرصيد المعرفي للباحثين والمهتمين كما يساهم في إعطاء أهمية لنظم المعلومات.
4. محاولة ربط المتغيرين (جودة نظم المعلومات والميزة التنافسية) نظريا وميدانيا، مما يسمح بجعل هذه الدراسة أرضية تمكن من دعم دراسات أخرى تتعلق بهذا الموضوع.

مقدمة عامة

❖ أهداف الدراسة:

يمكن إختصار الأهداف المرجوة من وراء هذه الدراسة وفقا للنتائج التي يسعى الباحث للوصول إليها، سواء على المستوى النظري أو الميداني، وذلك كما يلي:

1. التعرف على مختلف جوانب موضوع نظم المعلومات وجودتها، وكذا الجانب النظري لموضوع الميزة التنافسية ومختلف جوانبها.
2. التعرف على العلاقة النظرية بين جودة نظم المعلومات والميزة التنافسية.
3. إختبار دور جودة نظم المعلومات في تحقيق ميزة تنافسية في مؤسسة مناجم الفوسفات تبسة.
4. التوصل إلى بعض النتائج والإقتراحات التي من شأنها أن تساهم في زيادة الإستفادة من نظم المعلومات في تدعيم الميزة التنافسية للمؤسسة.

❖ حدود الدراسة:

من أجل التحكم في موضوع الدراسة، ومعالجة إشكالية الدراسة، تم وضع حدود الدراسة المتمثلة في:

1. **الحدود المكانية:** تم إجراء الدراسة على عينة من العمال في مؤسسة مناجم الفوسفات SOMIPHOS تبسة.
2. **الحدود الزمانية:** تمت عملية تصميم الإستبيان، جمع المعلومات التي تخص المؤسسة وتحليلها وتفسيرها ما بين الفترة الممتدة من 10 مارس 2023 إلى غاية 15 ماي 2023.
3. **الحدود الموضوعية:** تقتصر الدراسة على إختبار مستوى توفر كل من جودة نظم المعلومات وميزة تنافسية في مؤسسة مناجم الفوسفات SOMIPHOS تبسة، ثم إختبار دور جودة نظم المعلومات في تحقيق ميزة تنافسية بالمؤسسة، وأخيرا إختبار الفروق حسب خصائص عينة الدراسة حول مستوى توفر جودة نظم المعلومات والميزة التنافسية بمؤسسة مناجم الفوسفات SOMIPHOS تبسة.
4. **الحدود البشرية:** تم توزيع الإستبيان على عينة تضم 40 موظفا من مؤسسة مناجم الفوسفات SOMIPHOS تبسة، تم قبول 30 إستبيانا فقط في الدراسة، وتمثلت هذه العينة في العاملين بالمؤسسة.

مقدمة عامة

❖ المنهج المتبع:

تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في الفصل النظري بغية إستيعاب الإطار النظري للدراسة، وتم الإعتماد في الجانب التطبيقي على منهج دراسة الحالة من اجل إسقاط الدراسة النظرية على الواقع، كما تمت الإستعانة بمجموعة من الأدوات المنهجية التي تساعد في تجميع المعلومات ومعالجتها ومن ثم تحليلها وإستخلاص النتائج منها مثل الإستبيان الموجه لعينة من المؤسسة محل الدراسة، ويضاف إلى هذا مختلف أدوات التحليل الإحصائي الوصفي بإستخدام برمجية الحزم الإحصائية الإجماعية SPSS .

❖ هيكل الدراسة

سيتم تقسيم هذه الدراسة إلى جزأين أحدهما نظري والآخر تطبيقي تسبقهما مقدمة وتليهما خاتمة على النحو الموالي:

1. الفصل الأول:

يقسم هذا الفصل إلى خمسة مباحث بعنوان الإطار النظري والمفاهيمي لجودة نظم المعلومات والدراسات السابقة، حيث سيتم التطرق في المبحث الأول إلى الدراسات السابقة المتعلقة بجودة نظم المعلومات والميزة التنافسية كل على حدى والعلاقة التي تجمع بينهما من خلال دراسات عربية وأجنبية وما يميزها عن الدراسة الحالية، في حين سيتم التعرض في المبحث الثاني إلى الأدبيات النظرية حول نظم المعلومات من خلال أربعة مطالب سيتم فيها تحديد كل من مفهوم نظم المعلومات، ومراحلها ومكوناتها ووظائفها، ومصادرها ولمعوقاتها، أما في المبحث الثالث سيتم التطرق إلى جودة نظم المعلومات إنطلاقاً من أربعة مطالب سيتم فيها محاولة تحديد ماهية جودة نظم المعلومات وأبعادها، والمبحث الرابع سيتم التطرق فيه إلى الإطار النظري للميزة التنافسية بينما في المبحث الخامس سيتم التطرق لمساهمة جودة نظم المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية.

مقدمة عامة

2. الفصل الثاني:

سيتم التطرق فيه إلى الدراسة التطبيقية لتجسيد الواقع المحدد في الفصل السابق وسوف يخصص له ثلاثة أجزاء، حيث سيعرض المبحث الأول كل من التعريف بالمؤسسة محل الدراسة وكذا نشاطاتها ومهامها وهيكلها التنظيمي، أما المبحث الثاني فسيتناول مختلف الإجراءات المنهجية للدراسة التطبيقية في حين المبحث الثالث سيتناول تحليل البيانات الشخصية والوظيفية وتحليل لمتغيرات الدراسة وإختبار فرضياتها وستختم الدراسة بخاتمة تبرز أهم النتائج المتعلقة بالموضوع، إضافة إلى تقديم إقتراحات وتوصيات مرتبطة بالموضوع.

الفصل الأول

الإطار النظري والمفاهيمي لجودة نظم المعلومات والميزة التنافسية

الفصل الأول: الإطار النظري و المفاهيمي لجودة نظم المعلومات و الميزة التنافسية

مقدمة الفصل:

في ظل التغيرات البيئية وتطور المؤسسات ازدادت أهمية نظام المعلومات ، فأصبحت طريقة جمع المعلومات والمعرفة تتم بطرق ومواصفات علمية وموضوعية وتقنية، وأصبحت المعلومات موردا استراتيجيا تعتمد عليه المؤسسة لتحقيق الميزة التنافسية لها، فلا يوجد جانب من جوانب عمل المؤسسة لم يتأثر بنظام المعلومات، لذلك فقد أصبحت كدراسة أي مجال وظيفي آخر .

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

ففي جميع القطاعات تبحث المنظمات عن طرق للتفوق التنافسي، وتبحث عن الوسائل والموارد لتدعيم قدراتها من أجل إمتلاك أكبر حصة سوقية، وتعد نظم معلومات الإنتاج كأحد الموارد التي يجب أن تتميز بها المؤسسة.

وسنتطرق في هذا الفصل إلى:

- المبحث الأول: دراسات سابقة.
- المبحث الثاني: الأدبيات النظرية حول نظم المعلومات.
- المبحث الثالث: جودة نظم المعلومات.
- المبحث الرابع: الإطار النظري للميزة التنافسية.

الفصل الأول: الإطار النظري و المفاهيمي لجودة نظم المعلومات و الميزة التنافسية

المبحث الأول: دراسات سابقة

تهدف الدراسة الحالية إلى التعرف على الإبداع الإداري وأثره على أداء إدارة الموارد البشرية، لهذا سيتم التعرف لأهم الدراسات والبحوث السابقة العربية والأجنبية والتي لها علاقة مباشرة لمتغيرات الدراسة.

المطلب الأول: الدراسات العربية

سيتم التطرق في هذا المطلب لبعض الدراسات العربية التي لها علاقة مباشرة بمتغيرات الدراسة.

أولاً: عادل بن عطاء الله، دور جودة نظم المعلومات في تحقيق ميزة تنافسية للمؤسسة الاقتصادية دراسة حالة مؤسسة كوندور للإلكترونيات-برج بوعريريج- أطروحة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، تخصص إقتصاد وتسيير المؤسسة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2019.

1. هدفت هذه الدراسة إلى:

- التعرف على مختلف جوانب موضوع نظم المعلومات وأبعاد جودتها، وكذا التأصيل النظري لموضوع الميزة التنافسية ومختلف جوانبها.
 - التعرف على العلاقات النظرية بين موضوعي نظم المعلومات والميزة التنافسية.
 - تسليط الضوء على الواقع الذي تعيشه المؤسسة الاقتصادية الجزائرية في الميدان التنافسي، وواقع إستخدامها لنظم المعلومات.
 - إختبار مستوى توفر الجودة في نظم المعلومات والميزة التنافسية بمختلف أبعادهما في مؤسسة كوندور.
2. تم إستخدام المنهج: الوصفي التحليلي في هذه الدراسة لأن الجانب النظري إعتد على المعلومات الثانوية للتعلمق في فهم متغيرات الدراسة، كما أن الدراسة بدأت بوصف عناصر البحث والمتمثلة في جودة نظم المعلومات والميزة التنافسية، كما سيتم تحليل البيانات الديموغرافية عن طريق إستخدام مقاييس الإحصاء الوصفي، وتم الإعتماد على الإستبيان لجمع قاعدة بيانات لقياس دور المتغير المستقل عن التابع، وكذلك قياس مدى توفر مؤسسة كوندور إلكترونيك على جودة في نظم معلوماتها ومستوى توفر المؤسسة على ميزة تنافسية.

الفصل الأول: الإطار النظري و المفاهيمي لجودة نظم المعلومات و الميزة التنافسية

3. تم التوصل إلى النتائج التالية:

- يوجد دور إيجابي لجودة نظم المعلومات بأبعادها في تحقيق ميزة تنافسية بمؤسسة كوندور، ويفسر بأن 65,1% من التغيرات في الميزة التنافسية يرجع سببها إلى التغير في أبعاد جودة نظم المعلومات.
- يوجد دور إيجابي لجودة نظم المعلومات بأبعادها في تحقيق ميزة التميز بمؤسسة كوندور، ويفسر بأن 59,9% من التغيرات في ميزة التميز يرجع سببها إلى التغير في أبعاد جودة نظم المعلومات.
- يوجد دور إيجابي لجودة نظم المعلومات بأبعادها في تحقيق ميزة التميز بمؤسسة كوندور، ويفسر بأن 59,9% من التغيرات في ميزة التميز يرجع سببها إلى التغير في أبعاد جودة نظم المعلومات.
- ليس لجودة تقنية النظام أثر في تحقيق ميزة تنافسية بمؤسسة كوندور في وجود المتغيرات المستقلة الأخرى.
- ليس لجودة البيانات أثر في تحقيق ميزة تنافسية بمؤسسة كوندور في وجود المتغيرات المستقلة الأخرى.
- لجودة المعلومات أثر في تحقيق ميزة تنافسية بمؤسسة كوندور ، حيث بلغت نسبة هذا التأثير 22,1%.
- لجودة الخدمة أثر في تحقيق ميزة تنافسية بمؤسسة كوندور ، حيث بلغت نسبة هذا التأثير 48,7%؛
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد العينة حول مستوى توفر جودة نظم المعلومات تعزى إلى بعض المتغيرات الشخصية.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد العينة حول مستوى توفر ميزة تنافسية تعزى إلى بعض المتغيرات الشخصية.

ثانيا: أسر حسن يوسف عز الدين، جودة نظم المعلومات والإفصاح الإختياري للمعلومات المالية وغير المالية دراسة تطبيقية على الشركات الصناعية النشطة في البورصة المصرية خلال الفترة من 2008-2018، مجلة الإسكندرية للبحوث المحاسبية قسم المحاسبة والمراجعة، المجلد الرابع، العدد الأول، يناير 2020.

1. هدفت هذه الدراسة إلى: دراسة تأثير جودة نظم المعلومات في تحسين مستوى الإفصاح الإختياري في التقارير المالية بالتطبيق على الشركات الصناعية النشطة المدرجة في البورصة المصرية وذلك من خلال دراسة العناصر الأساسية لجودة نظم المعلومات ممثلة في الدقة وملائمة لنظام للمستويات الإدارية وسرعة إستجابة النظام للمتغيرات المستجدة وسلامة نظم المعلومات، توضيح واقع إستخدام أنظمة

الفصل الأول: الإطار النظري و المفاهيمي لجودة نظم المعلومات و الميزة التنافسية

المعلومات في قطاع الشركات الصناعية، دراسة أثر دقة نظم المعلومات على مستوى الإفصاح الإختياري، إستقراء العلاقة بين ملائمة وسلامة نظام المعلومات ومستوى الإفصاح الإختياري، إيضاح طبيعة العلاقة بين سرعة إستجابة نظام المعلومات ومستوى الإفصاح الإختياري.

2. **إتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي والمنهج الإستقرائي لتحليل العلاقة بين جودة نظم المعلومات (كمتغير مستقل ويتمثل في دقة وسرعة وملائمة نظم المعلومات بالإضافة إلى سلامة نظم المعلومات) ومستوى الإفصاح الإختياري (كمتغير تابع) بجانب الإعتماد على متغير رقابي ممثلا في حجم الشركة مقاسا باللوغاريتم الطبيعي للأصول لعينة تشمل كافة الشركات الصناعية النشطة المقيدة بالبورصة المصرية وعددهم 22 شركة صناعية، وتم تجميع البيانات من خلال إستبانة آراء لقياس جودة نظام المعلومات بالإضافة إلى أداة إستبانة الآراء تتضمن بنود الإفصاح الإختياري (69 بندا) لقياس مستوى الإفصاح الإختياري والتي تم توزيعها على 440 مفردة لبيان طبيعة العلاقة بين المتغيرات المستقلة وأثرهم على المتغير التابع بنسبة إستجابة 82% من كافة الإستبانات التي تم توزيعها.**

وإستخدمت الدراسة الأساليب الإحصائية الوصفية للتأكد من صحة صدق وثبات الإستبانة بإستخدام ألفا كرونباخ ومعامل إرتباط بيرسون وتم إختبار فرضيات البحث بإستخدام نموذج الإنحدار اللوجستي البسيط والمتعدد لقياس العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع.

3. **وتوصلت نتائج الدراسة إلى: تفاوت مستوى الإفصاح الإختياري في الشركات الصناعية المصرية عينة الدراسة، حيث أظهرت النتائج أن 19% من بنود الإفصاح الإختياري تفصح عنها كل شركات العينة في حين 9.40% منها يفصح عنها ثلاثة شركات فقط و 51% من بنود الإفصاح الإختياري يتم الإفصاح عنها بنسب مختلفة، كما أسفرت النتائج الإحصائية وجود إتفاق بين الشركات عينة الدراسة على ضرورة توافر الخصائص الأربعة لجودة نظم المعلومات بدرجة مرتفعة وفقا لمقياس ليكارت كما أثبتت الدراسة وجود تأثير معنوي لجودة نظم المعلومات على الإفصاح الإختياري للشركات الصناعية المقيدة بالبورصة، في حين توصلت الدراسة لعدم وجود تأثير معنوي للشركات صغيرة الحجم على مستوى الإفصاح الإختياري للمعلومات المالية وغير المالية وأن الشركات كبيرة الحجم أكثر تأثيرا على مستوى الإفصاح الإختياري.**

الفصل الأول: الإطار النظري و المفاهيمي لجودة نظم المعلومات و الميزة التنافسية

ثالثاً: أبو الغنم، خالد محمد عبد العزيز، جودة نظم المعلومات وأثرها على المرونة الإستراتيجية دراسة ميدانية على شركات السياحة والسفر السعودية العاملة بمدينة جدة، مجلة العلوم الإدارية والإقتصادية، المجلد 9، العدد1، أكتوبر2015.

1. هدفت هذه الدراسة إلى: تحليل أثر جودة نظم المعلومات في المرونة الاستراتيجية لشركات السياحة والسفر السعودية العاملة في مدينة جدة؛ لتحقيق أهداف الدراسة تم تطوير إستبانة لغرض جمع البيانات، وتم توزيعها على (230) مفردة من مجتمع الدراسة خضع للدراسة (198) مفردة، أي ما نسبته 86%.
2. وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج منها: (1) أن تصورات الباحثين نحو مستوى توافر جودة نظم المعلومات بأبعادها مجتمعة في شركات السياحة والسفر السعودية العاملة في مدينة جدة جاءت بعضها مرتفع والآخر متوسط، بينما تصوراتهم لمستوى المرونة الاستراتيجية بأبعاده جميعها جاءت متوسطة، (2) أن هنالك أثراً ذو دلالة إحصائية لأبعاد جودة نظم المعلومات (سهولة الاستخدام الجاهزية وقت الاستجابة) في المرونة الاستراتيجية لشركات السياحة والسفر السعودية العاملة في مدينة جدة توصي الدراسة بتوجيه اهتمام إدارات الشركات المبحوثة نحو الاهتمام بوجهات نظر مستخدمي نظم المعلومات عند تحديث تصميم النظم لتحسين بعد تكيف النظم، وتوجيه أنظار الباحثين لإجراء المزيد من الدراسات حول جودة خدمات نظم المعلومات وجودة المعلومات والمرونة الاستراتيجية لاستكمال عناصر فاعلية نظم المعلومات

رابعاً: غازي مصطفى بكور، مدى فعالية نظام المعلومات التسويقي في تدعيم الميزة التنافسية لشركات الإتصالات، دراسة ميدانية على شركات الإتصالات الخليوية في الجمهورية العربية السورية، أطروحة مقدمة لنيل درجة الدكتوراه في التسويق، كلية الإقتصاد، جامعة دمشق، 2014.

1. هدفت هذه الدراسة إلى: تحليل ودراسة الإطار العام لنظام المعلومات التسويقي ودوره في تدعيم الميزة التنافسية لتلك الشركتين، والوقوف على أهم عناصر وأبعاد الميزة التنافسية، إضافة إلى اختبار العلاقة بين متغيرات الدراسة الخاصة بمكونات ومتطلبات نظام المعلومات التسويقي والميزة التنافسية. وفي سبيل ذلك تم اختيار عينة عشوائية من شركتي الاتصالات الخليوية شركة Syriatel وشركة MTN سورية وعينة من المشتركين الذين يتعاملون مع هاتين الشركتين. حيث بلغت عينة المشتركين (213) مشتركاً، في حين كانت عينة موظفي شركتي الاتصالات مكونة من (52) مفردة من العاملين لدى الشركتين.

الفصل الأول: الإطار النظري و المفاهيمي لجودة نظم المعلومات و الميزة التنافسية

2. ومن أهم ما تم التوصل إليه من نتائج هو: تبين توفر نظام معلومات تسويقي في الشركتين عينة الدراسة إلا أن فعالية مكوناته لم تكن على درجة عالية من الكفاءة، كما لم يكن هناك اتفاق بين إجابات الباحثين على توافر متطلبات نظام المعلومات التسويقي. كما أظهرت النتائج درجة منخفضة من الاتفاق على إسهام نظام المعلومات التسويقي المستخدم في الشركتين عينة الدراسة في تدعيم الميزة التنافسية لهاتين الشركتين، مما يدل على ضعف نظام المعلومات التسويقي الحالي، وعدم قدرته على تلبية حاجة الشركتين إلى تعزيز تنافسيتهما.

تبين من اختبار فرضيات الدراسة وجود علاقة ارتباطية قوية وجيدة بين عناصر نظام المعلومات التسويقي (نظام الاستخبارات، نظام السجلات الداخلية، نظام البحوث التسويقية) وبين الميزة التنافسية، في حين تبين عدم وجود علاقة ارتباطية معنوية بين توافر متطلبات تكنولوجيا وجودة الخدمات المقدمة، وكذا الأمر بين المتطلبات التكنولوجية وزيادة القدرة على امتلاك حصة سوقية للشركتين.

خامساً: محمد سلامة المصاورة، دور جودة نظم المعلومات الإنتاج في تحقيق الميزة التنافسية في الشركات الصناعية الأردنية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد السابع والأربعون 2016.

1. هدفت هذه الدراسة إلى: التعرف على دور جودة نظم معلومات الإنتاج في تحقيق الميزة التنافسية في الشركات الصناعية الأردنية، تحديد مدى تأثير كل بعد من أبعاد جودة نظم معلومات الإنتاج في تحقيق الميزة التنافسية للشركات الصناعية العاملة في المملكة الأردنية الهاشمية، تحديد الفجوة بين واقع الصناعة الأردنية وبين مخرجات جودة نظم معلومات الإنتاج، حيث تكون مجتمع الدراسة من العاملين في الشركات الصناعية بالوظائف الإشرافية من خلال عينة قصدية لـ (23) شركة صناعية أردنية، واشتملت عينة الدراسة على (151) فرداً.

2. وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: دلت نتائج الدراسة على وجود علاقة ارتباط بين أبعاد جودة نظم معلومات الإنتاج والميزة التنافسية بأبعادها المختلفة، ويعزى ذلك لأهمية إدراك إدارات الشركات المبحوثة بجودة تطبيق نظم المعلومات لما لها من أثر واضح في سرعة الحصول على المعلومة والسرعة في اتخاذ القرارات بما يعزز مفهوم الميزة التنافسية.

الفصل الأول: الإطار النظري و المفاهيمي لجودة نظم المعلومات و الميزة التنافسية

سادسا: أمل خلف العنزي، جودة نظم المعلومات الإدارية المستخدمة لدى مديري ومديرات الإدارات في منطقة تبوك التعليمية من وجهة نظرهم، دراسات عربية في التربية وعلم النفس، مجلة عربية إقليمية محكمة دوليا، المجلد 77، العدد 77، سبتمبر 2016.

1. هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على درجة جودة نظم المعلومات الإدارية المستخدمة لدى مديري ومديرات الإدارات في منطقة تبوك التعليمية من وجهة نظرهم، ولتحقيق أهداف هذا البحث استخدم المنهج الوصفي، والإستبانة كأداة، وطبقت على مجتمع مكون من مدراء ومديرات الإدارات في منطقة تبوك التعليمية والمدرسية والمالية والإدارية والإدارات التابعة للمدير العام، والبالغ عددهم (42).
2. لقد كان من أهم النتائج: موافقة أفراد العينة بشكل عام على درجة جودة نظم المعلومات الإدارية المستخدمة لدى مديري ومديرات الإدارات في منطقة تبوك التعليمية من وجهة نظرهم بدرجة متوسطة، وكان بعد المحتوى أعلاها جودة يليه البعد الشكلي.

المطلب الثاني: الدراسات الأجنبية

أولاً: MohammedEddaou, Mohammed Amine Hafiane, Qualité du système d'information de l'administration fiscale, e-administration fiscale et stabilité de la dette publique au Maroc, Alternatives Managériales et Economiques, vol :3, No :4, 2021.

1. هدفت هذه الدراسة إلى: التعرف على العلاقة بين جودة نظام معلومات الإدارة الضريبية وإستقرار الدين العام بالمغرب، وتم إستخدام النهج الإفتراضي الإستنتاجي كنهج بحثي،
2. تظهر نتائج الدراسة إلى: أن إستقرار الدين العام في المغرب هو إستقرار مرتبط بإدارة الضرائب الإلكترونية، وبتطوير جودة نظام المعلومات للإدارة الضريبية.

ثانياً: ChadiaBenaboud, OunisAbdelmajid, Achieving competitive advantage through Porter's Generic Competitive Strategies: Wal-Mart case study, journal of studies in Economics and Management, volume 5, Number 2, December2022.

1. تهدف هذه الدراسة إلى: تحليل التعاريف المختلفة للمنافسة، ميزة ومناقشة كيفية تأثير إستراتيجية بورتر التنافسية عليهم، تحليل الميزة التنافسية ل وول مارت وشرح كيف حققت ميزة تنافسية من خلال إستراتيجياتها ومعرفتها ومواردها، تم إستخدام المنهج الوصفي والتحليلي لمعالجة مشكلة الدراسة.

الفصل الأول: الإطار النظري و المفاهيمي لجودة نظم المعلومات و الميزة التنافسية

2. تم التوصل إلى النتائج التالية: تدور إستراتيجية وول مارت حول خطة قيادة التكلفة وفقاً لنموذج بورتر، يمكن لـ وول مارت التنافس مع تجار التجزئة الآخرين لخدمات البيع بالتجزئة ومخرجات الأعمال المرتبطة بها بسبب أسعار البيع الرخيصة، يتطلب وول مارت الكفاءة في جميع جوانب أعمالها من أجل تنفيذ إستراتيجية منخفضة التكلفة، تكمن القوة الرئيسية للشركة في حجم عملياتها مما يسمح لها بالاستفادة من وفورات الحجم، مكنت إستثمارات وول مارت في تكنولوجيا المعلومات والخدمات اللوجستية الشركة من خفض الأسعار إلى الحد الذي يجعلها البديل الأقل في السوق، فتح متاجر جديدة.

ثالثاً: Ross S. Lunetta, and Others, Remote Sensing and Geographic Information System Data Integration : Error Sources and Research Issues, Photogrammetric Engineering & Remote Sensing, vol:57, No:6, June 1991.

1. هدفت هذه الدراسة إلى: تقديم نظرة عامة واسعة على مصادر أخطاء البيانات المكانية، وتحديد موضوعات البحث ذات الأولوية التي ستقلل من العوائق وتعزز جودة بيانات الإستشعار عن بعد ونظم المعلومات الجغرافية المتكاملة، سيتم تحديد المصادر المحتملة للخطأ في كل خطوة من خطوات عملية تكامل البيانات، وسيتم تقييم آثار إنتشار الخطأ على عملية صنع القرار وتنفيذها.

2. تم التوصل إلى النتائج التالية: يجب إنجاز قدر كبير من البحث والتطوير قبل أن يمكن قياس الخطأ المرتبط بالإستشعار عن بعد وتكامل بيانات نظام المعلومات الجغرافية بشكل كاف وإعادة صياغته في أشكال معيارية.

رابعاً: Segarra-Cipres, Mercede, strategic&- Bu-Liudar, Juan Carlos Advantage : an its Implication for Competitive&Knowledge Transfer IntgrativeConceptual Framework, Journal of KnowledgeMansgement, 2006.

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

2. ومن أهم النتائج المتوصل إليها ما يلي:

- خلق المزايا التنافسية يعتمد على عملية نقل المعرفة وعلى المعرفة المنقولة ذاتها.
- المعرفة الإستراتيجية يمكن أن تخلق ميزة تنافسية من طبيعة المعرفة نفسها.

الفصل الأول: الإطار النظري و المفاهيمي لجودة نظم المعلومات و الميزة التنافسية

- خصائص المعرفة التي تخلق الميزة هي التي أيضا تخلق معوقات التقل الداخلي.

خامسا: Hadjazi Ismail, Fatouchesoumeya, **The role of competitive Intelligence in Creating a Competitive advantage: Empirical study of Algeria Telecom Mobilis**, Al Bashaer Economic Journal, Vol:4, No:3, 2019.

1. هدفت هذه الدراسة إلى: توضيح دور الذكاء التنافسي في تحقيق ميزة تنافسية على مستوى شركة موبيليس، وتم استخدام المنهج الوصفي، حيث تم توزيع الإستبيان على مجتمع الدراسة، بالإضافة إلى استخدام الإحصاءات المتوفرة على المواقع الإلكترونية .
2. وتوصلت النتائج إلى: أنه هناك إرتباط قوي بين الأبعاد الأربعة للذكاء التنافسي وبين الميزة التنافسية، وجاء ترتيبهم من حيث الأهمية اعتمادا على التحليل الوصفي باستخدام Spss .

المطلب الثالث: مميزات الدراسة الحالية

بعد إستعراض مختلف الدراسات السابقة التي تم إجرائها في بيئات عربية وأجنبية مختلفة وعددها (12) إثني عشر دراسة تبين ما يلي:

أولا: أوجه التشابه بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

1. إتفقت الدراسة الحالية مع دراسة عادل بن عطاء الله من حيث موضوع الدراسة (دور جودة نظم المعلومات في تحقيق ميزة تنافسية).
2. إتفقت الدراسة الحالية مع دراسة كل من أسر حسن يوسف عز الدين، أبو الغنم، خالد محمد عبد العزيز، من حيث المتغير المستقل (جودة نظم المعلومات).
3. إتفقت الدراسة الحالية مع دراسة كل من (غازي مصطفى بكور)، (محمد سلامة المصاورة)، (Hadjazi Ismail, Fatouchesoumeya),(ChadiaBenaboud,OunisAbdelmajid) من حيث المتغير التابع (الميزة التنافسية).
4. إتفقت الدراسة الحالية مع دراسة كل من (عادل بن عطاء الله)، (أسر حسن يوسف عز الدين)، (أبو الغنم، خالد محمد عبد العزيز)، (غازي مصطفى بكور)، (محمد سلامة المصاورة)، (أمل خلف العنزي)، (HadjaziIsmail,Fatouchesoumeya)، من حيث استخدام أداة الدراسة (الإستبانة).
5. إتفقت الدراسة الحالية مع دراسة (أسر حسن يوسف عز الدين) من حيث الأساليب الإحصائية المستخدمة للتأكد من صحة صدق وثبات الإستبانة.

الفصل الأول: الإطار النظري و المفاهيمي لجودة نظم المعلومات و الميزة التنافسية

6. إتفقت الدراسة الحالية مع دراسة (محمد سلامة المصاورة) من حيث هدف الدراسة (التعرف على دور جودة نظم المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية).
7. إتفقت الدراسة الحالية مع دراسة أبو الغنم، خالد محمد عبد العزيز، في التوصل لنفس النتيجة حول توافر جودة نظم المعلومات بأبعادها في المؤسسة محل الدراسة.
ثانيا: أوجه الإختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة.
 1. إختلفت الدراسة الحالية عن دراسة (أسر حسن يوسف عز الدين)، (أبو الغنم، خالد محمد عبد العزيز)، (أمل خلف العنزي)، من حيث المتغير التابع (الميزة التنافسية).
 2. إختلفت الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة من حيث مجتمع وعينة الدراسة.
 3. إختلفت الدراسة الحالية مع دراسة ChadiaBenaboud,OunisAbdelmajid من حيث المنهج المتبع تم إعتقاد المنهج الوصفي التحليلي في الدراسة الحالية بينما في دراسة ChadiaBenaboud, OunisAbdelmajid تم إعتقاد النهج الإفتراضي والإستنتاجي .
 4. إختلفت الدراسة الحالية مع دراسة عادل عطاء الله في النتائج حيث توصلت نتائج دراستنا إلى عدم وجود دور لجودة نظم المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية في حين توصل نتائج دراسة عادل عطاء الله إلى وجود دور لجودة نظم المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية.
 5. إختلفت الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة من حيث الأهداف المرجوة من هذه الدراسة.
 6. إختلفت الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة من حيث النتائج المتوصل إليها.
 7. إختلفت الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة من حيث بيئة الدراسة.

الفصل الأول: الإطار النظري و المفاهيمي لجودة نظم المعلومات و الميزة التنافسية

المبحث الثاني : الأدبيات النظرية حول نظم المعلومات

تشكل المعلومات والبيانات الصلة الرابطة بين المؤسسة ومحيطها، لذا فهما يشكلان أهمية بالغة للإدارة، ومن أجل تحقيق المؤسسة أهدافها في البقاء والتفوق يجب أن تحسن جمع هذه البيانات ومعالجتها لتصبح معلومات ثم إدارة هذه الأخيرة وفق ما هو مطلوب، وذلك من خلال إنشاء نظام يكفل بهذه المهام، هذا النظام هو نظام المعلومات والذي زادت أهميته أكثر خاصة مع ظهور وتطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال، مما سهل في الوصول إلى البيانات ومعالجتها وكذلك في نقل المعلومات وتوصيلها إلى مستخدميها، كل هذا يؤكد أنه يتعين على إدارة المؤسسة ضبط نظام معلوماتها والتحكم فيه وإدارته بشكل فعال حتى تضمن من خلاله تحقيق أهدافها.

المطلب الأول: مفهوم نظم المعلومات

لقد أصبحت نظم المعلومات اليوم تلعب دورا أساسيا ومهما في المؤسسة مهما كان حجمها وذلك نظرا للتزايد المستمر لدور المعلومات والحاجة الماسة إلى تنظيمها بشكل يؤدي الإستفادة القصوى منها.

أولاً: تعريف نظم المعلومات

جاءت عدة تعاريف توضح نظم المعلومات أهمها:

- 1. التعريف الأول:** "مجموعة الأساليب والأجهزة والتطبيقات والوسائل المادية التي يمكن بواسطتها تجميع البيانات ونقلها وتجهيزها وتخزينها وإسترجاعها."¹
- 2. التعريف الثاني:** "هي مجموعة مترابطة من المكونات التي تهدف الى تجميع البيانات وتشغيلها وتخزين وتقديم ناتج يتمثل بالمعلومات التي يحتاجها المستفيد لإكمال مهام الأعمال."²
- 3. التعريف الثالث:** "نظم المعلومات عبارة عن مجموعة من المكونات المترابطة التي تجمع المعلومات وتعالجها وتخزينها وتنتشرها وتوفر آلية تغذية راجعة لتحقيق هدف ما."³

¹ ليلى عبد الكريم محمد ، جمال هداش محمد، نظم المعلومات المالية و المصرفية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان الأردن، 2021، ص31.

² ليث سعد الله حسين، تحليل و تصميم نظم المعلومات،مداخل ومنهجيات، أدوات وتقنيات، شركة دار الأكاديميون للنشر والتوزيع، عمان الأردن، الطبعة الأولى 2021. ص20.

³Leila, zemmouchi-Ghomari, **The basic concepts of information systems**, magister view projet, Ecole Nationale Supérieure des Technologies Avancées, ENSTA, 2021, P3.

الفصل الأول: الإطار النظري و المفاهيمي لجودة نظم المعلومات و الميزة التنافسية

4. **التعريف الرابع:** "نظم المعلومات هي الوسائل التي ترتب البيانات وتصنفها ثم تحولها من الجهات المنتجة إلى المستفيدين منها".¹

ومن التعاريف السابقة نستنتج أن: "نظم المعلومات هي مجموعة الأنظمة التي تعمل على إنتاج ومعالجة المعلومات من خلال تجميع وتخزين وتحليل المدخلات وتحويلها إلى مخرجات ونتائج بالأشكال المختلفة للمعلومات كالتقارير ومخططات..إلخ، وعرضها وتوزيعها إلى المستفيدين وتكون مزودة هذه النتائج بنظام يسهل أعمالهم وقراراتهم على كافة النشاطات".

ثانياً: خصائص نظم المعلومات

تجسد خصائص نظم المعلومات الدعامات الأساسية التي يتوقف عليها عمل نظم المعلومات ودرجة فاعليتها، وفي الوقت نفسه تكسبها صفة متميزة في تقديم معلومات غنية يمكن الإستفادة منها في أي مجال من مجالات استخدام نظم المعلومات. وقد تعددت خصائص نظم المعلومات وتتنوع بتعدد الدارسين لها وتتنوعهم، إلا أنهم يتفقون في الملامح الرئيسية لها، ولهذا سنتناولها بالصيغة الآتية:

1. **الهدف من النظام:** تهدف نظم المعلومات في المقام الأول إلى توفير المعلومات من البيانات بعد معالجتها²، يعني توفير المعلومات اللازمة للأنظمة الأخرى داخل المؤسسة وخارجها بصفة عامة وتوفير المعلومات اللازمة لنظام القيادة بصفة خلاصة، أن نظام المعلومات يساعد على التسيير الجيد للمؤسسة إنطلاقاً من القرارات الجيدة والموثوق بها التي يمكن إتخاذها إستناداً إلى معلومات تتصف بالدقة والصحة والتي تخفض من حالة المخاطرة.

2. **هيكل لنظام المعلومات:** الخاصية الثانية للأنظمة المعلومات هي أنها أنظمة تتعامل مع الأفراد والآلات تختلف كثافة إستخدام كل من العنصرين إستناداً إلى حجم الوحدات الإقتصادية فزيادة حجم الوحدة

¹ ناصر عبد الله صالح، محمد محمود السرياني، الجغرافيا الكمية والإحصائية أسس وتطبيقات بالأساليب الحاسوبية الحديثة، دار العبيكان للنشر، السعودية، الطبعة الأولى، 2014، ص 530.

²S.R.SINGH, Information System management, APH Publishing Corporation 5ANSARIROAD, Darya Ganj, New Delhi, 2007, P6.

الفصل الأول: الإطار النظري و المفاهيمي لجودة نظم المعلومات و الميزة التنافسية

الإقتصادية تزيده الكثافة لصالح الإستخدام الآلي ولذا نجد من نظام المعلومات ما يستخدم وسائل آلية مساعدة بسيطة ومحدودة نظرا لصغر حجم الوحدة الإقتصادية.¹

3. مستويات النظام: يحتوي أي نظام على عدد من النظم الفرعية والتي مجموعها يمثل النظام الكلي العام، ويفضل دائما في البداية تحديد النظام العام ثم تحديد النظم الفرعية بداخله ومخرجات كل نظام فرعي وكل مدخلات لنظام فرعي آخر والتي تتم عبر حدود كل نظام فرعي.²

4. الأمن والحماية: نتيجة لتوسع شبكات الأنترنت وما نجم عنه من إنفجار معلوماتي، ظهر ما يعرف بمخربي الكمبيوتر أو المخربين بواسطة إرسال فيروسات عن طريق البريد الإلكتروني أو عرض ملفات ملغومة بالفيروسات بإمكانها إتلاف ما مخزن على أوساط الخزن في النظم، لذلك إستدعت الحاجة إلى إبتكار صيغة معينة لحماية المعلومات من العبث والتخريب فظهرت إستراتيجيات أمنية للحماية وبرامج خاصة تعطي إنذار في حالة دخول غير مشروع للنظام، ولم تقتصر التكنولوجيا على إبتكار وسائل وآليات للدخول إلى نظم المعلومات، بل إشتملت أيضاً على إبتكار وسائل تفي مخاطر التهديدات التي تتعرض لها النظم منها حماية لا تعمل إلا مع الشخص المختص بها من خلال تقنية عالية تقوم بتفحص الشبكة الدموية في عين المختص أو بصمات أصابعه وبهذا تعد الأمن والحماية من أبرز خصائص نظم المعلومات وأكثرها تأثيراً على سلامة وأمن النظام.

5. السيطرة والضبط (التحكم): تعد هذه المسألة من الصفات المهمة في إدارة نظم المعلومات المعتمدة ضمن أية مؤسسة، كونها تشكل أحد مقومات الحماية الأمنية لنظم المعلومات من حيث الإدارة الفعالة ومدى تحكمها في أجزاء النظام وسيطرتها على بقية الأنظمة الفرعية، وتتمثل السيطرة والتحكم بالطرق والسياقات الضامنة لدقة عمل النظام وشرعيته وخصوصية إجراءاته ونشاطاته، لذلك عند تصميم نظم

¹ محمد عبد الله شاهين محمد، الإقتصاد المعرفي وأثره على التنمية الإقتصادية للدول العربية، دار حميثرا للنشر والترجمة، القاهرة، مصر 2018، ص109.

² سعيد البطوطي، التسويق السياحي ، مكتبة الأنجلوا المصرية ، مصر، 2012 ص 87-88.

الفصل الأول: الإطار النظري و المفاهيمي لجودة نظم المعلومات و الميزة التنافسية

المعلومات يتم مراعاة الضبط والسيطرة، لأنها بمثابة مؤشر يحافظ على نوعية النظام وأمن مدخلاته وعملياته ومخرجاته.¹

6. **الشمولية النظامية:** تعني النظام كله يمكن أن يحقق الهدف بينما لا تستطيع مكوناته كل على حدة أن تحقق الهدف لو انفصلت عن بعضها البعض، إذ يحدث تضارب أهداف النظم الفرعية عند ما لا ينسجم قرار أو حدث معين لنظام فرعي مع بقية الأنظمة الفرعية أو مع النظام المتكامل، ويتم تحقيق إنسجام الأهداف عندما يحقق كل نظام فرعي أهدافه مع الإسهام في تحقيق الهدف العام للشركة فنظم المعلومات الفرعية تعمل شكل وحدة متكاملة ويتسق شامل وفعالية كبيرة من خلال كل نظام يقوم بتعديل مساراته وأسلوب أدائه لتماشى مع المتطلبات التي تملئها ظروف النظم الأخرى بالمنظمة.²

7. **الإتساقية والإنتظامية:** ويقصد بها التناسق والتناغم في عمليات النظام بين المدخلات والمعالجات والمخرجات بالشكل الذي يجعل النظام فعالاً ويمكن الإعتماد عليه، وهذا الإتساق لكي يتم بنجاح يجب أن تكون هناك رقابة قوية على النظام، وفي حالة غياب الإنتظام والتناسق في عمل نظم المعلومات، فإن الفشل سيكون مصيرها المحتوم.

8. **الإعتمادية والموثوقية:** تظهر من خلال معرفة قدرة مخرجاتها على تلبية حاجات الجهات المستخدمة لها وبالتالي الإعتماد عليها في تنفيذ الإجراءات المتعلقة بإتخاذ القرارات والثقة الإعتمادية يتم إكتسابها من نوعية المعلومات الداخلة، لاسيما إذا كانت بيانات دقيقة ومن مصادر موثوق بها وغير مضللة، وبالنتيجة مخرجاتها ستكون دقيقة وسليمة وموضوعية ومن ثم سهولة التحقق منها، وتلعب الوسائل والأجهزة الخاصة دوراً كبيراً في زيادة الثقة بالنظام، من خلال إجراءاتها الخاصة في الحصول على المعلومات ولا سيما السرية منها، وكلما كانت المعلومات دقيقة وكاملة وذات صلة بالموضوع زاد ذلك من صحتها والصدق بها.

¹ ضبيان شمام الزبيدي، نظم المعلومات و أثرها في التخطيط الاستراتيجي ، دار الجنان للنشر و التوزيع ، الطبعة الأولى ، عمان الأردن ، 2017، ص ص 44-45.

² طلال محمد علي الجبوري، فؤاد عبد المحسن الجبوري، نظم المعلومات المحاسبية وفاعليتها في ظل الدور الإستراتيجي لمنظمات الأعمال، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2022، ص ص 18-19.

الفصل الأول: الإطار النظري و المفاهيمي لجودة نظم المعلومات و الميزة التنافسية

9. **الإستيعاب:** كثيراً ما تتولد ظروف تتراكم فيها معلومات بكميات كبيرة، تفوق في بعض الأحيان قدرة نظم المعلومات على إستيعابها والتعامل معها، ومن ثم تؤدي إلى غياب الوضوح حول البديل الإستراتيجي الأمثل، الأمر الذي يقود صانع القرار نحو الإعتماد على منظومته العقائدية في إختيار البديل، وهذا ما يؤدي في النهاية إلى غياب الموضوعية في التخطيط وإتخاذ القرارات، الأمر الذي تزداد عنده فرص الوقوع في الخطأ، والذي قد يسفر عنه خسارة كبيرة لا تقدر بثمن بالنسبة لأية وحدة سياسية، ولهذا السبب يجب أن تمتاز نظم المعلومات بتقنياتها المتقدمة في الإستيعاب المعلوماتي، مهما كانت كمية المعلومات المتناقلة، لا سيما في ظل التقدم الكبير في مجال إنتاج ونقل المعومات من وإلى أي مكان في العالم وبثواني معدودة.¹

10. **التكيف:** ويقصد به قدرة النظام على الإستجابة للمتغيرات التي تحدث في البيئة الخارجية حيث تتميز بقدرتها على الإستجابة لمتغيرات البيئة الخارجية والتكيف معها والوصول إلى حالة التوازن بسبب قدرتها على السيطرة على متغيرات البيئة الخارجية من خلال عملية التغذية العكسية والرقابة.²

11. **الإتصالية والسرعة:** الإتصالية تعد شبكة معقدة من الإتصالات توصل الحقائق والمعلومات بين أجزاء النظام وأجهزة التخطيط وإتخاذ القرارات، وهذه الخاصية لا تعمل إلا في أوساط سريعة للنقل، ففي حالة حصول الوحدة السياسية على المعلومات بسرعة زمنية وجيزة، يمكن أن تشكل سبقاً في إكتساب القوة وكذلك عند معالجة المعلومات بشكل سريع والحصول على النتائج في فترة محدودة ومن ثم الإستجابة لمخرجات النظام، ستكون جميعها في غاية السهولة، وحتى التغذية الإسترجاعية لإعادة تصحيح الإنحرافات ستتم بأفضل صورة، وخاصية السرعة الإتصالية في نظم المعلومات، تعد مهمة جداً بالنسبة لأي كيان سياسي، بسبب ديناميكية وحساسية المتغيرات والظروف الداخلية والخارجية لما تتضمنه من مجالات متداخلة في الأيديولوجيا السائدة والتركيبية الاجتماعية والبنية الاقتصادية.. إلخ، فالسرعة تشكل مسألة حتمية لنظم المعلومات لأنها تتعلق بقضايا ووسائل تأتي في سلم أولويات الأمن الوطني ولا تحتمل التأخير الزمني.

¹ ضبيان شمام الزبيدي، مرجع سابق، ص 46-47.

² سعيد البطوطي، مرجع سابق، ص 87.

الفصل الأول: الإطار النظري و المفاهيمي لجودة نظم المعلومات و الميزة التنافسية

12. الشرعية: يجب أن تمتاز نظم المعلومات بالشرعية، بأن تكون إجراءاتها ووسائلها في جمع المعلومات ومعالجتها متناغمة مع المصلحة العامة ومتوافقة مع نصوص القانون، إذ هناك معلومات لا تستخدم إلا بعلم صاحبها، أما إذا كانت هناك مصلحة ضرورية تخص أمن وسيادة الدولة فسيحتتم إستخدامها، ولهذا يؤخذ بنظر الإعتبار الدقة والسرعة، كونها من شروط الشرعية.

13. الكلفة والجدوى الاقتصادية: إن تصميم أي نظام عقلائي لابد أن تؤخذ بنظر الإعتبار كلفة النظام، وذلك بالنظر والمقارنة بين تكاليف تصميم النظام والحصول على المعلومات والوصول إلى مصادرها مهما كانت عسيرة الحصول من جهة، وبين عوائده من المخرجات التي يقدمها للمستخدم من جهة أخرى، ولذلك فإن فائدة النظام ستزول في حالة زيادة كلفته على معانيها.¹

14. حدود النظام: هي خطوط إجتماعية لتحديد محتويات النظام وفصلها عن البيئة الخارجية له، كما بين كل من حدود النظام بأنها تحديد ما يجب أن يدخل في النظام وما يجب أن يستبعد منه وتحديد عناصر البيانات الملائمة في أشكال تدفق البيانات.²

ثالثا: أنواع نظم المعلومات

تصنف نظم المعلومات إلى عدة أنواع :

1. نظم المعلومات حسب الأنظمة الفرعية: وفق هذا التصنيف فإن نظم المعلومات تصنف حسب التخصص الوظيفي في المؤسسة، حيث يمكن أن يكون لكل وظيفة في المؤسسة نظام معلومات خاص بها، ومن هذه الأنظمة الفرعية نذكر:

- **نظام المعلومات الخاص بالتسويق:** يهدف إلى تحسين النتائج من خلال أنظمة المعلومات التالية التخطيط والتنبؤ بالمبيعات، بحوث التسويق، الإعلان، معلومات التشغيل والرقابة كتقارير البيع والتوزيع...إلخ.

- **نظام معلومات الخاصة بالإنتاج:** يهتم بالتدفق المادي للسلع أو الإنتاج وهذه البيانات تغطي أنشطة معينة مثل تخطيط ومراقبة الإنتاج .

¹ ضبيان شمام الزبيدي، مرجع سابق، ص ص 47-48.

² طلال محمد علي الججاوي، فؤاد عبد المحسن الجبوري، مرجع سابق، ص 19.

الفصل الأول: الإطار النظري و المفاهيمي لجودة نظم المعلومات و الميزة التنافسية

- **نظام المعلوماتي المحاسبي:** هو شبكة إتصال رسمية أو كونه تجميع أجزاء متكاملة لا بد وأن يكون ممثلاً في مجموعة من الأشياء المادية كالسجلات والمستندات والآلات... إلخ، والعناصر المعنوية كجهود الموظفين التي تهدف إلى تحقيق غرض معين الذي هو تزويد الإدارة بالمعلومات اللازمة لتسيير نشاط المشروع وقياس نتائجه ومتابعتها.¹
- **نظام المعلومات المالية:** يعد من أهم أنظمة المعلومات في منظمات الأعمال، إذ تشترك جميع المنظمات بشكل أو بآخر بامتلاك هذا النظام، ويزود هذا النظام المنظمة بالمعلومات المالية هو تسهيل وضع الخطط المالية وفعاليات الأعمال، فضلاً عن مساعدة المنظمة في تنظيم الميزانية وإدارة تدفق النقد والأموال وتحليل الإستثمار وإتخاذ القرارات المناسبة لتخفيض النفقات إلى أدنى ما يمكن وزيادة الأرباح إلى أقصى ما يمكن.²
- **نظام المعلومات الموارد البشرية:** يجب على كل منظمة أن تمتلك نظاماً لجمع وصيانة البيانات التي تصف العمالة فيها، وتحويل البيانات إلى معلومات وإعطاء المستفيدين من هذه المعلومات على شكل تقارير، وهذا يسمى بنظام معلومات الموارد البشرية. في كثير من الحالات تدار هذه النظم من مدير الموارد البشرية مباشرة، ولكن في بعض المنظمات قد تكون كوحدة فرعية لمجموعة أخرى ضمن الموارد البشرية مثل: دائرة التخطيط للقوى العاملة.³
- 2. **نظم المعلومات حسب الدعم الذي تقدمه للإدارة:** وهي النظم التي تستخدم لدعم الوظائف والأنشطة المختلفة واليومية في المؤسسة، وتقوم بتوفير المعلومات الضرورية للإدارة للقيام بمختلف الوظائف الإدارية، كالتخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة، ويشتمل هذا النوع على النظم التالية :
- **نظم معالجة المعلومات:** وهي نظم للمعالجة الآلية للعمليات الروتينية الأساسية لدعم أنشطة التشغيل المختلفة داخل المنشأة، وأهم هذه النظم هي معالجة البيانات وإنتاج التقارير مثل نظام شؤون الموظفين.⁴

¹ محمد عبد الله شاهين محمد، مرجع سابق، ص ص110-111.

² حيدر شاكر نوري، محمود حسن جمعة، دراسات في أثر المعرفة وتكنولوجيا المعلومات في المنظمات، مطبعة ابن العربي، العراق، 2015، ص117.

³ علاء السالمي، عثمان الكيلاني، هلال البياني، أساسيات نظم المعلومات الإدارية، دار المناهج للنشر، عمان، 2005، ص269.

⁴ علي سويلم الجازي، نظم المعلومات الإستراتيجية ودورها في تحسين جودة الخدمات الحكومية، دار الخليج للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2021، ص22.

الفصل الأول: الإطار النظري و المفاهيمي لجودة نظم المعلومات و الميزة التنافسية

- **نظم آلية المكاتب:** نظم تفاعلية تدعم التفاعل بين نظام المعلومات وآخر في المنظمة وتستخدم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لإنجاز الأعمال التقليدية التي تركز على طريقة أداء العمل ويتم إنجازها بطريقة إلكترونية وتقوم بتنفيذ المهام الفنية المطلوبة التي تتعامل مع الوثائق والمستندات والأرشفة الإلكترونية بإستخدامها تطبيقات وبرمجيات الكمبيوتر الشائعة التي تؤدي الأعمال بسرعة ودقة وإيجاز دقيق.¹
- **نظم المعلومات الإدارية:** هي أنظمة معلومات تختص بمعالجة وتشغيل العمليات الإدارية في المنظمة، بغية تقديم معلومات تساعد الإداريين ومستخدمي النظام على إتخاذ القرارات الرشيدة، والقيام بواجباتهم من تخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة وبكفاءة وفاعلية.² يتمثل دورها في تلخيص العمليات التجارية الأساسية وإعداد التقارير عنها بإستخدام البيانات المقدمة من أنظمة معالجة المعاملات يتم تجميع بيانات المعاملات الأساسية وتجميعها، وعادة ما يتم تقديمها في التقارير التي يتم إنتاجها بإنتظام.³
- **نظم دعم الإدارة العليا:** وهي من أحدث نظم المعلومات، ومعدة لمساندة الإدارة العليا في المنظمات، وتعتمد على توافر حاسوب لكل مدير من الإدارة العليا، وترتبط الحواسيب الشخصية ببعضها البعض شبكياً، ويشتمل الحاسوب الشخصي على معلومات خاصة بالمستفيد، بالإضافة إلى إمكانية وصوله إلى المعلومات الموجودة في الحاسوب الرئيسي الذي يقوم بتلخيص هذه المعلومات وعرضها بطرق محددة مسبقاً، و يساعد نظام دعم الإدارة العليا تفويض مزيد من السلطة للمستويات الإدارية الأدنى وبذلك يؤدي إلى مزيد من اللامركزية والمرونة.⁴
- **نظم معلومات دعم القرار:** يمكن دعم القرارات بوسائل تحليلية تعتمد على الكمبيوتر،⁵ هي نظم تقدم دعم لصنع قرار يتعلق بحل مشاكل شبه مهيكلة خاصة تلك التي تتعلق بالإدارة الوسطى في منظمة الأعمال، يركز على صنع قرارات فاعلة، إذ يساند المدير على فعل الصواب، يستعمل عندما يواجه المدير مشكلة

¹ عمر أحمد أبو هاشم الشريف، وآخرون، الإدارة الإلكترونية مدخل إلى الإدارة التعليمية الحديثة، دار المناهج للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2013، ص117.

² حيدر شاكر البرزنجي، محمود حسن جمعة، تكنولوجيا ونظم المعلومات في المنظمات المعاصرة منظور (إداري-تكنولوجي)، جامعة المدينة العالمية، ماليزيا، 2013، ص65.

³Leila, Zemmouchi-ghomari, **Previousreference**, P6.

⁴ حسين حريم، مرجع سابق، ص 220.

⁵MARCIA J. BATES, **Understanding information retrieval systems, management, types, and standards**, Library of Congress Cataloging-in-Publication Data, united states of America, 2012, P6.

الفصل الأول: الإطار النظري و المفاهيمي لجودة نظم المعلومات و الميزة التنافسية

معقدة وعندما يرى أن حاجته من البيانات الخام أو البيانات التي تم تحليلها بشكل أولي صعبة الحصول بهدف إستعمالها لحل تلك المشكلة.¹

- **نظم المعلومات الإستراتيجية:** هي تلك النظم التي تدعم أو تحدد التموضع والإستراتيجيات التنافسية للمؤسسة² صممت لإكساب المنظمة ميزة تنافسية إستراتيجية، وتركز هذه النظم على عمليات البحث الخارجي للعملاء والمنافسين والبيئات المحيطة بالمنظمة كما تركز على عمليات البحث الداخلي للعاملين والنظم والإجراءات.³

- **النظم الخبيرة والذكاء الصناعي:** وتعتبر هذه النظم أحدث تطور في نظم المعلومات وأكثر تقدماً، وهي مبنية على أساس المعرفة، وقد ظهرت النظم الخبيرة وتطورت نتيجة العمل في مجال الذكاء الإصطناعي، ويقصد بالذكاء الإصطناعي لدى الحاسوب لدى الحاسوب تشبيهاً بالذكاء الإنساني، حيث أن الحاسوب يتصرف كما لو كان يفكر في المشكلة أو الموضوع والنظم الخبيرة هي أنظمة معلومات حاسوبية يقوم الخبراء في مجال معين بتغذية الحاسوب بها، وتخزينها فيه بشكل مبسط، بحيث يمكن إستخدامها من قبل غير ذوي الخبرة للحصول على النصائح التي يحتاجها لحل مشكلة في مجال معين، وهناك عدة أنواع من النظم الخبيرة تتفاوت في مدى ما تقدمه من نصائح لمستخدمها.⁴

3. نظم المعلومات حسب المستويات الإدارية التي تخدمها:

تنقسم نظم المعلومات حسب هذا المعيار إلى النظم التالية:

- **نظام معلومات المستوى التشغيلي:** نظم تشغيلية تعمل على مراقبة النشاطات المختلفة والمعاملات التجارية في المنشأة من تسويق إنتاج وتصنيع مالية ومحاسبة وموارد بشرية، وما تحويه من نظم فرعية المعالجة الحركات المختلفة المتعلقة بها. إنها نظم تشغيلية تعمل على مستوى العمليات في مراقبة

¹ ليث سعد الله حسين، مرجع سابق، ص23.

²James A.O brien, M. Management Information System, Mc Graw-Hill Irwin, Tenth Eclition, Canada, 2007, P46.

³ داليا عبد العاطي محمد أبو زيد، تقييم لأثر نظم المعلومات الإستراتيجية في منظمات الأعمال، المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، المجلد 6، ملحق العدد الثالث، 2015، ص 384.

⁴ حسين حريم، إدارة المنظمات منظور كلي، دار الحامد للنشر والتوزيع، الطبعة الثانية، عمان، 2009، ص220.

الفصل الأول: الإطار النظري و المفاهيمي لجودة نظم المعلومات و الميزة التنافسية

النشاطات المختلفة والمعاملات التجارية في المنظمة حيث تجيب هذه النظم على الأسئلة المختلفة المنطلقة من هذه الوظائف¹

- **نظام معلومات المستوى المعرفي:** يدعم هذا النظام الموظفين الذين يعملون في مجال المعرفة والبيانات في المؤسسة، ويتجسد في أشكال مختلفة من نظم التسجيل والحفظ والتوثيق.²
- **نظم معلومات المستوى الإداري:** نظم معلومات على مستوى مراقبة الإدارة تعمل على دعم مراقبة، ومراجعة اتخاذ القرار، وإدارة الأنشطة في الإدارة الوسطى وغالباً ما تدعم هذه النظم القرارات شبه المهيكلة. حيث تخدم تخطيط الوظائف والمراقبة واتخاذ القرارات عن طريق تقديم ملخص روتيني يهدف إلى السرعة في إنجاز التقارير
- **نظم معلومات المستوى الاستراتيجي:** نظم معلومات تدعم نشاطات التخطيط طويل الأجل والاستراتيجي للإدارة العليا في المنظمة، إذ تأخذ هذه النظم في الاعتبار البيئة الداخلية والخارجية للمنظمة، وتتابع التغيرات والفرص في البيئة الخارجية مقارنة بقدرات المنظمة الداخلية، وتتناول الإجابة على عدة تساؤلات مثل : ما هو اتجاه الكلف في الصناعة مستقبلاً؟ وما هي العمالة المطلوبة في السنوات القادمة؟³

المطلب الثاني : مراحل و مكونات نظم المعلومات.

تتكون نظم المعلومات من أجزاء ومكونات تضمن قيامها بمهامها ووظائفها للحصول على معلومات دقيقة ومفيدة وتمر عملية التصميم أو التطوير لنظم المعلومات بمجموعة من المراحل الأساسية والمهمة تتدرج ضمن ما يسمى بدورة حياة النظم وسيتم التطرق لمراحل ومكونات نظم المعلومات.

أولاً: مراحل نظم المعلومات

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

¹ فايز جمعة النجار، نظم المعلومات الإدارية منظور إداري، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الثانية، 2009، ص81.

² عادل بن عطاء الله، دور جودة نظم المعلومات في تحقيق ميزة تنافسية للمؤسسة الاقتصادية، دراسة حالة مؤسسة كوندور للإلكترونيات-برج بوعريبيج، أطروحة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة دكتوراه علوم في العلوم الاقتصادية، تخصص إقتصاد وتسيير المؤسسة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر-بسكرة-الجزائر، 2018/2019، ص ص (19-20).

³ فايز جمعة النجار، مرجع سابق، ص81.

الفصل الأول: الإطار النظري و المفاهيمي لجودة نظم المعلومات و الميزة التنافسية

1. **مرحلة تحليل النظم:** تتضمن مرحلة تحليل النظم حزمة من الأنشطة المتكاملة التي تبدأ بتحليل إحتياجات المستفيدين وتحديد أهداف النظام الجديد ومواصفاته وحدود والقيود التي يعمل في إطارها.
2. **مرحلة تصميم النظام:** أثناء هذه العملية يتم دراسة مشروع نظام المعلومات بصورة عامة، ثم بصورة أكثر دقة لمكونات الملفات وقواعد المعطيات وإحتياجات المستخدمين من المعلومات ثم تتم كتابة البرامج المتعلقة بتسييرها، فهذه المرحلة هي مرحلة تحليل وتصميم نظام المعلومات.
3. **مرحلة مباشرة النظام في العمل:** عادة ما تكون هذه المرحلة قصيرة الأجل، ويمكن أن تبدأ قبل مرحلة الإنتاج، فهي في البداية تتمثل في وضع تنظيم بإنطلاق عمل نظام المعلومات.
4. **مرحل تشغيل النظام:** بعد إنتهاء التنظيم يبدأ عمله، ويتقدم شيئاً فشيئاً مع الزمن بعدما أجريت عليه عدة تحولات وتغييرات منها الصيانة التي ساهمت في تمديد حياته وتحسينه، ففي حالة ما إذا كان النظام معقداً ، فإن مرحلة إنتاجه قد تطول مدتها ¹.

ثانياً: مكونات نظم المعلومات

قصد بمكونات النظام الأجزاء المادية للنظام والتي تضمن قيام النظام بوظائفه وتتضمن هذه الأجزاء كل من الأجهزة، وسائل التخزين البرامج، قاعدة المعلومات، إجراء التشغيل والأفراد وستتم توضيح هذه الأجزاء كالاتي:

1. **الأجهزة:** وتكنولوجيات معلومات واتصالات بمختلف أنواعها، سواء كانت حواسيب مناسبة، ومدخلات إلكترونية أو ضوئية ليزيرية، أو أجهزة ومعدات اتصال ليث المعلومات إلى المواقع المطلوبة.
2. **وسائل حفظ وتخزين البيانات:** البيانات والمعلومات المطلوب إدخاله في نظام المعلومات، المتوفرة في الوثائق وفي مصادر المعلومات المختلفة، حيث تقوم البرمجيات والنظم والأساليب الفنية المذكورة بمعالجتها وتخزينها وتأمين إسترجاعها، عن طريق الطاقات البشرية المدربة لذلك ومن الجدير بالذكر أن مثل هذه البيانات والمعلومات تمثل مدخلات النظام.²

¹ بن عمر الجبارية وآخرون، دور نظم المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية دراسة تطبيقية في مؤسستي موبيليس وديجي ، وكالتي ولاية الوادي ، مذكرة تخرج تدخل ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماستر علوم التسيير ، تخصص ادارة أعمال كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الشهيد حمى لخضر الوادي ، 2022 صص(17-18).

² عامر إبراهيم قندلجي، إيمان فاضل السامرائي، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها، الوراق للنشر والتوزيع، الأردن، الطبعة الأولى، 2009، ص70.

الفصل الأول: الإطار النظري و المفاهيمي لجودة نظم المعلومات و الميزة التنافسية

3. **معالجة البيانات:** وتعني الأنشطة التي تتولى تحويل المدخلات إلى مخرجات، بمعنى العمليات الحسابية والمنطقية لمعالجة البيانات وتحويلها إلى معلومات.¹
4. **إجراءات التشغيل:** تتحول المدخلات إلى مخرجات عن طريق العمليات التحويلية التي قد تكون في شكل آلة أو إنسان أو حاسب آلي أو مهام تؤدي بواسطة أعضاء المؤسسة.²
5. **العنصر البشري (الأفراد):** القوى والعناصر البشرية (Manpower)، المؤهلة والمدربة، لتنفيذ النشاطات المختلفة، كذلك فإن العناصر البشرية هذه تكون بمستويات وكفاءات مختلفة، حسب طبيعة النظام ووظائفه.³
6. **التغذية المرتدة:** وهي عبارة عن ردود الأفعال الإيجابية والسلبية عن مخرجات النظام، حيث تقتضي عملية ضبط النظام وجود رقابة على جميع عناصره والتي يعبر عنها بالتغذية المرتدة، ويمكن التأكد من جودة مخرجات النظام من خلال مقارنة المخرجات بمعايير محددة مسبقاً للأداء ثم تغذية النظام بنتائج هذه المقارنة.⁴

المطلب الثالث: وظائف وأهداف نظم المعلومات

إن نظام المعلومات الفعال هو الذي يسعى إلى تحقيق عدة أهداف من خلال الوظائف التي يقوم بها.

أولاً: وظائف نظم المعلومات

هناك أربعة وظائف رئيسية لنظم المعلومات تتمثل فيما يلي:

1. **وظيفة تجميع معلومات:** تجمع المعلومات من مختلف المصادر الداخلية والخارجية التي تدخل في صورتها الأولية، ثم يتم تحويلها إلى قسم المعالجة.⁵
2. **توفير المعلومات:** بتوفير البيانات الملائمة والمناسبة للمخططين والباحثين ومتخذي القرار في الوقت المطلوب والمناسب وبدرجة عالية من الدقة.

¹ سعيد البطوطي، مرجع سابق، ص 86.

² خالد قاشي، نظام المعلومات التسويقية-مدخل إتخاذ القرار، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، 2018، ص 34.

³ عامر إبراهيم قنديلجي، إيمان فاضل السامرائي، مرجع سابق، ص 70.

⁴ سعيد البطوطي، مرجع سابق، ص 86.

⁵ عصام الدين مصطفى صالح، إقتصاديات تكنولوجيا المعلومات والإعلان الإلكتروني في عصر العولمة في المجتمعات العربية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2020، ص 232.

الفصل الأول: الإطار النظري و المفاهيمي لجودة نظم المعلومات و الميزة التنافسية

3. وظيفة توثيق المعلومات: توثيق المعلومات ومعالجتها بواسطة الحاسوب وتقنيات المعلومات الأخرى ووضع نظام مناسب للتخزين والمعالجة والإسترجاع.
4. تحديث المعلومات: تهيئة وتقديم أحدث المعلومات التي تساعد في تطوير البيئة الأساسية للمؤسسة أو المنظمة الوحيدة الإقتصادية عن طريق مساعدة الباحثين في إنجاز الدراسات والبحوث.
5. تنسيق المعلومات: تنسيق الجهود والتعاون مع النظم الأخرى ذات الأهداف المشتركة.
6. التدريب بالمعلومات: تدريب وتوعية المستفيدين من خدمات النظام على الإستخدام الأمثل للمعلومات.¹
7. تشغيل المعلومات: وفيها يتم معالجة المعلومات من خلال عملية فرزها والتخلي عن غير المفيد منها أو المكرر ثم إخضاعها للعمليات والتحويلات المطلوبة للحصول على معطيات ذات معنى أما جاهزة للإستعمال أو بإدخالها ضمن عمليات أخرى حسب نوع الإستعمال والتقنية المطبقة.
8. تخزين المعلومات: يعني إدارة عمليات التخزين من أجل التحديث والإستدعاء فنظرا لتطور المعلومات وتأثير الزمن عليها فهناك مقاييس درجة الرضا عن النظام فيشير إلى قدرته على توفير إحتياجات المستخدمين من المعلومات والذي يمكن أن ينعكس في تحسين مستوي الأداء الناتج عن إستخدام تلك المعلومات في إتخاذ القرارات.²
9. إخراج المعلومات: فهدف أنظمة المعلومات الرئيس هو إنتاج المعلومات المناسبة للإستخدام على أشكال مختلفة، إذ تنقل المعلومات بمختلف أشكالها إلى معلومات بمختلف أنواعها، من خلال وحدات الإخراج .
10. السيطرة على الأداء: وهنا يتوجب على نظام المعلومات إنتاج تغذية راجعة أو عكسية حول وحدات الإدخال والإخراج والسيطرة عليها من خلال مراجعة التغذية وتقويمها لتحديد فيما إذا كان النظام قادراً على تحقيق الإنجاز بحسب المعايير الموضوعية.³

¹ شعيب، محمد عبد المنعم، إدارة المستشفيات منظور تطبيقي الإدارة المعاصرة نظم المعلومات نظم إقتصاديات الصحة نظم الإدارة الموقفية، دار

النشر للجامعات، القاهرة، مصر، الجزء التاسع، 2014، ص ص 19-20.

² عصام الدين مصطفى صالح، مرجع سابق، ص 232.

³ حيدر شاكر البرزنجي، محمود حسن جمعة، مرجع سابق، ص ص 65-66.

الفصل الأول: الإطار النظري و المفاهيمي لجودة نظم المعلومات و الميزة التنافسية

ثانيا: أهداف نظم المعلومات

هناك مجموعة من الأهداف لنظم المعلومات في المؤسسة ونذكر أهمها:

1. تخفيض التكاليف وزيادة مبالغ السيولة النقدية.
2. الترشيح المنطقي المبني على التخطيط السليم للإستثمارات المستقبلية لتفادي المخاطر المتوقعة إذ تمكن هذه النظم من توفير الأسس العلمية للتخطيط والرقابة على أعمال المنظمة.
3. تساعد على القيام بأبحاث ودراسات لتقديم منتجات أو خدمات جديدة مواكبة للمستجدات والتطورات الحاصلة في البيئة.
4. تحفيز العاملين للإبداع في المهام وتحقيق الرضى الوظيفي والولاء التنظيمي لديهم وذلك بتوفير المعلومات اللازمة بالمواصفات المطلوبة في الوقت المحدد لتساعد متخذي القرار من إختيار القرار الأفضل من الخيارات المتاحة من قبل نظام المعلومات.¹
5. إيجاد حقول تجريبية في العمل للبحث عن التطورات وتحديد المشاكل الجوهرية وتحويلها من خلال تكنولوجيا المعلومات.
6. مواجهة الأزمات وذلك من خلال تكثيف الإتصالات والرصد من خلال إستخدام الأدوات التكنولوجية الحديثة.²
7. إن نظام المعلومات يظهر من خلال غاياته التي يؤديها ونهاياته التي يتوصل إليها، وهي الرقابة والمتابعة، التنسيق والإتصال، المساعدة على إتخاذ القرار.³

¹ ليلي عبد اللطيف محمد، جمال هداش محمد، مرجع سابق، ص ص29-30.

² أيمن عبد الله فكري، مرجع سابق، ص ص29-30.

³ خالد أحمد علي محمود، تنمية الموارد البشرية عبر تطوير القيادة وتكنولوجيا المعلومات، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، الطبعة الأولى، 2019، ص115.

الفصل الأول: الإطار النظري و المفاهيمي لجودة نظم المعلومات و الميزة التنافسية

المطلب الرابع: مصادر ومعوقات نظم المعلومات

أصبحت نظم المعلومات وتكنولوجياتها تلعب دورا رئيسيا وحاكما لبقاء أي منظمة، سواء كانت عامة أو خاصة، ونجاحها في أداء أعمالها بفعالية وكفاءة وجودة عالية، وتحتاج لمصادر لمعلوماتها تلجأ إليها لتتزوّد بالبيانات التي تحتاجها وتواجه تحديات عديدة في ظل بيئة متغيرة ومعقدة مليئة بالتحديات.

أولا: مصادر نظم المعلومات:

تقوم نظم المعلومات بتمويل المسيرين بالمعلومات اللازمة في الوقت المناسب وليضمن ذلك عليه أن يهتم بالمحيط الذي يعتبر الوسط الذي يلجأ إليه لكي يتزوّد منه البيانات التي يحتاج إليها والتي يقوم بمعالجتها وفق متطلبات ورغبات المسير.

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

1. البيئة الداخلية: مصدرها يكون من داخل المؤسسة كالتقارير المنتظمة، وغير المنتظمة التي تعدها

الإدارات المختلفة بكمية كبيرة من المعلومات الطويلة والمتوسطة والقصيرة الأجل يمكن استخدامها في تجميع المعلومات إضافة إلى هنا تجد مصدرا إضافيا للمعلومات ممثلا في العمال حيث يقدمون معلومات بطريقة غير رسمية، فالمحادثة غير الرسمية مع العمال خلال فترة الراحة عن السياسات والمعدات الجديدة أو القديمة يمكن أن تقدم معلومات جيدة ومفيدة، كما لا ننسى المعلومات التي توفرها المحاسبة التحليلية وهي معلومات داخلية جد هامة تعتمد عليها المؤسسة في التسيير والإدارة.

2. البيئة الخارجية: وهي معلومات تأتي من خارج المؤسسة ويمكن الحصول عليها من خلال عملية

شراء المعلومات من خارج المؤسسة وهي عملية متكررة وضرورية مثل المعلومات التي تتحصل المؤسسة من مكاتب البحوث والدراسات.. إلخ النشرات وهي تلك المعلومات التي تتحصل عليها المؤسسات عن طريق الإنترنت في مجلات أو جرائد متخصصة.¹

¹ محمد عبد الله شاهين محمد، مرجع سابق، ص 108.

الفصل الأول: الإطار النظري و المفاهيمي لجودة نظم المعلومات و الميزة التنافسية

ثانيا: معوقات نظم المعلومات

تظهر المعوقات التي تمنع أو تحد من قدرة المؤسسة على التحكم المرن بالتخطيط لبناء نظم المعلومات أو تطويرها ومنها ما يلي:¹

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

ففي بعض الاحيان لا تكون إستراتيجية نظم المعلومات واضحة إلا بعد أن يتم انجازها من الصعب التنبؤ بطريقة تطوير نظم المعلومات جديدة للمعلومات وقد جرت العادة ان يجد المستخدمون إستخدامات جديدة وتحسينات للنظام لا يمكن لمعد النظام أن يتصورها مبدئيا ونتيجة لذلك فإنه يجب أن تتم مراجعة خطط نظم المعلومات دوريا كما يجب أن يكون النظام مرنا وقابلا للتطوير.

2. ضمان التناغم مع خطط المؤسسة وأهدافها :

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

3. بناء النظم:

تتطلب النظم عادة عمليات معقدة لإنشائها وبالتالي فإنها تحتاج إلى سنوات لبناء وصعوبة بناء هذه النظم هو أحد الأسباب التي تتطلب الإشراف المباشرة من الإدارة العليا.

4. الحفاظ على أداء النظام للإستمرارية في دعم المطلوب:

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

¹ بن عمر الجبارية ، بن عمر عقيلة، و آخرون، مرجع سابق ، ص ص18-19.

الفصل الأول: الإطار النظري و المفاهيمي لجودة نظم المعلومات و الميزة التنافسية

المبحث الثالث: جودة نظم المعلومات

العقود الثلاثة الأخيرة شهدت إهتماما كبيرا في الكثير من الأقطار بإنشاء نظم معلومات، وعلى الرغم من أن أقطار كثيرة تجمع معلومات عن نظمها فإن المعلومات غالبا ما تنتهي في شكل كتاب سنوي إحصائي، لا تدخل بياناته في ممارسة الوظائف الإدارية، ومع تدني مستوى الخبرة في التعامل مع نظم المعلومات مما حد من فعاليته، لذا فإن لدرجة جودة نظام المعلومات دور هام وفعال في عملية إتخاذ القرارات وفي مدى نجاحها أو فشلها.

المطلب الأول ماهية الجودة

يعد علم إدارة الجودة في العصر الحالي من العلوم الإدارية الهامة التي تسهم في بناء المؤسسات وتحديد أهدافها، حيث أن مصطلح الجودة أصبح عاملا أساسيا في تقييم المؤسسات وتحديد مستواها لذلك أصبح من المهم أن تقوم المؤسسات بتطبيق مفهوم الجودة في شتى المجالات.

أولاً: مفهوم الجودة

- **التعريف الأول:** "لقد عرف Gyna&Juran الجودة على أنها رضا الزبون **Quality is Satisfaction** أو الملاءمة للاستعمال. وقد بدأ هذا التعريف بتحديد من هو الزبون معتبرا إياه أي فرد تأثر بالسلعة أو العملية."¹
- **التعريف الثاني:** "عرف قاموس "أكسفورد Oxford" الجودة بأنها درجة التميز والأفضلية."²
- **التعريف الثالث:** "الجودة هي قدرة المنتج أو الخدمة على تلبية إحتياجات مستخدمين بأقل تكلفة."³ وهي مجموع ميزات وخصائص المنتج أو الخدمة التي تؤثر على قدرته على تلبية الإحتياجات المعلنة أو الضمنية."⁴

¹ رعد الصرن، إدارة الجودة الشاملة مدخل الوظائف والأدوات، دار رسلان للطباعة والنشر والتوزيع، دمشق، سوريا، 2016 ص17.

² بلية لحبيب، إدارة الجودة الشاملة، المفهوم-الأساسيات-شروط التطبيق، الأكاديمية الحديثة للكتاب الجامعي، القاهرة مصر، 2019، ص9.

³Frédéric CANARD, **Management de la Qualité**, Gualino éditeur, Lextenso éditions-Paris-2009,P2.

⁴ Ran Baden Hellard, **Total Quality in Construction Projects achieving Profitability with customer satisfaction**, Published by Thomas Telford services Ltd, Thomas Telford, London, First Published 1993, P5.

الفصل الأول: الإطار النظري و المفاهيمي لجودة نظم المعلومات و الميزة التنافسية

- **التعريف الرابع:** "يعرف المفهوم التقليدي للجودة على أنها مجموعة من الصفات والخصائص التي يجب أن تتوفر في المنتج وبما يتطابق مع صفات وخصائص وضعت لهذا المنتج سابقا وفي معظم الأحيان فإن هذه الخصائص والصفات تتحدد من قبل المنتج ووفقا لظروفه وموارده وإنتاجاته الإنتاجية."
- **التعريف الخامس:** "يعرف المفهوم الحديث الجودة بأنها مجموعة من الصفات والخصائص والمعايير التي يجب أن تتوفر في المنتج وبما يتطابق مع ويلبي رغبات وتفضيلات المستهلك¹".
- ومن هنا نستنتج: "أن الجودة هي مجموعة من الخصائص والميزات الواجب توفرها في منتج ما او خدمة ما بصورة تمكن من تلبية إحتياجات ومتطلبات ورغبات المستهلكين."

ثانيا: خصائص الجودة

للجودة عدة خصائص تميزها، أهمها:

1. **فائقة:** حيث أن الجودة تعني التفوق.
 2. **قائمة على المنتج:** التعامل مع اختلاف خصائص المنتج وجودتها.
 3. **قائمة على المستخدم:** قدرة المنتج على إرضاء توقعات ورغبات الزبائن.
 4. **قائمة على التصنيع:** تعني الجودة مطابقة لمواصفات تصميم المنتج.
 5. **قائمة على القيمة:** فالمنتج الأكثر جودة يلبي حاجة الزبائن بالسعر الملائم.
- ويعتبر توفير خصائص الجودة، وتلبية إحتياجات الزبائن أمرا حيويا، ليس فقط بين الشركة وغيرها بل أيضا ضمن الشركة نفسها، ففي بعض الشركات يتوفر في كل قسم سلسلة من الموردين ومن الزبائن، ويؤدي الخلل في أي جزء من هذه السلسلة لحدوث مضاعفات، مما يتسبب بالمزيد من الأخطاء والمشاكل في كل مرحلة تالية من العمل، ومن أهم الإجراءات لمعالجة هذا الوضع ما يعرف بضبط الجودة **Quality Control**، وهو يعتبر أحد إجراءات قياس الجودة من الداخل².

¹ شرف الدين زديرة، دور إدارة الجودة الشاملة في تحسين جودة خدمات المؤسسات الإستشفائية دراسة حالة عينة من المؤسسات الإستشفائية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في علوم التسيير، تخصص مناجمات المنظمات، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2017، ص4.

² غواري مليكة، خدمات الرعاية الصحية في المؤسسات الإستشفائية، دار اليازوري العلمية للنشر، عمان، الأردن، 2016، ص ص24-25.

الفصل الأول: الإطار النظري و المفاهيمي لجودة نظم المعلومات و الميزة التنافسية

ثالثاً: أهمية الجودة

إن للجودة أهمية كبيرة سواء على مستوى المستهلكين أو مستوى المؤسسات على إختلاف أنشطتها أو على المستوى القومي، حيث أنها تمثل أحد أهم العوامل الأساسية التي تحدد الطلب على منتجات المؤسسة، ويمكن تناول هذه الأهمية في عدة جوانب أهمها:

1. سمعة المنظمة Company's Reputation

تستمد المنظمة شهرتها من مستوى جودة تنتج منتجاتها، ويتضح ذلك من خلال العلاقات التي تربط المنظمة مع المجهزين وخبرة العاملين ومهاراتهم، ومحاولة تقديم منتجات تلبي رغبات وحاجات زبائن المنظمة. فإذا ما كانت منتجات المنظمة ذات جودة منخفضة فيمكن تحسين هذه الجودة لكي تحقق المنظمة الشهرة والسمعة الواسعة والتي تمكنها من التنافس مع المنظمات الأخرى في الصناعة أو القطاع الذي تنتمي إليه المنظمة.¹

2. المسؤولية القانونية عن المنتج Product Liability

يجب أن تهتم المنظمة بالمسؤولية القانونية التي قد تتحملها نتيجة التصميم الخاطئ للسلعة أو نتيجة إنجاز العامل غير الماهر فالمحاكم عادة تطلب استجواب كل شخص في سلعة التوزيع والمسؤول عن المنتج التالف الذي يسبب إضراراً في الصحة العامة ليخضع للمسائلة قانونياً عن كل أدى يحصل نتيجة استخدام المنتج.²

3. التطبيقات الدولية The International Applications

إن التغيرات السياسية والإقتصادية ستؤثر في كيفية وتوقيت تبادل المنتجات إلى درجة كبيرة في سوق دولي تنافسي، وفي عصر المعلومات والعولمة، تكتسب الجودة أهمية متميزة إذ تسعى كل من المؤسسة والمجتمع إلى تحقيقها بهدف التمكن من تحقيق المنافسة العالمية وتحسين الاقتصاد بشكل عام و التوغل في الأسواق العالمية، فكلما انخفض مستوى الجودة في منتجات المؤسسة أدى ذلك إلى إلحاق الضرر بأرباحها.³

¹قاسم نايف علوان المحياوي، إدارة الجودة في الخدمات مفاهيم وعمليات وتطبيقات، دار الشروق للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2006، عمان الأردن، ص32.

² هاشم فوزي دباس العبادي، يوسف حجيم سلطان الطائي، التعليم الجامعي من منظور إداري قراءات وبحوث، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2014، ص157.

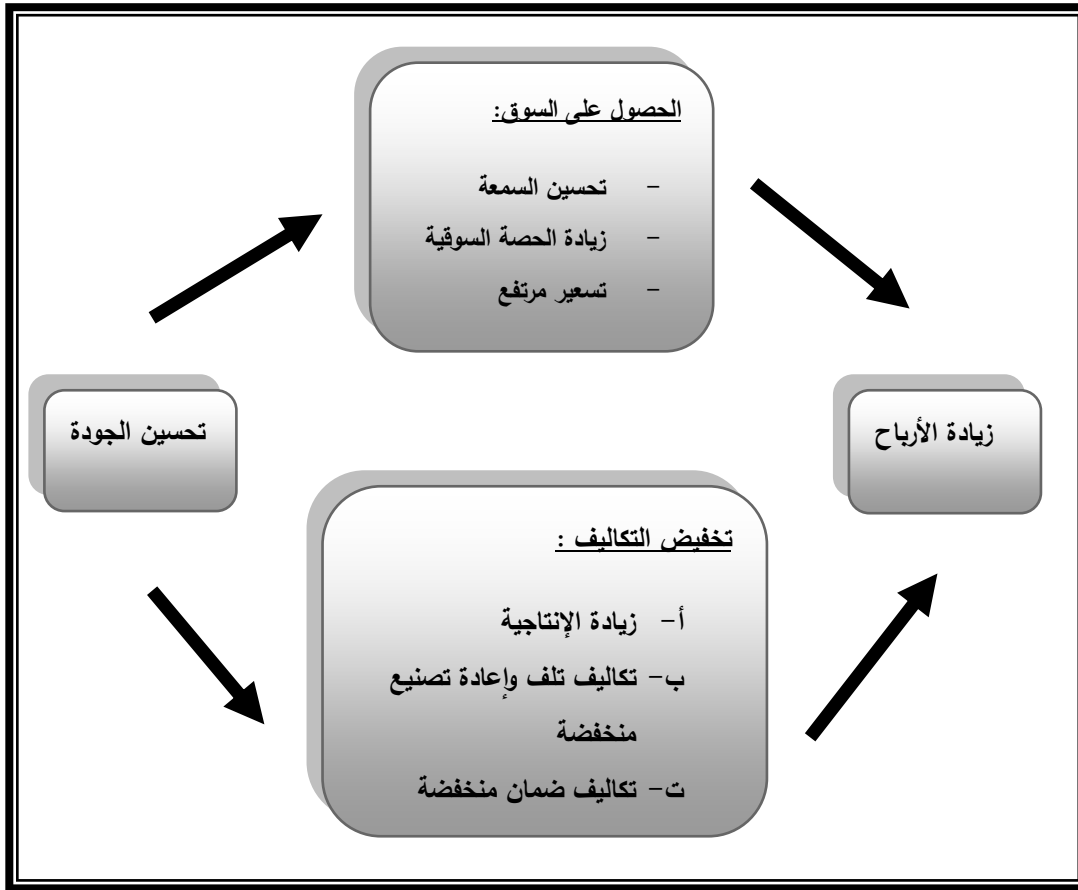
³ غواري مليكة، مرجع سابق، ص20.

الفصل الأول: الإطار النظري و المفاهيمي لجودة نظم المعلومات و الميزة التنافسية

4. التكاليف والحصة السوقية Market Share & Costs

الجودة المضمونة يمكن أن تقود إلى زيادة الحصة السوقية وتوفير التكاليف وكلاهما يؤثران في الربحية وبذات الطريقة فإن تحسين الموثوقية **Reliab ility** والمطابقة للمواصفات يعني الحد الأدنى من العيوب وتقليص التكاليف الخدمية، ويبين الشكل رقم (01) أن تحسين الجودة يمكن أن يقود إلى زيادة الحصة السوقية وبالنتيجة تحسين سمعة المنشأة وزيادة حجم المبيعات وحرية في التسعير مما يؤثر على الربحية وبذات الطريقة يؤثر تحسين الجودة في تخفيض التكاليف الناتج عن زيادة الإنتاجية وتقليل التلف وتكاليف إعادة التصنيع وتكاليف ضمان المنتجات بعد بيعها.¹

الشكل رقم 01: فوائد تحسين الجودة



المصدر: حيدر علي المسعودي، مرجع سابق، ص32.

¹ حيدر علي المسعودي، إدارة تكاليف الجودة إستراتيجيا، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2012، ص31.

الفصل الأول: الإطار النظري و المفاهيمي لجودة نظم المعلومات و الميزة التنافسية

وهناك تأثيرات جانبية للجودة الرديئة في المنظمة وهي:¹

- فقدان العمل **Work Loss**

تؤدي الجودة الرديئة للمنتجات أو الخدمات إلى خسارة المنظمة وفقدانها القدرة على الاستمرار فعادة تؤثر في سمعة الشركة، وتؤدي إلى تشويه صورتها في ذهن الزبون **Customer** وتناقص حصتها السوقية **Market share loss** وترك مجال العمل.

- المسؤولية عن الأخطاء المحتملة **AccountabilityErrorProbable**

هناك جانب مهم يتعلق برداءة الجودة يختص بالمسؤولية المالية للمنظمة عن أية أخطاء تحدث نتيجة الإصابات أو الحوادث الناجمة عن استخدام منتجات معينة، سواء كان هذا راجعاً إلى التصميم الرديء أو إلى رداءة الصناعة لذلك ظهرت جماعات حماية المستهلك، زيادة على العديد من المنظمات الرسمية وغير الرسمية المحلية منها والعالمية والتي تهتم بشؤون الجودة ومن ذلك تنشيط عمل المنظمة الدولية للتوحيد القياسي **ISO**.

- الإنتاجية **Productivity**

الجودة لها صلة وثيقة بالإنتاجية، بل إن هناك رأياً يقول بأنهما وجهان العملة واحدة، حيث أن المحافظة على الجودة وصيانتها يؤديان إلى تأثير إيجابي في الإنتاجية وبالمقابل فإن الجودة الرديئة تؤثر في الإنتاجية وذلك من خلال الاستخدام غير الكفوء لموارد الإنتاج.

- التكاليف **The Costs**

تؤدي الجودة الرديئة إلى زيادة أنواع معينة من التكاليف التي تتحملها المنظمة، خاصة تلك التكاليف المتعلقة بالوحدات المعيبة، وتكاليف إعادة الإنتاج وتكاليف الفحص وغيرها، وعليه فقد دعا "تاكوشي" **Taguchi** المنظمات الإنتاجية إلى اعتماد مبدأ الجودة باتجاه الهدف إذ أشار إلى أن الهدف يمثل القيمة التي تحدد خصائص جودة المنتج، وكلما إبتعدت الخصائص المتحققة عن قيمة الهدف إزدادت الكلف غير المرغوب فيها **Unwelcome Costs** وذلك لإبتعاد المنتج عن المتطلبات الأساس للمستهلك، وتمثل هذه التكاليف

¹ مؤيد الفضل، وآخرون، نظم إدارة الجودة في المنظمات الإنتاجية والخدمية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2008، ص ص65-66.

الفصل الأول: الإطار النظري و المفاهيمي لجودة نظم المعلومات و الميزة التنافسية

خسارة الجودة **Quality Loss** وقد عرفها **Taguchi** بأنها "الخسارة التي يفرضها المنتج على المجتمع وذلك نتيجة الانحراف في خصائص الجودة عن قيمة الهدف.

رابعاً: أهداف الجودة

بشكل عام هناك نوعان من أهداف الجودة وهما:

1. **أهداف تخدم ضبط الجودة:** وهي التي تتعلق بالمعايير التي ترغب المؤسسة في المحافظة عليها حيث تصاغ هذه المعايير على مستوى المؤسسة ككل، وذلك بإستخدام متطلبات ذات مستوى أدنى تتعلق بصفات مميزة مثل الأمان وإرضاء العملاء... الخ.¹
2. **أهداف تحسين الجودة:** وهي غالباً ما تنحصر في الحد من الأخطاء وتطوير منتجات وخدمات جديدة ترضي العملاء بفعالية أكبر.

ومن هنا يمكن تصنيف أهداف الجودة بنوعيتها إلى خمس فئات هي:

- أهداف الأداء الخارجي للمؤسسة ويتضمن الأسواق والبيئة والمجتمع.
- أهداف أداء المنتج أو الخدمة وتناول حاجات العملاء والمنافسة.
- أهداف العمليات وتناول مقدرة العمليات وفعاليتها وقابليتها للضبط.
- أهداف الأداء الداخلي وتتناول مقدرة المؤسسة وفعاليتها ومدى إستجابتها للتغيرات ومحيط العمل.
- أهداف الأداء للعاملين وتتناول المهارات والقدرات والتحفيز وتطوير العاملين.²

¹ العابد هوارى، إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتحسين أداء الموارد البشرية في الإدارة المحلية دراسة حالة-ولاية أدرار، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية، تخصص إدارة الموارد البشرية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2015، ص25.

² قاسم نايف علوان المحيوي، مرجع سابق، ص38.

الفصل الأول: الإطار النظري و المفاهيمي لجودة نظم المعلومات و الميزة التنافسية

المطلب الثاني: مفهوم جودة نظم المعلومات

تشكل جودة نظام المعلومات القاعدة التي تركز وتبنى عليه إدارة نظم المعلومات في المنظمة، فلضمان السير الحسن والفعال لنظام المعلومات يجب النظر إلى جودته وتحسينها باستمرار .

أولاً: تعريف جودة نظم المعلومات

يعتبر مفهوم جودة نظم المعلومات مفهوما شائكا ومتشعبا نظرا للإختلافات الموجودة حوله، ولا يوجد ضبط واضح وشامل لهذا المفهوم.

1. التعريف الأول: "تعرف جودة نظم المعلومات بأنه المقياس الذي يبين قدرة هذه النظم على إنتاج

المخرجات التي تتفق مع المعلومات المطلوبة من متخذي القرارات."¹

2. التعريف الثاني: "تعرف جودة نظم المعلومات بأنها المقياس الذي يبين قدرة هذه النظم على إنتاج

المخرجات التي تتفق مع المعلومات المطلوبة من متخذي القرار."²

3. التعريف الثالث: "حدد **Delone and Mclean** جودة نظم المعلومات من خلال النجاح الذي يحققه النظام،

ووضع لذلك مجموعة من المؤشرات والمعايير لقياس هذا النجاح."³

ومن هنا نستنتج: "أن جودة نظم المعلومات هي مجموعة من المزايا والخصائص التي تتعلق بتعلق بنظام

المعلومات التي تضمن له الفعالية والكفاءة في تحقيق النجاح، والوصول إلى تلبية وإشباع حاجات المستخدم

للنظام."

¹ حمزة الهادي العربي كشلاف، جودة نظم المعلومات الإدارية وأثرها على أداء العاملين في شركة الواحة لإنتاج النفط، مجلة القرطاس، العدد السابع فبراير 2020، ص430.

² بلال خلف السكارنة، المشاريع الصغيرة والريادية، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الأردن، 2006، ص10.

³ WILLIAM H Delone, EPHRAIM R McLean, **Information Systems Success The Quest for The Dependent Variable**, Information Systems Research, 3, (1), USA,P60.

الفصل الأول: الإطار النظري و المفاهيمي لجودة نظم المعلومات و الميزة التنافسية

ثانيا: مكونات جودة نظم المعلومات

هناك عدة مكونات أساسية يمكن من خلالها قياس جودة نظم المعلومات، وهي:

1. جودة تقنية النظام:

تستخدم جودة تقنية النظام لقياس جودة معلومات النظام نفسها سواء البرامج او الأجهزة، وهي أداء من نظام يشير إلى مدى جودة الأجهزة والبرامج والسياسات وإجراءات نظم المعلومات التي يمكن أن توفر معلومات عن إحتياجات المستخدم وفي الوقت نفسه فإن جودة النظام هي مقياس لمعالجة نظام المعلومات نفسه ، يتم قياس جودة النظام بشكل شخصي من قبل المستخدم.¹

وأیضا جودة تقنية النظام هي الخصائص المرغوبة لنظام المعلومات نفسه الذي ينتج المعلومات، أيضا جودة تقنية النظام هي الخصائص المرغوبة لنظام المعلومات، سهولة الإستخدام، ومرونة النظام والموثوقية، وحالة التعلم، وكذلك الحدس، والتطور ووقت الإستجابة.²

تتضمن تقنية نظام المعلومات مجموعة من العناصر الأساسية، نذكر منها:

- **الأجهزة والمعدات:** وهي العنصر المادي في تقنية النظام، وتتكون من أجهزة وعتاد يتعلق بتكنولوجيا المعلومات، كأجهزة الكمبيوتر الكوابل أجهزة المودم، أجهزة النسخ والطباعة، الألياف وغيرها، وتهتم هذه الأجهزة والمعدات أساسا بمعالجة البيانات ونقل المعلومات وحمايتها وجعلها متاحة للمستخدمين.³
- **البرمجيات Softwares:** تعني برامج الحاسوب التي تعمل على تشغيل وإدارة المكونات المادية، وهي عبارة عن مجموعة من التعليمات أو التوجيهات المنطقية غير الملموسة التي توجه الحاسب لإنجاز مهام معينة، وتسمى مجموعة التعليمات التوجيهات ببرنامج الحاسب.⁴
- **شبكات الإتصال:** هي مجموعة أجهزة إتصال مرتبطة فيما بينها عن طريق دعائم توصل، تمكن من تسيير نظم معلومات أكثر تعقيدا وتسمح بوصول فوري وسريع للمعلومات ونتائج معالجتها، وقد ساعدت على تحقيق فوائد عديدة أهمها:

¹Gregorius Paulus Tahu, Anikynesti, Academic Information System in Higher Education: Applicatingdelone and Mclean Model, Journal of contemporary Issues in Business and Government, Vol 27, No 01, 2021, P(2847).

²Ali BkhitJaafreh, Évaluation Information System Success: Applied Delone and Mclean Information system success Model in Content Banking System in KSA, international review of management and Business Research, Vol 06, Issue 02, 2017, P (832).

³عادل بن عطاء الله، مرجع سابق، ص 46.

⁴ولد براهيم وهيبه، دور تكنولوجيا المعلومات في تحقيق إدارة الجودة الشاملة، معارف مجلة علمية محكمة ، العدد 20، 2016، ص 329.

الفصل الأول: الإطار النظري و المفاهيمي لجودة نظم المعلومات و الميزة التنافسية

- أ. تخفيض الوقت من خلال الإتصال المباشر والسهولة في الحصول على المعلومات.
- ب. مرونة أكبر في الأداء والتخفيف من القيود الناتجة عن تباعد وحدات المؤسسة.
- ت. التكامل والتنسيق بين مختلف وظائف ووحدات المؤسسة.
- ث. تقاسم الملفات حيث يستفيد عدة مسؤولين من الموارد المشتركة لإنشاء، إضافة، إلغاء، والإطلاع على الملفات.
- ج. تقاسم البرامج والوثائق وتدعيم العمل الجماعي والمساهمة في حل المشاكل المشتركة.¹
- وتوجد ثلاثة أنواع رئيسية لهذه الشبكات:

- **الشبكة المحلية:** تدعي أجهزة الحاسوب المرتبطة ببعضها في منطقة جغرافية واحدة بشبكة منطقة محلية، أو شبكة محلية بإختصار تعود ملكية هذه الشبكات عادة إلى شركة واحدة تكون مكاتبها في نفس الموقع .
- **الشبكة الإقليمية:** الشبكة الإقليمية هي شبكة تربط بين عدة شبكات موجودة في مناطق متباعدة جغرافياً، تمتد الشبكات الإقليمية ضمن مدينة أو دولة أو قارة أو حتى عبر الكرة الأرضية، تتم عملية وصل الشبكات الصغيرة ببعضها من خلالها بنية إتصالات بإمكان شركات الإتصالات مثل Mercury أو British Telecom القيام بتزويد خدمة الربط الإقليمي المطلوب لقاء أجر محدد.
- **الشبكة المتوسطة:** يربط هذا النوع من الشبكات مجموعة مباني مؤسسة والتي قد تتواجد في نطاق أو منطقة جغرافية محددة تمتد إلى حوالي ثمانين كيلو متراً، وتعتبر هذه الشبكة أكبر من الشبكة المحلية وأصغر من الشبكة الإقليمية، وعادة تربط بين مجموعة شبكات محلية مع بعضها لتكوين هذه الشبكة، وتتمثل الخاصية الأساسية لهذا النوع من الشبكات في إمتلاكها بواسطة إرسال تشبه حافلتين ذوات إتجاه وحيد تكون كل الحواسيب مربوطة بهما، ومثال ذلك ما هو معمول به في نظام مراقبة بطاقات النقل على المترو.²

¹محمد الزعبي، وأحمد ملكاوي، أثر خصائص نظم المعلومات الإدارية على إبداع العاملين في البنوك التجارية الأردنية في قطاع الشمال، مجلة جامعة النجاح للأبحاث (العلوم الإنسانية) المجلد 29، العدد 3، 2015، ص 414.

²عطاء الله عمر، تكنولوجيا شبكة الأنترنت والتجارة الإلكترونية وتأثيرها على أنظمة المعلومات المحاسبية دراسة حالة الجزائر، أطروحة مقدمة لإستكمال متطلبات نيل شهادة الدكتوراه علوم، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الحاج لخضر باتنة 1، 2017، ص ص 8-9.

الفصل الأول: الإطار النظري و المفاهيمي لجودة نظم المعلومات و الميزة التنافسية

ومن حيث أهم التطبيقات لهذه الشبكات نجد ثلاث أنواع لا يمكن لأي نظام الإستغناء عنهم:

- **الأنترنت:** هي شبكة واسعة الإمتداد وترتبط بملايين الشبكات دون اعتبار للحدود الجغرافية وتعرف بالشبكة الدولية للمعلومات، وهي مكونة من مجموعة من الحواسيب في أماكن مختلفة من العالم التي تتصل ببعضها البعض باستخدام لغة مشتركة (بروتوكول محدد) لتسهيل الإستفادة من خدماتها المتمثلة في البريد الإلكتروني، نقل الملفات...¹
- **الأنترانات:** هي شبكة إتصال داخلية أو محلية خاصة بمؤسسة ما فقط، وهي تطبيق لخصائص شبكة الأنترنت في محيط صغير وهو المؤسسة، ولا يمكن الدخول إلى محتوياتها إلا من داخل المؤسسة وبالتالي الأنترانات هي شبكة المؤسسة وتحتوي على معلومات منتقاة تهم المؤسسة والعامل وبطبيعة الحال فإن استعمال الأنترانات داخل المؤسسة سوف يطور عملية الإتصال التنظيمي ويساعد على إتخاذ القرارات ويعزز العمل الجماعي، ونجد في الأنترانات على سبيل المثال لا الحصر جريدة المؤسسة وهذا ما يجنب المؤسسة عوائق النسخ والطباعة والوقت وهذا ما يجعل العمال في إطلاع دائم على المستجدات في ما يتعلق بحياة المؤسسة ويفتح لهم باب الحوار. كما يمكن عرض نشرة المؤسسة على الأنترانات في شكل فيديو من عشرة 10 دقائق كل يوم.²
- **الإكسترنات:** هي عبارة عن شبكات أنترانت داخلية توسعت وامتدت خدماتها إلى مستخدمين خارجيين مخولين من خارج المؤسسة بأن يكون لهم وصول وإستخدام محدد إلى شبكات المؤسسة الداخلية. والإكسترنات مفيدة مثلا للربط بين المؤسسة والمجهزين، أو الزبائن، أو الشركاء.³

2. جودة البيانات: البيانات هي التمثيل الأساسي للحقائق والملاحظات التي تتم معالجتها لتوفير المعلومات،⁴ وجودة البيانات هي أكثر من مجرد دقة البيانات وإكمالها وإتساقها، بل هي عملية ضرورية

¹ أمينة قدايفة، أثر تكنولوجيا المعلومات على المزيج التسويقي دراسة حالة عينة من المؤسسات الإقتصادية الجزائرية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الإقتصادية، تخصص الإدارة التسويقية، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوقرة بومرداس، 2014، ص51.

² بلعربي عادل عبد الرحمان، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الإتصال داخل مركب GL4/z دراسة ميدانية بمركب أرزيو، رسالة لنيل شهادة الماجستير ، تخصص دراسة الجماعات والمؤسسات، كلية العلوم الإجتماعية، جامعة وهران ، 2013، ص 39.

³ أمينة قدايفة، مرجع سابق ، ص 54.

⁴Irv Englander, *The architecture of computer Hardware System software andNetworking*, published willet, Fourth edition, USA, 2009, P(01).

الفصل الأول: الإطار النظري و المفاهيمي لجودة نظم المعلومات و الميزة التنافسية

من أجل تحديد جميع خصائص صحة البيانات وكيفية التأكد من صحتها، والبيانات كما هو معروف هي المادة الخام للمعلومات، فإذا كانت المادة الخام للمعلومات غير جيدة سنحصل بالتأكد على معلومات غير جيدة، وستبنى عليها قرارات سوف تكون بإحتمال كبير خاطئة، وبالتالي ضروري لأي نظام معلومات أن تكون البيانات جيدة، وتكون هذه الأخيرة جيدة إذا ما كانت دقيقة ومكتملة وأيضاً متسقة، أي ذات صلة بموضوعها، كما تكون مرتبطة إرتباطاً صحيحاً، بزمنها، موثوقاً فيها، ويمكن فهمها وأيضاً يسهل التعامل معها لإستخلاص معلومات منها، ويتضمن بعد جودة البيانات مجموعة من المؤشرات منها: الدقة، الإكتمال، الإتساق، التكاملية، التوقيت والحدثة، العرض المحكم والمتسق، الموضوعية وصلتها بالموضوع، أمن البيانات¹.

3. جودة المعلومات: هي درجة المعلومات التي تمثل الواقع، وتتحدد بقدرتها على تحفيز متخذي القرارات لإتخاذ قرارات أكثر فاعلية، وتتحدد هذه الجودة بثلاثة عوامل أساسية هي: فائدة المعلومات **Utility** **information** ، ودرجة الرضا عن المعلومات **information satisfaction** وقلّة الأخطاء والتحيز **Errors & Bias**، وهنا نتأكد لنا جودة البيانات **Data Quality** ، التي يشار إليها على أنها تابع لكمية الخطأ في البيانات، فإذا كانت البيانات دقيقة تماماً فإن جودتها تكون عالية، أما إذا احتوت كمية من الخطأ فإن جودتها تكون رديئة.²

4. جودة الخدمة: في الأصل إقتصر مفهوم جودة الخدمة على درجة التناقض بين توقعات العملاء المعيارية للخدمة وتصوراتهم عن الخدمة المقدمة.³

¹ نسرين بابكر إدريس، قياس جودة البيانات في قواعد البيانات، مذكرة ماجستير في علوم الحاسوب، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، السودان، 2014، ص 07.

² رعد الصرن، عوامل قياس الجودة في نظم المعلومات المطبقة في شركات الاتصالات، مجلة جامعة دمشق للعلوم الإقتصادية والقانونية، سوريا، المجلد 29، العدد 01، 2013، ص ص 123-124.

³Awsal-okaily, and others, **Measuring Success of Accounting Information System : Applying The Delone and Mclean Model At The organizational Level**, Journal of Theoretical and Applied Information Technology, Vol 98, No 14, 2020, P (2700).

الفصل الأول: الإطار النظري و المفاهيمي لجودة نظم المعلومات و الميزة التنافسية

ثالثاً: أهمية جودة نظم المعلومات

يمكن لنظم المعلومات المصممة بطريقة جيدة أن تضيف قيمة للمؤسسة من خلال الأمور الآتية:

1. تحسين الإنتاجية وتقليل التكلفة.
2. زيادة الكفاءة والفعالية من خلال تقديم معلومات وبيانات دقيقة.
3. المشاركة في المعرفة، وذلك من خلال مشاركة عدد كبير من الموظفين للمعلومات والبيانات في مكاتب عدة في مؤسسة واحدة.
4. تحسين وتطوير أداء وفعالية عمليات سلسلة العرض.
5. تحسين نظام التدقيق الداخلي حيث تتم حماية النظام والمنظمة من مشاكل عديدة.
6. تحسين القدرة علي اتخاذ القرارات¹.

المطلب الثالث: أبعاد جودة نظم المعلومات وأهدافها.

نظراً لأهمية جودة نظم المعلومات في حياة الشركات المعاصرة جرت زيادة الإتجاه نحو نظم المعلومات، ودراسة عوامل قياس الجودة في نظم المعلومات وأبعادها لضمان تدفق المعلومات من الشركة وإليها بالشكل المناسب والكمية المناسبة، والوقت المناسب والجودة الملائمة، فهي أصبحت تشكل المسار الذي يساعدها على الحياة والبقاء والإستمرار في دنيا الأعمال.

أولاً: أبعاد جودة نظم المعلومات

ستعتمد أبعاد جودة نظم المعلومات كما يلي:

1. **التكيف:** قدرة النظام على التكيف وفقاً لظروف ومتطلبات المستخدمين، وتشير إلى قدرة النظام على تعديل مكوناته ووظائفه ونشاطاته وتكامله مع النظم الأخرى، بشكل يستجيب لظروف بيئة العمل الداخلية والخارجية وبما يمكنه من الإستجابة لمتطلبات المستخدمين الداخليين والخارجيين².

¹ حمزة الهادي العربي كشلاف، مرجع سابق، ص431.

² أبو الغنم، خالد محمد عبد العزيز، جودة نظم المعلومات وأثرها في المرونة الإستراتيجية: دراسة ميدانية على شركات السياحة والسفر السعودية العاملة بمدينة جدة، مجلة العلوم الإدارية والإقتصادية، المجلد 9، العدد1، أكتوبر 2015، ص92.

الفصل الأول: الإطار النظري و المفاهيمي لجودة نظم المعلومات و الميزة التنافسية

2. **الجاهزية:** قدرة تجهيزات وتسهيلات نظم المعلومات على البقاء في حالة تمكنها من إنجاز وظيفتها بالشكل المطلوب ضمن ظروف محددة وبافتراض توافر جميع الموارد المطلوبة، حيث تمكن هذه القدرة نظام المعلومات على توفير المعلومات للمستخدمين إمكانية الوصول للمعلومات وإسترجاعها والحصول على الدعم المعلوماتي من خلال إنجاز متطلبات المستخدم بشكل مستمر.
3. **الموثوقية:** تمثل نجاح النظام في إنجاز الأهداف التي وضع من أجلها بدقة وبشكل يعتمد عليه خلال مدة زمنية معينة، وتعد هذه الموثوقية أداة هامة لأبعاد جودة نظم المعلومات ، فهي تهدف إلى إيجاد أسباب الإخفاق في إيصال المعلومات، ومعرفة السبب الذي أدى إلى هذا الإخفاق، أي زيادة إمكانية المقاومة لمنع حدوث أي خطأ، أو إخفاق أثناء إيصال المعلومات إلى مستخدميها.¹
4. **وقت الإستجابة:** قدرة النظام على الإستجابة لطلب المستخدم في الوقت المناسب وتمثل تمتع مكونات نظام المعلومات (برمجيات وأدوات وشبكات وإنترنت وإجراءات وأفراد) بخصائص ذات جودة عالية تمكنها من العمل على تزويد المستخدمين للمعلومات في الوقت، والمكان والشكل المناسب، وتقديم دعم وحلول لمشكلات المستخدمين تتواءم مع إحتياجاتهم وتوقعاتهم، وبما يحقق المنفعة المرجوة من النظام. تمثل قدرة النظام على الإستجابة لإحتياجات المستخدم في الوقت المناسب تحت مختلف الظروف مثل وقت الطلب، أو كمية البيانات، وهذا يعتمد على خصائص مكونات النظام مثل سرعة المعالجة، وسعة التخزين، وسعة الأنترنت، وقدرة النظام على إجابة عدد كبير من المستخدمين بشكل متزامن.
5. **سهولة الإستخدام:** إلى أي مدى نظام المعلومات عملي وسهل وملائم للإستخدام ويتضمن مدى سهولة التعامل معها، أو تذكر كيفية التعامل معها، ومدى تكرار الخطأ من قبل المستخدم عند إستخدام النظام أكثر من مرة وبالتالي رضا المستخدم عن نظام المعلومات.²

¹ رعد الصرن، مرجع سابق، ص ص127-131.

² أبو الغنم، خالد محمد عبد العزيز، مرجع سابق، ص ص92-93.

الفصل الأول: الإطار النظري و المفاهيمي لجودة نظم المعلومات و الميزة التنافسية

ثانيا: أهداف جودة نظم المعلومات

يتمثل الهدف العام لجودة نظم المعلومات في تكوين نظم معلومات إداري شمولي وناجح في المنظمة يساعد متخذي القرارات على تزويدهم بمعلومات ذات جودة عالية تدعم قراراتهم، وبالتالي ينعكس أثر هذا القرار بالإيجاب في أداء منظماتهم، إن تخفيض الوقت الذي يقضيه موظفو نظم المعلومات في التخطيط والتطوير والمحافظة على النظم، فضلا عن تخفيض الوقت للمستخدمين للنظم في تعلم وإستخدام النظم.

1. تخفيض كلفة الإستثمار في تقنية المعلومات.
2. تحسين جودة المعلومات وتعزيز الكفاءة التشغيلية والقدرة التنافسية وتحسين الإدارة.
3. تطوير مصادر فريدة للمعلومات تدعم بذلك الحصول على ميزة تنافسية مستدامة.
4. دعم قرارات المنظمة، فكلما كانت مخرجات النظم جيدة كان القرار عالي الجودة.
5. جودة نظم المعلومات تساعد في الوصول لى الجودة الشاملة.
6. جودة نظم المعلومات هي إحدى أسبقيات نجاح نظم المعلومات، وبالتالي فهي تهدف إلى نجاح النظم.
7. تحسين إمكانية تحقيق فرص النجاح في العمال والتحسين المنظمي.¹

المطلب الرابع: تقويم جودة نظم المعلومات

تسعى المنظمات لتوظيف نظم المعلومات الجاهزة بالسوق لتسيير أنشطتها أو تطوير نظم معلومات خاصة بالمنظمة تهدف من خلالها إلى تخفيض الكلفة، وزيادة الأرباح وتقديم خدمات أفضل للزبائن وتقديم معلومات أفضل للإدارة، وإكساب المنظمة الميزة التنافسية بالسوق وحتى لا تفشل المنظمات في عملية توظيف تقنية المعلومات في أعمالها لابد من عملية تقييم الأداء لتلك الأنظمة في المنظمات، لكي تواكب ما يتطلبه المستفيد والإدارة من تلك النظم وتترجم الأهداف إلى نتائج ملموسة على الواقع.

إهتم العديد من الباحثين بعملية تقويم أداء نظم المعلومات هو نموذج ديلون وماكلين، حيث قدم الباحثان بوضع نموذج الأول عام 1992 ثم قاما بتطوير هذا النموذج إلى نموذج مطور في عام 2002، ففي النموذج الأول إعتد الباحثان على ستة أبعاد متداخلة كمعايير لقياس فعالية نظم المعلومات وهي جودة النظام (System quality) وجودة المعلومات (Information quality) والإستخدام (Use) (ورضا المستفيد

¹ نوال محمود فياض فقها، مرجع سابق، ص26.

الفصل الأول: الإطار النظري و المفاهيمي لجودة نظم المعلومات و الميزة التنافسية

(UserSatisfaction)، وتأثير تلك الأبعاد على المستوى الفردي (Individuel Impact) وعلى مستوى (Organizational Impact) المنظمة بينما جاء النموذج المطور لهما في العام 2002 بنفس الأبعاد السابقة في النموذج الأول عام 1992 ولكن بإضافة بعد جديد يسبق الإستخدام (Intention to use) وهو الرغبة أو نية الإستخدام وأخيرا تم دمج بعدي التأثير الفردي وعلى مستوى المنظمة في بعد واحد أطلقا عليه صافي الفائدة أو المنفعة (net benefits).¹

المبحث الرابع: الإطار النظري للميزة التنافسية.

إن التحولات التي يشهدها العالم وكذا التحالفات الإقتصادية والتغيرات الكبيرة التي حدثت في البيئة الإقتصادية، كل هذا فرض على المؤسسات تحديات جديدة، مما أدى ذلك إلى ظهور ما يسمى بالميزة التنافسية التي أخذت مكانة هامة ضمن إهتمامات المتعاملين.

المطلب الأول: مفهوم التنافسية

تعتبر التنافسية إحدى إفرزات العولمة والتي تعني الإفتتاح على العالم ثقافيا وإقتصاديا وإداريا وسياسيا وتكنولوجيا، تتحدد تنافسية المؤسسة بمدى قدرتها على مواجهة التهديدات والتحديات البيئية، فهي تجعل المؤسسة في مركز تنافسي أفضل وتعطيها القدرة على البقاء والإستمرارية والنمو، وتظهر تنافسية المؤسسة من خلال الإستغلال الأمثل والتميز لقدرات المؤسسة وإمكاناتها في تدعيم مركزها التنافسي ومواجهة تحديات المنافسة.

أولاً: تعريف التنافسية

يصعب تقديم تعريف دقيق للتنافسية، بإعتبار هذه الأخيرة يكتنفها نوع من الغموض، ويعود ذلك إلى تلاف وجهات نظر وتجربة الممارسين في الميدان، وفيما يلي تعاريف مختلفة للتنافسية.

1. التعريف حسب عوامل التنافسية: "يركز معظم مدراء المؤسسات على ثلاثة عوامل وهي: السعر، الجودة والتكلفة، بناء على ذلك فإن التنافسية يمكن تعريفها أنها تقديم منتج ذو جودة عالية وسعر مقبول."

¹ محمد حميد عوض عفيف، غسان سعيد باجليدة، تقييم جودة نظم المعلومات المحاسبية المحوسبة بالسوق المحلي بمحافظة حضرموت (دراسة ميدانية)، مجلة القلم (علمية-دورية-محكمة)، السنة السادسة، العدد الثالث عشر، أبريل 2019، ص388.

الفصل الأول: الإطار النظري و المفاهيمي لجودة نظم المعلومات و الميزة التنافسية

2. **التعريف حسب السوق:** "أن التنافسية تقاس أداء المؤسسة في السوق مقارنة بنظيراتها، وذلك استناداً إلى تقويم حصة السوق النسبية."

3. **التنافسية كسلوك:** "ينظر للتنافسية من زوايا مختلفة، فهناك من يرى أنها قد يحول دون النمو في السوق، وهناك من يرى أنها محفز قوي يدفع نحو بذل المزيد من الجهد، قصد تحسين متواصل للأداء على كل المستويات، وعليه فإن التنافسية تخضع هنا لتقويم ذاتي من قبل الممارسين."¹

4. **تعريف منظمة التعاون الإقتصادي والتنمية (OCDE):** "يقصد بالتنافسية في نظرها أنها القدرة على إنتاج السلع والخدمات التي تواجه إختبار المزاومة الخارجية في الوقت الذي تحافظ فيه على توسيع الدخل المحلي الحقيقي، أو بمعنى آخر قدرة الدولة على زيادة حصصها في الأسواق المحلية والدولية."²

5. **التنافسية:** "هي الجهود والإجراءات والإبتكارات والضغوط وكافة الفعاليات الإدارية والتسويقية والإنتاجية والإبتكارية والتطويرية التي تمارسها المنظمات من أجل الحصول على شريحة أكبر ورقعة أكثر إتساعاً في الأسواق التي تهتم بها."³

ومن هنا نستنتج أن التنافسية: "هي القدرة على إنتاج السلع والخدمات التي تزود المستهلك بشكل أكثر كفاءة وفعالية من المنافسين الآخرين."

ثانياً: خصائص التنافسية

تتميز التنافسية ببعض الخصائص تتعلق بمفاهيمها المختلفة، وعناصرها وكذلك أطرافها المكونة لها، بالإضافة إلى العامل الزمني والديناميكي للتنافسية، وتتضمن الخصائص ما يلي:

1. **المفهوم النسبي للتنافسية:** يجب أن يقارن أداء المؤسسة بأحد المنافسين الرئيسيين، وقد ركزت عدة تعريفات على أداء الدولة في السوق العالمي، وبذلك لا تكون التنافسية أبداً مطلقة، ونحن نحتاج دائماً إلى مقياس لتحديد مستوى التنافسية.

¹ شنبى صورية، بن لخضر السعيد، تحقيق إستراتيجية التنمية المستدامة من خلال الميزة التنافسية للمؤسسة، مجلة البحوث الإدارية والإقتصادية، العدد2، جامعة المسيلة، الجزائر، 2017 ص ص 111-112.

² محمد بن براك الفوزان، المنافسة في المملكة العربية السعودية الأحكام والمبادئ، مكتبة القانون والإقتصاد، الطبعة الأولى 2015، الرياض، ص180.

³ سالم إلياس، التنافسية والميزة التنافسية في منظمات الأعمال، مجلة أبحاث ودراسات التنمية، المجلد 08، العدد 1، جوان 2021، ص233.

الفصل الأول: الإطار النظري و المفاهيمي لجودة نظم المعلومات و الميزة التنافسية

2. المفهوم الضيق والمفهوم الواسع للتنافسية: حسب المفهوم الضيق تعنى التنافسية مقارنة الأسعار أو التكاليف بين المؤسسات أو الدول، ووفقا للمفهوم الواسع فإنها تعني مقارنات غير سعرية العوامل كالرفاهية، مداخيل عناصر الإنتاج، وبعض أهداف الإقتصاد الكلي الأخرى (التضخم، البطالة، العملة).
3. الفاعلين المختلفين والإعتماد المتبادل ضمن التنافسية: من الضروري تضمين دور أصحاب المصلحة الآخرين في النقاش والتحليل، حينما يتعلق الأمر بالتنافسية مثل المؤسسات الحكومية والأكاديمية والمستهلكين والمجتمع والمؤسسات الدولية.. إلخ، والسؤال الرئيس هو تحديد إذا كانت السياسات تمكن من تحقيق التنافسية على مستوى المنشأة أو إذا كانت التنافسية على سبيل المثال في شكل مكاسب لإنتاجية المؤسسات الفردية تترجم إلى منافع لكل من الإقتصاد والمجتمع، تحدد الروابط بين مستوى المؤسسة أو الصناعة والمستوى الكلي للإقتصاد والمجتمع، ويجب النظر للتنافسية كنتيجة لتفاعلات داخل نظام معقد.
4. عامل الزمن والبعد الديناميكي للتنافسية: يمكن أن يحدد عامل الزمن نجاح أي عمل، وبما أن عامل الفترة الزمنية المطلوبة للخطة التعديلية والتي تتكون من جميع الأعمال اللازمة لتحقيق زيادة في التنافسية، تختلف من منافس إلى آخر، فإن أية مقارنات للأداء تصبح مشوهة إذا لم يؤخذ هذا العامل بعين الإعتبار، علاوة على ذلك، فإن مؤشر التنافسية الذي يبدو سلبيا في الأمد القصير، يمكن أن يكون إيجابيا في الأمد الطويل، أما من حيث المستوى الوطني، فلا يجب أن ننظر إلى التنافسية كميزة قصيرة المدى، هناك خاصية مهمة جدا للتنافسية، وهي بعدها الديناميكي، فمهما كان المستوى الذي ينظر إليه من حيث (المنطقة البلد والمؤسسة.. إلخ)، فإن المقدرة على التكيف مع التغيرات هي التي تحدد مستوى وصفة التنافسية، لذلك يجب أن يقوم تحليل التنافسية على أساس أنها عملية، وليس كحالة منفردة وساكنة فقط¹.

¹ عادل بن عطاء الله، مرجع سابق، ص ص54-55.

الفصل الأول: الإطار النظري و المفاهيمي لجودة نظم المعلومات و الميزة التنافسية

ثالثا: أنواع التنافسية

تميز العديد من الكتابات بين عدة أنواع من التنافسية هي:

1. **تنافسية التكلفة أو السعر:** فالبلد ذو التكاليف الأرخص يتمكن من تصدير السلع إلى الأسواق الخارجية بصورة أفضل، ويدخل هنا أثر سعر الصرف .
2. **التنافسية غير السعرية:** بإعتبار أن حدود التنافسية معرفة بالعديد من العوامل غير التقنية وغير السعرية، فإن بعض الكتاب يتكلمون عن المكونات غير السعرية في التنافسية.
3. **التنافسية النوعية:** وتشمل بالإضافة إلى النوعية والملائمة عنصر الإبداع التكنولوجي، فالبلد ذو المنتجات المبتكرة وذات النوعية الجيدة، والأكثر ملائمة للمستهلك وحيث المؤسسات المصدرة ذات السمعة الحسنة في السوق، يتمكن من تصدير سلعة حتى ولو كانت أعلى سعر من سلع منافسة.
4. **التنافسية التقنية:** حيث تتنافس المشروعات من خلال النوعية في صناعات عالية التقنية. ويميز تقرير التنافسية الكونية للمنتدى الإقتصادي العالمي WEF 2000 التنافسية الظرفية أو الجارية ودليلها CCI وتركز على مناخ الأعمال وعمليات المؤسسات وإستراتيجياته وتحتوي على عناصر مثل: التزويد التكلفة النوعية والحصة من السوق إلخ.... وبين التنافسية المستدامة و دليلها GCI ، وتركز على الإبداع التكنولوجي ورأس المال البشري والفكري وتحتوي على عناصر، مثل التعليم ورأس المال البشري والإنتاجية، مؤسسات البحث والتطوير الطاقة الإبداعية، الوضع المؤسسي، وقوى السوق¹.

رابعا: أهداف التنافسية

وتهدف التنافسية إلى تحقيق عدة أهداف أهمها:

1. تؤدي التنافسية إلى تطوير المنتجات.
2. الحفاظ على نصيب المؤسسة في السوق .
3. تحسين ربحية المؤسسة.

¹ محمد هاني، إدارة وتنظيم وتطوير الأعمال قياس الأداء المتوازن، دار المعزز للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان الأردن ، 2014، ص ص 201-202.

الفصل الأول: الإطار النظري و المفاهيمي لجودة نظم المعلومات و الميزة التنافسية

4. زيادة القدرة على مواجهة المنافسة في الأسواق المحلية والدولية¹.

خامسا: قياس التنافسية

إن قياس تنافسية المنظمة يعتمد على مجموعة من المؤشرات تتمثل في الربحية، التكلفة الإنتاجية والحصة السوقية، وفيما يلي تفصيل ذلك :

1. الربحية:

تشكل الربحية مؤشرا كافيا على التنافسية الحالية للمنظمة، لكن لا بد من أن تكون هذه الربحية بشكل متصاعد وقابل للإستمرار، من أجل ضمان بقاء المؤسسة في السوق، وهنا تجدر الإشارة إلى أن الربحية لوحدها لا تكفي بل لا بد من تطبيق معايير الجودة التي أصبحت ضرورة ملحة، تفرضها الظروف الدولية خاصة مع إتساع ساحة المنافسة المحتدة.²

2. تكلفة الصنع:

تمثل تكلفة الصنع بالمقارنة مع تكلفة المنافسين مؤشرا على تنافسية المنظمة في فرع نشاط ذي إنتاج متجانس، مالم يكن ضعف التكلفة على حساب الربحية المستقبلية للمنظمة، ويمكن لتكلفة وحدة العمل أن تمثل بديلا جيدا عن تكلفة الصنع المتوسطة عندما تكون تكلفة اليد العاملة تشكل النسبة الأكبر من التكلفة الإجمالية.³

¹ شرقاوي آسيا، تعزيز القدرة التنافسية للمؤسسة من خلال نظام المعلومات التسويقية-دراسة حالة مؤسسة: دليس فود كومباني، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم التجارية، تخصص تسويق، كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، 2010، ص10.

² عمر بلجازية، أثر الإستراتيجية التنافسية في الأداء الإستراتيجي للمؤسسة-دراسة ميدانية لشركات الإتصالات في الجزائر، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة-الجزائر، 2018، ص35.

³ سالم إلياس، مرجع سابق، ص 234.

الفصل الأول: الإطار النظري و المفاهيمي لجودة نظم المعلومات و الميزة التنافسية

3. الإنتاجية

يعد المشروع تنافسيا إذا كانت الإنتاجية الكلية للعوامل فيه متساوية أعلى منها لدى المشروعات الأجنبية المزاخمة لها، أو كان مستوى تكاليف الوحدة بالمتوسط يساوي أو يقل عن مستوى تكاليف الوحدة للمزاحمين الأجانب.¹

4. الحصة من السوق

تعرف الحصة السوقية بأنها مجموع مبيعات المنظمة من علامة معينة مقسومة على مجموع مبيعات المنظمات الأخرى لنفس السلعة وبمختلف العلامات الصحن، 1998 صفحة فهي تعبر عن النسبة بين سوق المنظمة وحصة السوق الكلية أو حصة سوق المنافس الأحسن أداء.

تعتبر الحصة السوقية من أهم وأوضح مؤشرات تنافسية المنظمة، فإذا كانت المنظمة تمتلك أكبر حصة من السوق فإنها تنافسية ورائدة، أما إذا كانت حصتها السوقية منخفضة فنقول أن تنافسية المنظمة ضعيفة (ويتوقف ذلك على الظروف التي تنشط فيها المنظمة).

من الممكن لمنظمة ما أن تكون مريحة ومستحوذة على جزء هام من السوق الداخلية بدون أن يكون تنافسيا على المستوى الدولي بسبب الإجراءات الحمائية للسوق المحلية تجاه التجارة الدولية، كما يمكن للمنظمة الوطنية أن تكون ذات ربحية آنية ولكنها غير قادرة على الاحتفاظ بالمنافسة تجاه تحرير التجارة أو بسبب أقول السوق ، لذلك ينبغي مقارنة تكاليف المشروع مع تكاليف منافسيه الدوليين.

وعندما يكون هناك حالة توازن تعظم المنافع ضمن قطاع نشاط ما ذي إنتاج متجانس، فإنه كلما كانت التكلفة الحدية للمنظمة ضعيفة بالمقارنة بتكاليف المنافسين، كلما كانت حصته من السوق أكبر وكانت المنظمة أكثر ربحية مع افتراض تساوي الأمور الأخرى، فالحصة من السوق تترجم إذن المزايا في الإنتاجية أو في تكلفة عوامل الإنتاج.²

¹ عمر بلجازية، مرجع سابق، ص35.

² سالم إلياس، مرجع سابق، ص ص 234-235.

الفصل الأول: الإطار النظري و المفاهيمي لجودة نظم المعلومات و الميزة التنافسية

المطلب الثاني: ماهية الميزة التنافسية

إن التحولات التي يشهدها العالم وكذا التحالفات الإقتصادية، والتغيرات الكبيرة التي حدثت في البيئة الإقتصادية كل هذا فرض على المؤسسات تحديات جديدة مما أدى ذلك إلى ظهور ما يسمى بالميزة التنافسية التي أخذت مكانة هامة ضمن إهتمامات المتعاملين.

أولاً: مفهوم الميزة التنافسية

إن مفهوم الميزة التنافسية يحوز على مكانة هامة في مجال إدارة الأعمال، فهي بمثابة العنصر الرئيسي الذي يقدم فرصة جوهرية لتحقيق الربحية.

1. عرفها (Lynch) مع (Fahey) الميزة التنافسية هي "قدرة المنظمة على خلق شيء منفرد ومختلف عن بقية المنافسين" (Lynch)، "وهي أي شيء يميز المنظمة تمييزاً ايجابياً عن منافسيها في نظر المستخدمين النهائيين لمنتجاتها" (Fahey).

2. عرفها (Lei & Pitts) الميزة التنافسية هي "استغلال المنظمة لنقاط قوتها الداخلية في أداء الأنشطة الخاصة بها بحيث تخلق قيمة لا يستطيع بقية المنافسون تحقيقها في أدائهم لأنشطتهم".

3. ويعطي (MacMillan & Tampoe) تعريفاً مطلقاً للميزة التنافسية في تركيزهم على نتائجها النهائية، "فهي الوسيلة التي تستطيع المنظمة من خلالها الفوز في منافستها مع الآخرين".¹

4. حدد (حيدر) مفهوم الميزة التنافسية "بأنها قدرة المنظمة على خلق قيمة فريدة او مميزة للزبائن في سوق محددة ولمدة طويلة نسبياً تابعة من الاستراتيجيات المعتمدة فيها لما تمتلكه من موارد يصعب على المنافسين الحاليين أو المرتقبين تقليدها أو تطوير سماتها للاستفادة منها لتكلفتها المرتفعة أو صعوبة معرفة مقوماتها وأسرارها".²

¹ محي الدين القطب، الخيار الإستراتيجي وأثره في تحقيق الميزة التنافسية، دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع، الطبعة الاولى، عمان الأردن، 2012، ص 80.

² سبا موسى، طعيمة السيميران، أثر بناء الجدارات الوظيفية في تحقيق الميزة التنافسية لمنظمات الأعمال، دار امجد للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2020، ص 40.

الفصل الأول: الإطار النظري و المفاهيمي لجودة نظم المعلومات و الميزة التنافسية

- مما تقدم يمكن تعريف الميزة التنافسية بأنها: "الموقع الفريد طويل الأمد الذي تطوره المنظمة من خلال أداء أنشطتها بشكل مميز وفعال وإستغلال نقاط قوتها الداخلية بإتجاه تقديم منافع قيمة فائقة لزيائنها، لا يستطيع منافسوها تقديمها."

ثانيا: خصائص الميزة التنافسية

من أجل إمتلاك المؤسسة لميزة تنافسية ذات فعالية يجب عليها توفير الخصائص التالية:

1. تبنى على الإختلافات والتباين بين الشركة ومنافسيها وليس على تشابه.
2. يتم بناءها على المدى الطويل، بإعتبارها تختص بالفرص المستقبلية.¹
3. منفردة ومختلفة بذاتها ودرجة كبيرة تسمح بتحقيق مزايا ومنافع، حاسمة، أي تعطي الأسبقية والتفوق على المنافس؛
4. الإستمرارية، بمعنى يمكن أن تستمر خلال الزمن.
5. إمكانية الدفاع عنها، أي يصعب على المنافس محاكاتها أو إلغائها.

وإستنادا لما سبق أيضا فإن الميزة التنافسية لأي مؤسسة تنتج عن طريق تبنيتها لعدة عوامل أهمها: براءة الإختراع، المعرفة، الشهرة، الكلفة وسهولة التكيف...إلخ، كما نلمس من صفات الميزة التنافسية أنها تعتبر نسبية بمعنى أنها تتحقق بالمقارنة وليست مطلقة، إضافة إلى أنها تؤدي إلى تحقيق التفوق والأفضلية على المنافسين، كما أنها تتبع من داخل المؤسسة وتحقق قيمة لها، وهي تنعكس في كفاءة أداء المؤسسة لأنشطتها أو في قيمة ما تقدم للمشتريين أو كلاهما.²

¹ هلاي الوليد، الأسس العامة لبناء المزايا التنافسية ودورها في خلق القيمة دراسة حالة: الشركة الجزائرية للهاتف النقال MOBILIS، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، تخصص علوم تجارية، كلية العلوم الإقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة محمد بوضياف المسيلة، 2009، ص25.

² حكيم بن جرور، عبد الحق بن تقات، تسويق العلاقات، مدخل لتعزيز علاقة المؤسسة بزيائنها في بيئة تنافسية، مركز الكتاب الأكاديمي، الطبعة الأولى، عمان الأردن، 2022، ص ص 186-187.

الفصل الأول: الإطار النظري و المفاهيمي لجودة نظم المعلومات و الميزة التنافسية

ثالثا: أهمية الميزة التنافسية

تعتبر الميزة التنافسية مفتاح لنجاح المؤسسات، ويمثل إمتلاكها هدفا إستراتيجيا تسعى جميع المؤسسات باختلاف أنواعها إلى تحقيقه في ظل التحديات التنافسية الشديدة للمناخ الإقتصادي، إذ تسعى المؤسسات إلى رفع كفاءة وفعالية أدائها التنافسي ، وكذا محاولة التصدي لحاجات العملاء، وكسب رضاهم ووفائهم لمنتجات المؤسسة، وتتجسد أهمية إمتلاك ميزة تنافسية للمؤسسة من خلال:

1. خلق قيمة للعملاء لتلبي إحتياجاتهم وتضمن ولاءهم، وتدعم وتحسن سمعة وصورة المؤسسة في أذهانهم.
2. تحقيق التميز الإستراتيجي على المنافسين في السلع والخدمات المقدمة إلى العملاء، مع إمكانية التميز في الموارد والكفاءات والإستراتيجيات المنتهجة في ظل بيئة شديدة التنافسية.
3. تحقيق حصة سوقية للمؤسسة وكذا ربحية عالية للبقاء والإستمرار في السوق¹.
4. إمداد المؤسسة بنوع من التفوق النوعي والكمي وأفضلية على المؤسسات المماثلة وبالتالي فهي تتيح للمؤسسات تحقيق معايير عالية في الأداء بشكل عام.
5. المساهمة في التأثير الإيجابي عند المتعاملين وكسب معدلات عالية في معايير رضا المتعاملين، وبالتالي ضمان إستمراريتهم .
6. تتسم الميزة التنافسية عادة بالإستمرارية والتجدد وهذا ما يتيح للمؤسسات التطور والتقدم على المدى البعيد وملاحقة التغيرات الحادثة في العالم².
7. تمثل الميزة التنافسية مؤشرا إيجابيا على أن المنظمة في موقع قوي في السوق، من خلال حصولها على حصة سوقية أكبر من منافسيها، وبما يعني أنه سيكون لها زبائن أكثر رضاً وولاءة قياسا بالمنافسين، مما يجعل زبائنها أقل تعرضا لهجمات عروض هؤلاء المنافسين من جهة، وزيادة حجم المبيعات والأرباح من جهة أخرى.

¹ محمد بوظاعة، دور إستراتيجية المؤسسة في تحقيق الميزة التنافسية، مذكرة تخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، تخصص مناجمت المؤسسة، معهد العلوم الإقتصادية وعلوم التسيير، المركز الجامعي العربي بن مهدي أم البواقي، الجزائر، 2008، ص 88.

² رجب عبد الحميد حسنين، المكتبات الأكاديمية ودورها في إدارة رأس المال الفكري، دار العربي للنشر والتوزيع، 2022، القاهرة مصر، ص (119).

الفصل الأول: الإطار النظري و المفاهيمي لجودة نظم المعلومات و الميزة التنافسية

8. تمثل الميزة التنافسية معياراً مهماً للمنظمات الناجحة لأنها هي التي توجد نماذج جديدة للميزة التنافسية بإستمرار، طالما أن النماذج القديمة لها قد أصبحت معروفة ومتاحة بشكل واسع وأن المنافسين على علم تام بها.

9. تعد الميزة التنافسية عاملاً مهماً وجوهرياً لعمل المنظمات على إختلاف أنواعها وإنتاجها لأنها الأساس الذي تصاغ حوله الإستراتيجية التنافسية وتتفاعل سائر العوامل والمتغيرات لدعم الميزة التنافسية وإنبثاق الإستراتيجية الشاملة للمنظمة¹.

رابعاً: أهداف الميزة التنافسية

من أبرز الأهداف التي تحققها المؤسسة من إمتلاكها للميزة التنافسية هي:

1. إيجاد فرص تسويقية جديدة.
2. تكوين رؤية مستقبلية جديدة للأهداف التي تريد المؤسسة الوصول إليها والفرص الكبيرة التي ترغب إقتناصها.
3. دخول مجال تنافسي جديد كدخول سوق جديدة أو التعامل مع نوعية جديدة من العملاء أو نوعية جديدة من السلع والخدمات².
4. تقدم الميزة التنافسية المساهمة الأهم في نجاح الأعمال.
5. تقدم الميزة التنافسية الملائمة الفريدة بين موارد المؤسسة والفرص المتاحة في البيئة³.

¹ سعدون حمود، جثير الربيعاوي، حسين وليد حسين عباس، إدارة التسويق أسس ومفاهيم معاصرة، دار غيداء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الأردن، 2015، ص 561.

² نادية مخيمر عمر السيد، الحراك الأكاديمي الدولي لأعضاء هيئة التدريس مدخل لتحقيق الميزة التنافسية بالجامعات المصرية، المجلة التربوية لتعليم الكبار، كلية التربية، جامعة أسيوط، المجلد الرابع، العدد الأول، يناير 2022، ص 251.

³ حمزة بعلي، دور تكنولوجيا المعلومات المساندة لإدارة المعرفة في خلق ميزة تنافسية دراسة حالة: عينة من البنوك العاملة في ولاية عنابة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في علوم التسيير، تخصص إقتصاد تطبيقي وإدارة المنظمات، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2016، ص 99.

الفصل الأول: الإطار النظري و المفاهيمي لجودة نظم المعلومات و الميزة التنافسية

خامسا: مصادر الميزة التنافسية

تلعب الظروف المحيطة بالمؤسسة دورا كبيرا في التأثير على مصادر الميزة التنافسية وذلك بتغييرها بإستمرار، لكننا سوف نقتصر على الحديث على مصادر التنافسية التالية:

1. التكاليف: يمكن أن تكون مصدرا للميزة التنافسية في حالة ما إذا تمكنت المؤسسة من تقديم منتجات بشكل أكثر كفاءة وفعالية من حيث القدرة على التحكم في تكاليف الإنتاج مقارنة بباقي المنافسين من خلال خفض الأسعار.¹

2. الخدمة: من خلال قيام المؤسسة بتقديم خدمات مميزة لزيائنها مثل مؤسسة **Macdonald** للأطعمة الجاهزة.

3. التركيز: من خلال قيام المؤسسة بالتوجه نحو سوق مستهدف، وتركز جهودها في تحقيق ميزة تنافسية من خلال تلك السوق.

4. التكنولوجيا: استخدام الوسائل التكنولوجية المتطورة، بحيث تؤدي إلى تطوير مستويات مرتفعة من الأداء العالي للمؤسسة، والذي لا يستطيع المنافسون مجاراتها بتقديم خدماتهم.

5. النمو: ويعني قابلية المؤسسة على التوسيع والنمو في تقديم خدمات إلى أسواق جديدة، وهي أحد عوامل التفوق التنافسي .

6. الوقت والتسليم: يعتبر الوقت والتسليم مصدرا مهما لتحقيق الميزة التنافسية وخاصة عند تقديم خدمات جديدة إلى الأسواق.

7. الموقع الجغرافي: يعتبر الموقع الجغرافي المناسب مهما للميزة التنافسية بالنسبة للمؤسسة.

8. خبرة المؤسسات: تعتبر خبرة المؤسسة في مجال الإنتاج التسويقي، والتمويل ميزة تنافسية².

¹بويريحة معاذ، أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية، دراسة ميدانية بالشركة الإفريقية للزجاج-جيجل، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير تخصص تسيير الموارد البشرية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد الصديق بن يحيى جيجل، 2016، ص103.

² بن طيرش عطاء الله، تعزيز الميزة التنافسية للصادرات خارج المحروقات في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، تخصص تجارة دولية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أبي بكر بلقايد تلمسان، 2017، ص39-40.

الفصل الأول: الإطار النظري و المفاهيمي لجودة نظم المعلومات و الميزة التنافسية

9. **المعرفة:** إذا كانت المعرفة هي حصيلة أو رصيد خبرة و معلومات و تجارب ودراسات فرد أو مجموعة من الأفراد في وقت محدد، فإن هناك حتما حالة إنفجار في المعرفة حيث أصبحت هذه الأخيرة المورد الأكثر الأهمية في خلق الميزة التنافسية ومنه فإن المؤسسات الناجحة هي التي تخلق بشكل مسبق المعرفة الجديدة وتجسدها من خلال تكنولوجيا وأساليب و سلع، وخدمات جديدة.¹

10. **الجودة:** نتيجة للتغيرات السريعة والتطورات المتعاقبة، زاد إهتمام المنظمات بتلبية رغبات المستهلكين والحرص على رضاهم، إذ لم يعد السعر العامل المحرك لسلوك المستهلك، بل أصبحت الجودة والقيمة التي يسعى للحصول عليها هي الإهتمام الأول له فتحقيق المنظمة لمستويات عالية من الجودة في منتجاتها سيزيد من قيمة هذه المنتجات بالنسبة لعملائها، وسيتمكنها من فرض سعر أعلى لمنتجاتها مما يؤدي لتحقيق ميزة تنافسية للمنظمة، ويمكنها من البقاء والإستمرار.²

11. **الكفاءة:** تظهر كفاءة المؤسسة من خلال التحسين المستمر للوضع في السوق، والعمل على تقديم أكثر لإشباع حاجات ورغبات المستهلك لكسب رضاه ومن ثم ولأئه، حيث أن الموارد بما فيها المعارف تصبح قدرات عندما تتناسق وتتداخل فيما بينها في محتوى الأنشطة وتراكم هذه القدرات يتولد عنه كفاءات خاصة بالمؤسسة، وتنقسم الكفاءات إلى:

- **كفاءات فردية:** تتمثل في الخصائص التي يتميز بها كل فرد في المؤسسة، وهي تختلف حسب مناصب العمل وينظر إليها من خلال المردودية المحققة من العوامل الإنتاجية وتوجد كفاءات أساسية تتمثل في المعارف والمؤهلات التي تضمن الفعالية في العمل وتكتسب بالتعليم والتطوير.
- **كفاءات جماعية:** هي تلك المهارات والمعرفة الناتجة عن تداخل بين مجموعة الأنشطة للمؤسسة من خلال الإحتكاك الحاصل بين مؤيديه، وهي تسمح بإنشاء موارد جديدة للمؤسسة من خلال التطوير

¹ عبد الله أحمد عبد الله مصطفى، الهندسة القيمة ودورها في تحقيق الميزة التنافسية، دراسة ميدانية في مجموعة شركات جيا، بحث تكميلي إستيفاءا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في التكاليف والمحاسبة الإدارية، كلية الدراسات العليا، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، 2016، ص61.

² محمد شقراني، المسؤولية الإجتماعية ودورها في تحقيق الميزة التنافسية في منظمات الأعمال دراسة حالة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه الطور الثالث، علوم التسيير، تخصص إدارة المنظمات، كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة زيان عاشور الجلفة، 2019، ص210.

الفصل الأول: الإطار النظري و المفاهيمي لجودة نظم المعلومات و الميزة التنافسية

والتجديد بفضل المعرفة المتفاعلة فيما بينها المشكلة للكفاءات المحورية التي تعد أحد مصادر الميزة التنافسية¹.

12. الموارد البشرية: تعتبر الموارد البشرية المصدر الحقيقي لتكوين الميزة التنافسية للمؤسسة وتعزيزها لأن تحقيق التميز في أداء المؤسسة لن يستند على مجرد إمتلاكها للموارد الطبيعية أو التكنولوجية فحسب، بل يستند في المقام الأول على توفير نوعيات خاصة من الموارد البشرية التي تمتلك القدرة على تعظيم الإستفادة تلك الموارد، لهذا نجد أن الأفراد هم العنصر التنظيمي الوحيد القادر على إستيعاب المفاهيم والأفكار الجديدة التي تساعد على إستغلال الميراث، ومواجهة التحديات التي تفرضها الظروف التنافسية.²

سادسا: محددات الميزة التنافسية

تحدد الميزة التنافسية ببعدين هامين هما حجم الميزة التنافسية و نطاق التنافس.

1. حجم الميزة التنافسية: تتحقق للميزة التنافسية سمة الإستمرارية والحجم إذا أمكن للمؤسسة المحافظة على ميزة التكلفة الأقل أو تمييز المنتج في ظل المنافسة التي تواجهها، وتمر الميزة التنافسية بنفس دورة حياة المنتجات كما هو موضح في الشكل التالي³:

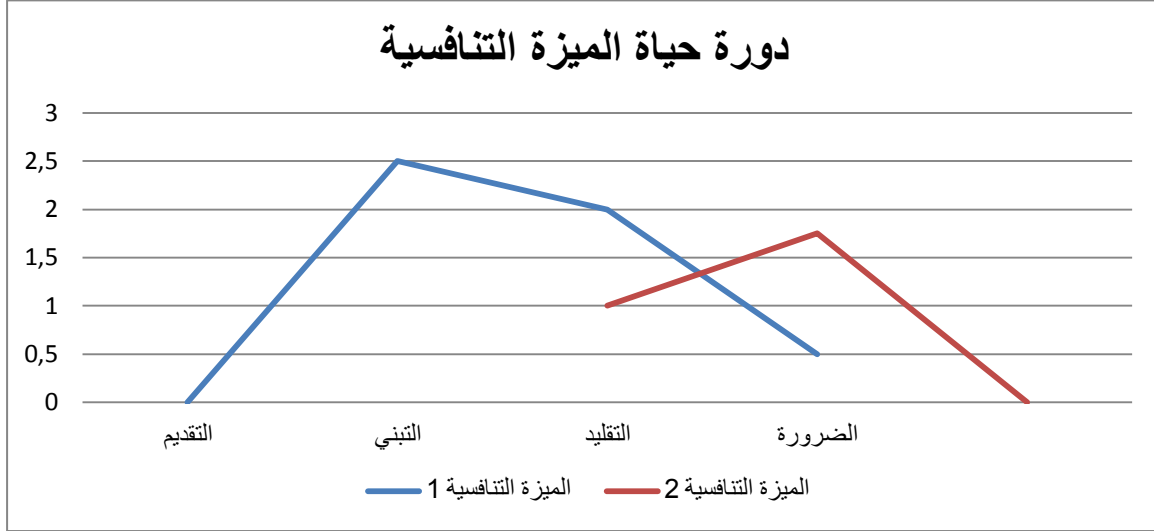
¹ الشيكور وريدة، إتجاهات الإدارة الإستراتيجية لتحقيق الميزة التنافسية وفقا لمعايير الأداء الإستراتيجي، دراسة حالة عينة من المؤسسات الجزائرية، أطروحة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على شهادة دكتوراه علوم في العلوم التجارية، تخصص تسويق، كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، 2021، ص105.

² جمال الدين محمد المرسي، الإدارة الإستراتيجية للموارد البشرية المدخل تحقيق ميزة تنافسية لمنظمة القرن الحادي والعشرين، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، مصر، 2003، ص23.

³ ميلود ناصر، قياس علاقة التسويق الداخلي بالعميل والميزة التنافسية دراسة حالة بنوك عمومية محلية بولاية مستغانم، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في علوم التسيير، تخصص علوم التسيير، كلية العلوم الإقتصادية التجارية وعلوم التسيير، جامعة عبد الحميد بن باديس-مستغانم، 2021، ص 10

الفصل الأول: الإطار النظري و المفاهيمي لجودة نظم المعلومات و الميزة التنافسية

الشكل رقم (02): دورة حياة الميزة التنافسية



المصدر: نبيل مرسي خليل، الميزة التنافسية في مجال الأعمال، الدار الجامعية الجديدة، مصر، 2003، ص86.

ونقصد بالإستمرار خلال الزمن هو أن للميزة التنافسية دورة حياة مثلها مثل المنتج كما تبينه وهذه المراحل متمثلة في:

- **مرحلة التقديم:** تعتبر أطول المراحل بالنسبة للمؤسسة المنشأة للميزة التنافسية، بإعتبارها تحتاج إلى الكثير من التفكير والإستعداد البشري المادي والمالي وتعرف عندها الميزة التنافسية مع مرور الزمن تزايداً أكثر فأكثر ويرجع ذلك إلى قبول تحظى به من طرف عدد متزايد من العملاء.¹
- **مرحلة التبني:** تعرف الميزة هنا إستقراراً نسبياً من حيث الإنتشار بإعتبار أن المنافسين بدأوا يركزون عليها .
- **مرحلة التقليد:** يتراجع حجم الميزة ونتجه شيئاً فشيئاً نحو الركود، لكون المنافسين قاموا بتقليد ميزة المؤسسة، وبالتالي تتراجع أسبقيتها عليها.²

¹ داوود عبد الله محمد عثمان، التخطيط الإستراتيجي ودوره في تحقيق الميزة التنافسية بالتطبيق على شركات الإتصالات العاملة بالسودان، بحث تكميلي لنيل درجة ماجستير العلوم في إدارة الأعمال، كلية الدراسات العليا، جامعة النيلين، 2017، ص59.

² ميلود ناصر، مرجع سابق، ص10.

الفصل الأول: الإطار النظري و المفاهيمي لجودة نظم المعلومات و الميزة التنافسية

- **مرحلة الضرورة:** تأتي هنا ضرورة تحسين وتطوير الميزة الحالية بشكل سريع، أو إنشاء ميزة جديدة على أسس تختلف تماما عن أسس الميزة الحالية، وفي حالة لم تتمكن المؤسسة من التحسين أو الحصول على ميزة جديدة، فإنها ستفقد أسبقيتها تماما وعندها يصعب عليها العودة إلى التنافس من جديد¹.
- 2. **نطاق التنافس أو السوق المستهدف:** يشمل نطاق التنافس أربعة أبعاد وهي:
 - **القطاع السوقي:** يتمثل في تنوع مدخلات المؤسسة المقدمة للعملاء الذين تتعامل معهم، وهنا يتوجب على المؤسسة الإختيار بين التركيز على القطاع معين من السوق أو خدمة السوق ككل.
 - **درجة التكامل الأمامي:** يعكس درجة أداء المؤسسة لأنشطتها المختلفة داخليا أو خارجيا، فالتكامل الرأسي المرتفع يساهم في تحقيق ميزة التكلفة الأقل أو تحقيق ميزة التميز.
 - **نطاق الجغرافي:** يتمثل هذا البعد في المناطق الجغرافية التي تتنافس فيها المؤسسة سواء محليا أو دوليا.
 - **قطاع النشاط:** يعبر عن مدى الترابط بين الصناعات التي تنشط فيها المؤسسة ، فوجود الروابط بين الأنشطة المختلفة بإمكانه أن يخلق فرص لتحقيق مزايا تنافسية².

المطلب الثالث: بناء الميزة التنافسية

إن بناء الميزة التنافسية لأي مؤسسة وتطويرها يعد هدفا وإستثمارا وتكتيكا في وقت واحد، لأن وجود هذه الميزة يضمن للمؤسسة البقاء والإستمرار في السوق وتطويرها يحتاج إلى رؤية بعيدة المدى تتصف بالشمول والديناميكية في حشد جميع الموارد اللازمة لتحقيق الأهداف .

أولا: أبعاد الميزة التنافسية

اهتم الباحثين والكتاب بأبعاد الميزة التنافسية ويمكن تناولها بشي من الإيجاز :

1. **الجودة quality:** يمكن تحقيق الجودة من خلال إضافة سمات فريدة للمنتجات التي تقدمها سواء كانت سلع أو خدمات لتعزيز جاذبيتها التنافسية، وذلك للإستفادة العملاء من المرحلة النهائية في تقديم

¹ داؤود عبد الله محمد عثمان، مرجع سابق، ص 59.

² ميلود ناصر، مرجع سابق، ص 11.

الفصل الأول: الإطار النظري و المفاهيمي لجودة نظم المعلومات و الميزة التنافسية

المنتجات، وتحقيق الجودة يتم من خلال بعدين هما تصميم المنتج للتكيف مع وظيفته ونوعيته، وتتوقف على القدرة التنظيمية لتحويل المدخلات إلى مطابقة النواتج.¹

2. المرونة Flexibility: إن التغيير في الظروف البيئية وتغير وتنوع حاجات ورغبات العملاء ووسائل الإشباع غير من قواعد التنافس، فلم يصبح التنافس فقط على أساس التكلفة المنخفضة والجودة العالية، بل تعداه إلى سرعة الإستجابة للتغيرات في طلبات العملاء وكذا زمن التسليم من خلال تقليص وقت الإستجابة، وتشير المرونة إلى الإستجابة السريعة للتغير في طلب الزبون فضلا عن زيادة رضا الزبون في التسليم الموجه بواسطة تقليص الوقت.

كما أنها تشير أيضا إلى المقدرة على إنتاج مدى واسع من المنتجات والخيارات، وتستطيع المنظمات التي يمكنها أن تغير خطوط المنتج بسرعة أكبر في مواجهة التغيرات في طلبات المستهلك وإستغلال التقنيات الحديثة أن تكسب ميزة تنافسية. وتظهر المرونة في:

- **مرونة المنتجات:** وهي قدرة المنظمة على مسايرة التغيرات في تصميم المنتجات والنااتجة عن تغير تفضيلات العملاء والتطورات التكنولوجية.

- **مرونة الحجم:** وهي القدرة على تغير حجم الإنتاج زيادة أو نقصانا لمتابعة التغيرات في مستوى الطلب.²

3. الكلفة Cost: تسعى المنظمات إلى الحصول على أكبر حصة في الأسواق كأساس لتحقيق نجاحها وتفوقها على مثيلاتها من المنظمات الأخرى إذ تقدم منتجات متنوعة وبأقل كلفة من المنافسين لها، إن الكلفة الأقل هي الهدف العملياتي الرئيسي للمنظمات التي تتنافس من خلال الكلفة وحتى المنظمات التي تتنافس من خلال المزايا التنافسية الأخرى غير الكلفة فأنها تسعى لتحقيق كلف منخفضة للمنتجات التي تقوم بإنتاجها.³

¹ عز الدين علي سويبي، نعمة عباس الخفاجي، الميزة التنافسية وفق منظور إستراتيجيات التغيير التنظيمي، دار الأيام للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة العربية 2015، ص72.

² سالم إلياس، مرجع سابق، ص240.

³ حامد كاظم متعب الشيباوي، نظم المعلومات الإستراتيجية، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى 2020، ص 202.

الفصل الأول: الإطار النظري و المفاهيمي لجودة نظم المعلومات و الميزة التنافسية

4. **التسليم:** هذا النوع مرتبط بسرعة الشحن أو التسليم طالما أن السوق يعد محدداً مهماً في قرارات الشراء ففقدرة المنظمة على توفير عمليات شحن أو تسليم متناسقة وسريعة تسمح لها (أي للمنظمة) بفرض زيادات سعرية إضافية على سعر منتجاتها. ولقد إكتشف George talk أن كلاً من الأرباح والحصة السوقية مرتبطان مباشرة بالسرعة التي تستطيع المنظمة بها تسليم منتجاتها مقارنة بالمنافسين، وهذا يوضح أن المنتجات يجب أن تسلم للزبائن بأدنى درجة ممكنة من الإختلاف مقارنة بتوقيتات التسلم المسبقة، بالشكل الذي يمكن المنظمة من إستخدامها بشكل فعال في إطار تحقيق الميزة التنافسية والتفوق على المنافسين، وكذلك تحديد القدرات والقابليات الداخلية التي قد يؤدي النقص في أحد مجالاتها إلى عدم قدرة المنظمة على تحقيق أهدافها وحرمانها من إحتلال ميزة تنافسية محددة.¹

5. **الإبداع:** هو نتاج الأفكار المفيدة والقدرة على تبني هذه الأفكار ووضعها موضع التطبيق بوصفه بعداً من أبعاد الميزة التنافسية.²

ثانياً: معايير الحكم على جودة الميزة التنافسية

تحدد نوعية ومدى جودة الميزة التنافسية بثلاث ظروف هي:

1. مصدر الميزة

تتولد الميزة التنافسية أساساً من القيمة التي تكون الشركة قادرة على خلقها لزيائنها والتي تتجاوز تكلفة خلقها. والقيمة هي ما يرغب المشتري بدفعه، أما القيمة المتفوقة فتنشأ من تقديم أسعار أدنى من المنافسين فيما يتعلق بالمنافع المكافئة أو تقديم منافع فريدة عوضاً عن السعر الأعلى، والقيمة المتفوقة تأتي من الموارد المتفوقة، والموارد المتفوقة هي أحد مصادر الميزة التنافسية المستمرة.

يرى الباحث أن الموارد الموجودة في شركة ما يمكن أن تتفوق على مثيلاتها من الموارد الموجودة في الشركات المنافسة تبعاً لكيفية استغلال تلك الموارد، فالإستغلال الأفضل يأتي من الممارسات الأفضل أثناء تشغيل تلك الموارد وهذا ما يجعلها موارد متفوقة.³

¹ سعدون حمود جثير الربيعاوي، وآخرون، إدارة التسويق أسس ومفاهيم معاصرة، دار غيداء للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى 2015، ص565.

² حامد كاظم متعب الشيباوي، مرجع سابق، ص204.

³ مصطفى محمد الدرويش، الممارسات الأفضل ودورها في تعزيز الميزة التنافسية دراسة مقارنة لمجموعة من الشركات الصناعية، أطروحة مقدمة لنيل درجة الدكتوراه في إدارة الأعمال، كلية الإقتصاد، جامعة حلب، 2013، ص ص67-68.

الفصل الأول: الإطار النظري و المفاهيمي لجودة نظم المعلومات و الميزة التنافسية

2. عدد مصادر الميزة التي تمتلكها المنظمة

في حالة ما إذا إعتمدت المؤسسة على ميزة واحدة مثل تصميم المنتج بأقل تكلفة أو القدرة على شراء مواد أولية رخيصة الثمن، فإنه يمكن للمنافسين التغلب على آثار تلك الميزة، أما في حالة تعدد مصادر الميزة فإنه يصعب على المنافس تقليدها جميعا.

3. درجة التحسين والتطوير والتجديد المستمر في الميزة

على المؤسسات أن تعمل على خلق مزايا جديدة وبشكل أسرع قبل قيام المؤسسات المنافسة بتقليد الميزة القائمة حاليا، لذا يتطلب الأمر قيام المؤسسات بتغيير الميزة الحالية وخلق مزايا تنافسية جديدة، وعليه لا يكفي أن تحوز المؤسسة على ميزة تنافسية، بل يجب أن يكون بمقدورها معرفة أداء هذه الميزة والحكم على جودتها واستمراريتها، ويتم ذلك إستنادا إلى معايير معينه وفقا للقواعد المعمول بها في قطاع النشاط¹.

ثالثا: العوامل المؤثرة على الميزة التنافسية

هناك عدة عوامل تؤثر في الميزة التنافسية منها:

1. ظهور تكنولوجيات جديدة :

يمكن للتغير التكنولوجي أن يخلق فرصا جديدة في مجالات تصميم المنتج، طرق التسويق الإنتاج أو التسليم والخدمات المقدمة للمستهلك وغيرها.

2. ظهور حاجات جديدة للمستهلك أو تغييرها:

عندما يقوم المستهلكون بتتمية حاجات جديدة لديهم أو تغيير أولويات الحاجات، ففي مثل هذه الحالات يحدث تعديل في الميزة التنافسية أو ربما تنمية ميزة تنافسية جديدة .

3. تغير تكاليف المدخلات أو درجة توافرها:

عادة ما تتأثر الميزة التنافسية في حالة حدوث تغيير جوهري في التكاليف المطلقة أو النسبية للمدخلات مثل: العمالة، المواد الخام الطاقة، وسائل النقل الإتصالات، الدعاية والإعلان أو الآلات.

¹بوازيد وسيلة، مقارنة الموارد الداخلية والكفاءات كمدخل للميزة التنافسية في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية دراسة تطبيقية على بعض المؤسسات الاقتصادية بولاية سطيف، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماجستير في علوم التسيير، تخصص إدارة إستراتيجية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة سطيف I، سطيف الجزائر، 2012، ص 23.

الفصل الأول: الإطار النظري و المفاهيمي لجودة نظم المعلومات و الميزة التنافسية

4. حدوث تغييرات في القيود الحكومية:

هناك مجموعة أخرى من المؤثرات قد تؤثر في أو تغير من الميزة التنافسية، مثل طبيعة القيود الحكومية في مجالات مواصفات المنتج، حملة حماية البيئة من التلوث، قيود الدخول إلى الأسواق حواجز التجارة وغيرها¹.

رابعاً: إستراتيجيات الميزة التنافسية

ذكر Porter ثلاثة إستراتيجيات يمكن من خلالها تحقيق الميزة التنافسية في منظمات الأعمال وهي كالاتي:

1. إستراتيجية قيادة الكلفة **cost leader ship strategy** : يعتمد تشكيل إستراتيجية قيادة التكلفة على

مجموعة الأنشطة التي يمكن أن تنتج منتجات أو خدمة لرضا العملاء بأقل سعر من خلال إستراتيجية الميزة التنافسية وسلسلة القيمة،² أساس هذه الإستراتيجية هي قدرة المنظمة على توفير منتج أو خدمة بكلفة أقل مقارنة بالمنافسين الآخرين وتعد مدخلاً تنافسياً قوياً في الأسواق التي يتميز مشتروها بحساسيتهم نحو الأسعار فمن خلال تخفيض الكلف في كل مجال من مجالات الأنشطة مع المحافظة على مستوى مقبول من النوعية تستطيع المنظمة أن تبيع منتجات أو خدمات بأسعار رائدة في السوق فالإفتراض الأساسي لها يتمثل بإمتلاك المنظمة لهذه الميزة والتي يمكن من خلالها بيع المنتج بسعر منخفض للحصول على حصة سوقية كبيرة.³

2. إستراتيجية التمايز **Differentiation strategy**: عند تبني المؤسسة لإستراتيجية التميز فمعنى ذلك أن

هذه الأخيرة قادرة على إقحام ميزة خاصة أو عنصر متميز في منتجها يجعله مختلفاً عن بقية المنتجات المعروضة في السوق، وهذا التميز أو هذه الإستراتيجية قد تتعلق بالجودة التي يبحث عنها الزبائن وقد تتعلق بالتكنولوجيا المعتمدة، كذلك الخدمات المعروضة للزبائن عند إقتناء هذا المنتج، وهي إستراتيجية تهدف إلى تقديم سلعة أو خدمة مختلفة عما يقدمه المنافسون حسب رغبات وإحتياجات المستهلك الذي يهتم بالتميز والجودة أكثر من إهتمامه بالسعر.⁴

¹شرفاوي آسيا، مرجع سابق، ص53.

²ImanGhasemi and Omid Yaghmaei, **Effects of competitive Advantage on Companies Superiority in the Global Market**, International Letters of Social and Humanistic Sciences, Vol.57,2015, P69.

³حامد كاظم متعب الشيباوي، نظم المعلومات الإستراتيجية، دار صفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2020، ص 205.

⁴ بن سعد وسيلة، بن سعيد محمد، القدرة التنافسية كآلية إستراتيجية لتحسين أداء المنظمات: تجربة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بالجزائر، مجلة العلوم الإقتصادية، المجلد 13، العدد 15، ديسمبر 2017، ص249.

الفصل الأول: الإطار النظري و المفاهيمي لجودة نظم المعلومات و الميزة التنافسية

3. إستراتيجية التركيز **Focus strategy** : أن جوهر التركيز الإستراتيجي هو إختيار نشاطات تختلف عن نشاطات المنافسين وإذا كانت النشاطات نفسها هي الأفضل لتحقيق جميع الإختلافات أو الحاجات فإن المنظمات يمكنها وبسهولة الحركة والتحويل من مركز إلى آخر ومن ثم تصبح الفاعلية التشغيلية هي المحدد للأداء إذ تعني الفاعلية التشغيلية إنجاز جميع الأنشطة بصورة أفضل من إنجاز المنافسين لها وهي تتضمن الكفاءة ولكنها لا تقتصر عليها إذ إنها تشير إلى أية ممارسات تسمح للمنظمة بالإستغلال الأفضل لمداخلاتها.¹

المبحث الخامس: مساهمة جودة نظم المعلومات في تحقيق ميزة تنافسية

ترتبط جودة نظم المعلومات كثيرا بتحقيق وبناء المزايا التنافسية، ونظرا لأن تحقيق أهداف نظم المعلومات يرتبط بمدى قدرته ونجاحه في تحقيق ذلك ولا يمكن تحقيق المرجو من النظام إلا إذا كانت عناصره أو أبعاده على قدر كبير من الجودة، وسنحاول خلال هذا المحور معرفة مساهمة جودة نظام المعلومات في تحقيق ميزتي التميز والتكلفة الأقل للمؤسسة.

المطلب الأول : مساهمة جودة تقنية نظام المعلومات في تحقيق ميزة تنافسية

تشكل جودة تقنية نظام المعلومات والمتمثلة في جودة متطلباته المادية والبرمجيات وكذا شبكات الإتصال أحد أهم العوامل المهمة في نجاح أي نظام معلومات في تحقيق الأهداف المرجوة منه، ويتوقف تحقيق جودة نظام المعلومات لمزايا تنافسية على جودة تقنية النظام.

أولاً: مساهمة جودة تقنية النظام في تحقيق ميزة التميز

جودة تقنية نظام المعلومات تجعل المؤسسة على إتصال دائم ومستمر مع مختلف المتعاملين من زبائن وموردين ومنافسين، مما يجعلها في إستعداد دائم لكل إبتكار جديد قد يظهر، وهذا ما يجعلها دائما متميزة مقارنة بمنافسيها، حيث أن هذه المتابعة وهذا الإستعداد يخلق هذا النوع من المزايا التنافسية.²

تساعد جودة تقنية نظام المعلومات في تعزيز كفاءة وفاعلية أداء المؤسسة، إذ أن المؤسسات التي تسعى إلى التميز، لابد أن تتسم بإمتلاكها لتكنولوجيا معلومات فعالة ومتطورة، وذلك من أجل أن تتمكن من تحقيق

¹ حامد كاظم متعب الشيباوي، مرجع سابق، ص206.

² عادل بن عطاء الله، مرجع سابق، ص106.

الفصل الأول: الإطار النظري و المفاهيمي لجودة نظم المعلومات و الميزة التنافسية

الأداء العالي في ما تقدمه من منتجات وخدمات متطورة، فضلا عن تحسين عمليات الإنتاج والتسويق وتوفير الجودة في ما تقدمه في بيئة تتزايد فيها حدة المنافسة،¹ ولن يكون بمقدور المؤسسة تحقيق هذا التميز دون أن تمتاز مكونات تكنولوجيا المعلومات بالجودة، سواء في المعدات المادية لهذه التكنولوجيا، أو في البرمجيات التي تعتمد عليها تشغيل هذه التكنولوجيا، دون إغفال كذلك الجودة في شبكات الإتصال والقواعد والإجراءات التي تمكن هذه التكنولوجيا من تحقيق الأداء الفعال للمؤسسة، إذن فجودة هذه المكونات والتي تحقق جودة نظام المعلومات في بعده التقني تساعد المؤسسة في تحقيق ميزة التميز في أدائها الفعال مقارنة بمنافسيها.

تساعد جودة تقنية نظام المعلومات في تحقيق المؤسسة لميزة التميز من خلال إمكانية إستخدام أساليب تكنولوجية حديثة و متطورة وهو ما يمكنها من مواجهة قوة المنافسين في نفس الصناعة، سواء في جودة التصميم للسلع والخدمات، أو في جودة البرامج التسويقية، أو في جودة تقديم خدماتها لما بعد البيع وقبله.²

تساهم جودة تقنية نظم المعلومات في خلق ميزة التميز للمؤسسة، وذلك من خلال التأثير على مرونة المؤسسة، ويعرف **Homman** المرونة بأنها القدرة على الإستجابة لمختلف طلبات الزبائن"، وتقاس المرونة بفترة أو سرعة الإستجابة، فالجودة في تقنية النظام تساعد المؤسسة على التغيير بسهولة والإستجابة بشكل إيجابي وسريع لأي حدث غير متنبأ به أو غير مبرمج قد يكون مصدره الزبون مثلا، هذه الإستجابة السريعة قد تتمثل في تغيير لطبيعة منتج معين، أو في أسلوب إنتاجه...إلخ.

تساعد جودة تقنية النظام في زيادة إنتاجية عمال المكاتب، ويتضح ذلك من خلال ظهور ما يسمى بأتمتة المكاتب، وذلك بهدف زيادة فاعلية التواصل بين الموظفين في المكاتب وبين مراكز الإدارة والفروع، وكذلك تقليل إستخدام الوثائق، وهو ما يمنح المؤسسة ميزة التميز في أتمتة المكاتب.³

¹ ندى إسماعيل جيوري، أثر تكنولوجيا المعلومات في الأداء المنظم، دراسة ميدانية في الشركة العامة للصناعات الكهربائية، مجلة بغداد للعلوم الإقتصادية، العراق، العدد 32، 2009، ص146.

² علي السلمي، خواطر في الإدارة المعاصرة، دار الغريب للطباعة والنشر والتوزيع، مصر، 2005، ص123.

³ عادل بن عطاء الله، مرجع سابق، ص107.

الفصل الأول: الإطار النظري و المفاهيمي لجودة نظم المعلومات و الميزة التنافسية

تساعد جودة تقنية النظام في تزويد الإدارة بـ صور ومعايير عن الإحتياجات المطلوبة من المعلومات للإستفادة من الأفكار التي تستوجب التخطيط لها ، وإدارتها لتخدم الشركة في الإختيار من بين البدائل المختلفة لتحقيق أقصى إستفادة ممكنة.

تساهم جودة تقنية النظام في تحقيق مكاسب إيجابية تتمثل في تقليل الوقت والجهد، والتنسيق بين أقسام المؤسسة والتواصل ما بينها، كذلك تساهم في تحقيق التميز في ضمان صحة المعلومات وتوفير عنصر الأمان لها والسرية.¹

جودة تقنية النظام تساهم في تخليص الأفراد والعاملين من أعباء المهام الروتينية، مما يسمح لهم من إستغلال أوقاتهم في التخطيط ورسم السياسات المتعلقة بالمؤسسة.²

ثانيا: مساهمة جودة تقنية النظام في تحقيق ميزة التكلفة الأقل

أفرزت جودة تقنية النظام متمثلة في جودة الأجهزة المادية والبرمجيات وشبكات الإتصال نتائج إيجابية على المؤسسة في تخفيض تكاليفها المتعلقة بالعملية التصنيعية نظرا للدور الذي تتيحه في تسهيل الإتصال بين المصممين والمهندسين والمصنعين.³

كما تساهم جودة تقنية النظام في الحصول على التكلفة الأقل سواء بالنسبة للمؤسسة أو للزبون وذلك من خلال عملية الترويج والمتابعة للمبيعات، فمن جهة المؤسسة فإن جودة التقنية تمكنها من تصريف منتجاتها من خلال مواقع الأنترنت المتاحة سواء على مستوى موقع الشركة الإلكتروني أو على مواقع التواصل الإجتماعي، فهذه الجودة المتمثلة في المنافع أو الخدمات التي يقدمها الموقع الإلكتروني والتحديث المستمر للمعلومات التي يوفرها أو الجودة في شبكات التواصل الإجتماعي، تعتبر فرصة للمؤسسة في الترويج لمنتجاتها وبتكاليف أقل، وهذا ما يجنبها تحمل تكاليف وأعباء كبيرة إذا أرادت أن تروج وتتابع مبيعاتها من خلال أساليب أخرى كاللجوء إلى المعارض، أو الإشهار، وكذا المتابعة الميدانية لتصريف المنتجات، كثيرا ما

¹ خلود هادي الربيعي، بوران فاضل صالح، دور تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية، دراسة مقارنة بين شركة التأمين وطنية وشركة تأمين العراقية، مجلة جامعة الأنبار للعلوم الإقتصادية والإدارة، المجلد 6، العدد 11، 2014، ص326.

² عبد اللطيف شهاب الراوي، أرسلان إبراهيم الأندلي، أثر الإستثمار في تقانة المعلومات وفاعلية نظام المعلومات المحاسبية في ظل الإقتصاد المعرفي، مجلة الإدارة والإقتصاد، الجامعة المستنصرية، العراق، العدد 93، 2012، ص151.

³ عادل بن عطاء الله، مرجع سابق، ص108.

الفصل الأول: الإطار النظري و المفاهيمي لجودة نظم المعلومات و الميزة التنافسية

تساهم جودة تقنية نظام المعلومات في توفير رقابة فعالة في العمليات التشغيلية وتقليص حجم الإجراءات والأعمال الإدارية، والتي كثيرا ما تشكل عبئاً في مصاريف المؤسسات.

تساهم جودة المعاملات المادية والبرمجيات وكذا شبكات الإتصال بالمؤسسة في جمع البيانات من كل المصادر المتاحة من أجل دعم الإدارة في إتخاذ القرارات الصحيحة هذه العملية تعتبر شاقة ومكلفة إلى حد كبير، ففي كثير من الأحيان تضطر بعض المؤسسات إلى الإستعانة بجهات خارجية أو التعاقد مع مستشارين خاصين من خارجها من أجل الحصول على البيانات الضرورية التي تحتاجها هذه المؤسسات وهو ما يكلف المؤسسات أموالاً تدفعها، وبالتالي فإمتلاك المؤسسة لنظام معلومات يمتاز بالجودة في جانبه التقني يوفر عليها مصاريف تدفعها من أجل الحصول على البيانات من المصادر الخارجية.¹

تساهم جودة تقنية نظام المعلومات في تقليل تكاليف الإنتاج والخدمات، وذلك من خلال تقليل تكاليف العمالة، حيث أن الجودة في الأجهزة المادية والبرمجيات وشبكات الإتصال كلها تسهل من عمل المؤسسة، وتمنحها الفرصة في التقليل من الإعتماد على العمالة، نظرا لتسهيل التكنولوجيا من تسهيل الإتصال ونقل المعلومات والحصول على البيانات دون الإعتماد على الجانب البشري، والذي سيأخذ الكثير من الوقت والجهد إلى جانب تحميل المؤسسة تكاليف مالية وراء ذلك.

تساهم جودة تقنية نظام المعلومات في تحسين جمع ومعالجة البيانات وتخزين وبيث المعلومات وإسترجاعها وتخفيض تكلفتها، إذ تؤكد الكثير من الدراسات إلى أن التطورات التي حصلت في مجال تقنية نظم المعلومات وتقانة المعلومات أحدثت تغييرات جذرية في وسائل وأساليب تجميع ومعالجة البيانات وتخزين المعلومات وبيثها ، كل هذه التغييرات ساهمت في تقليل التكاليف التي كانت تتحملها المؤسسة في البيانات، ثم معالجتها، وتخزين المعلومات، ونشرها ونقلها إلى المستفيدين منها.²

تساهم جودة تقنية النظام في تقليل تكاليف الصيانة، فجودة المعدات والبرمجيات تقلل من حالات توقفها، وبالتالي لا تحتاج إلى صيانة أو إصلاح، وهو ما يوفر على المؤسسة دفع تكاليف لصيانة تقنياتها وإصلاحها.

¹ ندى إسماعيل جبوري، مرجع سابق، ص ص147-148.

² عبد اللطيف شهاب الراوي، أرسلان إبراهيم الأفندي، مرجع سابق، ص154.

الفصل الأول: الإطار النظري و المفاهيمي لجودة نظم المعلومات و الميزة التنافسية

المطلب الثاني: مساهمة جودة البيانات في تحقيق ميزة تنافسية

تشكل البيانات الحلقة الأولى في سيرورة نظام المعلومات، وجودة نظام المعلومات تتوقف على ما يتم جمعه والحصول عليه سواء من خارج النظام أو من داخله، وبالتالي تشكل جودة البيانات أهمية في جودة نظام المعلومات نظرا لدورها في نجاحه وبالتالي التمكين من تحقيق مزايا تنافسية للمؤسسة.

أولاً: مساهمة جودة البيانات في تحقيق ميزة التميز

تمكن جودة البيانات من تحقيق التميز من خلال مساهمتها في التحديد الدقيق والواضح للأهداف التي تسعى المؤسسة لتحقيقها ، فجودة البيانات تعتبر كأساس للتخطيط والتوجيه في كافة المجالات بالمؤسسة، فلا يمكن القيام بالتخطيط دون الإعتماد والإستناد على البيانات التي يمكن التنبؤ بواسطتها ورسم الأهداف على ضوءها.

تساهم جودة البيانات في دراسة وتفهم المناخ المحيط بالمؤسسة والكشف عما به من فرص وتهديدات، وبالتالي فهي تساهم في تهيئة العناصر والمقومات الموجودة بالمؤسسة لإستثمار الفرص أو التعامل الجيد مع التهديدات.

جودة البيانات توفر للمؤسسة كل ما يتعلق بالمستهلك مما يساعدها على التأثير في قرار الشراء لديه، فهي تمكن الإدارة من معرفة ذوق المستهلك وسلوكه.

تساهم جودة البيانات في معرفة المؤسسة لحاجات ورغبات المستهلكين في الوقت المناسب. تساهم جودة البيانات في منح المؤسسة القدرة على الدخول إلى أسواق جديدة بسهولة أكبر من غيرها، من خلال معرفة بدقة خصائص ومميزات هذه الأسواق.¹

ثانياً: مساهمة جودة البيانات في تحقيق ميزة التكلفة الأقل

تحدد مساهمة جودة البيانات في تحقيق التكلفة الأقل من خلال مساهمة الأبعاد التي تحدد جودة البيانات في تحقيق التكلفة الأقل وذلك كما يلي:

¹ فايز جمعة النجار، فالح عبد القادر الحوري، مرجع سابق، ص 14-15.

الفصل الأول: الإطار النظري و المفاهيمي لجودة نظم المعلومات و الميزة التنافسية

- **دقة البيانات:** وهي مهمة في تقليل التكاليف حيث أن دقة البيانات تعكس القيم والواقع من العالم الحقيقي، ودقة هذه القيم تمكن المؤسسة من الوصول إلى معلومات صحيحة، وبالتالي اتخاذ قرارات صحيحة أي يمكن الاستفادة منها بشكل صحيح وفعال، فالحصول على بيانات دقيقة تعبر بصدق عن الواقع، حيث يجنب المؤسسة الوقوع في قرارات خاطئة وتحمل تكاليف اتخاذ قرارات خاطئة، وعليه فكلما كانت البيانات أكثر دقة، كلما كانت التكاليف أقل.
- **التوقيت:** والمقصود هنا حداثة البيانات، وهذا العامل بدوره يؤثر على التكلفة، فكلما كانت البيانات متاحة في وقت الحاجة إليها، فإن المؤسسة تتجنب تحمل تكاليف قد تتجر عن فقدان الحصول على بيانات عند الضرورة، كالتأخر في الحصول على بيانات متعلقة بالسوق أو بالمنافسين أو بالزبائن أو بيانات متعلقة بتشريعات وقوانين دخلت حيز التنفيذ قد تضر بالمؤسسة وبالتالي فعامل التوقيت هو عامل مهم لجودة البيانات، وكلما كان الحصول على البيانات في الوقت المناسب، كلما كانت التكاليف أقل.
- **سهولة الوصول إلى البيانات:** وهي تعتبر عامل مهم في جودة البيانات، وتوفر سهولة الوصول إلى البيانات على المؤسسة تكلفة البحث عن البيانات وما ينجر عن ذلك من تكاليف، وبالتالي فكلما كان الوصول إلى البيانات يتم بسهولة، كلما كانت التكاليف أقل.¹

المطلب الثالث: مساهمة جودة المعلومات في تحقيق ميزة تنافسية

تعتبر المعلومات مخرجات نظام المعلومات، وجودة نظام المعلومات تتوقف على ما يتم نشره وبثه من معلومات، وبالتالي فهي عامل في ضمان جودة نظام المعلومات، ولها دور في تحقيق مزايا تنافسية للمؤسسة.

أولاً: مساهمة جودة المعلومات في تحقيق ميزة التميز

تكمن أهمية مساهمة جودة المعلومات في تحقيق التميز للمؤسسة، وذلك من خلال مساهمة جودة المعلومات في تحقيق المرونة الإستراتيجية، فقد أكدت الدراسة على مساهمة أبعاد المعلومة والمتمثلة في البعد الزمني والبعد الشكلي وبعد المحتوى، على تحقيق المرونة الاستراتيجية للمؤسسة، حيث أن حداثة وتوقيت المعلومة يساهم في توفير القدرة على التحرك من إستراتيجية إلى أخرى، كما أن وضوح المعلومة وشكل تقديمها،

¹عادل بن عطاء الله، مرجع سابق، ص ص 109-110.

الفصل الأول: الإطار النظري و المفاهيمي لجودة نظم المعلومات و الميزة التنافسية

ودقتها وكذا ملاءمتها تعتبر عوامل مساعدة للمؤسسة على التحرك من سياسة إلى أخرى، وتساعد على إمكانية إعادة النظر في الأهداف الموجودة، وتوفير لها الإمكانيات الممكنة لتحقيق الأهداف الجديدة، وإعادة التنظيم مرة أخرى.¹

تساهم جودة المعلومة في تحقيق التميز للمؤسسة من خلال أثرها على القيادة الإبداعية للمؤسسة، وهناك أثر لجودة المعلومة في القيادة الإبداعية، وجاء هذا الأثر من خلال الأبعاد الممثلة لجودة المعلومة والمتمثلة في دقة المعلومة، شموليتها وتوقيتها، على القيادة الإبداعية والمتمثلة في أبعاد القدرة على حل المشكلات وإتخاذ القرار القدرة على الإتصال والتواصل بين الأفراد، القدرة على المجازفة، وأخيرا التحفيز على الإبداع، وبالتالي فجودة المعلومات توفر القدرة على التعامل مع المواقف والقرارات المختلفة بطريقة إبداعية تعتمد على إبتكار الحلول للتحرك بإتجاه المساهمة في تحقيق الأهداف التي صممتها المؤسسة.²

تساهم جودة المعلومات في تحقيق التميز للمؤسسة من خلال إمكانية تحقيق الرضا للزبون، فالمعلومة المصاغة بشكل جيد، والمقدمة في شكل ملائم يضمن إستلامها من قبل الزبون بسهولة، وتمكنه من فهمها بسهولة والإستفادة منها والوثوق بها لأغراض إتخاذ القرارات، كل هذه الخصائص تمنح المؤسسة فرصة توفير الخدمة لزيائنها الذين يتفاوتون فيما بينهم من حيث الأذواق، الإحتياجات، الأوضاع الاجتماعية والثقافية، لذا على المؤسسة أن تراعي تلك الحقائق لكسب ودهم وولائهم من خلال تمكينهم بالمعلومات في الوقت والمضمون والشكل المناسب، بما يعظم إلى أقصى حد لإستفادتهم منها، وبالتالي يحقق تميز المؤسسة في كسب رضا زبائنها.³

تساهم جودة المعلومة في تحقيق التميز للمؤسسة من خلال المساهمة في تحقيق فاعلية إتخاذ القرار، وذلك من خلال ثلاثة عوامل للقرار العامل الأول تمثل المساهمة في وقت إتخاذ القرار، أي أن جودة المعلومة تمكن الإدارة في إتخاذ القرار في الوقت المناسب دون تأخير، وعدم التردد في تنفيذه لحل المشكلة العامل

¹فايز جمعة النجار، فالح عبد القادر الحوري، مرجع سابق، صص14-19.

² رائد محمد العضايبة، مروة خضر أبو سمدانة، جودة المعلومات وأثرها في القيادة الإبداعية من وجهة نظر العاملين في البنك الإسلامي الأردني للإستثمار والتمويل في محافظات إقليم الجنوب، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد 10، العدد 3، الأردن، 2014، صص407.

³ محمد حسين منهل، أثر جودة المعلومات في رضا الزبون، داسة إستطلاعية لأراء عينة من زبائن شركة الخطوط الجوية العراقية، مجلة الإقتصادي الخليجي، جامعة البصرة، العراق، العدد 16، 2009، صص125.

الفصل الأول: الإطار النظري و المفاهيمي لجودة نظم المعلومات و الميزة التنافسية

الثاني تمثل مساهمة جودة المعلومة في تنفيذ القرار بسهولة، أي أنها تجعل القرار الإداري قابلاً للتنفيذ بسهولة دون معوقات، أما العامل الأخير فيتمثل في قبول القرار، أي أن جودة المعلومة تساهم في أن يكون القرار مقبولاً داخل المؤسسة.¹

ثانياً: مساهمة جودة المعلومات في تحقيق التكلفة الأقل

يمكن تحديد مساهمة جودة المعلومات في تحقيق التكلفة الأقل للمؤسسة من خلال مساهمة أبعاد ومؤشرات جودة المعلومة في تحقيق التكلفة الأقل كما يلي:

- **التوقيت** : يساهم توقيت المعلومة في وصول المعلومة إلى المستفيد، في الوقت المطلوب والمناسب وعند الحاجة إليها، حتى يمكن الاستفادة منها، وتظهر قيمة التوقيت في تحقيق التكلفة الأقل من خلال ما يمكن أن تدفعه المؤسسة في حالة تأخر وصول المعلومة إلى المستفيد، والتأخر سبباً دون أي شك خسارة وتكلفة للمؤسسة، نظراً لما قد يسببه من تأخر في إتخاذ القرار، أو أن تفقد المعلومة قيمتها، وهو ما يشكل مخاطر على المؤسسة، وكلما كان التأخر في وصول المعلومة أقل، كانت التكلفة التي تتحملها المؤسسة أقل.
- **كمالية المعلومة**: يجب أن تكون المعلومات كاملة وغير ناقصة لجميع متطلبات ورغبات المستفيد، وأن تكون بصورة كاملة دون تفاصيل زائدة أو ناقصة، فالمعلومة الكاملة توفر على المؤسسة تحمل تكلفة فقدان المعلومة لمعناها، فإذا كانت المعلومة ناقصة وغير كاملة، فإنها ستفقد معناها وبالتالي ينجر عن ذلك تكاليف تتحملها المؤسسة.
- **صحة المعلومة**: حيث أن إحتواء المعلومات على أي أخطاء يحمل المؤسسة تكلفة تبعات نشر وتوزيع معلومات خاطئة، كما أن وجود المعلومة في صورة صحيحة خالية من أي أخطاء، وعلى درجة كبيرة من الدقة، تمكن الإدارة من تقدير إحتتمالات المستقبل، ووضع تصور مناسب لواقع الحال، وهو ما يوفر عنها تحمل تكاليف كبيرة.

¹ عدنان الشوابكة، دور جودة المعلومات في تحقيق فاعلية إتخاذ القرار في مديرية الشؤون الصحية في محافظة الطائف، مجلة كلية بغداد للعلوم الإقتصادية الجامعة، العراق، العدد 51، 2017، ص319.

الفصل الأول: الإطار النظري و المفاهيمي لجودة نظم المعلومات و الميزة التنافسية

- **الوضوح:** كلما كانت واضحة وغير متناقضة أو متعارضة، كانت التكلفة أقل، ذلك أن سهولة فهم المعلومة يسهل اتخاذ القرارات المناسبة، ويسهل استعمال المعلومة دون غموض.
- **الموضوعية:** وهي عدم التحيز لأي طرف أو لأي جهة، فالمعلومة الجيدة هي التي تتسم بالموضوعية، ولا تتحيز لأي جهة أو طرف أو وجهة نظر معينة،¹ وتساهم الموضوعية في تقليل التكلفة من حيث كونها تساهم في تقليص حالات عدم التأكد والمخاطرة، فكلما كانت المعلومة أكثر موضوعية، كانت تكلفة عدم التأكد والمخاطرة أقل.
- **الواقعية:** تشكل الواقعية إحدى ركائز جودة المعلومة، وهي تساهم في تحقيق التكلفة الأقل من حيث أن تمثيل المعلومة للواقع وارتباطها بإحتياجات المستفيدين يؤدي إلى تجنب تحمل تكاليف صدور قرارات خاطئة، وبالتالي فكلما كانت المعلومة أكثر واقعية وأكثر مطابقة للواقع كانت تكلفة إصدار قرارات خاطئة.
- **الشمولية:** وتساهم الشمولية في الحصول على تكلفة أقل من خلال قدرتها على إعطاء صورة كاملة عن المشكلة أو الظاهرة موضوع الدراسة، مع تقديم بدائل وحلول مختلفة، حتى تتمكن إدارة المؤسسة من توفير الوقت والتكلفة في البحث عن المشكلة وتحليلها أو تجزئتها، وبالتالي فالمعلومة الجيدة تضمن توفير تكلفة تحليل والبحث عن حلول لها.

المطلب الرابع : مساهمة جودة خدمة نظام المعلومات في تحقيق ميزة تنافسية

تعتبر جودة خدمة نظام المعلومات من الأبعاد المهمة التي تمثل جودة نظام المعلومات، وهي تتعلق بالأساس بالرضا ومطابقة التوقعات للواقع، فكلما كانت خدمات نظام المعلومات مطابقة للتوقعات المرجوة منها، كلما دل ذلك على نجاحه، وكغيرها من الأبعاد الأخرى، فإن جودة خدمة نظام المعلومات تساهم في تحقيق مزايا تنافسية للمؤسسة.

¹ مؤيد الساعدي، سلمان عبود زيار، جودة المعلومات وتأثيرها في القرارات الإستراتيجية، دراسة ميدانية لعنة من المصاريف العراقية، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والإقتصادية، جامعة القادسية، العراق، المجلد 15، العدد 3، 2013، ص15.

الفصل الأول: الإطار النظري و المفاهيمي لجودة نظم المعلومات و الميزة التنافسية

أولاً: مساهمة جودة خدمة نظام المعلومات في تحقيق ميزة التميز

- تساهم جودة خدمة نظام المعلومات في تحقيق التميز من خلال مساهمتها في إتخاذ القرارات الرشيدة، التي تؤدي إلى تحسين المركز التنافسي للمؤسسة، وذلك لدورها في توفير المعلومات للمستخدمين بسرعة عالية ودقة كبيرة.
- تساهم جودة نظام المعلومات في تلبية حاجات المستخدمين من المعلومات في كل وقت.
- تساهم جودة خدمة نظام المعلومات في تحقيق التميز من خلال العلاقة مع المستخدم، وهي تعتبر ركيزة لتطوير خدمة نظام المعلومات عن طريق تقييم المستخدم وموافقة مواصفات الخدمة مع متطلبات المستخدم، وهو ما يضمن تحسين الخدمة باستمرار، والعمل على تجاوز توقعات المستخدمين وتحقيق التميز في تقديم الخدمة.

ثانياً: مساهمة جودة خدمة نظام المعلومات في تحقيق التكلفة الأقل

- تساهم جودة خدمة نظام المعلومات في تقديم المعلومات إلى المستخدمين بالسرعة المطلوبة، وهذا ما يوفر على المؤسسة تكلفة التأخر في وصول المعلومة.
- تساهم جودة خدمة نظام المعلومات في تقليل المخاطر وحالات عدم التأكد، وذلك من خلال أن جودة خدمة النظام تتطابق مع التوقعات المرجوة من النظام، وبالتالي فكلما كانت جودة خدمة النظام عالية، كانت التكاليف أقل.¹

¹ عادل بن عطاء الله، مرجع سابق، ص ص113-114.

الفصل الأول: الإطار النظري و المفاهيمي لجودة نظم المعلومات و الميزة التنافسية

خلاصة الفصل:

تلعب نظم المعلومات دورا مهما في تحقيق المؤسسة لأهدافها، فهي تعتبر النظم المنوط بها في إدارة المعلومات، ونظرا لإتساع حجم ونشاط المؤسسة تم تقسيم نظام المعلومات إلى أنظمة فرعية لها دور وخصائص مختلفة خاصة بكل وظيفة من وظائف المؤسسة.

إن نجاح أي مؤسسة اليوم مرهون بوجود نظام معلومات فعال وذو جودة عالية، وتظهر جودة النظام من خلال جودة أبعاده ومكوناته هذه الأبعاد تتعلق بالمحددات التقنية للنظام، وكذا البيانات التي يتم جمعها والحصول عليها، وكذلك المعلومات التي يتم إستخدامها بالإضافة إلى الخدمات التي يقدمها هذا النظام ومدى القبول والرضا الذي يلقاه من قبل الإدارة والمستخدمين.

إن إمتلاك المؤسسة للتنافسية لن يكون إلا من خلال إكتساب أو تحقيق مزايا تنافسية تضمن بها التفوق التنافسي أمام المنافسين، وتحقق أرباحا وحصصا معتبرة في السوق، هذه المزايا على المؤسسة إكتسابها من خلال مصادر متعددة، سواء من داخلها أو من خلال مواردها أو من خلال الإستراتيجيات التنافسية التي تتبناها، وتظهر الميزة التنافسية على شكل نوعين رئيسيين هما ميزة التكلفة الأقل، وميزة التميز، كما يجب تحديد العوامل التي تحقق بها هاته المزايا والإجراءات الضرورية لضمان ديمومتها وإستمرارها وتطويرها من أجل أن تضمن إستمرارية تفوقها التنافسي في السوق.

يساهم نظام المعلومات في تحقيق ميزة تنافسية من خلال الإسهامات التي يقدمها النظام لتحقيقها، وتحدد تأثيرات نظام المعلومات من خلال التأثير التنافسي، التأثير على الصناعة، التأثير على قوى التنافس وأخيرا التأثير على سلسلة القيمة، ترتبط كثيرا جودة نظم المعلومات بتحقيق ميزة تنافسية، وذلك بالنظر للعلاقة الموجودة بين أبعاد جودة نظام المعلومات بالأنواع الممكنة للميزة التنافسية، وهو ما يظهر من خلال إرتباط ومساهمة كل من جودة تقنية نظام المعلومات جودة البيانات جودة المعلومات وجودة خدمة نظام المعلومات في تحقيق ميزتي التميز والتكلفة الأقل للمؤسسة.

الفصل الثاني

الإطار التطبيقي دراسة حالة شركة فر فوس

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي دراسة حالة شركة فرفوس

مقدمة الفصل

يعتبر نظام معلومات الوظيفة الأساسية التي من خلالها تتمكن المنظمات والدول على حد سواء، من مراقبة أسواقها ومنافسيها من خلال ما سبق وجب على المنظمات الناشطة في قطاع الذي تشتد فيه المنافسة يوماً بعد يوم، أن تهتم بكل ما يحيط بها من تغيرات من أجل كسب حصة سوقية أكبر، ولا يتحقق ذلك إلا من خلال إستعمال المنظمة لنظام معلومات فعال وذو جودة، والذي يمكنها من الحصول على معلومات التي تخص بيئتها ومركزها التنافسي، وبعد عرض المفاهيم النظرية والتعرف على مفهوم كل من جودة نظم المعلومات والميزة التنافسية، سوف نحاول في هذا الفصل التعرف على دور جودة نظم معلومات في تحقيق الميزة التنافسية في المؤسسة محل الدراسة، وتوضيح مختلف الجوانب المتعلقة بهذا البحث من خلال التطرق إلى العناصر التالية:

- **المبحث الأول: التعريف بالمؤسسة محل الدراسة.**
- **المبحث الثاني: الطريقة والإجراءات المتبعة في الدراسة الميدانية**
- **المبحث الثالث: نتائج الدراسة الميدانية تفسيرها ومناقشتها.**

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي دراسة حالة شركة فرفوس

المبحث الأول: التعريف بالمؤسسة محل الدراسة

في إطار التعرف على مؤسسة مناجم الفوسفات التي سيتم إستخدام إسمها **Somiphos** خلال الدراسة الميدانية، يسلط هذا المبحث الضوء على عدة جوانب تسمح بذلك من خلال تناوله للجزئيات التي توضحها المطالب المالية.

المطلب الأول: لمحة تاريخية عن المؤسسة وتطور نشاطها

تتخذ الجزائر بخيرات طبيعية معدنية وفيرة، الأمر الذي جعلها تباشر في إنجاز قاعدة صناعية لإستغلال هذه الثروات لصالحها وبالتالي رفع قطاع المناجم نحو التطور ومن بين المؤسسات التي تباشر هذا الإستغلال المنجمي نجد شركة مجموعة فرفوس **Groupe Ferphos**.

أولاً: تاريخ المؤسسة الوطنية للحديد والفوسفات **GROUP FERPHOS**

المؤسسة الوطنية للحديد والفوسفات والتي يرمز لها **Groupe Ferphos** نتجت إثر عملية إعادة الهيكلة للشركة الوطنية للأبحاث والإستغلالات المنجمية - **SONAREM** - وهذا بمقتضى المرسوم رقم 441/83 المؤرخ في 16 جويلية 1983، وتحولت إلى شركة عمومية إقتصادية بتاريخ 22 ماي 1990 بمقتضى قانون توجيه المؤسسات العمومية الإقتصادية، ومن هذا المنطلق فقد تكفلت في إطار المخطط الوطني للتنمية الإقتصادية والإجتماعية بإنتاج وتحويل وتوزيع وإستيراد وتصدير المواد المنجمية من حديد وفوسفات والبوزولان إضافة إلى مشتقاتها وبعض المنتجات الفرعية.

فمن مهامها الأساسية إذا: ¹

- عملية البحث المنجمي.
- عملية التطوير والتنمية.
- عملية الإنتاج.

عموما فهي مكلفة بكل العمليات التجارية والصناعية والمالية والعقارية المنقولة في كل النقاط المتواجدة عبر التراب الوطني.

¹ وثائق مقدمة من طرف شركة مناجم الفوسفات تبسة **SOMIPHOS**.

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي دراسة حالة شركة فرفوس

رأس مالها الإجمالي الإبتدائي هو 50.000.000 دج ثم تعدى إلى 300.000.000 دج ثم إلى 1.000.000.000 دج، مجموعة فرفوس تنشط في القطاع المنجمي الذي تشرف عليه الشركة القابضة للمناجم، مع دخول الإصلاحات الإقتصادية حيز التنفيذ تحولت مؤسسة فرفوس إبتداء من شهر ماي 1990 إلى الإستقلالية وهيكلت على هذا الأساس.

بتاريخ 18 أكتوبر 2001 وبعد فتح رأس مالها الإجمالي عقدت المؤسسة أول إتفاق شراكة مع مجموعة LNM الهندية "شركة ذات مسؤولية محدودة تخضع للقانون الهولندي" وأصبحت شريكا بالأغلبية في منجمي الونزة وبوخضرة بتبسة 70% وعلى هذا الأساس تأسست شركة METAL-STEEL بتبسة ، ونصيب شركة فرفوس 30% .

ثانيا: فروع مجموعة فرفوس

بتاريخ 01 جانفي 2005 تفرّعت المؤسسة إلى مجموعة شركات تشرف عليها المجموعة الصناعية فرفوس Groupe Ferphos ومقرها الإجمالي عناية وتضم الشركات التالية :

1. شركة مناجم الفوسفات SOMIPHOS

ومقرها الإجمالي في مدينة تبسة، وتعتبر العمود الفقري للمجموعة ككل حيث تساهم بنسبة 70% من رقم الأعمال الإجمالي، وهذا بفضل امتلاكها للمركب المنجمي جبل العنق -بئر العاتر- الذي يقدر احتياطي الفوسفات به بـ: 2 مليار طن.

شركة SOMIPHOS تظم الوحدات التالية:

- المركب المنجمي جبل العنق -العاتر- .
- المنشآت المينائية -عناية-
- مركز الدراسات والأبحاث التطبيقية - CERAD -
- مقر المديرية العامة -تبسة-

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي دراسة حالة شركة فرفوس

2. شركة نقل الموارد المنجمية SOTRAMINE :

وهي شركة أنشأت حديثا للقيام بنقل المواد المنجمية والفسفات من مدينة بئر العاتر إلى عنابة وكذلك نقل البوزولان من بني صاف إلى مراكز البيع.¹

المطلب الثاني: تقديم مؤسسة التريص شركة مناجم الفوسفات -SOMIPHOS-

شركة مناجم الفوسفات SOMIPHOS هي وليدة تقسيم الشركة الوطنية للحديد والفسفات FERFOS سنة 2004، وتعتبر SOMIPHOS من كبرى الشركات الاقتصادية في ولاية تبسة حيث تساهم في تدعيم الإقتصاد الوطني، وهي تنشط في قطاع المناجم وتحديدًا عمليات التنقيب وإستخراج ومعالجة مادة الفوسفات وتسويقه لمختلف الأسواق المحلية والدولية.

ومن أهم الأسواق الدولية التي تعاملت معها الشركة خلال السنوات الخمس الأخيرة: أوكرانيا، بولونيا، الهند، إسبانيا، البرازيل.

أولاً: تاريخ SOMIPHOS

تعود نشأة صناعة الفوسفات إلى بداية القرن 19 مع إكتشاف عدة مناجم بالشرق الجزائري وإنتقال إنتاج الفوسفات، المستخرج أساسا من منجم الكويـف من 300.000 طن بداية القرن، إلى 500.000 طن سنة 1920 و 584.000 طن سنويا سنة 1938 إلى بداية الحرب العالمية الثانية .

إستأنفت الأشغال بمنجم الكويـف بعده ليتجاوز إنتاجه 500.000 طن سنويا خلال الخمسينيات، وبعد الإستقلال إنخفض إحتياط المنجم، ليتوقف نهائيا سنة 1978، إكتشف منجم جبل العنق سنة 1960-1965 بقدرة نظرية مقدرة بـ 900.000 طن من الفوسفات المحترق والمثري بنسبة 77%- BPL75، ولم تسمح الهياكل سوى بإنتاج يتراوح بين 450.000 و 500.000 طن سنويا.

كان إستغلال الفوسفات بمنجم الكويـف قبل الإستقلال من إختصاص شركات تابعة للخواص المعمرين إستمر ذلك حتى الإستقلال، منذ الإستقلال أصبح إستغلال المنجم من قبل شركة فوسفات قسنطينة (Compagnies De Phosphate De Constantine) وإستغني عن هذه الشركة سنة 1963 وخلفتها شركة

¹¹ وثائق مقدمة من طرف شركة مناجم الفوسفات تبسة SOMIPHOS.

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي دراسة حالة شركة فرفوس

BAREM سنة 1964 ثم شركة **SONAREM** سنة 1967 ، أغلق منجم الكويف سنة 1978، أما ميدان تحويل الفوسفات فقد أسند إلى مؤسسة سونا طراك، إثر تأميم شركة **SPACE** سنة 1968. وفي سنة 1973 أسند مشروع حمض الفسفور، الذي أعدته شركة جبل العنق بإشراف **SONAREM** إلى مؤسسة **SONATRACH** المكلفة آنذاك بتطوير صناعة الأسمدة لتغطية طلب السوق الوطني وترقية صادرات الحمض، ذلك الحين بقيت **SONAREM** مكلفة بمهمة ترقية وتطوير المنتج المنجمي، ثم تولت مؤسسة **ASMIDAL** الناشئة بعد إعادة هيكلة **SONATRACH** المهمة، ثم تطوير صناعة الأسمدة.

بدأ إستغلال منجم جبل العنق في الستينات من طرف **SDO** شركة جبل العنق الخاصة آنذاك، لتندمج فيما بعد الشركة الوطنية للأبحاث المنجمية **SONAREM** سنة 1983، إنبثقت منها عدة مؤسسات منها مؤسسة فرفوس، طبقا لمرسوم نشأتها، وفي سنة 2004 بادرت مؤسسة **Ferphos** إلى إعتماد نظام الفروع وبتطبيقه سنة 2005 حيث أحدثت الفروع (المؤسسات) السابقة الذكر.

ثانيا: علاقات المؤسسة مع المحيط الاقتصادي

لم تنغلق المؤسسة الوطنية للحديد والفوسفات على نفسها، بل عملت على توطيد وتطوير العلاقات التي تربطها، بمختلف المجمعّات الصناعية الوطنية، وفيما يخص المجمعّات الصناعية الوطنية التي تتعامل معها المؤسسة يتم ذكرها في مايلي:¹

1. التجمع الفولاذي (كوسيدار) .

2. مصانع الأسمنت .

3. مؤسسة **ASMIDAL**

وبعض الفروع الخاصة بالزراعة (فيما يخص استعمال السماد **DO 20**)

1. الشركة الوطنية للنقل عبر السكك الحديدية .

2. **SONELGAZ** (المؤسسة الوطنية للكهرباء و الغاز).

¹ وثائق مقدمة من طرف شركة مناجم الفوسفات تبسة **SOMIPHOS**.

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي دراسة حالة شركة فرفوس

3. ONEX الخاصة بمواد التفجير.
 4. SONATRACH (المؤسسة الوطنية لإنتاج و تسويق المنتجات الكريوهيدراتية)
 5. الجمارك.
 6. مصالح الضرائب .
 7. ميناء عنابة .
 8. الوكالات التي تقوم ببراء البواخر في موانئ عنابة لنقل الفوسفات.
- أما فيما يخص المنظمات الدولية تتعامل المؤسسة مع:
1. بعض منتجي الفوسفات (تونس. سوريا، موريتانيا، بولونيا).
 2. المنظمات الدولية المتخصصة مثل:
 3. IFA المجموعة الدولية للإسمنت.
 4. IMPHOS المعهد العالي للفوسفات.
 5. UAFA الإتحاد العربي للحديد والفلاد.
 6. الجمعية المتخصصة بإصدار المجالات الخاصة لنشاط التصدير .
 7. Lemoli مجلة فرنسية متخصصة.
 8. Themarket مجلة بريطانيا متخصصة.
 9. CCT غرفة التجارة الدولية الخاصة بالإحصائيات التجارية.

ثالثا: نشاط المؤسسة وأهدافها

تتشط مؤسسة مناجم الفوسفات SOMIPHOS في قطاع المناجم وبالتحديد إستخراج مادة الفوسفات والعمل على تكريره للحصول على أحسن الأنواع العالمية وأجودها، كما تعمل على تحسين تركيبته في إطار تلبية إحتياجات الزبائن المتنوعة، كون المادة تدخل في صناعات تحويلية عدة كصناعة الأسمدة، الصناعة الصيدلانية...

قدرت الطاقة الإنتاجية للمؤسسة ب 1.8 مليون طن سنويا وتسعى إلى رفعها، فقد كانت توفر ثلاثة أنواع رئيسية من الفوسفات هي:

- BPL 63-65%

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي دراسة حالة شركة فرفوس

- BPL 66-68%

- BPL 73-75%

بالتحديد 75% BPL الذي توقفت عن إنتاجه بسبب أعطال فيه تعلقة بالفرن الذي يستخدم في التخلص من الشوائب المحيطة بالفوسفات منذ ما يقارب 15 سنة.

حاليا تقوم المؤسسة بإنتاج وتوفير النوعين الأوليين فقط وتوسعى لتطوير الثاني منهما، وفي ذات الوقت تعمل على تحسين تركيبتهما لتغطية إحتياجات الزبائن والتوافق معها.

وما لا يمكن تجاهلها ويجب التنويه به هو أن منتج SOMIPHOS يمتاز بميزة لا تتوفر في منتج منافسيها، وهي إمكانية إستخدامه كسماد طبيعي مباشرة في التربة ذات الوسط الحمضي دون الحاجة إلى تحويله.

وفي مقابل ذلك حسب تقدير المختصين تعد نوعية المنتج متوسطة، كما يتسبب في إطلاق غازات ذات رائحة سيئة أثناء العمليات التحويلية التي تشهدها الصناعات التي تستخدمه بسبب تركيبته العضوية، وتفكر المؤسسة جاهدة في تخطي هذه العقبة في التسويق خاصة في ظل التوجه السائد والممثل في المحافظة على البيئة في الدول الغربية التي تتجاوز بها المناطق العمرانية والصناعية.

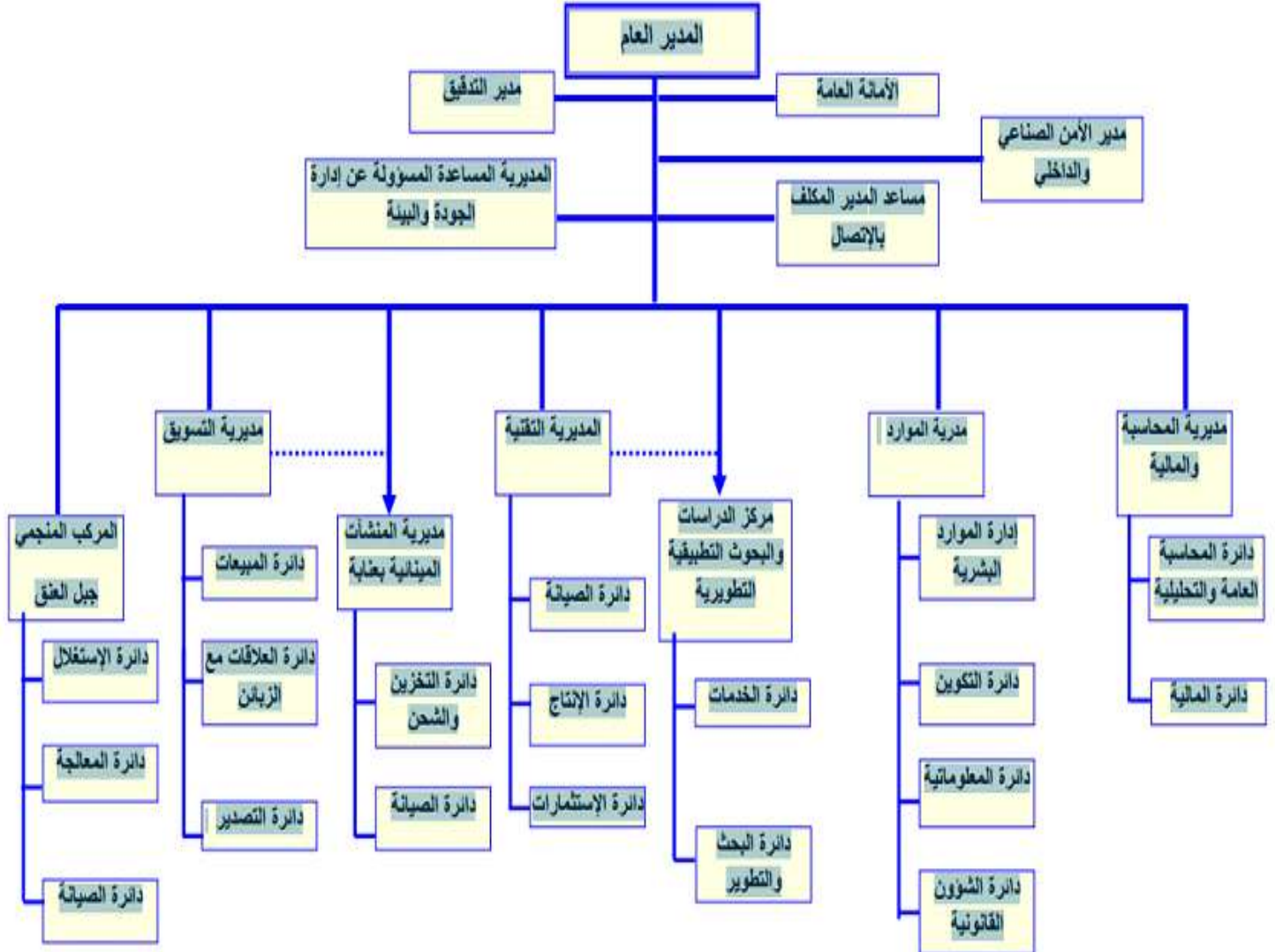
حاليا تسعى المؤسسة لزيادة طاقتها الإنتاجية ومن ثم التصديرية من خلال مشاريع إستغلال لمنطقة كاف السنون وبلاد الهذبة المتواجدة بمنطقة بئر العائر في إنتظار نتائج الدراسات التي أوكلتها إلى مكتب دراسات ألماني، وبالأرقام يدرج الجدول الموالي لإعطاء نظرة عن طاقتها الإنتاجية والتصديرية منذ نشأتها (كفرع).¹

¹ وثائق مقدمة من طرف شركة مناجم الفوسفات تبسة SOMIPHOS.

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي دراسة حالة شركة فرفوس

المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي للمؤسسة لشركة مناجم الفوسفات SOMIPHOS

الشكل رقم (03): الهيكل التنظيمي للمؤسسة لشركة مناجم الفوسفات SOMIPHOS.



لشركة مناجم الفوسفات.

المصدر:

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي دراسة حالة شركة فرفوس

المبحث الثاني: الطريقة والإجراءات المتبعة في الدراسة الميدانية

تتمثل الدراسة الميدانية في شكل أساسي على دراسة وتحليل دور جودة نظم المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية في مؤسسة مناجم الفوسفات SOMIPHOS، حيث يتمحور هذا المبحث على تحديد الطريقة والأدوات المستعملة في جمع البيانات المتعلقة بالدراسة الميدانية.

المطلب الأول: الطريقة المتبعة في الدراسات الميدانية

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

أولاً: مجتمع وعينة الدراسة

يتمثل مجتمع الدراسة في مؤسسة مناجم الفوسفات SOMIPHOS ، حيث تم إستطلاع آراء العاملين الذين يشغلون مختلف المناصب بالمؤسسة، من خلال توزيع الإستبيان عليهم للتعرف على آرائهم حول دور جودة نظم المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية.

وإستهدفت عينة الدراسة مجموعة من العاملين في المؤسسة، والذين تم الإعتماد عليهم في تعبئة الإستبيان، أما عن حجم العينة قد قمنا بتوزيع 40 إستمارة الإستبيان على جميع أفراد العينة وتم إسترجاع 33 إستمارة، بعد الفرز والتبويب قمنا بإستبعاد 3 إستمارات بسبب نقص المعلومات و 7 إستمارات لم نستطع إستلامها بسبب ضياعها أو إتلافها من طرف المستجوبين، والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول رقم (01): العدد الإحصائي الخاص بإستمارة الإستبيان.

الإستبيانات	الموزعة	المسترجعة	المستبعدة	غير المستلمة	القابلة للتحليل
العدد	40	33	03	07	30

المصدر: من إعداد الطالبين إعتماداً على نتائج الإستبيان.

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي دراسة حالة شركة فرافوس

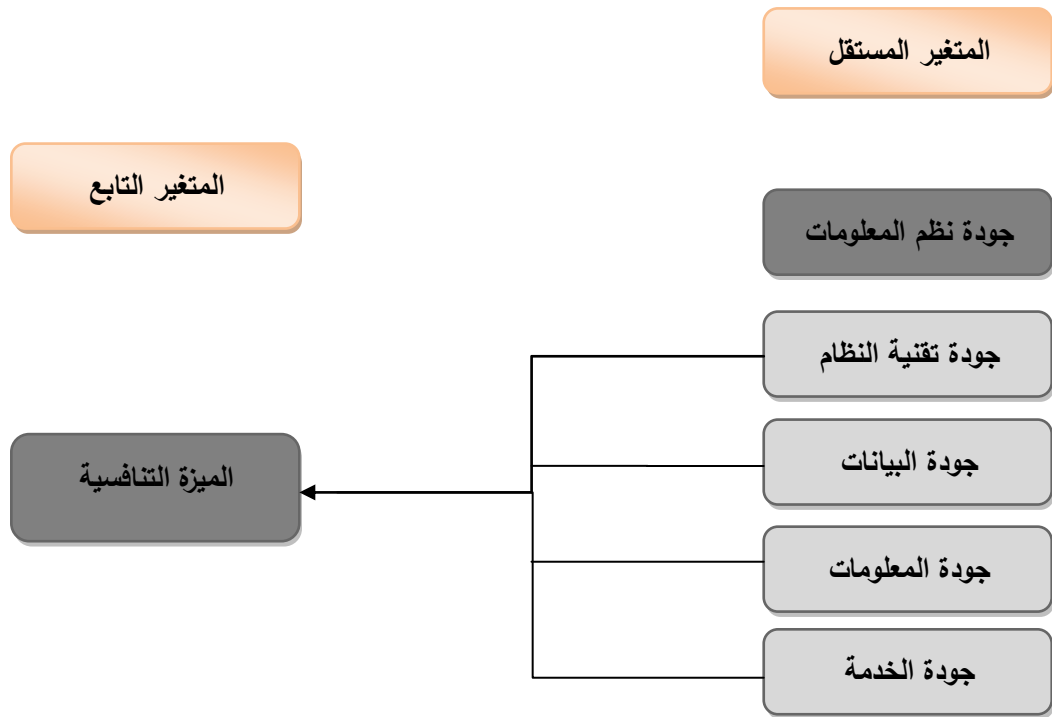
: متغيرات الدراسة

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

1. المتغير المستقل: جودة نظم المعلومات.

2. المتغير التابع: الميزة التنافسية.

الشكل رقم (04): متغيرات الدراسة



المصدر: من إعداد الطالبين.

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي دراسة حالة شركة فرفوس

المطلب الثاني: الأدوات الإجراءات المتبعة في الدراسة

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

أولاً: أدوات جمع البيانات

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

1. الاستبيان

يعرف بأنه مجموعة من الأسئلة المرتبة حول موضوع معين ويتم وضعها في إستمارة ترسل للأشخاص المعنيين بالبريد أو يجرى تسليمها باليد تمهيدا للحصول على أجوبة الأسئلة الواردة فيها. تم استخدام طريقة الإستبيان كأحد أدوات البحث، وذلك للتعرف على دور جودة نظم المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية في مؤسسة مناجم الفوسفات SOMIPHOS ، بحيث تم إعداد إستمارة الإستبيان بالإستعانة بكتب ومراجع ومذكرات سابقة ذات صلة بالموضوع وبعض الأساتذة، ولقد تم عرض الإستبيان على المشرف قبل توزيعه في شكله النهائي، أين تمت بعض التعديلات وتوضيحات لتصاغ في الأخير بناء على الملاحظات السابقة بالدقة والوضوح وسنبين محتوى الاستبيان في العنصر التالي:
وإعتمادا على مقياس ليكارت الخماسي لقياس عبارات الإستبيان حيث:

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

- الجزء الأول:

يتكون من أسئلة عامة تتعلق بالبيانات الشخصية والوظيفية لأفراد العينة ويتكون من فقرات التالية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، عدد سنوات العمل، عدد الدورات التدريبية خلال السنة).

- الجزء الثاني:

يتكون من أسئلة تتنافس ما مدى توفر جودة نظم المعلومات في شركة مناجم الفوسفات SOMIPHOS، ويتكون من الفقرات التالية (جودة تقنية النظام، جودة البيانات، جودة المعلومات، جودة الخدمة).

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي دراسة حالة شركة فرفوس

- الجزء الثالث:

يتكون من أسئلة تهدف إلى إدراك أن هناك ميزة تنافسية في شركة مناجم الفوسفات SOMIPHOS.

2. تحكيم الإستبيان

قبل نشر الإستبيان تم عرضه على مجموعة من الأساتذة المحكمين في كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي، متخصصين في مجال إدارة أعمال، وهذا بغية التأكد من سلامة بناء الإستمارة من مختلف الجوانب خاصة من ناحية العناصر التالية:

- دقة صياغة الأسئلة وصحة العبارات.

- التعرف على مشكلة التصميم والمنهجية.

- توزيع خيارات الإجابة لضمان ملائمتها لعملية المعالجة الإحصائية.

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

ثانيا: الأدوات الإحصائية والقياسية المستخدمة

وقد تم الإعتماد على مقياس **Likert five points scale** ليكرت الخماسي كأساس للتعبير عن درجات الموافقة بإعطاء الأوزان الآتية لل فقرات:

جدول رقم (02) مقياس ليكرت الخماسي.

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

المصدر: من إعداد الطالبين.

- إختبار ثبات الاستبيان بطريقة ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha .

من أجل إختبار مصداقية وثبات الإستبيان وللتأكد من مصداقية المستجوبين في الإجابة على أسئلة الإستبيان ولكل متغير على حدى فقد تم إستخدام معامل ألفا كرونباخ لتحقيق الغرض المطلوب، حيث أن هذا المعامل يأخذ فيما بين الصفر و الواحد (1,0) فإذا لم يكن هناك ثبات في البيانات فإن قيمة المعامل تكون مساوية للصفر، وعلى العكس إذا كان هناك ثبات تام في البيانات فإن قيمة المعامل تساوي الواحد

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي دراسة حالة شركة فرفوس

الصحيح، أي أن زيادة قيمة معامل ألفا كروبانخ تعني زيادة مصداقية البيانات على عكس نتائج العينة مجتمع الدراسة.

ثالثاً: البرامج المستخدمة في معالجة البيانات

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

1. الأساليب الإحصائية الوصفية

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

2. الأساليب الإحصائية الاستدلالية

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

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي دراسة حالة شركة فرفوس

المبحث الثالث: دراسة وتحليل البيانات وعرض النتائج

من خلال هذا المبحث سيتم التطرق إلى وصف الخصائص الشخصية لعينة الدراسة، وكذلك التعرف على الخصائص السيكومترية لأداة الدراسة، وعرض نتائج الدراسة وتحليلها وتفسيرها للإجابة على تساؤلات الدراسة، وصولاً إلى إختبار فرضيات الدراسة.

المطلب الأول: عرض وتحليل البيانات المتعلقة بعينة الدراسة

يهدف هذا المطلب إلى تحليل البيانات وعرض النتائج التي مثلت إستجابات أفراد الدراسة على أسئلة الأداة، وفيما يلي عرض لأهم نتائج الدراسة الميدانية:

أولاً: تحليل البيانات الشخصية

فيما يلي سوف نتطرق إلى دراسة وتحليل البيانات الشخصية لمبحوثي عينة الدراسة حسب المتغيرات الشخصية:

الجدول رقم (03): توزيع أفراد العينة حسب خصائصهم الشخصية والوظيفية

المتغيرات الشخصية والوظيفية	التكرار	النسبة المئوية%
الجنس	ذكر	15
	أنثى	15
العمر	اقل من 30 سنة	3
	من 30 سنة الى 40 سنة	9
	من 40 سنة الى 50 سنة	15
	50 سنة فأكثر	3
		10
المؤهل العلمي	بكالوريا	4
	ليسانس	11

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي دراسة حالة شركة فرافوس

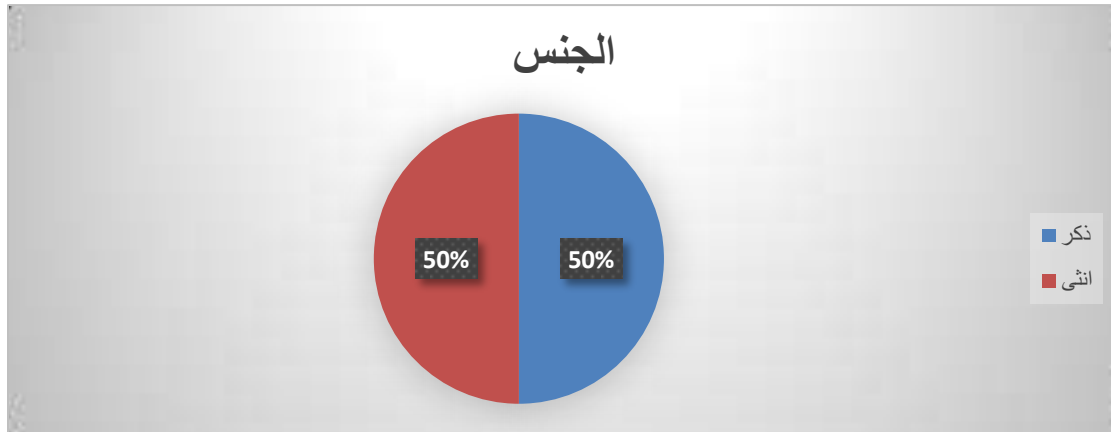
50	15	دراسات عليا	
10	3	اقل من 5 سنوات	سنوات العمل
20	6	من 5 إلى اقل 10 سنوات	
43.3	13	من 10 إلى اقل من 20 سنة	
26.7	8	من 20 سنة فأكثر	
16.7	5	دورة واحدة	
30	9	دورتين	عدد الدورات التدريبية خلال السنة
53.3	16	أكثر من دورتين	

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS (انظر الملحق رقم 04)

أ. الجنس:

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن عينة الدراسة قسمت بالتساوي بين الجنسين من ذكور وإناث، والشكل التالي يوضح ذلك:

الشكل رقم (05): توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس



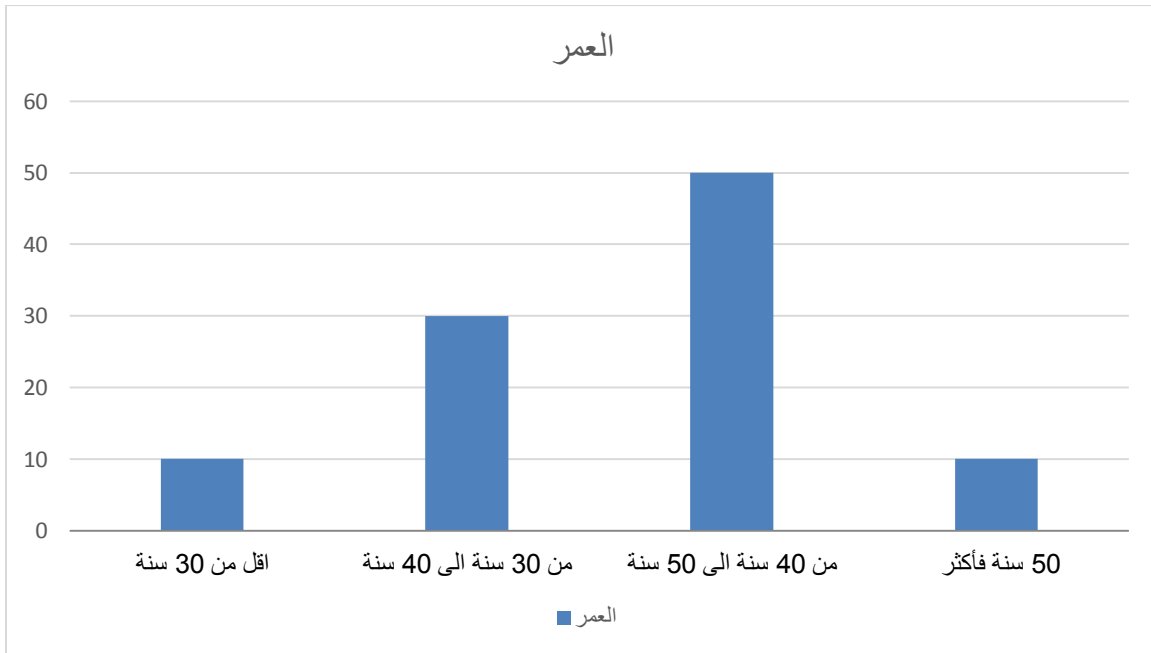
المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على برنامج Excel بناءً على معطيات الجدول رقم (03).

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي دراسة حالة شركة فرافوس

ب. العمر:

يتضح من خلال الجدول رقم (03) أعلاه أن نسبة الأفراد الذين تتراوح أعمارهم بين (40 الى 50 سنة) قد بلغت 50%، وهي نسب معقولة وهو مؤشر ممتاز بحيث في هذه المرحلة يكون الأداء ممزوج بين عنصري الخبرة والحيوية ولذلك يكون من المتوقع أن يكون أدائهم جيد، لتليها فئة الأفراد الذين تتراوح اعمارهم (من 30 الى 40سنة) بنسبة قد بلغت 30%، وهذا يعني أنه ما يفوق ثلث عينة الدراسة هم من الأفراد الذين تتراوح أعمارهم بين (30 الى 40 سنة)، في حين نجد أن نسبة 20% قسمت بالتساوي بين الأفراد الذين تقل أعمارهم عن (30 سنة) والافراد الذين تفوق أعمارهم (50 سنة)، والشكل التالي يوضح ذلك:

الشكل رقم (06): توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على برنامج Excel بناءً على معطيات الجدول رقم (03).

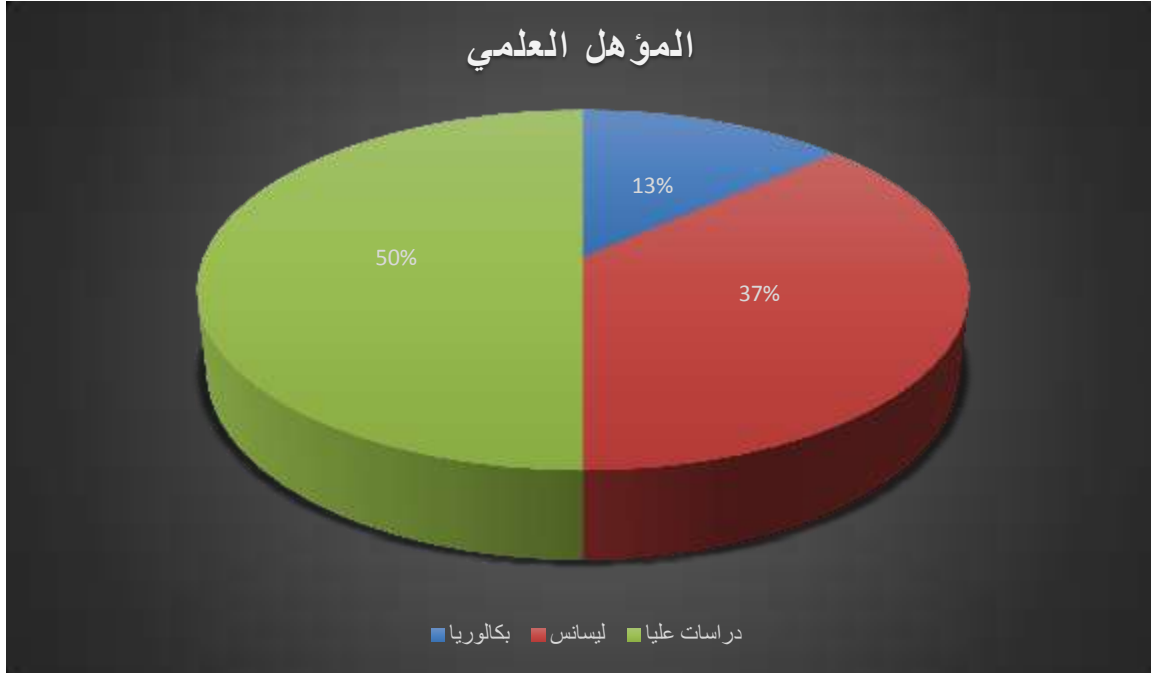
ج. المؤهل العلمي:

يبين الجدول رقم (03) أعلاه أن نسبة 50% من إجمالي عينة الدراسة تمثلت فئة الدراسات العليا، أما فئة مستوى البكالوريا فقد بلغت نسبتهم 13.3% وهي أقل فئة مقارنة بباقي الفئات، بينما فئة مستوى ليسانس فقد

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي دراسة حالة شركة فرفوس

بلغت نسبتهم 36.7%، مما سبق نستنتج ان طبيعة العمل في شركة فرفوس لولاية تبسة تتطلب مؤهلات علمية ومستويات دراسية عالية مما يساهم في تطويرها، والشكل الموالي يوضح ذلك:

الشكل رقم (07): توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي



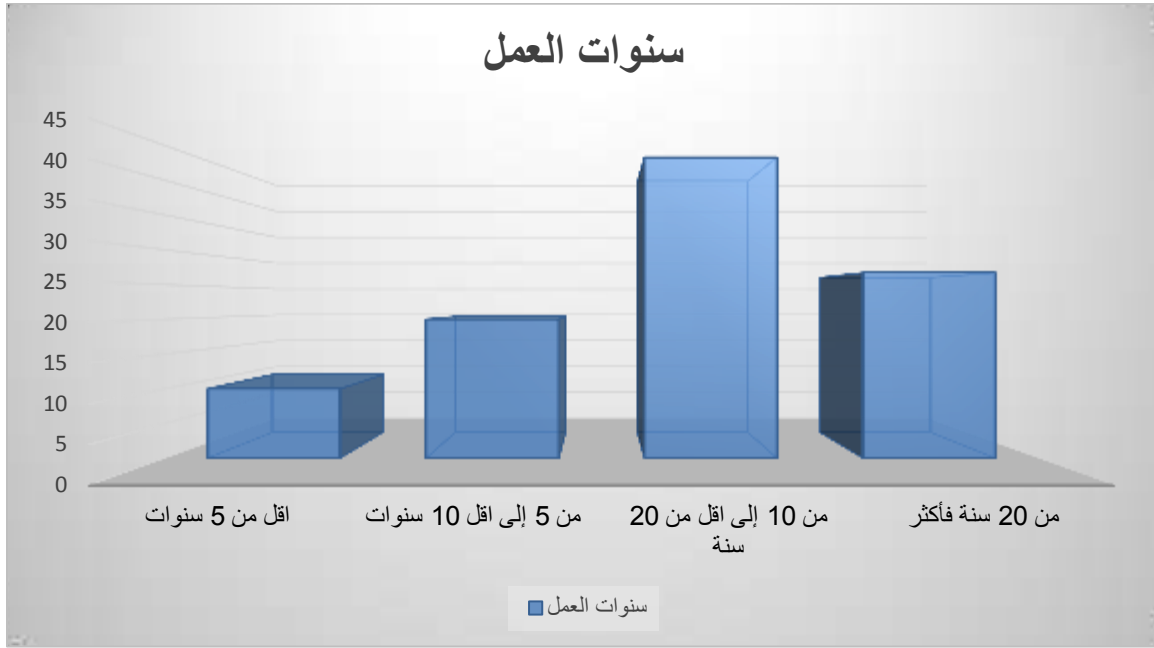
المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على برنامج Excel بناءً على معطيات الجدول رقم (03).

د. سنوات العمل:

يبين الجدول أعلاه أن نسبة العمال اللذين يقل عدد سنوات عملهم في شركة فرفوس عن 5 سنوات قد بلغت 10%، بينما نسبة العمال اللذين يتراوح عدد سنوات عملهم في شركة فرفوس ما بين (10 الى 20 سنة) فقد بلغت 43.3% أي ما يفوق ثلث عينة الدراسة وهي نسب معقولة من ذوي الخبرة وهذا مؤشر جيد فيجب على المؤسسة الإستفادة من مهارات وخبرات هؤلاء الأفراد، لتليها فئة الموظفين اللذين يفوق عدد سنوات عملهم في شركة فرفوس عن (20 سنة) حيث بلغت نسبتهم 26.7% من إجمالي عينة الدراسة، مما يدل على أن شركة فرفوس لولاية تبسة تهتم بالموظفين أصحاب الخبرات للإعتماد عليهم في العمل لما يمتلكونه من خبرة كبيرة، بينما عدد الموظفين الذين يتراوح عدد سنوات عملهم بين (05 الى 20 سنوات) فقد بلغت نسبتهم 20% والشكل التالي يوضح ذلك:

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي دراسة حالة شركة فرافوس

الشكل رقم (08): توزيع أفراد العينة حسب متغير سنوات العمل



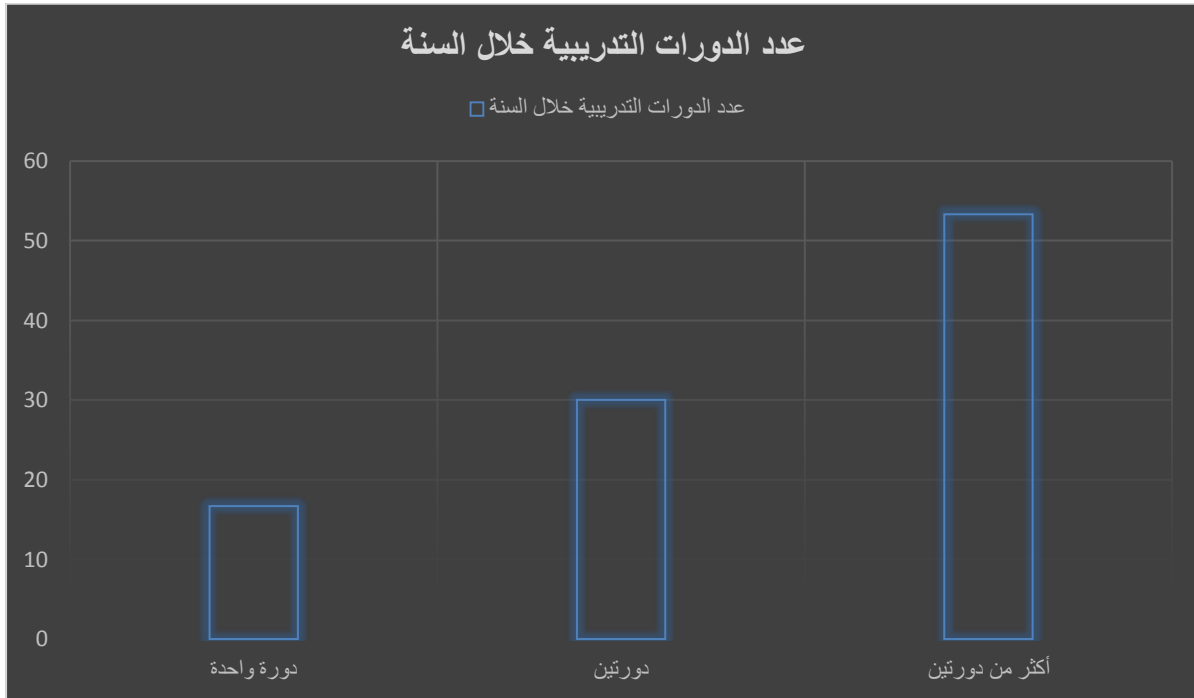
المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على برنامج Excel بناءً على معطيات الجدول رقم (03).

هـ. عدد الدورات التدريبية خلال السنة:

يبين الجدول أعلاه أن فئة الموظفين الذين خضعوا لأكثر من دورتين خلال السنة قد بلغت نسبتهم 53.3% من إجمالي عينة الدراسة، بينما نسبة الموظفين الذين خضعوا لدورتين خلال السنة فقد بلغت 30%، في حين نجد نسبة الموظفين الذين خضعوا لدورة واحدة خلال السنة فقد بلغت 16.7% والشكل التالي يوضح ذلك:

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي دراسة حالة شركة فرافوس

الشكل رقم (09): توزيع أفراد العينة حسب متغير عدد الدورات التدريبية خلال السنة



المصدر: من إعداد الطالبين بالإعتماد على برنامج Excel بناءً على معطيات الجدول رقم (03).

ثانياً: ثبات وصدق الإستهيبان

1. ثبات الإستهيبان:

أ. طريقة ألفا كرونباخ: للتأكد من ثبات أداة الدراسة (الإستهيبان) تم حساب معامل الثبات ألفا كرونباخ وذلك من أجل معرفة مدى إستقرار نتائج الإستهيبان إذا تكررت على نفس العينة مرة أخرى، مع العلم أيضاً بأن الألفا كرونباخ يجب أن يكون عند مستوى 0.60 فأكثر، وقد كانت النتائج كالتالي:

الجدول رقم (04): معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات أداة الدراسة

الرقم	المحور	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ
01	جودة نظم المعلومات	19	0.891
02	الميزة التنافسية	19	0.870
جميع المحاور		38	0.902

المصدر: من إعداد الطالبين بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS (انظر الملحق رقم 05)

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي دراسة حالة شركة فرفوس

من خلال الجدول رقم (04) أعلاه نلاحظ أن عبارات الإستبيان تمتاز بالثبات حسب معامل ألفا كرونباخ الذي بلغت نسبته المحققة 0.902 بالنسبة للمعامل الكلي للإستمارة وهو معدل جد مرتفع بمجموع 38 عبارة، أما بالنسبة للمحور الأول فقد حقق نسبة تقدر ب 0.891 أي أنها مقبولة وهذا بمجموع 19 عبارة، أما بالنسبة للمحور الثاني فقد كانت نسبته 0.870 وهذا بمجموع 19 عبارة، مما يدل على ثبات أداة القياس من ناحية العبارات الموضوعية في الإستمارة.

ب. طريقة التجزئة النصفية: للتأكد من ثبات أداة الدراسة (الإستبيان) تم حساب معامل الارتباط لسبيرمان وذلك من أجل معرفة مدى إستقرار نتائج الإستبيان إذا تكررت على نفس العينة مرة أخرى، وقد كانت النتائج كالتالي:

جدول رقم (05): معامل الارتباط لسبيرمان لقياس ثبات أداة الدراسة

معامل الارتباط لسبيرمان بعد التصحيح	معامل الارتباط قبل التصحيح
0.929	0.868

المصدر: من إعداد الطالبين بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS (انظر الملحق رقم 05)

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ ان معامل الارتباط لسبيرمان يساوي 0.929 الأمر الذي يدل على أن معامل الثبات قوي جدا، مما يدل على ثبات أداة القياس من ناحية العبارات الموضوعية في الإستمارة.

2. صدق الإستبيان:

- الصدق الذاتي: وللتأكد من صدق الأداة تم حساب معامل " الصدق الذاتي " من خلال أخذ الجذر التربيعي لمعامل الثبات "ألفا كرونباخ"، وقد كانت النتائج كالتالي:

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي دراسة حالة شركة فرافوس

الجدول رقم (06): معامل الصدق الذاتي لقياس ثبات أداة الدراسة.

الرقم	المحور	عدد الفقرات	معامل الصدق الذاتي
01	جودة نظم المعلومات	19	0.943
02	الميزة التنافسية	19	0.932
جميع المحاور			0.949

المصدر: من إعداد الطالبين بالإعتماد على معطيات الجدول رقم (04).

يبين الجدول أعلاه والذي يتضمن نتائج إختبار الصدق الذاتي أن معامل الصدق الكلي لأداة الدراسة قد بلغ 0.949 وهو معامل مرتفع ومناسب لأغراض الدراسة وأهدافها، أما بالنسبة للمحور الأول فقد حقق نسبة تقدر ب 0.943 أي أنها مقبولة وهذا بمجموع 19 عبارة، أما بالنسبة للمحور الثاني فقد كانت نسبته 0.932 وهذا بمجموع 19 عبارة، وبهذا يمكن القول أن جميع عبارات أداة الدراسة هي صادقة لما وضعت لقياسه.

- **صدق الاتساق الداخلي:** للتأكد من صدق الإتساق الداخلي تم الإعتماد على معامل الإرتباط لمعرفة درجة الإرتباط بين كل عبارة مع البعد الذي تنتمي إليه ضمن محاور الإستبانة، والنتائج موضحة فيما يلي:

● **قاعدة القرار:** نقبل الفرضية البديلة التي تنص على معنوية معامل الإرتباط إذا كان مستوى الدلالة يقل عن 0.05 وذلك بمقارنة مستوى الدلالة Sig مع مستوى معنوية 5%، وفقا للفرضية التالية:

عدم معنوية معامل الإرتباط $H_0: \rho = 0$

معنوية معامل الإرتباط $H_1: \rho \neq 0$

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي دراسة حالة شركة فرفوس

- صدق الاتساق الداخلي لعبارات المحور الأول:

الجدول رقم (07): صدق الاتساق الداخلي لعبارات بعد جودة تقنية النظام

الرقم	العبارات	معامل الارتباط	مستوى الدلالة Sig
01	يتوفر نظام المعلومات الحالي على مكونات مادية حديثة.	0.567	0.001
02	تمتاز البرمجيات المستخدمة في نظام المعلومات الحالي بالحدثة	0.500	0.000
03	لتوفير الاتصال داخل المؤسسة يتم استخدام شبكة انترنت internet	0.800	0.000
04	تستخدم الشركة شبكة إكسترانت Extranet لتوفير الاتصال مع شركائها ومتعاملها.	0.769	0.000

المصدر: من إعداد الطالبين بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS (انظر الملحق رقم 06)

من خلال الجدول رقم (07) نجد أن معاملات الارتباط لجميع عبارات بعد جودة تقنية النظام دالة إحصائيا عند مستوى معنوية 5% حيث أن مستوى الدلالة لكل عبارة أقل من 0.05 وتظهر بإشارة موجبة الأمر الذي يدفعنا إلى قبول الفرضية البديلة التي تنص على معنوية معامل الارتباط.

الجدول رقم (08): صدق الإتساق الداخلي لعبارات بعد جودة البيانات (مدخلات نظام المعلومات).

الرقم	العبارات	معامل الارتباط	مستوى الدلالة Sig
01	تمتاز البيانات التي يجمعها نظام المعلومات الحالي بالثقة.	0.795	0.000
02	البيانات التي يتحصل عليها نظام المعلومات الحالي تمتاز بالحدثة والموضوعية.	0.835	0.000
03	يتيح نظام المعلومات مجموعة الإجراءات الرقابية لضمان صحة معالجة البيانات وسلامتها.	0.709	0.000
04	تمتاز البيانات التي يتم الحصول عليها بالصلاحيات	0.871	0.000
05	يقوم نظام المعلومات بتجميع بيانات تكون كاملة وغير ناقصة.	0.809	0.000

المصدر: من إعداد الطالبين بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS (انظر الملحق رقم 06)

من خلال الجدول رقم (08) أعلاه نجد أن معاملات الارتباط لجميع عبارات بعد جودة البيانات (مدخلات نظام المعلومات) دالة إحصائيا عند مستوى معنوية 5% حيث أن مستوى الدلالة لكل عبارة أقل من 0.05 وتظهر بإشارة موجبة الأمر الذي يدفعنا إلى قبول الفرضية البديلة التي تنص على معنوية معامل الارتباط.

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي دراسة حالة شركة فرغوس

الجدول رقم (09): صدق الاتساق الداخلي لعبارات بعد جودة المعلومات (مخرجات نظام المعلومات)

الرقم	العبارات	معامل الارتباط	مستوى الدلالة Sig
01	المعلومات التي يوفرها نظام المعلومات الحالي تمتاز بالشمولية.	0.818	0.000
02	المعلومات التي يقدمها نظام المعلومات الحالي تمتاز بالواقعية والحدثة	0.651	0.000
03	تتميز المعلومات المستخرجة من النظام بصحتها وسلامتها ويمكن الاعتماد عليها في عمليات اتخاذ القرار والرقابة والتخطيط.	0.763	0.000
04	تعتبر المعلومات المخرجة ملائمة لحاجات المؤسسة وجميع الأطراف.	0.758	0.000

المصدر: من إعداد الطالبين بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS (انظر الملحق رقم 06)

من خلال الجدول رقم (09) أعلاه يتضح أن معاملات الارتباط لجميع عبارات بعد جودة المعلومات (مخرجات نظام المعلومات) دالة إحصائياً عند مستوى معنوية 5% حيث أن مستوى الدلالة لكل عبارة أقل من 0.05 وتظهر بإشارة موجبة الأمر الذي يدفعنا إلى قبول الفرضية البديلة التي تنص على معنوية معامل الارتباط.

الجدول رقم (10): صدق الإتساق الداخلي لعبارات بعد جودة الخدمة

الرقم	العبارات	معامل الارتباط	مستوى الدلالة Sig
01	تتطابق خدمات نظام المعلومات الحالي مع التوقعات المرجوة منه.	0.825	0.000
02	نظام المعلومات الحالي مصمم بشكل جيد مما يسهل في استخدامه.	0.909	0.000
03	النظام الحالي يقوم بعرض المعلومات بشكل مناسب يساهم في إنجاز العمل بفعالية.	0.723	0.000
04	يتم الاعتماد كثيراً في المؤسسة على نظام المعلومات الحالي في إنجاز العمل	0.863	0.000
05	يتميز مستخدموا نظام المعلومات الحالي بالكفاءة	0.912	0.000
06	يمتاز النظام الحالي بقدرته على الاستجابة لحاجات المستفيدين في كل وقت.	0.897	0.000

المصدر: من إعداد الطالبين بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS (انظر الملحق رقم 06).

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي دراسة حالة شركة فرفوس

من خلال الجدول رقم (10) أعلاه يتضح أن معاملات الارتباط لجميع عبارات بعد جودة الخدمة دالة إحصائياً عند مستوى معنوية 5% حيث أن مستوى الدلالة لكل عبارة أقل من 0.05 وتظهر بإشارة موجبة الأمر الذي يدفعنا إلى قبول الفرضية البديلة التي تنص على معنوية معامل الارتباط.

- صدق الإتساق الداخلي لعبارات المحور الثاني:

الجدول رقم (11): صدق الإتساق الداخلي لعبارات محور الميزة التنافسية

الرقم	العبارات	معامل الارتباط	مستوى الدلالة Sig
01	تسعى المؤسسة الى تحقيق ميزة تنافسية.	0.345	0.062
02	تتميز المؤسسة بالمرونة والسرعة في تقديم الخدمة	0.443	0.014
03	لدى المؤسسة توجه واضح للعمل من أجل الحصول على جوائز الجودة والتميز.	0.611	0.000
04	تسعى المؤسسة إلى تقديم منتجات بأسعار منخفضة.	0.344	0.063
05	تتعاون المجموعات داخل المؤسسة بهدف تحقيق رضاء العميل.	0.592	0.001
06	تتسم كلفة المواد المستخدمة في إنتاج منتجات المؤسسة بالانخفاض مقارنة بالمؤسسات المنافسة.	0.446	0.013
07	تسعى المؤسسة إلى خفض التكاليف الصناعية المباشرة باستمرار .	0.510	0.004
08	تسعى المؤسسة إلى خفض نسب المعيب في منتجاتها باستمرار .	0.562	0.001
09	تسعى المؤسسة إلى جعل مواصفات منتجاتها مطابقة مع المواصفات القياسية الوطنية، أو العالمية حسب متطلبات السوق الذي تعمل فيه.	0.671	0.000
10	تعمل المؤسسة على تصميم عملياتها الإنتاجية بشكل سليم لتحقيق أفضل مستوى ممكن للمنتجات.	0.580	0.001
11	يساعد نظام المعلومات في تقليل كلفة جودة المنتج.	0.534	0.002
12	تتصف الآلات ومعدات المؤسسة بأنها ذات أعراض متعددة.	0.561	0.001
13	تلتزم المؤسسة بالمواعيد المحددة عند تسليم المنتجات إلى العملاء باستمرار.	0.655	0.000
14	تستخدم المؤسسة سياسة مخزون الأمان لتأمين سرعة الاستجابة للطلبات المتغيرة .	0.514	0.004
15	يمكن للمؤسسة أن تدخل الى أسواق جديدة بسهولة أكبر من غيرها	0.483	0.007
16	تستحوذ المؤسسة على حصة سوقية أكبر من منافسيها	0.544	0.002

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي دراسة حالة شركة فرفوس

17	تقوم المؤسسة بعملية جمع البيانات والمعلومات حول منافسيها مما يسمح لها بتحسين وضعها التنافسي.	0.762	0.000
18	تتميز منتجات المؤسسة بالجودة العالية مقارنة بالمنافسين	0.665	0.000
19	تعمل المؤسسة على جعل منتجاتها مطابقة للمواصفات العالمية.	0.675	0.000

المصدر: من إعداد الطالبين بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS (انظر الملحق رقم 06).

من خلال الجدول رقم (11) أعلاه يتضح أن معاملات الارتباط لجميع عبارات محور الميزة التنافسية دالة إحصائياً عند مستوى معنوية 5% حيث أن مستوى الدلالة لكل عبارة أقل من 0.05 وتظهر بإشارة موجبة الأمر الذي يدفعنا إلى قبول الفرضية البديلة التي تنص على معنوية معامل الارتباط، ما عدا العبارتين رقم (01) و(04) غير دالتين إحصائياً عند مستوى معنوية 5% حيث أن مستوى الدلالة للعبارتين أكبر من 0.05 الأمر الذي يدفعنا إلى قبول الفرضية الصفرية التي تنص على عدم معنوية معامل الارتباط.

- **صدق الإتساق البنائي لمحاور الدراسة:** يبين صدق الإتساق البنائي مدى ارتباط كل محور من

محاور أداة الدراسة بالدرجة الكلية لفقرات الإستبيان، والجدول رقم (12) يوضح ذلك:

الجدول رقم (12): الصدق البنائي لمحاور الدراسة

المحور	معامل الارتباط	معامل الارتباط	مستوى الدلالة Sig
1	جودة نظم المعلومات	0.834	0.000
2	الميزة التنافسية	0.813	0.000

المصدر: من إعداد الطالبين بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS (أنظر الملحق رقم 06)

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ:

- أن هناك علاقة موجبة ومتوسطة ودالة إحصائياً عند مستوى معنوية 5% (Sig=0.00) بلغت 0.834 بين المحور الأول (جودة نظم المعلومات) والدرجة الكلية للإستبيان.
- أن هناك علاقة موجبة وقوية ودالة إحصائياً عند مستوى معنوية 5% (Sig=0.00) بلغت 0.813 بين المحور الثاني (الميزة التنافسية) والدرجة الكلية للإستبيان.

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي دراسة حالة شركة فرفوس

ثالثاً: تحديد مجالات إتجاه الإجابات حسب مقياس ليكارت

تم إستخدام مقياس ليكارت لإعداد دليل الموافقة لتحليل إجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات الإستبيان كما هو موضح فيما يلي:

1. درجات مقياس ليكارت الخماسي

تم إعداد أسئلة الإستبانة بالإعتماد على مقياس ليكارت الثلاثي الذي يحتل خمسة إجابات مقسمة إلى درجات كالآتي:

الجدول رقم (13): مقياس ليكارت الخماسي

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

المصدر: من إعداد الطالبين بالإعتماد على مقياس ليكارت (Likert Scale)

2. مجالات إتجاه الإجابات حسب مقياس ليكارت.

لتحديد مجالات القياس لمقياس ليكارت الخماسي المستخدم في الإستبيان تم حساب المدى بين أكبر وأصغر قيمة لدرجات مقياس ليكارت (5-1=4)، ثم تقسيمه على درجات المقياس للحصول على طول الخلية الصحيح أي (0.8=5/4)، وبعدها تضاف هذه القيمة إلى الحد الأدنى في المقياس والتي هي (1) وذلك من أجل تحديد الحد الأعلى للفتة (1.8=1+0.8) فنحصل على المجال [1.8 - 1] وهكذا مع كل مجالات الموافقة، وتفيد هذه العملية في التعرف على إتجاه إجابات الأفراد على كل عبارة وعلى كل محور حيث نحصل على المجالات كما يلي:

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي دراسة حالة شركة فرفوس

جدول رقم (14): سلم الإجابات حسب مقياس ليكارت

الإجابة	الزمن	المتوسط الحسابي	درجة الموافقة
غير موافق بشدة	1] 1.8 - 1 [منخفضة جدا
غير موافق	2] 2.6-1.8 [منخفضة
محايد	3] 3.4-2.6 [متوسطة
موافق	4] 4.2-3.4 [مرتفعة
موافق بشدة	5] 5-4.2 [مرتفعة جدا

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مقياس ليكارت (Likert Scale).

المطلب الثاني: التحليل الاحصائي لمحاور الإستبيان

لمعرفة تقييم العينة لعبارات أداة الدراسة، تم الإعتماد على المتوسط الحسابي وهو يعبر عن تمركز إجابات العينة حول قيمة معينة وتكون محصورة بين (1 و 3) تبعا للدرجات المعطاة لبدائل مقياس ليكارت المستخدم في الدراسة، والانحراف المعياري لمعرفة مدة تشتت إجابات أفراد عينة الدراسة حول وسطها الحسابي.

أولاً: التحليل الاحصائي لعبارات المحور الأول من الإستبيان:

يوضح الجدول رقم (15) نتائج تحليل عبارات المحور الأول (جودة نظم المعلومات) لأداة الدراسة من خلال حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري:

الجدول رقم (15): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات المحور الأول

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
البعد الاول	جودة تقنية النظام	4.00	0.471	مرتفعة
01	يتوفر نظام المعلومات الحالي على مكونات مادية حديثة.	4.07	0.450	مرتفعة
02	تمتاز البرمجيات المستخدمة في نظام المعلومات الحالي بالحدثة	4.13	0.434	مرتفعة
03	لتوفير الاتصال داخل المؤسسة يتم استخدام شبكة انترنت internet	4.30	0.702	مرتفعة جدا
04	تستخدم الشركة شبكة إكسترانت Extranet لتوفير الاتصال مع شركائها و متعاملها.	3.53	1.106	مرتفعة

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي دراسة حالة شركة فرفوس

البعد الثاني	جودة البيانات (مدخلات نظام المعلومات)	4.05	0.454	مرتفعة
01	تمتاز البيانات التي يجمعها نظام المعلومات الحالي بالثقة.	4.10	0.481	مرتفعة
02	البيانات التي يتحصل عليها نظام المعلومات الحالي تمتاز بالحدثة والموضوعية.	4.13	0.507	مرتفعة
03	يتيح نظام المعلومات مجموعة الإجراءات الرقابية لضمان صحة معالجة البيانات وسلامتها.	4.17	0.592	مرتفعة
04	تمتاز البيانات التي يتم الحصول عليها بالصلاحية	4.13	0.434	مرتفعة
05	يقوم نظام المعلومات بتجميع بيانات تكون كاملة وغير ناقصة.	3.73	0.828	مرتفعة
البعد الثالث	جودة المعلومات (مخرجات نظام المعلومات)	3.96	0.408	مرتفعة
01	المعلومات التي يوفرها نظام المعلومات الحالي تمتاز بالشمولية.	3.80	0.805	مرتفعة
02	المعلومات التي يقدمها نظام المعلومات الحالي تمتاز بالواقعية والحدثة	4.03	0.490	مرتفعة
03	تتميز المعلومات المستخرجة من النظام بصحتها وسلامتها ويمكن الاعتماد عليها في عمليات اتخاذ القرار والرقابة والتخطيط.	4.07	0.450	مرتفعة
04	تعتبر المعلومات المخرجة ملائمة لحاجات المؤسسة وجميع الأطراف.	3.97	0.414	مرتفعة
البعد الرابع	جودة الخدمة	3.80	0.726	مرتفعة
01	تتطابق خدمات نظام المعلومات الحالي مع التوقعات المرجوة منه.	3.67	0.844	مرتفعة
02	نظام المعلومات الحالي مصمم بشكل جيد مما يسهل في استخدامه.	3.77	0.858	مرتفعة
03	النظام الحالي يقوم بعرض المعلومات بشكل مناسب يساهم في إنجاز العمل بفعالية.	3.90	0.803	مرتفعة
04	يتم الاعتماد كثيرا في المؤسسة على نظام المعلومات الحالي في إنجاز العمل	3.77	0.858	مرتفعة
05	يتميز مستخدموا نظام المعلومات الحالي بالكفاءة	3.93	0.907	مرتفعة
06	يمتاز النظام الحالي بقدرته على الاستجابة لحاجات المستخدمين في كل وقت.	3.77	0.817	مرتفعة
جودة نظم المعلومات		3.94	0.408	مرتفعة

المصدر: من إعداد الطالبين بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS (انظر الملحق رقم 07)

من خلال الجدول أعلاه يتضح ما يلي:

أبدى موظفي شركة فرفوس لولاية تبسة آرائهم حول المحور الأول وهو "جودة نظم المعلومات"، الذي

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي دراسة حالة شركة فرافوس

خصصت لقياسه 19 عبارة، كما هو موضح في الجدول أعلاه، جسدها قيم المتوسط الحسابي، إذ تراوحت قيمه بين (3.53-4.30)، فيما تراوحت قيم إنحرافه المعياري بين (0.414-1.106)، في حين تراوحت قيم المتوسط الحسابي للأبعاد بين (3.80-4.05)، بينما تراوحت قيم الإنحراف المعياري للأبعاد بين (0.408-0.726)، فيما سجل الوسط الحسابي العام لمجموع عبارات المحور ككل قيمة (3.94)، بإنحراف معياري قدره (0.408)، وهذا ما يشير إلى تركز إجابات الموظفين حول الموافقة مما يدل على أن درجة الموافقة مرتفعة.

ثانياً: التحليل الإحصائي لعبارات المحور الثاني من الاستبيان

يوضح الجدول رقم (16) نتائج تحليل عبارات المحور الثاني (الميزة التنافسية) لأداة الدراسة من خلال حساب المتوسط الحسابي والإنحراف المعياري:

الجدول رقم (16): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات المحور الثاني

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
01	تسعى المؤسسة الى تحقيق ميزة تنافسية.	3.90	0.481	مرتفعة
02	تتميز المؤسسة بالمرونة والسرعة في تقديم الخدمة	3.80	0.664	مرتفعة
03	لدى المؤسسة توجه واضح للعمل من أجل الحصول على جوائز الجودة والتميز.	3.47	0.937	مرتفعة
04	تسعى المؤسسة إلى تقديم منتجات بأسعار منخفضة.	3.47	0.860	مرتفعة
05	تتعاون المجموعات داخل المؤسسة بهدف تحقيق رضا العميل.	4.00	0.587	مرتفعة
06	تتسم كلفة المواد المستخدمة في إنتاج منتجات المؤسسة بالانخفاض مقارنة بالمؤسسات المنافسة.	3.73	0.521	مرتفعة
07	تسعى المؤسسة إلى خفض التكاليف الصناعية المباشرة باستمرار .	3.60	0.675	مرتفعة
08	تسعى المؤسسة إلى خفض نسب المعيب في منتجاتها باستمرار .	3.50	0.731	مرتفعة
09	تسعى المؤسسة إلى جعل مواصفات منتجاتها مطابقة مع المواصفات القياسية الوطنية، أو العالمية حسب متطلبات السوق الذي تعمل فيه.	4.03	0.669	مرتفعة
10	تعمل المؤسسة على تصميم عملياتها الإنتاجية بشكل سليم لتحقيق	4.10	0.548	مرتفعة

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي دراسة حالة شركة فرفوس

			أفضل مستوى ممكن للمنتجات.	
11	مرتفعة	0.507	3.87	يساعد نظام المعلومات في تقليل كلفة جودة المنتج.
12	مرتفعة	0.702	3.70	تتصف الآلات ومعدات المؤسسة بأنها ذات أغراض متعددة.
13	مرتفعة	0.712	3.90	تلتزم المؤسسة بالمواعيد المحددة عند تسليم المنتجات إلى العملاء باستمرار.
14	مرتفعة	0.583	3.93	تستخدم المؤسسة سياسة مخزون الأمان لتأمين سرعة الاستجابة للطلبات المتغيرة .
15	مرتفعة	0.776	3.87	يمكن للمؤسسة أن تدخل الى أسواق جديدة بسهولة أكبر من غيرها
16	مرتفعة	0.935	3.43	تستحوذ المؤسسة على حصة سوقية أكبر من منافسيها
17	مرتفعة	0.794	3.70	تقوم المؤسسة بعملية جمع البيانات والمعلومات حول منافسيها مما يسمح لها بتحسين وضعها التنافسي.
18	مرتفعة	0.900	3.50	تتميز منتجات المؤسسة بالجودة العالية مقارنة بالمنافسين
19	مرتفعة	0.583	3.93	تعمل المؤسسة على جعل منتجاتها مطابقة للمواصفات العالمية.
	مرتفعة	0.386	3.75	الميزة التنافسية

المصدر: من إعداد الطالبين بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS (انظر الملحق رقم 07)

من خلال الجدول أعلاه يتضح ما يلي:

أبدى موظفي شركة فرفوس لولاية تبسة، آراءهم حول المحور الثاني "الميزة التنافسية"، الذي خصصت لقياسه 19 عبارة، كما هو موضح في الجدول أعلاه، جسدتها قيم المتوسط الحسابي، إذ تراوحت قيمه بين (3.43-4.10)، فيما تراوحت قيم إنحرافه المعياري بين (0.481-0.937)، فيما سجل الوسط الحسابي العام لمجموع عبارات المحور ككل قيمة (3.75)، بإنحراف معياري قدره (0.386)، وهذا ما يشير إلى تمركز إجابات الموظفين حول الموافقة مما يدل على ان درجة الموافقة مرتفعة.

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي دراسة حالة شركة فرافوس

المطلب الثالث: إختبار الفرضيات

لإختبار وتحليل فرضيات الدراسة تم الإعتماد على نموذجي الإنحدار الخطي البسيط والمتعدد للكشف عن وجود أثر بين المتغيرات محل الدراسة وكذلك عن مدى تأثير ومساهمة المتغير المستقل في التغيرات التي تحدث في المتغير التابع، كما تم إستخدام إختبار (One Sample T test) حول متوسط فرضي من أجل تحديد إتجاه إجابات أفراد العينة، كما تم الإعتماد على معامل الارتباط بيرسون للكشف عن وجود علاقة بين المتغيرات محل الدراسة ولقياس إتجاه وقوة العلاقة بين المتغيرين، وذلك بالإعتماد على قواعد القرار التالية:

أولاً: قاعدة القرار المتعلقة بمعامل الارتباط: نقبل الفرضية البديلة التي تنص على معنوية معامل الارتباط بمقارنة مستوى الدلالة Sig مع مستوى معنوية 5% أي 0.05، إذا كان مستوى الدلالة يقل عن 0.05 وفقاً للفرضية التالية:

$H_0: \rho = 0$ عدم معنوية معامل الارتباط

$H_1: \rho \neq 0$ معنوية معامل الارتباط

1. قاعدة القرار المتعلقة بالمعنوية الكلية للنموذج: نقبل الفرضية البديلة التي تنص على معنوية النموذج بمقارنة مستوى الدلالة Sig المرافقة لإحصائية F مع مستوى معنوية 5% أي 0.05، إذا كان مستوى الدلالة يقل عن 0.05 وفقاً للفرضية التالية:

$H_0: \beta_i = 0$ إنعدام العلاقة بين المتغير التابع والمتغيرات المستقلة

$H_1: \beta \ni 0$ يوجد على الأقل متغير مستقل واحد له تأثير على المتغير التابع وبالتالي توجد علاقة

Sig: تمثل مستوى الدلالة المرافق لمختلف لإحصائية F المحسوبة، تستخدم لقياس المعنوية أي الدلالة الإحصائية.

2. قاعدة القرار المتعلقة بالمعالم المقدرة: نقبل الفرضية البديلة التي تنص على معنوية المعلمات بمقارنة مستوى الدلالة Sig المرافقة لإحصائية T مع مستوى معنوية 5% أي 0.05، إذا كان مستوى الدلالة يقل عن 0.05 وفقاً للفرضية التالية:

$H_0: \beta_i = 0$ عدم معنوية المعلمات المقدرة

$H_1: \beta_i \neq 0$ معنوية المعلمات المقدرة

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي دراسة حالة شركة فرفوس

Sig: تمثل مستوى الدلالة المرافق لمختلف لإحصائية T المحسوبة، تستخدم لقياس المعنوية أي الدلالة الإحصائية.

3. قاعدة القرار المتعلقة باختبار (One Sample T test):

1. الفرضية الصفرية H_0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة والمتوسط الفرضي.

2. الفرضية البديلة H_1 : توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط إجابات أفراد العينة والمتوسط الفرضي.

4. قاعدة القرار المتعلقة بمعامل الارتباط: نقبل الفرضية البديلة التي تنص على معنوية معامل الارتباط

بمقارنة مستوى الدلالة Sig مع مستوى معنوية 5% أي 0.05، إذا كان مستوى الدلالة يقل عن 0.05 وفقاً للفرضية التالية:

عدم معنوية معامل الارتباط $H_0: \rho = 0$

معنوية معامل الارتباط $H_1: \rho \neq 0$

وفيما يلي نتائج إختبار فرضيات الدراسة:

✚ إختبار الفرضية الرئيسية: من أجل إختبار الفرضية الرئيسية والتي تنص على: "يوجد دور فعال

لجودة نظم المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية

$\alpha = 0.05$ تم استخدام نموذج الإنحدار الخطي البسيط بين المتغيرين محل الدراسة ونتائج الإختبار

موضحة في الجدول التالي:

جدول رقم (17): نتائج إختبار الفرضية الرئيسية

المعنوية الجزئية لمعاملات الانحدار				المعنوية الكلية للنموذج		
مستوى الدلالة Sig	قيمة T المحسوبة	معاملات نموذج الانحدار		معامل التحديد R^2	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة Sig
0.001	3.662	2.427	ثابت الانحدار β_0	0.127	4.086	0.053
0.053	2.021	0.338	معامل جودة نظم المعلومات β_1			

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي دراسة حالة شركة فرفوس

المصدر: من إعداد الطالبين بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS (انظر الملحق رقم 08)

القراءة الإحصائية للمعطيات: من خلال المخرجات الواردة في الجدول أعلاه يمكن كتابة الصيغة النهائية للنموذج على الشكل التالي:

$$Y = 2.427 + 0.338X_1$$

حيث:

Y : تمثل المتغير التابع وهو الميزة التنافسية.

X_1 : تمثل المتغير المستقل وهو جودة نظم المعلومات.

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط الذي إستخدم لتقدير العلاقة بين المتغير المستقل (جودة نظم المعلومات) والمتغير التابع (الميزة التنافسية)، أن قيمة F المحسوبة بلغت 4.086 وأن قيمة Sig المرافقة لإحصائية F هي أكبر من 0.05 وتساوي 0.053 الأمر الذي يدفعنا إلى رفض الفرضية البديلة وقبول الفرضية الصفرية التي تنص على عدم وجود أثر معنوي ذو دلالة إحصائية بين جودة نظام المعلومات والميزة التنافسية عند مستوى 5%، كما تدل قيمة معامل التحديد على أن النموذج له قدرة تفسيرية ضعيفة، حيث ($R^2 = 0.127$)، وهذا ما يفسر عدم صحة الفرضية الرئيسية القائلة بوجود دور فعال لجودة نظم المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية $\alpha = 0.05$.

✚ إختبار الفرضية الفرعية الأولى: من أجل إختبار الفرضية الفرعية الأولى والتي تنص على: هناك تأثير لأبعاد جودة نظم المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية $\alpha = 0.05$ تم استخدام نموذج الانحدار الخطي المتعدد بين المتغيرات محل الدراسة ونتائج الإختبار موضحة في الجدول التالي:

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي دراسة حالة شركة فرفوس

جدول رقم (18): نتائج إختبار الفرضية الفرعية الأولى

المعنوية الجزئية لمعاملات الانحدار				المعنوية الكلية للنموذج		
مستوى الدلالة Sig	قيمة T المحسوبة	معاملات نموذج الانحدار		معامل التحديد R ²	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة Sig
0.003	3.290	2.465	β_0 ثابت الانحدار	0.243	2.008	0.124
0.947	0.068	0.012	معامل جودة تقنية النظام β_1			
0.200	-1.316	-0.342	معامل جودة البيانات β_2			
0.077	1.847	0.447	معامل جودة المعلومات β_3			
0.127	1.576	0.226	معامل جودة الخدمة β_4			

المصدر: من إعداد الطالبين بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS (انظر الملحق رقم 08)

القراءة الإحصائية للمعطيات: من خلال المخرجات الواردة في الجدول أعلاه يمكن كتابة الصيغة النهائية للنموذج على الشكل التالي:

$$Y = 2.465 + 0.012X_1 - 0.342X_2 + 0.447X_3 + 0.226X_4$$

حيث:

Y : تمثل المتغير التابع وهو الميزة التنافسية.

X_1 : تمثل متغير جودة تقنية النظام.

X_2 : تمثل متغير جودة البيانات.

X_3 : تمثل متغير جودة المعلومات.

X_4 : تمثل متغير جودة الخدمة.

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي دراسة حالة شركة فرفوس

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه نتائج تحليل الإنحدار الخطي المتعدد الذي إستخدم لتقدير العلاقة بين المتغيرات المستقلة (جودة تقنية النظام، جودة البيانات، جودة المعلومات، جودة الخدمة) والمتغير التابع (الميزة التنافسية)، أن قيمة F المحسوبة بلغت 2.008 وأن قيمة Sig المرافقة لإحصائية F هي أكبر من 0.05 وتساوي 0.124 الأمر الذي يدفعنا إلى رفض الفرضية البديلة وقبول الفرضية الصفرية التي تنص على عدم وجود أثر معنوي ذو دلالة إحصائية بين المتغيرات المستقلة (جودة تقنية النظام، جودة البيانات، جودة المعلومات، جودة الخدمة) والمتغير التابع (الميزة التنافسية) عند مستوى 5%، كما نذل قيمة معامل التحديد على أن النموذج له قدرة تفسيرية ضعيفة، حيث ($R^2 = 0.243$) وهذا ما يفسر عدم صحة الفرضية الفرعية الأولى القائلة: هناك تأثير لأبعاد جودة نظم المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية $\alpha = 0.05$.

✚ إختبار الفرضية الفرعية الثانية: من أجل إختبار الفرضية الفرعية الثانية والتي تنص على: "توجد علاقة إرتباط وثيقة بين جودة نظم المعلومات والميزة التنافسية عند مستوى معنوية $\alpha = 0.05$ " تم إستخدام معامل الإرتباط لبيرسون لقياس إتجاه وقوة العلاقة بين المتغيرين محل الدراسة ونتائج الإختبار موضحة في الجدول التالي:

جدول رقم (19): نتائج إختبار الفرضية الفرعية الثانية

الميزة التنافسية*جودة نظام المعلومات	
0.357	معامل الارتباط ρ
0.053	مستوى الدلالة Sig

المصدر: من إعداد الطالبين بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS (انظر الملحق رقم 08)

القراءة الإحصائية للمعطيات: نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن معامل الإرتباط بين المتغيرين (الميزة التنافسية وجودة نظام المعلومات) بلغ قيمة قدرها 0.357 ويدل ذلك على عدم وجود علاقة إرتباط حيث بلغ مستوى الدلالة Sig المرافق لمعامل الإرتباط قيمة قدرت ب 0.053 وهو معدل أكبر من مستوى المعنوية 0.05 الأمر الذي يدفعنا إلى قبول الفرضية الصفرية التي تنص على عدم معنوية معامل الإرتباط عند مستوى ثقة 95% وبالتالي عدم وجود علاقة بين المتغيرين محل الدراسة، وهذا ما يفسر عدم صحة الفرضية

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي دراسة حالة شركة فرفوس

الفرعية الثانية القائلة "توجد علاقة ارتباط وثيقة بين جودة نظم المعلومات والميزة التنافسية عند مستوى معنوية $\alpha = 0.05$ ".

✚ إختبار الفرضية الفرعية الثالثة: من أجل إختبار الفرضية الفرعية الثالثة والتي تنص على: "توجد فروقات ذات دلالة إحصائية في إستجابات العاملين تجاه محاور الدراسة عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ " تم إستخدام إختبار (One Sample T test) حول متوسط فرضي يساوي 3، من أجل تحديد إتجاه إجابات أفراد العينة حول محاور الدراسة، وللقيام بهذا الإختبار يجب التحقق من شرط التوزيع الطبيعي بإتباع الخطوات الموالية:

1. التوزيع الطبيعي:

- إختبار التوزيع الطبيعي: للتأكد من التوزيع الطبيعي للبيانات تم الإعتماد على إختبار شابيرو (العينة أقل من 50 مشاهدة)، والنتائج موضحة فيما يلي:

• قاعدة القرار: نقبل فرضية العدم التي تنص على التوزيع الطبيعي للبيانات إذا كان مستوى الدلالة يزيد عن 0.05 وذلك بمقارنة مستوى الدلالة Sig مع مستوى معنوية 5%، وفقا للفرضية التالية:

البيانات تتبع التوزيع الطبيعي: H_0

البيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي: H_1

الجدول رقم (20): إختبار التوزيع الطبيعي

عدد العبارات	قيمة الإختبار	مستوى الدلالة Sig	اجمالي المحاور
38	0.981	0.846	

المصدر: من إعداد الطالبين بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS (انظر الملحق رقم 08)

يتضح من خلال الجدول رقم (20) المبين أعلاه أن قيمة مستوى الدلالة لإجمالي المحاور هي 0.846 وهو معدل أكبر من 0.05 المعدل الطبيعي للتوزيع العام، الأمر الذي يدفعنا إلى قبول فرضية العدم التي تنص على أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي.

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي دراسة حالة شركة فرفوس

بعد التحقق من شرط التوزيع الطبيعي نقوم بتطبيق إختبار (One Sample T test) حول متوسط فرضي يساوي 3، من أجل تحديد إتجاه إجابات أفراد العينة حول محاور الدراسة، ونتائج الإختبار موضحة في الجدول الموالي:

جدول رقم (21): نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

المحور	المتوسط الحسابي \bar{X}	الانحراف المعياري δ	المتوسط الفرضي	درجة الحرية	قيمة T المحسوبة	مستوى الدلالة Sig	مستوى الموافقة
محاور الدراسة (محور الابداع الإداري ومحور أداء إدارة الموارد البشرية)	3.85	0.327	3	29	14.266	0.000	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS (انظر الملحق رقم 07)

القراءة الإحصائية للمعطيات: نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن متوسط إجابات أفراد العينة يساوي 3.85 الأمر الذي يدل على أن الإتجاه العام لإجابات الأفراد حول محاور يتمركز حول الموافقة، كما نلاحظ أن مستوى الدلالة يقل عن 0.05 ويساوي 0.000 وعليه تقبل الفرضية البديلة وبالتالي توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة والمتوسط الفرضي، وهذا ما يفسر صحة الفرضية الفرعية الثالثة توجد فروقات ذات دلالة إحصائية في إستجابات العاملين تجاه محاور الدراسة عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$.

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي دراسة حالة شركة فرفوس

خلاصة الفصل

تم التطرق في هذا الفصل إلى التعريف بالمؤسسة محل الدراسة وهي شركة مناجم الفوسفات **Somiphos** تبسة، وهيكلها التنظيمي، كما تم التطرق لدراسة واقع هذه المؤسسة فيما يتعلق بمدى إمتلاكها لجودة نظم المعلومات ومدى تأثير هذه النظم على ميزتها التنافسية، حيث تم إجراء دراسة إستطلاعية على شركة مناجم فوسفات **Somiphos** بولاية تبسة.

ومن خلال الملاحظة الميدانية تبين لها أن المؤسسة تتوفر على جميع الإمكانيات المادية والبشرية التي تكون عناصر نظم المعلومات والمتمثلة في: الأجهزة والمعدات، والبرمجيات، والعنصر البشري، قاعدة البيانات. ومن خلال نتائج الدراسة ظهر أن جودة نظم المعلومات المعتمدة بالمؤسسة بدرجة مقبولة من الفعالية، وبينت الدراسة أن من بين الأهداف التي تسعى المؤسسة إلى تحقيقها هي الميزة التنافسية، إلا أنه ليس لجودة نظم المعلومات علاقة أو دور في تحقيق الميزة التنافسية.

الخاتمة

خاتمة

خاتمة

يشهد العالم تطورا سريعا على المستوى الإقتصادي والسياسي والإجتماعي والتكنولوجي ونتيجة لعمق هذا التطور وسرعته في مجال تكنولوجيا المعلومات دخل العالم عصر مجتمع المعلومات، حيث أصبحت نظم المعلومات منجها لمؤسسات الأعمال وركيزة مهمة لإدارة المؤسسة ومصدرا هاما لتعزيز قدراتها التنافسية ويحقق فرصا جديدة للمؤسسات التي تحاول تحقيق مزايا تنافسية والمشاركة في حصص سوقية جديدة.

إن المنطق الذي إرتكزت عليه هذه الدراسة هو تحديد أهم الأبعاد والمحددات التي تعتمد عليها كل من جودة نظم المعلومات والميزة التنافسية، فلا يمكن فصل هذا المفهوم عن الجودة في الجوانب الفنية والتقنية للنظام، ولا عن مدخلاته ومخرجاته، ولا عن الخدمة التي يقدمها هذا النظام في حين إستند مفهوم الميزة التنافسية على ما يمكن أن تتميز وتتفرد به المؤسسة أمام منافسيها وضرورة أن تبقى تكاليفها أدنى مستوى ممكن وعلى هذا الأساس يتحدد مفهوم جودة نظم المعلومات والميزة التنافسية.

لقد بينت هذه الدراسة أنه هناك وجود لدور جودة نظم المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية ومن ثم إتضح أن إستخدام نظم المعلومات يلعب دورا هاما في تحقيق المزايا التنافسية للمنظمة وله دور كبير في تعزيز هذه المزايا التنافسية، إلا أنه في الدراسة التطبيقية لم يظهر هناك دور لجودة نظم المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية في المؤسسة محل الدراسة وهذا ما تم إثباته من خلال النتائج التي تم التوصل إليها.

عرض نتائج الدراسة

من خلال الإجابات التي تحصلنا عليها من عينة الدراسة توصلنا الى النتائج التالية:

✚ إمتلاك شركة فرافوس لولاية تبسة تنوعا في فئات العمر حيث يهتم بالعمال أصحاب الخبرات للإعتماد عليهم في العمل لما يمتلكونه من خبرة كبيرة وفي نفس الوقت لا تستغني عن فئة الشباب لما يملكونه من نشاط للقيام بالمهام الشاقة، وبالتالي تشجيع التنافس الوظيفي وهذا مؤشر إيجابي له قد يسهم في تطويره.

✚ إن طبيعة العمل في شركة فرافوس لولاية تبسة تتطلب مؤهلات علمية ومستويات دراسية.

✚ عدم صحة الفرضية الرئيسية القائلة "يوجد دور فعال لجودة نظم المعلومات في تحقيق الميزة

التنافسية في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية $\alpha = 0.05$.

خاتمة

✚ عدم صحة الفرضية الفرعية الاولى القائلة "هناك تأثير لأبعاد جودة نظم المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية $\alpha = 0.05$.

✚ عدم صحة الفرضية الفرعية الثانية القائلة "توجد علاقة ارتباط وثيقة بين جودة نظم المعلومات والميزة التنافسية عند مستوى معنوية $\alpha = 0.05$.

✚ صحة الفرضية الفرعية الثالثة القائلة "توجد فروقات ذات دلالة إحصائية في استجابات العاملين تجاه محاور الدراسة عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$.

❖ توصيات الدراسة:

في ضوء النتائج المتحصل عليها يمكن تقديم الإقتراحات التالية:

1. توصية الباحثين بإجراء دراسات مستقبلية تتعلق بجودة نظم المعلومات وعلاقته بمتغيرات أخرى لم تتناولها الدراسة الحالية.
2. ضمان المؤسسة على مواكبة التطورات التكنولوجية والإهتمام بجودة التكنولوجيا التي يتم تجهيزها للعمل.
3. تطوير شبكات الإتصال الداخلية والخارجية بالمؤسسة لرفع أداء المؤسسة وتسهيل التواصل مع غيرها.
4. ضرورة إستخدام نظم المعلومات بكل أقسام المؤسسة وفروعها.

❖ آفاق الدراسة:

1. علاقة نظم المعلومات بالذكاء الإقتصادي.
2. أثر التحديات الأمنية لنظام المعلومات على أداء المؤسسة الإقتصادية.
3. دور نظم المعلومات في تقييم أداء الموارد البشرية في المؤسسة.

قائمة المراجع

قائمة المراجع

أولاً: المراجع باللغة العربية

1. الكتب

3. بلال خلف السكارنة، المشاريع الصغيرة والريادية، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الأردن، 2006.
4. بلية لحبيب، إدارة الجودة الشاملة، المفهوم-الأساسيات-شروط التطبيق، الأكاديمية الحديثة للكتاب الجامعي، القاهرة مصر، 2019.
5. جمال الدين محمد المرسي، الإدارة الإستراتيجية للموارد البشرية المدخل تحقيق ميزة تنافسية لمنظمة القرن الحادي والعشرين، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، مصر، 2003.
6. حامد كاظم متعب الشيباوي، نظم المعلومات الإستراتيجية، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى 2020.
7. حامد كاظم متعب الشيباوي، نظم المعلومات الإستراتيجية، دار صفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2020.
8. حسين حريم، إدارة المنظمات منظور كلي، دار الحامد للنشر والتوزيع، الطبعة الثانية، عمان، 2009.
9. حكيم بن جروة، عبد الحق بن تقات، تسويق العلاقات، مدخل لتعزيز علاقة المؤسسة بزبائننا في بيئة تنافسية، مركز الكتاب الأكاديمي، الطبعة الأولى، عمان الأردن، 2022.
10. حيدر شاكر البرزنجي، محمود حسن جمعة، تكنولوجيا ونظم المعلومات في المنظمات المعاصرة منظور (إداري-تكنولوجي)، جامعة المدينة العالمية، ماليزيا، 2013.
11. حيدر شاكر نوري، محمود حسن جمعة، دراسات في أثر المعرفة وتكنولوجيا المعلومات في المنظمات، مطبعة ابن العربي، العراق، 2015.
12. حيدر علي المسعودي، إدارة تكاليف الجودة إستراتيجيا، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى ، عمان، الأردن، 2012.
13. خالد أحمد علي محمود، تنمية الموارد البشرية عبر تطوير القيادة وتكنولوجيا المعلومات، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، الطبعة الأولى، 2019

قائمة المراجع

14. خالد قاشي، نظام المعلومات التسويقية-مدخل إتخاذ القرار، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، 2018.
15. رجب عبد الحميد حسنين، المكتبات الأكاديمية ودورها في إدارة رأس المال الفكري، دار العربي للنشر والتوزيع، 2022.
16. رعد الصرن، إدارة الجودة الشاملة مدخل الوظائف والأدوات، دار رسلان للطباعة والنشر والتوزيع، دمشق، سوريا، 2016.
17. سعدون حمود، جثيرالربيعاوي، حسين وليد حسين عباس، إدارة التسويق أسس ومفاهيم معاصرة، دار غيداء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الأردن، 2015.
18. شعيب، محمد عبد المنعم، إدارة المستشفيات منظور تطبيقي الإدارة المعاصرة نظم المعلومات نظم إقتصاديات الصحة نظم الإدارة الموقفية، دار النشر للجامعات، القاهرة، مصر، الجزء التاسع، 2014.
19. ضبيان شمام الزبيدي، نظم المعلومات و أثرها في التخطيط الاستراتيجي ، دار الجنان للنشر و التوزيع ، الطبعة الأولى ، عمان الأردن ، 2017
20. طلال محمد علي الججاوي، فؤاد عبد المحسن الجبوري، نظم المعلومات المحاسبية وفاعليتها في ظل الدور الإستراتيجي لمنظمات الأعمال، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2022.
21. عامر إبراهيم قندلجي، إيمان فاضل السامرائي، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها، الوراق للنشر والتوزيع، الأردن، الطبعة الأولى، 2009.
22. عصام الدين مصطفى صالح، إقتصادياتتكنولوجيا المعلومات والإعلان الإلكتروني في عصر العولمة في المجتمعات العربية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2020.
23. عز الدين علي سويسي، نعمة عباس الخفاجي،الميزة التنافسية وفق منظور إستراتيجيات التغيير التنظيمي، دار الأيام للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة العربية 2015.
24. علاء السالمي، عثمان الكيلاني، هلال البياني، أساسيات نظم المعلومات الإدارية، دار المناهج للنشر، عمان، 2005.

قائمة المراجع

25. علي السلمي، خواطر في الإدارة المعاصرة، دار الغريب للطباعة والنشر والتوزيع، مصر، 2005.
26. علي سويلم الجازي، نظم المعلومات الإستراتيجية ودورها في تحسين جودة الخدمات الحكومية، دار الخليج للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2021.
27. عمر أحمد أبو هاشم الشريف، وآخرون، الإدارة الإلكترونية مدخل إلى الإدارة التعليمية الحديثة، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2013.
28. غواري مليكة، خدمات الرعاية الصحية في المؤسسات الإستشفائية، دار اليازوري العلمية للنشر، عمان، الأردن، 2016.
29. فايز جمعة النجار، نظم المعلومات الإدارية منظور إداري، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الثانية، 2009.
30. قاسم نايف علوان المحياوي، إدارة الجودة في الخدمات مفاهيم وعمليات وتطبيقات، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2006.
31. ليث سعد الله حسين، تحليل و تصميم نظم المعلومات، مداخل و منهجيات ،أدوات و تقنيات ،شركة دار الأكاديميون للنشر و التوزيع عمان الأردن، الطبعة الأولى 2021.
32. ليلي عبد الكريم محمد ، جمال هداشمحمد، نظم المعلومات المالية و المصرفية ، دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع، الطبعة الأولى ، عمان الأردن ، 2021.
33. محمد بن براك الفوزان، المنافسة في المملكة العربية السعودية الأحكام والمبادئ، مكتبة القانون والإقتصاد، الطبعة الأولى 2015.
34. محمد عبد الله شاهين محمد، الإقتصاد المعرفي و أثره على التنمية الإقتصادية للدول العربية، دار حميثرا للنشر والترجمة، القاهرة، مصر 2018.
35. محمد هاني، إدارة وتنظيم وتطوير الأعمال قياس الأداء المتوازن، دار المعتر للنشر والتوزيع، عمان الأردن ، 2014.
36. محي الدين القطب، الخيار الإستراتيجي وأثره في تحقيق الميزة التنافسية، دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان الأردن، 2012.

قائمة المراجع

37. مؤيد الفضل، وآخرون، نظم إدارة الجودة في المنظمات الإنتاجية والخدمية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2008.
38. ناصر عبد الله صالح، محمد محمود السرياني، الجغرافيا الكمية والإحصائية أسس وتطبيقات بالأساليب الحاسوبية الحديثة، دار العبيكان للنشر، السعودية، الطبعة الأولى، 2014.
39. نبيل مرسي خليل، الميزة التنافسية في مجال الأعمال، الدار الجامعية الجديدة، مصر، 2003.
40. هاشم فوزي دباس العبادي، يوسف حجيم سلطان الطائي، التعليم الجامعي من منظور إداري قراءات وبحوث، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2014.

2. المذكرات والرسائل

- الشيكرو وريدة، اتجاهات الإدارة الإستراتيجية لتحقيق الميزة التنافسية وفقا لمعايير الأداء الإستراتيجي، دراسة حالة عينة من المؤسسات الجزائرية، أطروحة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على شهادة دكتوراه علوم في العلوم التجارية، تخصص تسويق، كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، 2021.
- العابد هواربي، إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتحسين أداء الموارد البشرية في الإدارة المحلية دراسة حالة ولاية أدرار، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية، تخصص إدارة الموارد البشرية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2015.
- أمينة قدايفة، أثر تكنولوجيا المعلومات على المزيج التسويقي دراسة حالة عينة من المؤسسات الاقتصادية الجزائرية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الإقتصادية، تخصص الإدارة التسويقية، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أمحمد بوقرة بومرداس، 2014.
- بلعربي عادل عبد الرحمان، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الاتصال داخل مركب GL4/z دراسة ميدانية بمركب أرزيو، رسالة لنيل شهادة الماجستير، تخصص دراسة الجماعات والمؤسسات، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة وهران، 2013.
- بن سعد وسيلة، بن سعيد محمد، القدرة التنافسية كآلية إستراتيجية لتحسين أداء المنظمات: تجربة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بالجزائر، مجلة العلوم الإقتصادية، المجلد 13، العدد 15، ديسمبر 2017.

قائمة المراجع

- بن طيرش عطاء الله، تعزيز الميزة التنافسية للصادرات خارج المحروقات في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الإقتصادية، تخصص تجارة دولية، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أبي بكر بلقايد تلمسان، 2017.
- بوازيد وسيلة، مقارنة الموارد الداخلية والكفاءات كمدخل للميزة التنافسية في المؤسسة الإقتصادية الجزائرية دراسة تطبيقية على بعض المؤسسات الإقتصادية بولاية سطيف، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماجستير في علوم التسيير، تخصص إدارة إستراتيجية، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة سطيف1، سطيف الجزائر، 2012.
- بن عمر الجبارية، وآخرون، دور نظم المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية دراسة تطبيقية في مؤسستي موبيليس و دجيزي، وكالتي ولاية الوادي، مذكرة تخرج تدخل ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماستر علوم التسيير، تخصص ادارة أعمال كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة الشهيد حمى لخضر الوادي، 2022.
- بوبريحة معاذ، أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسة الإقتصادية، دراسة ميدانية بالشركة الإفريقية للزجاج-بجيجل، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير تخصص تسيير الموارد البشرية، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد الصديق بن يحيى جيجل، 2016.
- حمزة بعلي، دور تكنولوجيا المعلومات المساندة لإدارة المعرفة في خلق ميزة تنافسية دراسة حالة: عينة من البنوك العاملة في ولاية عنابة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في علوم التسيير، تخصص إقتصاد تطبيقي وإدارة المنظمات، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2016.
- سبا موسى، طعيمة السيميران، اثر بناء الجدارات الوظيفية في تحقيق الميزة التنافسية لمنظمات الأعمال، دار امجد للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2020.
- سعدون حمود جثير الربيعاوي، وآخرون، إدارة التسويق أسس ومفاهيم معاصرة، دار غيداء للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى 2015.

قائمة المراجع

- شرف الدين زديرة، دور إدارة الجودة الشاملة في تحسين جودة خدمات المؤسسات الإستشفائية دراسة حالة عينة من المؤسسات الإستشفائية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في علوم التسيير، تخصص مناجمت المنظمات، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر-بسكرة، 2017.
- شرقاوي آسيا، تعزيز القدرة التنافسية للمؤسسة من خلال نظام المعلومات التسويقية-دراسة حالة مؤسسة: دليس فود كومباني، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم التجارية، تخصص تسويق، كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، 2010.
- شنبى صورية، بن لخضر السعيد، تحقيق إستراتيجية التنمية المستدامة من خلال الميزة التنافسية للمؤسسة، مجلة البحوث الإدارية والإقتصادية، العدد2، جامعة المسيلة، الجزائر، 2017.
- طاء الله عمر، تكنولوجيا شبكة الأنترنت والتجارة الإلكترونية وتأثيرها على أنظمة المعلومات المحاسبية دراسة حالة الجزائر، أطروحة مقدمة لإستكمال متطلبات نيل شهادة الدكتوراه علوم، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الحاج لخضر باتنة 1، 2017.
- داؤود عبد الله محمد عثمان، التخطيط الإستراتيجي ودوره في تحقيق الميزة التنافسية بالتطبيق على شركات الإتصالات العاملة بالسودان، بحث تكميلي لنيل درجة ماجستير العلوم في إدارة الأعمال، كلية الدراسات العليا، جامعة النيلين، 2017.
- عادل بن عطاء الله، دور جودة نظم المعلومات في تحقيق ميزة تنافسية للمؤسسة الإقتصادية،دراسة حالة مؤسسة كوندور للإلكترونيات-برج بوعريريج، أطروحة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة دكتوراه علوم في العلوم الإقتصادية، تخصص إقتصاد وتسيير المؤسسة، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر-بسكرة- الجزائر، 2018/2019.
- عبد الله أحمد عبد الله مصطفى، الهندسة القيمة ودورها في تحقيق الميزة التنافسية، دراسة ميدانية في مجموعة شركاتجيداد، بحث تكميلي إستيفاءا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في التكاليف والمحاسبة الإدارية، كلية الدراسات العليا، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، 2016.

قائمة المراجع

- عمر بلجازية، أثر الإستراتيجية التنافسية في الأداء الإستراتيجي للمؤسسة-دراسة ميدانية لشركات الإتصالات في الجزائر، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة-الجزائر، 2018.
- محمد بوطلاعة، دور إستراتيجية المؤسسة في تحقيق الميزة التنافسية، مذكرة تخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، تخصص مناجمت المؤسسة، معهد العلوم الإقتصادية وعلوم التسيير، المركز الجامعي العربي بن مهدي أم البواقي، الجزائر، 2008.
- محمد شقراني، المسؤولية الإجتماعية ودورها في تحقيق الميزة التنافسية في منظمات الأعمال دراسة حالة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه الطور الثالث، علوم التسيير، تخصص إدارة المنظمات، كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة زيان عاشور الجلفة، 2019.
- مصطفى محمد الدرويش، الممارسات الأفضل ودورها في تعزيز الميزة التنافسية دراسة مقارنة لمجموعة من الشركات الصناعية، أطروحة مقدمة لنيل درجة الدكتوراه في إدارة الأعمال، كلية الإقتصاد، جامعة حلب، 2013.
- ميلود ناصر، قياس علاقة التسويق الداخلي بالعميل والميزة التنافسية دراسة حالة بنوك عمومية محلية بولاية مستغانم، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في علوم التسيير، تخصص علوم التسيير، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة عبد الحميد بن باديس-مستغانم، 2021.
- ندى إسماعيل جبوري، أثر تكنولوجيا المعلومات في الأداء المنظم، دراسة ميدانية في الشركة العامة للصناعات الكهربائية، مجلة بغداد للعلوم الإقتصادية، العراق، العدد 32، 2009.
- نسرين بابكر إدريس، قياس جودة البيانات في قواعد البيانات، مذكرة ماجستير في علوم الحاسوب، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، السودان.
- هلاي الوليد، الأسس العامة لبناء المزايا التنافسية ودورها في خلق القيمة دراسة حالة: الشركة الجزائرية للهاتف النقال MOBILIS، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير،

قائمة المراجع

تخصص علوم تجارية، كلية العلوم الإقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة محمد بوضياف المسيلة، 2009.

3. المجالات والملتقيات

- أبو الغنم، خالد محمد عبد العزيز، جودة نظم المعلومات وأثرها في المرونة الإستراتيجية: دراسة ميدانية على شركات السياحة والسفر السعودية العاملة بمدينة جدة، مجلة العلوم الإدارية والإقتصادية، المجلد 9، العدد1، أكتوبر 2015.
- حمزة الهادي العربي كشلاف، جودة نظم المعلومات الإدارية وأثرها على أداء العاملين في شركة الواحة لإنتاج النفط، مجلة القرطاس، العدد السابع فبراير 2020.
- خلود هادي الربيعي، بوران فاضل صالح، دور تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية، دراسة مقارنة بين شركة التأمين وطنية وشركة تأمين العراقية، مجلة جامعة الأنبار للعلوم الإقتصادية والإدارة، المجلد 6، العدد11، 2014.
- داليا عبد العاطي محمد أبو زيد، تقييم لأثر نظم المعلومات الإستراتيجية في منظمات الأعمال، المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، المجلد 6، ملحق العدد الثالث، 2015.
- سالم إلياس، التنافسية والميزة التنافسية في منظمات الأعمال، مجلة أبحاث ودراسات التنمية، المجلد 08، العدد 1، جوان 2021.
- رائد محمد العضايلة، مروة خضر أبو سمهدانة، جودة المعلومات وأثرها في القيادة الإبداعية من وجهة نظر العاملين في البنك الإسلامي الأردني للإستثمار والتمويل في محافظات إقليم الجنوب، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد10، العدد3، الأردن، 2014
- رعد الصرن، عواملقياس الجودة في نظم المعلومات المطبقة في شركات الإتصالات، مجلة جامعة دمشق للعلوم الإقتصاديةوالقانونية ، سوريا، المجلد 29، العدد 01، 2013.
- عبد اللطيف شهاب الراوي، أرسلان إبراهيم الأفتندي، أثر الإستثمار في تقانة المعلومات وفاعلية نظام المعلومات المحاسبية في ظل الإقتصاد المعرفي، مجلة الإدارة والإقتصاد، الجامعة المستنصرية، العراق، العدد 93، 2012.

قائمة المراجع

- عدنان الشوابكة، دور جودة المعلومات في تحقيق فاعلية إتخاذ القرار في مديرية الشؤون الصحية في محافظة الطائف، مجلة كلية بغداد للعلوم الإقتصادية الجامعة، العراق، العدد51، 2017.
- محمد الزعبي، وأحمد ملكاوي، أثر خصائص نظم المعلومات الإدارية على إبداع العاملين في البنوك التجارية الأردنية في قطاع الشمال، مجلة جامعة النجاح للأبحاث (العلوم الإنسانية) المجلد29، العدد3، 2015.
- محمد حسين منهل، أثر جودة المعلومات في رضا الزبون، داسة إستطلاعية لأراء عينة من زبائن شركة الخطوط الجوية العراقية، مجلة الإقتصادي الخليجي، جامعة البصرة، العراق، العدد 16، 2009.
- محمد حميد عوض عفيف، غسان سعيد باجليدة، تقويم جودة نظم المعلومات المحاسبية المحوسبة بالسوق المحلي بمحافظة حضرموت (دراسة ميدانية)، مجلة القلم (علمية-دورية-محكمة) ، السنة السادسة، العدد الثالث عشر، أبريل 2019.
- مؤيد الساعدي، سلمان عبود زبار، جودة المعلومات وتأثيرها في القرارات الإستراتيجية، دراسة ميدانية لعنة من المصاريف العراقية، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والإقتصادية، جامعة القادسية، العراق، المجلد15، العدد3، 2013
- نادية مخيمر عمر السيد، الحراك الأكاديمي الدولي لأعضاء هيئة التدريس مدخل لتحقيق الميزة التنافسية بالجامعات المصرية، المجلة التربوية لتعليم الكبار، كلية التربية، جامعة أسيوط، المجلد الرابع، العدد الأول، يناير 2022.
- ولد براهيم وهيبية، دور تكنولوجيا المعلومات في تحقيق إدارة الجودة الشاملة، معارف مجلة علمية محكمة ، العدد 20، 2016.

ثانيا: المراجع باللغة الأجنبية

1. Ali BkhitJaafreh, Évaluation Information System Success: Applied Delone and Mclean Information system success Model in Content Banking System in KSA, international review of management and Business Research, Vol 06, Issue 02, 2017.
2. Awsal-okaily, and others, **Measuring Success of Accounting Information System : Applying The Delone and Mclean Model At The organizational Level**, Journal oof Theoretical and Applied Information Technology, Vol 98, No 14, 2020
3. Frédéric CANARD, **Management de la Qualité**, Gualino éditeur, Lextenso éditions-Paris-2009.

قائمة المراجع

4. Gregorius Paulus Tahu, Anikynesti, Academic Information System in Higher Education: Applying Delone and Mclean Model, Journal of contemporary Issues in Business and Government, Vol 27, No 01, 2021.
5. **ImanGhasemi and Omid Yaghmaei, Effects of competitive Advantage on Companies Superiority in the Global Market, International Letters of Social and Humanistic Sciences, Vol.57,2015**
6. Irv Englander, **The architecture of computer Hardware System software andNetworking**, published willet, Fourth edition, USA, 2009
7. James A.O brien, M. **Management Information System, Mc Graw-Hill Irwin, Tenth Edition, Canada, 2007**
- 8.
9. Leila, zemmouchi-Ghomari, The basic concepts of information systems, magister view projet, Ecole Nationale Supérieure des Technologies Avancées, ENSTA, 2021
10. MARCIA J. BATES, **Understanding information retrieval systems, management, types, and standards**, Library of Congress Cataloging-in- Publication Data, united states of America, 2012.
11. Ran Baden Hellard, **Total Quality in Construction Projects achieving Profitability with customer satisfaction**, Published by Thomas Telford services Ltd, Thomas Telford, London, First Published 1993
12. S.R.SINGH, **Information System management, APH Publishing Corporation 5ANSARIROAD, Darya Ganj, New Delhi, 2007.**
13. WILLIAM H Delone, EPHRAIM R McLean, **Information Systems Success The Quest for The Dependent Variable**, Information Systems Research, 3, (1), USA.
- 14.

قائمة الملاحق

الملاحق

الملحق رقم (01): الإستبيان



وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة الشيخ العربي التبسي- تبسة-

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم: علوم التسيير

تخصص: إدارة أعمال

إستبيان

تحية طيبة وبعد:

أنه في إطار إستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير تخصص إدارة أعمال نضع بين أيديكم هذا الإستبيان لإعداد مذكرة تحت عنوان "دور جودة نظم المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية دراسة حالة: شركة مناجم فوسفات SOMIPHOS - تبسة-".

وعليه نأمل من سيادتكم المحترمة الدعم والتعاون المتواصل لإنجاح هذه الدراسة الميدانية والوصول إلى نتائج وحلول يمكن الإعتماد عليها وذلك بالإجابة على ما تضمنه الإستبيان من تساؤلات بما يعبر عن آراءكم بكل دقة علمية وموضوعية، كما نحيطكم علما أن المعلومات التي سيصرح بها من قبلكم ستعامل بسرية تامة وأمانة وستكون موضع ثقة، ولن يتم الإطلاع عليها ولن تستعمل إلا لأغراض البحث العلمي، ولن يتم الإشارة لأي إسم من الأسماء المساهمة في الإجابة عن الإستبيان، وستوضع نتائج الدراسة تحت تصرفكم في أي وقت.

شاكرين لكم حسن تعاونكم... والله الموفق

تحت إشراف الدكتورة:

- بوطرفة صورية.

من إعداد الطلبة:

أ- راجعي عبد القادر

ب- عيساوي عبد الودود.

السنة الجامعية: 2022-2023.

الملاحق

أولاً: البيانات الشخصية والوظيفية.

الرجاء الإجابة عن الأسئلة التالية بوضع علامة (X) في المكان المقابل للإجابة المناسبة :

1. الجنس:

أ- ذكر ب- أنثى

2. العمر:

أ- أقل من 30 سنة ب- من 30 إلى أقل من 40 سنة

ج- من 40 إلى أقل من 50 سنة د- 50 سنة فأكثر

3. المؤهل العلمي:

أ- بكالوريا ب- ليسانس

ج- ماستر د- دراسات عليا

4. سنوات العمل :

أ- أقل من 5 سنوات ب- من 5 إلى أقل من 10 سنوات

ج- من 10 إلى أقل من 20 سنة د- من 20 سنة فأكثر

5. عدد الدورات التدريبية خلال السنة :

أ- دورة واحدة ب- دورتين ج- أكثر من دورتين

الملاحق

ثانيا: جودة نظم المعلومات

مجموعة الأساليب والأجهزة والتطبيقات والوسائل المادية التي تهدف الى تجميع البيانات وتشغيلها وتخزين وتقديم المعلومات التي يحتاجها المستفيد لإكمال مهام الأعمال.

الرجاء وضع إشارة (×) أمام العبارة التي تعبر عن رأيكم بشفافية ونزاهة حول الفقرات التالية:

الرقم	العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
جودة تقنية النظام						
01	يتوفر نظام المعلومات الحالي على مكونات مادية حديثة.					
02	تمتاز البرمجيات المستخدمة في نظام المعلومات الحالي بالحدثة					
03	لتوفير الاتصال داخل المؤسسة يتم استخدام شبكة انترنت internet					
04	تستخدم الشركة شبكة إكسترانت Extranet لتوفير الاتصال مع شركائها و متعاملها .					
جودة البيانات (مدخلات نظام المعلومات)						
01	تمتاز البيانات التي يجمعها نظام المعلومات الحالي بالثقة.					
02	البيانات التي يتحصل عليها نظام المعلومات الحالي تمتاز بالحدثة والموضوعية.					
03	يتيح نظام المعلومات مجموعة الإجراءات الرقابية لضمان صحة معالجة البيانات و سلامتها.					
04	تمتاز البيانات التي يتم الحصول عليها بالصلاحيية					
05	يقوم نظام المعلومات بتجميع بيانات تكون كاملة و غير ناقصة.					
جودة المعلومات (مخرجات نظام المعلومات)						

الملاحق

					المعلومات التي يوفرها نظام المعلومات الحالي تمتاز بالشمولية.	01
					المعلومات التي يقدمها نظام المعلومات الحالي تمتاز بالواقعية والحدثة	02
					تتميز المعلومات المستخرجة من النظام بصحتها و سلامتها و يمكن الاعتماد عليها في عمليات اتخاذ القرار والرقابة والتخطيط.	03
					تعتبر المعلومات المخرجة ملائمة لحاجات المؤسسة و جميع الأطراف .	04
جودة الخدمة						
					تتطابق خدمات نظام المعلومات الحالي مع التوقعات المرجوة منه.	01
					نظام المعلومات الحالي مصمم بشكل جيد مما يسهل في استخدامه.	02
					النظام الحالي يقوم بعرض المعلومات بشكل مناسب يساهم في إنجاز العمل بفعالية.	03
					يتم الاعتماد كثيرا في المؤسسة على نظام المعلومات الحالي في إنجاز العمل	04
					يتميز مستخدموا نظام المعلومات الحالي بالكفاءة	05
					يمتاز النظام الحالي بقدرته على الاستجابة لحاجات المستخدمين في كل وقت.	06

الملاحق

ثالثاً: الميزة التنافسية

و يقصد بالميزة التنافسية: هي قدرة المنظمة على أداء أعمالها بشكل يصعب تقليده من قبل المنافسين

الرجاء وضع إشارة (×) أمام العبارة التي تعبر عن رأيكم بشفافية ونزاهة حول الفقرات التالية:

الرقم	محتوى الفقرات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
01	تسعى المؤسسة الى تحقيق ميزة تنافسية .					
02	تتميز المؤسسة بالمرونة و السرعة في تقديم الخدمة					
03	لدى المؤسسة توجه واضح للعمل من أجل الحصول على جوائز الجودة و التميز .					
04	تسعى المؤسسة إلى تقديم منتجات بأسعار منخفضة.					
05	تتعاون المجموعات داخل المؤسسة بهدف تحقيق رضا العميل.					
06	تتسم كلفة المواد المستخدمة في إنتاج منتجات المؤسسة بالانخفاض مقارنة بالمؤسسات المنافسة.					
07	تسعى المؤسسة إلى خفض التكاليف الصناعية المباشرة باستمرار .					
08	تسعى المؤسسة إلى خفض نسب المعيب في منتجاتها باستمرار .					
09	تسعى المؤسسة إلى جعل مواصفات منتجاتها مطابقة مع المواصفات القياسية الوطنية، أو العالمية حسب متطلبات السوق الذي تعمل فيه.					
10	تعمل المؤسسة على تصميم عملياتها الإنتاجية بشكل سليم لتحقيق أفضل مستوى ممكن للمنتجات.					
11	يساعد نظام المعلومات في تقليل كلفة جودة المنتج.					
12	تتصف الآلات ومعدات المؤسسة بأنها ذات أعراض متعددة.					
13	تلتزم المؤسسة بالمواعيد المحددة عند تسليم المنتجات إلى العملاء باستمرار .					
14	تستخدم المؤسسة سياسة مخزون الأمان لتأمين سرعة الاستجابة					

الملاحق

					للطلبات المتغيرة .	
					يمكن للمؤسسة أن تدخل الى أسواق جديدة بسهولة أكبر من غيرها	15
					تستحوذ المؤسسة على حصة سوقية أكبر من منافسيها	16
					تقوم المؤسسة بعملية جمع البيانات والمعلومات حول منافسيها مما يسمح لها بتحسين وضعها التنافسي.	17
					تتميز منتجات المؤسسة بالجودة العالية مقارنة بالمنافسين .	18
					تعمل المؤسسة على جعل منتجاتها مطابقة للمواصفات العالمية.	19

الملاحق

الملحق رقم (02): اتفاقية التبرص



اتفاقية التبرص

المادة الأولى:

هذه الاتفاقية تصبغ علاقات جامعة العربي بنسفي نسبة ممثلة من طرف عميد كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية والعلوم السسر

مع المؤسسة: مناجحة الفريسيات - بتسيمة

عربيا في: حي الجريخ

ممثلة من طرف:

الديرة:

هذه الاتفاقية تهدف إلى تنظيم تبرص طبيعي لطلبة الآتية أسماؤهم

1- راجعي عبدالقادر

2- عيسى بن عبد الوهيد

3-

4-

وذلك طبقا للمرسوم رقم: 88-90 المؤرخ في 03/05/1988 القرار الوزاري المؤرخ في ماي 1989

المادة الثانية:

يهدف هذا التبرص إلى ضمان تطبيق الدراسات المعطاة في القسم والمطابقة للبرامج والمحددات الدراسية في تخصص الطلبة المعنيين.

التخصص: إدارة الأعمال - ماستر

المادة الثالثة:

لتبرص الطبيعي بحرك في مصاحف

الفترة من: إلى:

الملاحق

المادة الرابعة:

برنامج التبريض المنفذ من طرف الكلية مرافق عند تنفيذه من طرف جامعة بسطة والمؤسسة المعنية.

المادة الخامسة:

وعلى عرار ذلك تشكل المؤسسة تعيين عمومي أو أكثر بكيفية ضمانه تنفيذ التبريض التطبيقي هؤلاء الأشخاص مكلفين أيضا بالحصول على التصاريح الضرورية لتنفيذ الأعمال للبرنامج وكل عبات للتبريض ينبغي أن يكون على استنارة السيرة الذاتية الصالحة من طرف الكلية.

المادة السادسة:

خلال التبريض التطبيقي والمحدد بثلاثين يوما يتبع المترين مجموع الموظفين في وضائه المحدده في النظام الداخلي وعليه بحسب على المؤسسة أن توضع للطلبة عند وصولهم لاماكن ترضيم مجموع الدائير الصغنة بالنظام الداخلي في حال الامن والنظافة وبس لم الأخطاء الممكنة.

المادة السابعة:

في حالة الإحلال بهذه القواعد فالمؤسسة لها الحق في إنهاء ترضيم الطالب بعد إعلام القسم عن طريق رسالة مخطه

المادة الثامنة:

تأخذ المؤسسة كل التدابير لحماية المترين ضد مجموع مخاطر حوادث العمل وتسهير بالخصوص على تنفيذ كل تدابير السلامة والآمن الصغنة بمكان العمل لتنفيذ التبريض.

المادة التاسعة:

في حالة حادث ما على المترين يمكن التوجه بحسب على المؤسسة أن تلجأ إلى العلاج الضروري كما يجب أن يرسل تقريرا مفصلا مباشرة إلى القسم.

المادة العاشرة:

يستعمل المؤسسة التكل بالطلبة في حدود إمكانياتها وحسب محمل الاتفاقية الموقعة بين الطرفين عند الوجوب والإقبال السيرة سكتوي بأنفسهم من ناحية النقل - السكن - الطعام.

2022/02/16

رئيس قسم علوم التسيير
بكلية العلوم الاقتصادية والعلوم
التجارية وعلوم التسيير
د. صالحي محمدر



الملاحق

الملحق رقم (03): قائمة الأساتذة المحكمين

الرتبة العلمية	الإسم واللقب
أستاذ محاضر "أ"	غريب الطاوس
أستاذ محاضر "أ"	براجي صباح
أستاذ محاضر "أ"	بورحلة منجية

الملحق رقم (04): توزيع أفراد العينة حسب خصائصهم الشخصية والوظيفية

Statistics

		الجنس	العمر	العلمي المؤهل	العمل سنوات	الأورات عدد التدريبية خلال السنة
N	Valid	30	30	30	30	30
	Missing	0	0	0	0	0

الجنس

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ذكر	15	50,0	50,0	50,0
انثى	15	50,0	50,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

العمر

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid سنة من 30 أقل	3	10,0	10,0	10,0
سنة من 40 أقل الى من 30	9	30,0	30,0	40,0
سنة من 50 أقل الى من 40	15	50,0	50,0	90,0
فاكثر سنة 50	3	10,0	10,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

الملاحق

المؤهل العلمي

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid بكالوريا	4	13,3	13,3	13,3
ليسانس	11	36,7	36,7	50,0
عليا دراسات	15	50,0	50,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

سنوات العمل

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid سنوات من 5 اقل	3	10,0	10,0	10,0
سنوات من 10 اقل الى من 5	6	20,0	20,0	30,0
سنة من 20 اقل الى من 10	13	43,3	43,3	73,3
فاكثر سنة من 20	8	26,7	26,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

عدد الدورات التدريبية خلال السنة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid واحدة دورة	5	16,7	16,7	16,7
دورتين	9	30,0	30,0	46,7
دورتين من اكثر	16	53,3	53,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

الملحق رقم (05): ثبات أداة الدراسة

معامل ألفا كرو نباخ لقياس ثبات أداة الدراسة

Reliability Statistics		Reliability Statistics		Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items	Cronbach's Alpha	N of Items	Cronbach's Alpha	N of Items
,870	19	,891	19	,902	38

معامل التجزئة النصفية لقياس ثبات أداة الدراسة

الملاحق

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Part 1	Value	,814
		N of Items	19 ^a
	Part 2	Value	,816
		N of Items	19 ^b
	Total N of Items		38
Correlation Between Forms			,868
Spearman-Brown Coefficient	Equal Length		,929
	Unequal Length		,929
Guttman Split-Half Coefficient			,927

a. The items are: يتوفر نظام المعلومات الحالي على مكونات مادية حديثة، لتوفير الاتصال داخل المؤسسة يتم استخدام شبكة انترنت internet، تمتاز البيانات التي يجمعها نظام المعلومات الحالي بالثقة، يتيح نظام المعلومات مجموعة الإجراءات الرقابية لضمان صحة معالجة البيانات وسلامتها، يقوم نظام المعلومات بتجميع بيانات تكون كاملة وغير ناقصة، المعلومات التي يقدمها نظام المعلومات الحالي تمتاز بالواقعية والحدائق، تعتبر المعلومات المخرجة مائتة لحاجات المؤسسة وجميع الأطراف، نظام المعلومات الحالي مصمم بشكل جيد مما يسهل في استخدامه، يتم الاعتماد كثيرا في المؤسسة على نظام المعلومات الحالي في إنجاز العمل، يمتاز النظام الحالي بقدرة على الاستجابة لحاجات المستفيدين في كل وقت، تتميز المؤسسة بالمرونة والسرعة في تقديم الخدمة، تسعى المؤسسة إلى تقديم منتجات بأسعار منخفضة، تتسم كلفة المواد المستخدمة في إنتاج منتجات المؤسسة بالانخفاض مقارنة بالمؤسسات المنافسة، تسعى المؤسسة إلى جعل مواصفات منتجاتها مطابقة مع المواصفات القياسية الوطنية، أو العالمية حسب متطلبات السوق الذي تعمل فيه، يساعد نظام المعلومات في تقليل كلفة جودة المنتج، تلتزم المؤسسة بالمواعيد المحددة عند تسليم المنتجات إلى العملاء باستمرار، يمكن للمؤسسة أن تدخل إلى أسواق جديدة بسهولة أكثر من غيرها، تقوم المؤسسة بعملية جمع البيانات والمعلومات حول منافسيها مما يسمح لها بتحسين وضعها التنافسي، تعمل المؤسسة على جعل منتجاتها مطابقة للمواصفات العالمية.

b. The items are: تمتاز البرمجيات المستخدمة في نظام المعلومات الحالي بالحدائق، تستخدم الشركة شبكة إكسترانت Extranet لتوفير الاتصال مع شركائها ومعاملها، البيانات التي يتحصل عليها نظام المعلومات الحالي تمتاز بالحدائق والموضوعية، تمتاز البيانات التي يتم الحصول عليها بالصحة، المعلومات التي يوفرها نظام المعلومات الحالي تمتاز بالشمولية، تتميز المعلومات المستخرجة من النظام بصحتها وسلامتها ويمكن الاعتماد عليها في عمليات اتخاذ القرار والرقابة والتخطيط، تتطابق خدمات نظام المعلومات الحالي مع التوقعات المرجوة منه، النظام الحالي يقوم بعرض المعلومات بشكل مناسب يساهم في إنجاز العمل بفعالية، يتميز مستخدموا نظام المعلومات الحالي بالكفاءة، تسعى المؤسسة إلى تحقيق ميزة تنافسية، لدى المؤسسة توجه واضح للعمل من أجل الحصول على جوائز الجودة والتميز، تتعاون المجموعات داخل المؤسسة بهدف تحقيق رضا العميل، تسعى المؤسسة إلى خفض التكاليف الصناعية المباشرة باستمرار، تسعى المؤسسة إلى خفض نسب المعيب في منتجاتها باستمرار، تعمل المؤسسة على تصميم عملياتها الإنتاجية بشكل سليم لتحقيق أفضل مستوى ممكن للمنتجات، تتصف الآلات ومعدات المؤسسة بأنها ذات أغراض متعددة، تستخدم المؤسسة سياسة مخزون الأمان لتأمين سرعة الاستجابة للطلبات المتغيرة، تتحوز المؤسسة على حصة سوقية أكبر من منافسيها، تتميز منتجات المؤسسة بالجودة العالية مقارنة بالمنافسين.

الملاحق

الملحق رقم (06): الاتساق الداخلي والصدق البنائي لفقرات المحور الأول والثاني

Correlations

		جودة تقييم النظام	نظام بنوفر المعلومات الحالي على مكونات مادية حديثة.	البرمجيات تمتاز المستخدمة في نظام المعلومات الحالي بالحدادة	داخل الاتصال ل توفير المؤسسة يتم استخدام شبكة انترنت internet	شبكة الشركة تستخدم إكسترانت Extranet للاتصال مع شركائها و متعاملها.
جودة تقييم النظام	Pearson Correlation	1	,567**	,500**	,800**	,769**
	Sig. (2-tailed)		,001	,005	,000	,000
	N	30	30	30	30	30
على الحالي المعلومات نظام بنوفر مكونات مادية حديثة.	Pearson Correlation	,567**	1	,659**	,371*	,065
	Sig. (2-tailed)	,001		,000	,043	,734
	N	30	30	30	30	30
نظام في المستخدمة البرمجيات تمتاز المعلومات الحالي بالحدادة	Pearson Correlation	,500**	,659**	1	,317	-,010
	Sig. (2-tailed)	,005	,000		,088	,960
	N	30	30	30	30	30
يتم المؤسسة داخل الاتصال ل توفير استخدام شبكة انترنت internet	Pearson Correlation	,800**	,371*	,317	1	,453*
	Sig. (2-tailed)	,000	,043	,088		,012
	N	30	30	30	30	30
إكسترانت شبكة الشركة تستخدم مع الاتصال ل توفير Extranet شركائها و متعاملها.	Pearson Correlation	,769**	,065	-,010	,453*	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,734	,960	,012	
	N	30	30	30	30	30

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

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

Correlations

		جودة البيانات	التي البيانات تمتاز بجمعها نظام المعلومات الحالي بالثقة.	بتحصل التي البيانات عليها نظام المعلومات الحالي تمتاز بالحدادة و الموضوعية.	المعلومات نظام يتبع مجموعة الإجراءات الرقابية لضمان صحة معالجة البيانات وسامنها.	التي البيانات تمتاز يتم الحصول عليها بالصراحة.	المعلومات نظام يقوم بتجميع بيانات تكون كاملة وغير ناقصة.
جودة البيانات	Pearson Correlation	1	,795**	,835**	,709**	,871**	,809**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30
نظام بجمعها التي البيانات تمتاز المعلومات الحالي بالثقة.	Pearson Correlation	,795**	1	,792**	,303	,760**	,503**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,104	,000	,005
	N	30	30	30	30	30	30
نظام عليها بتحصل التي البيانات المعلومات الحالي تمتاز بالحدادة و الموضوعية.	Pearson Correlation	,835**	,792**	1	,383*	,856**	,498**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,037	,000	,005
	N	30	30	30	30	30	30
مجموعة المعلومات نظام يتبع الإجراءات الرقابية لضمان صحة معالجة البيانات وسامنها.	Pearson Correlation	,709**	,303	,383*	1	,581**	,516**
	Sig. (2-tailed)	,000	,104	,037		,001	,004
	N	30	30	30	30	30	30
عليها الحصول يتم التي البيانات تمتاز بالصراحة.	Pearson Correlation	,871**	,760**	,856**	,581**	1	,486**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,001		,006
	N	30	30	30	30	30	30
بيانات بتجميع المعلومات نظام يقوم تكون كاملة وغير ناقصة.	Pearson Correlation	,809**	,503**	,498**	,516**	,486**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,005	,005	,004	,006	
	N	30	30	30	30	30	30

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

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

الملاحق

Correlations

		جودة المعلومات	المعلومات التي يوفرها نظام المعلومات الحالي تمتاز بالشمولية.	المعلومات التي يقدمها نظام المعلومات الحالي تمتاز بالواقعية والدقة.	المعلومات المستخرجة من النظام بصحتها وسلامتها ويمكن الاعتماد عليها في عمليات اتخاذ القرار والرقابة والتخطيط.	المعلومات تعتبر المخرجة مائة لاجات المؤسسة وجميع الأطراف.
جودة المعلومات	Pearson Correlation	1	,818**	,651**	,763**	,758**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30
نظام يوفرها التي المعلومات المعلومات الحالي تمتاز بالشمولية.	Pearson Correlation	,818**	1	,367*	,419*	,393*
	Sig. (2-tailed)	,000		,046	,021	,032
	N	30	30	30	30	30
نظام يقدمها التي المعلومات المعلومات الحالي تمتاز بالواقعية والدقة.	Pearson Correlation	,651**	,367*	1	,302	,346
	Sig. (2-tailed)	,000	,046		,104	,061
	N	30	30	30	30	30
من المستخرجة المعلومات تتميز النظام بصحتها وسلامتها ويمكن الاعتماد عليها في عمليات اتخاذ القرار والرقابة والتخطيط.	Pearson Correlation	,763**	,419*	,302	1	,753**
	Sig. (2-tailed)	,000	,021	,104		,000
	N	30	30	30	30	30
مائة المخرجة المعلومات تعتبر لاجات المؤسسة وجميع الأطراف.	Pearson Correlation	,758**	,393*	,346	,753**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,032	,061	,000	
	N	30	30	30	30	30

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

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

Correlations

		جودة الخدمة	نظام خدمات تتطابق المعلومات الحالي مع التوقعات المرجوة منه.	المعلومات نظام الحالي مصمم بشكل جيد مما يسهل في استخدامه.	يقوم الحالي النظام بعرض المعلومات بشكل مناسب يساهم في إنجاز العمل بفعالية.	كثيرا الاعتماد يتم في المؤسسة على نظام المعلومات الحالي في إنجاز العمل.	مستخدموا يتميز نظام المعلومات الحالي بالكفاءة.	الحالي النظام يمتاز بقرته على الاستجابة لاجات المستخدمين في كل وقت.
جودة الخدمة	Pearson Correlation	1	,825**	,909**	,723**	,863**	,912**	,897**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
المعلومات نظام خدمات تتطابق الحالي مع التوقعات المرجوة منه.	Pearson Correlation	,825**	1	,603**	,509**	,841**	,645**	,633**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,004	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
بشكل مصمم الحالي المعلومات نظام جيد مما يسهل في استخدامه.	Pearson Correlation	,909**	,603**	1	,565**	,719**	,909**	,854**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,001	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
المعلومات بعرض يقوم الحالي النظام بشكل مناسب يساهم في إنجاز العمل بفعالية.	Pearson Correlation	,723**	,509**	,565**	1	,515**	,559**	,594**
	Sig. (2-tailed)	,000	,004	,001		,004	,001	,001
	N	30	30	30	30	30	30	30
على المؤسسة في كثيرا الاعتماد يتم نظام المعلومات الحالي في إنجاز العمل.	Pearson Correlation	,863**	,841**	,719**	,515**	1	,688**	,657**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,004		,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
المعلومات نظام مستخدموا يتميز الحالي بالكفاءة.	Pearson Correlation	,912**	,645**	,909**	,559**	,688**	1	,862**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,001	,000		,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
على بقرته الحالي النظام يمتاز الاستجابة لاجات المستخدمين في كل وقت.	Pearson Correlation	,897**	,633**	,854**	,594**	,657**	,862**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,001	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30

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

الملاحق

Table 10

المتغير	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	N	المتغير	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	N
اجمالي الامتحان	1		30	جود تنظيم المعلومات	,834**	,000	30
اجمالي الامتحان			30	الميزان التفاضلية	,813**	,000	30
جود تنظيم المعلومات			30	اجمالي الامتحان	,834**	,000	30
جود تنظيم المعلومات			30	الميزان التفاضلية	,357	,053	30
الميزان التفاضلية			30	اجمالي الامتحان	,813**	,000	30
الميزان التفاضلية			30	جود تنظيم المعلومات	,357	,053	30

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).
* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations

		اجمالي الامتحان	جود تنظيم المعلومات	الميزان التفاضلية
اجمالي الامتحان	Pearson Correlation	1	,834**	,813**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000
	N	30	30	30
جود تنظيم المعلومات	Pearson Correlation	,834**	1	,357
	Sig. (2-tailed)	,000		,053
	N	30	30	30
الميزان التفاضلية	Pearson Correlation	,813**	,357	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,053	
	N	30	30	30

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

الملاحق

الملحق رقم (07): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات المحور الأول والثاني

Descriptive Statistics			
	N	Mean	Std. Deviation
على المثالي المعلومات نظام يوفر مكونات مادية حديثة.	30	4,07	,450
نظام في المستخدمة الترميزات ممتاز المعلومات المثالي بالحدائق	30	4,13	,434
متم المؤسسة داخل الإتصال توفير استخدام شبكة الانترنت	30	4,30	,702
توفر الانترنت شبكة الشركة تستخدم مع الإتصال توفير Extranet	30	3,53	1,106
تربطها و متعاملها نظام يجمعها التي البيانات ممتاز	30	4,10	,481
المعلومات المثالي بالحدائق نظام عليها يحصل التي البيانات	30	4,13	,507
المعلومات المثالي ممتاز بالحدائق والمعلومات	30	4,17	,592
مجموعة المعلومات نظام توفر الإشارات الترميزية لضمان جودة	30	4,13	,434
معالجة البيانات وساعتها عليها المرسوم يتم التي البيانات ممتاز	30	4,13	,434
بالساعة بيانات وتجميع المعلومات نظام يقوم تكون كاملة وغير ناقصة	30	3,73	,828
نظام توفرها التي المعلومات المعلومات المثالي ممتاز بالحدائق	30	3,80	,805
نظام يقدمها التي المعلومات المعلومات المثالي ممتاز بالحدائق	30	4,03	,490
والحدائق من المستخرجة المعلومات تتميز النظام يحصلها وساعتها ويمكن	30	4,07	,450
الإعتماد عليها في عمليات اتخاذ القرار والرقابة والتشخيص	30	4,07	,450
مادونة المخرجة المعلومات تتميز لمعالجة المؤسسة وتجميع الأبحاث	30	3,97	,414
المعلومات نظام خدمات تطابق المثالي مع التوقعات المبرجوة منه	30	3,67	,844
يشكل مصمم المثالي المعلومات نظام جيد مما يساهم في استخدام	30	3,77	,858
المعلومات يرمز في نظام المعلومات يمكن مناسبت يساهم في إنتاج العمل	30	3,90	,803
بمعاينة على المؤسسة في كثير الإعتماد يتم نظام المعلومات المثالي في إنتاج	30	3,77	,858
العمل المعلومات نظام مستخدموا يتميز المثالي بالحدائق	30	3,93	,907
على مخرجه المثالي النظام ممتاز الاستجابة لمخارج المستعملين في كل وقت	30	3,77	,817
مجرد تحقق إلى المؤسسة ضمن ناقصة	30	3,90	,481
في وأسرعة بالسرعة المؤسسة تتميز نظام المتقدمة	30	3,80	,664
من العمل واسع توجه المؤسسة في عمل المرسوم على جوانب المبرجوة	30	3,47	,937
والتميز منتجات تقدم إلى المؤسسة ضمن ناقصة	30	3,47	,860
المؤسسة داخل المرسوم ذات تحالون بهدف تحقيق رساء المرسوم	30	4,00	,587
إنتاج في المستخدمة المبرجوة كافة تتم منتجات المؤسسة بالانخفاض كفاءة	30	3,73	,521
بالمؤسسات المتقدمة المتكاتف بعض إلى المؤسسة ضمن	30	3,60	,675
المستجابة المتكاتف بالسرعة واستمرارية	30	3,60	,731
نسب بعض إلى المؤسسة ضمن المتكاتف في منتجاتها بالسرعة	30	3,60	,731
مؤسسات جعل إلى المؤسسة ضمن منتجاتها متطابقة مع المؤسسات	30	4,03	,669
الخاصة الوطنية أو العالمية حيث متطافات السوق الذي تجعل فيه	30	4,10	,548
عملهاها تتميز على المؤسسة تعمل الإنتاجية بشكل سليم لتتفق العمل	30	4,10	,548
مستوى ممكن للمؤسسات كافة تطلق في المعلومات نظام بما عد	30	3,87	,507
جودة المنتج المؤسسة ومعدات الآلات تصنف بأنها ذات أعراض محددة	30	3,70	,702
عند المحددة بالسرعة عند المؤسسة تفرم تسليم المنتجات إلى العملاء بالسرعة	30	3,90	,712
معلوم بواسطة المؤسسة تستخدم الأمان فأمون سرعة الاستجابة	30	3,93	,583
للخدمات المتغيرة أسواق التي تدخل إلى المؤسسة يمكن	30	3,87	,776
حديثة بسهولة أكثر من غيرها سوية حسنة على المؤسسة تتجاوز	30	3,43	,935
أكثر من منافسها البيانات جمع بمعالجة المؤسسة تقوم	30	3,70	,794
والمعلومات حول منافسها مما يسمح لها بتحسين وضعها التنافسي	30	3,70	,794
بالسرعة المؤسسة منتجاتها تتميز المثالي معالجة بالمتكاتف	30	3,50	,900
منتجاتها جعل على المؤسسة جعل متطابقة للمؤسسات العالمية	30	3,93	,583
جودتها المعلومات جودتها المعلومات	30	3,9456	,40836
جودتها المعلومات	30	4,0083	,47107
جودتها المعلومات	30	4,0533	,45466
جودتها المعلومات	30	3,9667	,40860
جودتها المعلومات	30	3,8000	,72635
السرعة التنافسية	30	3,7596	,38644
Valid N (listwise)	30		

الملاحق

الملحق رقم (08): نتائج اختبار الفرضيات

نتائج اختبار الفرضية الرئيسية

Variables Entered/Removed^a

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

a. Dependent Variable: الميزن بالتنافسية

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,357 ^a	,127	,096	,36738

a. Predictors: (Constant), جود نظام المعلومات

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	,552	1	,552	4,086	,053 ^b
	Residual	3,779	28	,135		
	Total	4,331	29			

a. Dependent Variable: الميزن بالتنافسية

b. Predictors: (Constant), جود نظام المعلومات

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,427	,663		3,662	,001
	جود نظام المعلومات	,338	,167	,357	2,021	,053

a. Dependent Variable: الميزن بالتنافسية

الملاحق

نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	جودة الخدمة, جودة تنفيذ النظام, جودة المعلومات, جودة البيانات ^b		Enter

a. Dependent Variable: الميزن التنافسية

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,493 ^a	,243	,122	,36209

a. Predictors: (Constant), جودة الخدمة, جودة تنفيذ النظام, جودة المعلومات, جودة البيانات

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1,053	4	,263	2,008	,124 ^b
	Residual	3,278	25	,131		
	Total	4,331	29			

a. Dependent Variable: الميزن التنافسية

b. Predictors: (Constant), جودة الخدمة, جودة تنفيذ النظام, جودة المعلومات, جودة البيانات

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,465	,749		3,290	,003
	جودة تنفيذ النظام	,012	,184	,015	,068	,947
	جودة البيانات	-,342	,260	-,402	-1,316	,200
	جودة المعلومات	,447	,242	,473	1,847	,077
	جودة الخدمة	,226	,143	,424	1,576	,127

a. Dependent Variable: الميزن التنافسية

الملاحق

نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية

Correlations

		الميزن بالتناقصية	جودتنظماالمعلومات
الميزن بالتناقصية	Pearson Correlation	1	,357
	Sig. (2-tailed)		,053
	N	30	30
جودتنظماالمعلومات	Pearson Correlation	,357	1
	Sig. (2-tailed)	,053	
	N	30	30

نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

اختبار التوزيع الطبيعي

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
اجمالياالمحاور	,122	30	,200*	,981	30	,846

*. This is a lower bound of the true significance.

a. Lilliefors Significance Correction

اختبار one sample test

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
اجمالياالمحاور	,122	30	,200*	,981	30	,846

*. This is a lower bound of the true significance.

a. Lilliefors Significance Correction

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
اجمالياالمحاور	30	3,8526	,32734	,05976

الملاحق

One-Sample Test

	Test Value = 3					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
اجمالي المذاور	14,266	29	,000	,85263	,7304	,9749

فَاذْكُرُوا
لِللَّهِ
الْحَمْدَ
الَّتِي
كُنْتُمْ
عَلَيْهَا
مُشْكِرِينَ