



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

جامعة غرداية



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم الاقتصادية

بعنوان :

# دور نظم المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية

دراسة ميدانية حول المؤسسات الاقتصادية الجزائرية

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر اكايمي في العلوم الاقتصادية

تخصص: اقتصاد و تسيير المؤسسات

إعداد الطلبة:

مطيّاز أحمد

بازين سعيد

إشراف:

بن جواد مسعود

السنة الجامعية: 2020م / 2021م



## الاهداء

بسم الله الرحمن الرحيم والصلاة والسلام على رسول الله

وبعد:

فنهدي هذا العمل المتواضع الى كل من ساهم في تربيتنا:

إلى الوالدين العزيزين.

وإلى العائلة الكريمة.

وإلى الأساتذة الكرام من كل الاطوار.

وإلى الأصدقاء وزملاء الدراسة.

## الشكر

الحمد لله الذي هدانا لهذا وما كنا لنهتدي لولا ان هدانا الله

نحمد الله تعالى أن من علينا باستكمال هذه الدراسة وقد تمت بعون الله وفضله أولاً ثم بتوجيهات الأساتذة الكرام، نخص بالذكر لا الحصر منهم الدكتور المشرف بن جواد مسعود الذي لم يبخل علينا من علمه ولا من وقته في ارشادنا لاستكمال هذه الدراسة.

كما ونثني على جميع الأساتذة من جميع الاطوار الذين ساهموا من بعيد ومن قريب في الرفع من زادنا العلمي.

ولا ننسى بالشكر كل المسؤولين والاداريين في المؤسسات الاقتصادية التي ساهمت في انجاز هذه الدراسة.

## ملخص الدراسة

تسعى هذه الدراسة الى معرفة دور نظم المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية. ولتحقيق اهداف الدراسة فقد قام الباحثان باستعمال أداة الاستبيان لجمع البيانات والمعلومات.

واعتمدت عملية التوزيع على أسلوب العينة القصدية البسيطة حيث بلغ تعداد عينة الدراسة 53 فردا من مختلف المؤسسات الاقتصادية جزائرية.

ثم بالاعتماد على برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS تم تحليل البيانات باستعمال الأدوات الإحصائية مثل المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري...الخ

وقد خلصت الدراسة الى وجود دور فعال وايجابي لنظم المعلومات لتحقيق الميزة التنافسية، مع وجود متغيرات أخرى تؤثر على الميزة التنافسية

**الكلمات المفتاحية: نظم المعلومات، الميزة التنافسية، المؤسسات الاقتصادية**

### **Study summary:**

This study seeks to know the role of information systems in achieving competitive advantage in Algerian economic institutions. To achieve the objectives of the study, the researchers used a questionnaire to collect data and information.

The distribution process relied on the simple intentional sampling method, as the study sample numbered 53 individuals from various Algerian economic institutions.

Then, by relying on the Statistical Packages for Social Sciences SPSS, the data was analyzed using statistical tools such as mean, standard deviation...etc.

The study concluded that there is an effective and positive role for information system to achieve competitive advantage, with the presence of other variables that affect the competitive advantage.

**Keywords: Information Systems, Competitive Advantage, Economic Institutions**

## الفهرس

II	الاهداء
III	الشكر
IV	ملخص الدراسة
V	الفهرس
VII	قائمة الجداول
VIII	قائمة الملحقات
1	مقدمة
4	الدراسات السابقة
9	الفصل الأول: الأدبيات النظرية لنظم المعلومات والميزة التنافسية
10	المبحث الأول: نظم المعلومات
10	المطلب الأول: مفهوم وخصائص نظم المعلومات
12	المطلب الثاني: أهداف وتصنيفات نظم المعلومات:
14	المبحث الثاني: الميزة التنافسية
14	المطلب الأول: مفهوم وخصائص الميزة التنافسية
15	المطلب الثاني: مصادر الميزة التنافسية
17	المبحث الثالث: إسهامات نظم المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية
17	المطلب الأول: تحسين إنتاجية التصميم وإدارة النوعية الكاملة
18	المطلب الثاني : اختصار وقت تسويق المنتج
19	المطلب الثالث: الاستخدام الأمثل لمهارات الفريق الإبداعية مع التحكم الأفضل بالمشاريع

20.....	خلاصة الفصل
22.....	الفصل الثاني: الدراسة الميدانية للمؤسسات الاقتصادية الجزائرية
22.....	تمهيد
23.....	المبحث الأول: الإطار المنهجي، الأدوات والطرق المستخدمة
23.....	المطلب الأول: الإطار المنهجي
23.....	المطلب الثاني: الأدوات والطرق المستخدمة
26.....	المبحث الثاني: النتائج والمناقشة
26.....	المطلب الأول: خصائص عينة الدراسة
30.....	المطلب الثاني: تحليل النتائج ومناقشتها
37.....	خلاصة الفصل
39.....	خاتمة
42.....	قائمة المراجع
43.....	الملاحق

## قائمة الجداول

- جدول 1 يوضح درجة الموافقة لمقياس ديكارت الخماسي.....24
- جدول 2 يبين الأوزان المرجحة والمتوسط الحسابي للإجابات .....25
- جدول 3 يبين جنس المجيبين .....26
- جدول 4 يبين فئات عمر المجيبين .....27
- جدول 5 يظهر توزيع مناصب العمل.....28
- جدول 6 يبين قطاع النشاط.....29
- جدول 7 يوضح معامل الصدق والثبات .....30
- جدول 8 يوضح اتجاه العينة ومعامل التشتت .....31
- جدول 9 إحصائيات أسئلة المحور الأول .....32
- جدول 10 إحصائيات أسئلة المحور الثاني .....33
- جدول 11 إحصائيات أسئلة المحور الثالث .....34
- جدول 12 نموذج الانحدار.....35



## قائمة الملحقات

ملحق 1 الاستبيان:.....43

ملحق 2 نتائج برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية.....45

# المقدمة

## مقدمة

شهد العالم عدة تغيرات وتطورات مست جمل الميادين ومختلف المجالات، منها مجال الاقتصاد إذ عرف عدة تطورات على المستويين: الاقتصاد الكلي والاقتصاد الجزئي، وهذا راجع لعدة أسباب كالتطور التكنولوجي وثورة الاتصالات وكذا التطور السياسي كالتكتلات الاقتصادية والمبادلات الدولية والعولمة. كل الأسباب والعوامل المشار إليها سابقا تعتبر فرص بالنسبة للمؤسسة الاقتصادية لتوسيع أسواقها وزيادة إنتاجها، لكن ذلك يعني انفتاح الأسواق وظهور منافسين جدد مما يشكل تهديدا حقيقيا للمؤسسات المحلية والناشئة.

في ظل هذه التحديات واحتدام المنافسة، أصبح محور اهتمام المنظمات الاقتصادية يرتكز جوهريا على مدى إيجاد السبل الكفيلة كوضع استراتيجيات مدروسة ومبتكرة لتعزيز قوتها التنافسية، والإبقاء على حصتها السوقية أو زيادتها، غير أن التغيرات السريعة والمتوالية في البيئة التنافسية أضحت تطرح على المسؤولين في مختلف الإدارات العديد من التحديات، خاصة مع وفرة المعلومات وسهولة الوصول إليها، أو ما يطلق عليه باقتصاد المعرفة، إذ أن للمعلومات والبيانات دور كبير في اتخاذ القرارات ووضع الخطط والإستراتيجيات المثلى لضمان استمرارية الشركات.

في عصر اقتصاد المعرفة أدى التراكم المعرفي والزيادة الهائلة للمعلومات إلى خلق ضرورة ملحة لوضع نظم متكاملة لهذه المعلومات والبيانات لإدارتها، حيث تستخدم فيها أنظمة خاصة وتكنولوجيات جديدة للتعامل معها، فمن خلال هذه النظم يتم استقراء البيانات واستخلاص المعلومات التي تساهم في اتخاذ القرارات الصائبة لوضع المؤسسة في مركز قوة. بالتالي فإن نظم المعلومات تعتبر ميزة تنافسية تسعى الشركات إلى تحقيقها لزيادة إنتاجيتها وضمان بقائها في السوق.

لغرض إبراز المكانة الكبيرة التي تكتسبها نظم المعلومات بأنواعها المختلفة في الرفع من قدرة المؤسسة على المنافسة في السوق يمكننا صياغة السؤال الرئيسي التالي:

**ما دور نظم المعلومات في تعزيز الميزة التنافسية في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية ؟**

وللإجابة على إشكالية البحث يمكن صياغة الفرضيات التالية:

- لا يوجد دور فعال وإيجابي لنظم المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية.
- يوجد أي دور لنظم المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية.

### أهمية الدراسة

تتبع الأهمية التي تكتسبها هذه الدراسة من الإسهامات المتوقع إضافتها على المستويين العلمي والعملي من خلال إظهار الدور الذي تلعبه نظم المعلومات في تعزيز تنافسية المؤسسة الاقتصادية الجزائرية كما يلي:

- إبراز دور نظم المعلومات في اختصار وقت الإنتاج.
- إبراز دور نظم المعلومات في التحكم بالمشاريع.
- إضافة قيمة علمية وإثراء للبحث العلمي.

### أهداف الدراسة:

من بين هذه الأهداف ما يلي:

- توعية صاحب القرار على أهمية توظيف الوسائل التي تتيحها نظم المعلومات في المؤسسة الاقتصادية.
- إبراز رأي متخذي القرار في المؤسسة على هذا الموضوع.
- زيادة معارف أصحاب البحث على أهمية الدراسة.

### حدود الدراسة:

تدور الدراسة حول:

**الحدود النظرية:** تعتبر المؤسسات الاقتصادية من المواضيع التي يمكن دراستها من مختلف الجوانب، إلا أن دراسة هذا الموضوع تركز على نظم المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية في المؤسسات الاقتصادية.

**الحدود المكانية:** تمثلت في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية الناشطة داخل ربوع الوطن.

**الحدود الزمانية:** لقد تمت هذه الدراسة خلال شهري ماي وجوان من عام 2021.

## منهج الدراسة والأدوات المستخدمة

بغية التوصل إلى النتائج المرجوة، و للإجابة على الأسئلة المطروحة استخدمنا المنهج الوصفي والمنهج التحليلي في الجانب النظري والمتعلق بالإطار العام لنظم المعلومات والميزة التنافسية وكذا الدراسات السابقة، هذا في الفصل الأول أما في الفصل الثاني في الجانب التطبيقي اعتمدنا على منهج الدراسة الميدانية، أما الأدوات المستخدمة فتمثلت في برنامج إكسيل لمعالجة المعطيات التي تكون في شكل جداول لتتم ترجمتها إلى رسومات بيانية في شكل منحنيات لتسهيل عملية الملاحظة والتحليل، بالإضافة إلى الاستعانة ببرنامج SPSS 25 لإجراء التحليل الإحصائي الوصفي للبيانات ثم التحليل الكمي القياسي لها.

### صعوبات الدراسة:

لا يخلو أي بحث من صعوبات ومن بعض العراقيل التي صادفت الباحثين:

- عدم التمكن من برنامج SPSS
- صعوبة استرجاع ردود الاستبيانات
- المدة الزمنية لإنجاز البحث محدودة

### هيكل الدراسة:

لتوضيح مختلف جوانب البحث ارتأينا تقسيم هذا الموضوع إلى فصلين:

**الفصل الأول:** تطرقنا في هذا الفصل إلى الجانب النظري للموضوع حيث قسم إلى مبحثين، المبحث الأول تضمن نظم المعلومات أما المبحث الثاني فتضمن الميزة التنافسية.

**الفصل الثاني:** تطرقنا فيه إلى الدراسة الميدانية وتضمنت مبحثين، المبحث الأول: تقديم الإطار المنهجي، الطريقة والأدوات المستخدمة والمبحث الثاني: عرض وتفسير النتائج التي تم التوصل إليها.

## الدراسات السابقة

سبقَت هذه الدراسة عدة دراسات تناولت موضوع نظم المعلومات منها:

دراسة بن قايد عبد الحميد وفتيش إسماعيل، دور نظم المعلومات المصرفية في تسيير فشل الائتمان المصرفي<sup>1</sup> :

هدفت هذه الدراسة الى تحديد دور نظم المعلومات المصرفية في الحد من مخاطر الائتمان، حيث استخدم المنهج الوصفي التحليلي في هذه الدراسة، معتمدة على عينة إحصائية من الموظفين من بعض البنوك العاملة بولاية غرداية، وخلصت الى النتائج التالية:

- وجود فعالية نظم المعلومات المصرفية في البنوك محل الدراسة.
- هناك تأثير لدور نظم المعلومات المصرفية في البحث في أسباب فشل الائتمان.
- نظم المعلومات المصرفية له دور في الحد من مخاطر الائتمان.
- فعالية نظم المعلومات المصرفية في التعلم عند البنوك التجارية.

كما خرجت الدراسة بتوصيتين:

- ضرورة إدارة وحماية المعلومات، والعمل على تخزينها بشكل أكثر امانا، وتوفير أجهزة احتياطية جاهزة للاستخدام.
- إنشاء مصلحة لإدارة المخاطر بالبنوك من خلال التحليل الدقيقي للبيانات والمعلومات المتوفرة لديها.

اتفقت هذه الدراسة مع دراستنا هذه في تناول موضوع نظم المعلومات، لكنها اختلفت في كونها أنها ركزت على دور نظام المعلومات في تسيير فشل الائتمان المصرفي بينما دراستنا تناولت دور نظم المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية.

<sup>1</sup> بن قايد عبد الحميد، فتيش إسماعيل، دور نظم المعلومات المصرفية في تسيير فشل الائتمان المصرفي، دراسة حالة البنوك التجارية العاملة في ولاية غرداية، جامعة غرداية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، قسم العلوم الاقتصادية، سنة 2017-2018.

دراسة تيشوشاي ابراهيم، دور نظم المعلومات الإدارية في تحسين عملية اتخاذ القرارات الاستراتيجية في المؤسسة الاقتصادية<sup>2</sup> :

تهدف هذه الدراسة الى معرفة العلاقة ودرجة الأثر بين نظم المعلومات وعملية اتخاذ القرار الاستراتيجي في مؤسسة SKTM، معتمدة أسلوب المحاكاة باستخدام برنامج PV System، مظهرة النتائج التالية:

- وجود نظام معلومات MIS مطبقة م طرف الشركة محل الدراسة في تحسين عملية اتخاذ القرار المتعلق بعملية انجاز محطة توليد الطاقة الكهربائية بالألواح الشمسية.
- وجود تطابق بين مخرجات النظام المعلوماتي PV System والمعلومات المتحصل عليها.
- يساعد النظام PV System في تحسين مستوى فعالية اتخاذ القرار من خلال دقة وموثوقية المعلومات التي يقدمها.

من أهم التوصيات المقدمة في هذه الدراسة: السعي لتحديث الأجهزة الالكترونية التكنولوجية وتدريب اليد العاملة للتمكن الأمثل للتكنولوجيا.

تشارك هذه الدراسة مع دراستنا هذه في تناول موضوع نظم المعلومات، واختلفت في تركيزها على الجانب الاستراتيجي والدور الذي يلعبه نظام المعلومات في تحسين عملية اتخاذ القرار الاستراتيجي بينما دراستنا تناولت الدور الذي يؤديه نظم المعلومات في تحقيق ميزة تنافسية في المؤسسات الاقتصادية.

<sup>2</sup> تيشوشاي ابراهيم، دور نظم المعلومات الإدارية في تحسين عملية اتخاذ القرارات الاستراتيجية في المؤسسة الاقتصادية، دراسة حالة شركة كهرباء والطاقة المتجددة (SKTM)، جامعة غرداية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، قسم العلوم التسيير، سنة 2017-2018.

## Integrating management information systems (mis) into the corporate strategy of cocoa marketing company (gh.) Ltd by offei-addo isaac<sup>3</sup>

الهدف الرئيسي من هذه الدراسة هو تقييم نظم المعلومات الإدارية لشركة CMC Ltd وإعطاء توصيات لتحسين هذه النظم ودراسة احتمالات دمج نظم المعلومات الإدارية في إستراتيجية الشركة

- هيكل الدراسة المستخدم مزيج من البحث الوصفي المعزز بتحليل الفجوات.
- تم اختيار خمسة عشر عضواً من رؤساء الإدارات والأقسام والوحدات في الشركة وكذا رئيس وحدة نظم المعلومات الإدارية كعينات للمشاركة في هذه الدراسة.
- أداة البحث الرئيسية المستخدمة هي المقابلة.

### النتائج:

- كشفت الدراسة أن الإدارة العليا والوسطى في الشركة لا تحصل على التقارير في الوقت المناسب وهو ما يؤثر سلباً في عملية صنع القرار.
- من حيث الاتساق، هيكل البيانات والعلاقات غير متسقة عبر الإدارات وعلى الرغم من توفر البيانات، إلا أنها تستغرق وقتاً طويلاً للاسترجاع.
- لم تستخدم الشركة بشكل كامل الفوائد التي يمكن أن توفرها MIS من حيث التخطيط المؤسسي.

### التوصيات:

- من المستحسن أن تقوم الإدارة بتغيير نظام تخزين واسترجاع البيانات الحالي من ملفات منفصلة إلى نظام قاعدة بيانات لتقليل من تكرار البيانات.

### أوجه الشبه والاختلاف:

- تشترك هذه الدراسة مع دراستنا في الموضوع وتختلف في تركيزها على نظم المعلومات الإدارية أما دراستنا فتطرق لنظم المعلومات بشكل عام.

<sup>3</sup> OFFEI-ADDO ISAAC , INTEGRATING MANAGEMENT INFORMATION SYSTEMS (MIS) INTO THE CORPORATE STRATEGY OF COCOA MARKETING COMPANY (GH.) LTD, A Thesis Submitted To The Institute Of Distance Learning, Kwame Nkrumah University of Science And Technology In Partial Fulfilment of the Requirements For The Degree Of COMMONWEALTH EXECUTIVE MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION (CEMBA), November 2011



- أجريت هذه الدراسة في مؤسسة اقتصادية واحدة أما دراستنا تم إجرائها على مجموعة من الشركات

## **L'Informatisation des PME au Saguenay une étude empirique par LOK KESSARO KANG B. Se. A.4**

الهدف الأساسي لهذا البحث هو معرفة درجة ولوج تكنولوجيا المعلومات و مدى استخدامها في الشركات في منطقة سيغناي في الكيبك بكندا.

### **النتائج:**

- هناك ارتباط بين وجود موظفي تكنولوجيا المعلومات في الشركات الصغيرة والمتوسطة وبين حجم الشركة. أي أنه كلما كبرت الشركة، زاد احتمال وجود موظفي تكنولوجيا المعلومات فيها.
- كلما سارعت الشركة نحو الحوسبة، كلما زادت إمكانية وجود موظفي تكنولوجيا المعلومات فيها.
- زيادة عدد وظائف أو تطبيقات تكنولوجيا المعلومات الموجودة في الشركة، لا يعني بالضرورة زيادة الحاجة إلى تقنيي تكنولوجيا المعلومات.

### **أوجه الشبه والاختلاف:**

- تشترك هذه الدراسة مع دراستنا في الموضوع.
- أجريت هذه الدراسة في مؤسسة اقتصادية واحدة أما دراستنا تم إجرائها على مجموعة من الشركات.
- يوجد اختلاف كبير في الإطار الزمني لدراستين فهذه الدراسة تم إجرائها في سبتمبر 1990.

---

<sup>4</sup> LOK KESSARO KANG B. Se. A. , L'INFORMATISATION DES PME AU SAGUENAY UNE ÉTUDE EMPIRIQUE, MÉMOIRE PRÉSENTÉ A L'UNIVERSITÉ DU QUÉBEC A CHICOUTIMI COMME EXIGENCE PARTIELLE DE LA MAITRISE EN GESTION DES PMO, Septembre 1990

# الفصل الأول: الأدبيات النظرية

## لنظم المعلومات والميزة التنافسية

## الفصل الأول: الأدبيات النظرية لنظم المعلومات والميزة التنافسية

### تمهيد:

تعتبر نظم المعلومات من أهم مقومات نجاح المؤسسة الاقتصادية وتفوقها على المنافسين، وهذا يرجع إلى استنادها إلى البيانات الموثوقة والتي من خلالها يتم استخلاص معلومات من شأنها الإسهام بشكل كبير في عملية صنع القرار، مما يبين أهميتها.

في هذا الفصل النظري من البحث سنتطرق إلى مبحثين:

المبحث الأول: نظم المعلومات

المبحث الثاني: الميزة التنافسية

المبحث الثالث: إسهامات نظم المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية

## المبحث الأول: نظم المعلومات

يرتبط جمع المعلومات واستغلالها بإرساء نظام فعال وخاص للتعامل مع الكم الهائل للبيانات المتدفقة يوميا. وبالتالي فنظم المعلومات هي مجموعة من الأجزاء المرتبطة بهدف التجميع المستمر للمعلومات واستقرارها فهي المرجع لجميع القرارات الإدارية من تخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة، خاصة وأننا نعيش اليوم في اقتصاد المعرفة عصر التحول إلى مجتمعات المعلومات التي تزداد اندماجا بفضل شبكات اتصالات البيانات والمعلومات الشبكية.

### المطلب الأول: مفهوم وخصائص نظم المعلومات

لفهم أفضل عن نظم المعلومات حري بنا أن نفرق بين مختلف المصطلحات التالية: البيانات، المعلومات، والمعرفة:

#### 1- مفهوم البيانات، المعلومات والمعرفة:

**البيانات:** هي المادة الأولية التي نستخلص منها المعلومات وهي عبارة عن حقائق وإحصائيات مجمعة من البيئة الخارجية للمؤسسة.

**المعلومات:** هي جملة بيانات تم تصنيفها ومعالجتها وتنظيمها بشكل يسمح باستخدامها والاستفادة منها.

**المعرفة:** هي حصيلة استخدام البيانات والمعلومات والتجربة التي يحصل عليها عن طريق التعلم والتجربة.<sup>5</sup>

#### 2- مفهوم نظم المعلومات:

هناك عدة مفاهيم واصطلاحات لنظم المعلومات لكنها كلها تصب في سياق واحد، منها:

- فنظم المعلومات: هي الطريقة التي تقوم من خلالها تجميع، صيانة، تحليل، وإعداد تقارير المعلومات الوظائف الموجودة في المؤسسة<sup>6</sup>.

<sup>5</sup> أحمد نافع، المداحة، عدنان عبد الرزاق، الذبابات، اقتصاديات المعلومات والمعرفة، ط1، دار الرواد، عمان، 2014، ص13.

<sup>6</sup> إبراهيم بحتي، تكنولوجيا نظم المعلومات في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2004-2005، ص 24.

- وكذلك فإن نظام المعلومات يعتبر نظام متكامل من العنصر البشري والآلات، ويهدف إلى تقديم معلومات لدعم عمليات اتخاذ القرارات في المنظمة، ويستخدم النظام في ذلك أجهزة وبرمجيات الحاسب الآلي و الإجراءات و نماذج اتخاذ القرار وقواعد البيانات<sup>7</sup>.
- كما يعرف أنه مجموعة من موارد المنظمة: من وسائل و برامج و موظفين و معطيات و إجراءات تسمح بجمع ، معالجة ، تخزين و إيصال المعلومات في شكل .معطيات أو نصوص أو صور ...الخ في المنظمة<sup>8</sup>.
- ويمكن ان يعرف على أنه تلك الذاكرة الضخمة، التي تسعى إلى خدمة ، صانعي القرار و مختلف مستعملي المعلومات، بحيث تكون قادرة على، إحاطتهم بالوضع الحالية للمنظمة، و كذلك الأحداث التاريخية التي تهمهم و التي قامت بتسجيلها<sup>9</sup>.

ومنه فنظم المعلومات تعتمد على العنصر البشري، الآلات، التكنولوجيا وشبكات الاتصال من أجل جمع البيانات، تحليلها واستقرارها لتقدم كمعلومات يمكن ان يعتمد عليها لاتخاذ القرارات المختلفة.

### 3- خصائص نظم المعلومات:

يتصف أي النظام بمجموعة من الخصائص تميزه عن غيره، يمكن تحديد بعض من خصائص نظم المعلومات في ما يلي<sup>10</sup>:

- 1- **شبكة الاتصال:** إذ يتميز نظام المعلومات بمسارات معلومات يربط بين الكثير من النقاط وبذلك هو يساعد المعلومات على التدفق عبر عدة اتجاهات من داخل وخارج المؤسسة يشبه بذلك شبكات الاتصال.
- 2- **مراحل تحويل وتوظيف البيانات:** وذلك بتحويل المدخلات الى مخرجات مرورا بثلاث مراحل أساسية: مرحلة الادخال، مرحلة المعالجة، ثم مرحلة الإخراج نضيف بعد ذلك وظيفتي رقابة وإدارة البيانات.
- 3- **ادخال البيانات وإخراج المخرجات:** يتم ادخال البيانات خلال مرحلة الادخال ثم اخراج معلومات خلال مرحلة الإخراج، وعليه فان البيانات هي المادة الخام التي تتحول الى معلومات بعد نهاية مرحلة تشغيلها.

<sup>7</sup> صياد صباح، أنظمة المعلومات و تأثيراتها على تنافسية المؤسسة الجزائرية، مذكرة للحصول على شهادة ماجستير في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية التجارية و علوم التسيير جامعة وهران 2 ، 2018/2017، ص 22.

<sup>8</sup> المرجع السابق، ص 22.

<sup>9</sup> المرجع السابق، ص 22.

<sup>10</sup> ثناء علي القباني، نظم المعلومات المحاسبية، الدار الجامعية الإسكندرية، 2003/2002، ص 10.

**4- مستخدمو المعلومات:** بعد انتاج المعلومات وتخزينها وتصنيفها يتم استخدامها عند الحاجة ويشمل ذلك مختلف المستخدمين خاصة المديرين وذوو المسؤوليات وكذا الموظفون أو الزبائن والموردون وكذا الجهات الحكومية او حتى مخابر البحث والمكاتب الدراسية.

**5- الأهداف:** أي نظام في أي مشروع يحوي ثلاث اهداف رئيسية هي:

- التزويد بالمعلومات المساندة لعملية اتخاذ القرار.

- التزويد بالمعلومات المساندة للأعمال اليومية الروتينية.

- التزويد بالمعلومات.

**6- الموارد:** أي نظام يحتاج الى موارد لاتمام وظائفه على اكمل وجه، وتلخص هذه الموارد في: بيانات، مهمات، معدات، أفراد وأموال. فإذا تركزت الموارد على الموارد البشرية يعرف النظام على أنه نظام معلومات يدوي، أما اذا ارتكز على المعدات فيعرف أنه نظام معلوماتي إلكتروني.<sup>11</sup>

### **المطلب الثاني: أهداف وتصنيفات نظم المعلومات:**

في هذا المطلب سنتطرق إلى أهداف وتصنيفات نظم المعلومات

#### **أولاً: أهداف نظم المعلومات:**

تتركز أهداف نظم المعلومات على عدة اهداف عامة نذكر منها<sup>12</sup>:

1. جمع وتنظيم البيانات والمعلومات المتخصصة في مجال عمل المؤسسة المعنية.

2. توفير المعلومات الملائمة والمناسبة للمخططين والباحثين ومتخذي القرار في الوقت المطلوب والمناسب وبدرجة عالية من الدقة وبالشكل والكمية المطلوبة.

3. توثيق المعلومات ومعالجتها بواسطة الحاسوب وتقنيات المعلومات الأخرى ووضع نظام مناسب للتخزين والمعالجة والاسترجاع.

<sup>11</sup> المرجع السابق، ص 14.

<sup>12</sup> عليان، ربحي مصطفى، نظم وشبكات المعلومات، الأمن والحياة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، 2002، ص:19

4. تهيئة وتقديم أحدث المعلومات التي تساعد في تطوير البنية الأساسية للمؤسسة عن طريق مساعدة الباحثين في إنجاز الدراسات والبحوث بما يخدم إستراتيجية المؤسسة.

5. تنسيق الجهود والتعاون مع النظم الأخرى على الاستخدام الأمثل للمعلومات.

6. تدريب وتوعية المستفيدين من خدمات النظام على الاستخدام الأمثل للمعلومات.

### ثانياً: أنواع نظم المعلومات

تتعدد وتتفرع أنواع نظم المعلومات فهناك عدة أنواع نذكر منها ما يلي<sup>13</sup>:

**نظم معالجة المعاملات:** تسمح نظم معالجة المعاملات بجمع المعاملات وتحويلها وتخزينها وعرضها وتعديلها وإلغائها، وتمنح هذه النظم القدرة على القيام بعدة معاملات في الوقت نفسه، وتستخدم البيانات المخزنة في قواعد البيانات لتوليد التقارير، مثل: الفواتير والأجور وملخصات المخزون وجداول التصنيع وسجلات الشيكات.

**نظم دعم القرارات:** تساعد هذه النظم على صناعة القرارات عن طريق تحليل البيانات بهدف تكوين توقعات إحصائية ونماذج بيانات، وهي بذلك تدعم صناعات القرارات في المؤسسات بأسس علمية وأرقام دون التأثير على حكمهم، كما تساعد أيضا على حل المشكلات باستخدام بيانات خارجية.

**الأنظمة الخبيرة والشبكات المحايدة:** تعد الأنظمة الخبيرة أو ما يعرف بالنظام القائم على المعرفة نظاما محوسبا تم تصميمه لتحليل البيانات، وإنتاج التوصيات، والتشخيصات، والقرارات، أما النظام المحايد فهو يستخدم أجهزة الحاسوب لتعزيز الطريقة التي قد يعالج بها الدماغ البشري المعلومات، ويتعلمها، ويتذكرها.

**نظم المعلومات حسب الوظيفة:** إذ يمكن أن نصنف النظم حسب نوع البيانات المدخلة والمعلومات المخرجة وكذا الغرض المنشود منها. ونذكر ثلاث أنواع حسب هذا التصنيف:

**نظم المعلومات المحاسبية** ويتم تقييد معطياتها باستعمال برامج التسيير (Logiciel de gestion commercial) في الشركات الإنتاجية والتجارية. ولدينا أيضا **نظم المعلومات التسويقية** ونظم **معلومات الموارد البشرية**.

<sup>13</sup> كمال غراب، نظم المعلومات الإدارية، مدخل كمي واداري، الطبعة الأولى، مكتبة الإشعاع الفنية، مصر، 1991، ص75.

## المبحث الثاني: الميزة التنافسية

يعنى مفهوم الميزة التنافسية بالخصائص والمميزات التي خلال امتلاك المؤسسة لها فإنها تمكنها من البقاء في السوق والتقدم على منافسيها من الشركات الأخرى.

### المطلب الأول: مفهوم وخصائص الميزة التنافسية

#### مفهوم الميزة التنافسية:

تعرف الميزة التنافسية على أنها مجال تتمتع فيه المؤسسة بقدرة أعلى من منافسيها في استغلال الفرص الخارجية أو الحد من إثر التهديدات، وتتبع الميزة التنافسية من قدرة المؤسسة على استغلال مواردها المادية أو البشرية، قد تتعلق بالجودة أو الجانب التكنولوجي أو القدرة على خفض التكلفة أو الكفاءة التسويقية أو الابتكار أو التطوير أو وفرة الموارد المالية أو تميز الفكر الإداري أو امتلاك موارد بشرية مؤهلة<sup>14</sup>.

#### خصائص الميزة التنافسية:

من أهم خصائص الميزة التنافسية ما يلي<sup>15</sup>:

- أن تكون مستمرة ومستدامة بمعنى أن تحقق للمؤسسة سبق على المدى الطويل وليس على المدى القصير فقط.
- إن الميزات التنافسية تتسم بالنسبية مقارنة بالمنافسين أو مقارنتها في فترات زمنية مختلفة وهذه الصفة تجعل فهم الميزات في إطار مطلق صعب التحقيق.
- أن تكون متجددة وفق معطيات البيئة الخارجية من جهة وقدرات وموارد المؤسسة الداخلية من جهة أخرى.
- أن تكون مرنة بمعنى يمكن إحلال ميزات تنافسية بأخرى بسهولة ويسر وفق اعتبارات التغيرات الحاصلة في البيئة الخارجية من جهة أو تطور موارد وقدرات المؤسسة من جهة أخرى.
- أن يتناسب استخدام هذه الميزات التنافسية مع الأهداف والنتائج التي تريد المؤسسة تحقيقها في المدى القصير والمتوسط والبعيد.

14 الحارث عبد المنعم أحمد حمد النيل، دور نظم المعلومات الإدارية في تحقيق الميزة التنافسية دراسة حالة: بنك الخرطوم، كلية الاقتصاد والتجارة وإدارة الأعمال جامعة شندى، 2020/2019، ص 133

15 د. طاهر محسن منصور الغالبي، وائل محمد صبحي ادريس، الإدارة الاستراتيجية منظور منهجي متكامل، دار وائل للنشر، الطبعة الثانية، 2009، عمان الأردن، ص 309



## المطلب الثاني: مصادر الميزة التنافسية

تتعدد مصادر الميزة التنافسية للمؤسسة<sup>16</sup>، لكن نذكر منها:

**(أ) الإبداع:** إن عدد المؤسسات المتزايد، والذي صاحبه انفجار تنافسي على المستوى الوطني و العالمي أدى إلى تصاعد اهتمام المؤسسات بالإبداع و التركيز عليه إلى درجة اعتباره الحد الأدنى من الأساليب التنافسية إلى جانب التكلفة و الجودة، و أصبحت القدرة على الإبداع مصدرا متجددا للميزة التنافسية مثل: شركة (British Airways) التي استخدمت درجة رابعة في الطائرة أسمتها "المسافر العالمي الجديد"

**(ب) الزمن:** يعتبر الوقت سواء في إدارة الإنتاج أو في إدارة الخدمات ميزة تنافسية أكثر أهمية مما

كان عليه في السابق، فالوصول إلى الزبون أسرع من المنافسين يمثل ميزة تنافسية، وهنا نشير

إلى أهمية الزمن في تحقيق ميزة تنافسية كالتالي:

- تخفيض زمن تقديم المنتجات الجديدة إلى الأسواق من خلال اختصار دورة حياة المنتج .
- تخفيض زمن دورة التصنيع للمنتجات .
- تخفيض زمن الدورة للزبون (الفترة الفاصلة بين طلب المنتج والتسليم) .
- الالتزام بجدول الجودة لتسليم المكونات الداخلة في عملية التصنيع.

**(ج) المعرفة:** إذا كانت المعرفة هي حصيلة أو رصيد خبرة ومعلومات وتجارب ودراسات فرد أو مجموعة من الأفراد

في وقت محدد، فإننا نعيش حتما حالة " انفجار 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، و خدمات جديدة.

<sup>16</sup> د نوري منير، مداخلة بعنوان إدارة العلاقات مع الزبائن كأداة لتحقيق الميزة التنافسية لمنظمات الاعمال التوصيات والمتطلبات  
eco.asu.edu.jo/ecofaculty/wp-content/.../70.doc -

(د) المصادر الداخلية<sup>17</sup>: والمرتبطة بـموارد المؤسسة الملموسة والغير الملموسة مثل العوامل\_

الأساسية للإنتاج، الطاقة و الموارد الأولية، قنوات التوزيع، الموجودات... و غيرها، كذلك

قد تأتي الميزة التنافسية من النظم الإدارية المستخدمة و المطورة، أساليب التنظيم الإداري،

طرق التحفيز، مردودات البحث و التطوير، و الإبداع و المعرفة.

(هـ) المصادر الخارجية<sup>18</sup>: و هي كثيرة و متعددة و تتشكل من متغيرات البيئة الخارجية وتغيرها

مما يؤدي إلى إيجاد فرص و ميزات يمكن أن تستغلها المؤسسة و تستفيد منها، كظروف

العرض و الطلب على المواد الأولية، المالية، الموارد البشرية المؤهلة و غيرها.

(و) المحيط العام للمنافسة<sup>19</sup>: إن وجود المنافسة في أي قطاع صناعي يتعلق بالبنية الاقتصادية التحتية، كما أن

شدة هذا النزاع تتعلق بالمنافسين الكامنين و بالتهديدات من السلع البديلة، وحسب Porter توجد خمس قوى تحدد مستويات

المنافسة:

- شدة المنافسة
- التحديات من الداخلين الجدد.
- قوة المفاوضة من طرف الزبائن .
- قوة المفاوضة من طرف الممونين.

<sup>17</sup> د طاهر محسن منصور الغالبي، وائل محمد صبحي ادريس، مرجع سبق ذكره، ص 310

<sup>18</sup> المرجع السابق، ص 311

<sup>19</sup> د عبد الرزاق بن حبيب، اقتصاد وتسيير المؤسسات، ديوان المطبوعات الجامعية الجزائر، الطبعة الرابعة 2006، ص163.

### المبحث الثالث: إسهامات نظم المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية

يعتبر إنشاء نظام المعلومات تحديا كبيرا أمام المؤسسة خاصة الصغيرة منها، ولكنه يقدم لها الكثير من الفوائد والإسهامات في بناء ميزة تنافسية قوية من خلال إمكانية هذا النظام تقليص التكاليف وإيجاد بيئة عمل مناسبة<sup>20</sup>

#### المطلب الأول: تحسين إنتاجية التصميم وإدارة النوعية الكاملة

يتيح نظام معلومات المنتج الأدوات الملائمة على النحو الذي يزيد من إنتاجية المهندسين، إذ أن وجود هذا النظام يوفر الأدوات الصحيحة للوصول إلى هذه المعلومات بفاعلية، وتشير الدراسات إلى أنه في الكثير من المؤسسات أن نسبة كبيرة من تصاميم المنتجات الجديدة تتكون من الأجزاء الحالية بعد إجراء تعديلات بسيطة عليها.

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

كما يتيح النظام الفرصة لتوفير مستلزمات إدارة النوعية الكاملة من خلال اعتماد مجموعة مترابطة من العمليات التدقيقية لدورة تطوير المنتج. إذ يمكن إرساء العديد من القواعد الأساسية لإدارة النوعية الكاملة، ويضاف إلى ذلك أن هناك سبب تجاري قوي في ظل التنافسية الشديدة لضمان معايير النوعية الدولية، إذ يمكن لهذا النظام تحقيق ذلك من خلال اعتماد جملة من المعايير التي تهدف عامة إلى استبعاد واحد من أهم أسباب زيادة نسب المنتجات المعيبة ودون مستوى هذه المعايير والتي تعد من أهم هذه المشاكل التي تواجه المؤسسات في هذا العصر .

و تنجم هذه المشكلة من النوعية الرديئة للمنتج أو تقادم المعلومات، و الخسارة المترتبة على ذلك تتمثل في قيمة الأجزاء الفائضة أو التالفة مضافا إليها هامش خسارة التجهيز، و عليه لا بد من تحديد المعايير الضرورية خلال دورة حياة المنتج و صياغة الإجراءات الكفيلة بتحديد الأجزاء الداخلة في تركيب المنتج و الوصول إليها و الرقابة عليها و اختبارها، و تجدر الإشارة إلى أنه يمكن نظام معلومات المنتج تشخيص القصور في إجراءات النوعية و التي لا ترتقى

<sup>20</sup> صياد صباح ، أنظمة المعلومات و تأثيراتها على تنافسية المؤسسة الجزائرية ، مذكرة للحصول على شهادة ماجستير في العلوم الاقتصادية ، جامعة وهران 2 ، 2017 / 2018 ، ص 186

إلى مستوى المعايير الدولية، فضلا على إمكانية المتابعة المستمرة لتاريخ تطور المنتج موضحا أسباب حصول التعديلات و فترات حصولها و الجهات التي قامت بإجرائها و تنفيذها.

### المطلب الثاني : اختصار وقت تسويق المنتج

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

- الوقت المطلوب لإنجاز المهام مثل التصميم الهندسي، التصنيع...الخ.
- الوقت المستنفد بين المهام المنجزة كما هو الحال بالنسبة للتصميم المعاد عندما يبقى في الانتظار عند مهندسي الإنتاج لحين إتاحة فرصته في الإنتاج.
- الوقت المستنفد في إعادة العمل.

إذ يمكن لنظم معلومات المنتج تقليص هذه الأوقات وذلك بتسريع انجاز المهام من خلال إتاحة المعلومات عند ظهور الحاجة إليها، وتقديم الدعم والإسناد لإدارة المهام، والسماح لكل المخولين من أعضاء فريق المشروع بالوصول إلى كل المعلومات الضرورية، مما يؤدي إلى زيادة ربحيتها وحصتها في السوق

وعليه تسعى المؤسسات جاهدة إلى تركيز مواردها لتقليص الوقت اللازم في إيصال منتجاتها إلى السوق، كما وجدت الدراسة التي أجريت من قبل (Mckinsey & Company) في مؤسسة (Hewlett – Packard) أن تسويق المنتج على نحو متأخر لمدة ستة أشهر يترتب عليه -كمعدل- فقدان (33%) من الأرباح الصافية، إذ تعد آثار ضياع الوقت أكثر إثارة من إضاعة التكاليف، فضياع (9%) من تكلفة الإنتاج يعادل (22%) من النقص في الأرباح، بينما نجد أن تجاوز تكلفة المنتج بنسبة (50%) يؤدي إلى تناقص الأرباح بنسبة (3.5%) فقط،

ويسهم تطبيق نظام معلومات المنتج في إحداث تأثير ايجابي على الوقت وإيصال المنتج إلى السوق، و تكلفة تطبيقه اقل بكثير من ضياع (33%) من أرباح المؤسسة.<sup>21</sup>

### المطلب الثالث: الاستخدام الأمثل لمهارات الفريق الإبداعية مع التحكم الأفضل بالمشاريع

يحذر المصممون عادة عندما يقدمون على اختيار الطريقة الملائمة لحل المشكلة لأن تضحيات الوقت في البحث عن الحلول البديلة تكون عالية جداً، إذ أن المخاطر المترتبة على صرف وقت إضافي في الوصول إلى طريقة تصميم جديدة قد لا تعمل على نحو سليم وبالتالي تكون غير مقبولة،<sup>22</sup>

يتطلب تطوير المنتجات الجديدة مخاطر عالية واستثمارات مهمة في الأموال والوقت، وعليه يتوجب على المؤسسة وضع نظام معلومات المنتج لتحكم أفضل بمشاريع تطوير المنتجات، إذ يعود السبب الأساسي لتأخر هذه المشاريع إلى عدم الانتقال السلس للمعلومات بين مختلف المصالح الخاصة بتطوير المنتج وكذا الأفراد العاملين فيها،

وكلما زادت ضغوط المنافسة زاد عدم تناسق الفريق ومن ثم احتمالات وقوع أخطاء في التطوير، ويسهم نظام معلومات المنتج في إبقاء المشروع ضمن نطاق السيطرة من خلال التدفق

الأوتوماتيكي للبيانات والمعلومات .

## خلاصة الفصل

تناولنا في هذا الفصل الجانب النظري من هذه الدراسة مفهوم نظم المعلومات وخصائصه وأهدافه وتصنيفاته، ثم تطرقنا الى ابراز مفهوم الميزة التنافسية وخصائصها ومصادرها، أخيرا قمنا بإظهار إسهامات نظم المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية منها: تحسين إنتاجية التصميم المنتوجات بالاعتماد على البيانات المخزنة سابقا، اختصار وقت تسويق المنتج. بذلك نصل الى أهمية النظم المعلوماتية ودورها الكبير في زيادة تنافسية المؤسسات. أي من يمتلك نظام معلوماتي في يمتلك ميزة عن غيره من المنافسين في السوق.

# الفصل الثاني: الدراسة الميدانية للمؤسسات الاقتصادية الجزائرية

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية للمؤسسات الاقتصادية الجزائرية

### تمهيد

بعد أن تطرقنا في الفصل السابق الى معالجة المفاهيم المتعلقة بنظم المعلومات والميزة التنافسية، ومن أجل إضفاء مصداقية أكبر لهذا البحث ولتسليط الضوء أكثر على الموضوع قمنا بإجراء دراسة ميدانية لمعرفة دور نظم المعلومات في تعزيز تنافسية المؤسسات الاقتصادية

وقد تم تقسيم هذا الفصل الى مبحثين أساسيين:

المبحث الأول: يتم التطرق فيه الى منهجية الدراسة والأدوات المستخدمة

المبحث الثاني: يتم التطرق فيه إلى تحليل ومناقشة نتائج الدراسة الميدانية



## المبحث الأول: الإطار المنهجي، الأدوات والطرق المستخدمة

سنتطرق في هذا المبحث إلى توضيح الجوانب الخاصة بمنهجية الدراسة وإجراءاتها المتبعة من أجل تحقيق أهداف الدراسة، حيث سيتم وصف مجتمع الدراسة وعينتها والمراحل المختلفة لتصميم أداة الدراسة التي تم الاعتماد عليها لجمع البيانات والمعلومات حول الموضوع، كما يتم أيضا عرض مجريات التحكيم.

### المطلب الأول: الإطار المنهجي

توجد عدة مناهج يتم الاعتماد عليها في اعداد البحوث العلمية وذلك للحصول على النتائج والاهداف الموضوعية، وكذا التعرف على الظاهرة المدروسة. ومن اجل تحقيق اهداف الدراسة قام الباحثان باستخدام المناهج التالية:

- المنهج الوصفي التحليلي: الذي يتيح لنا جمع البيانات والمعلومات عن الموضوع محل الدراسة ووصف النتائج التي تم التوصل اليها وتحليلها وتفسيرها.
- المنهج الاستقصائي: وهذا من اجل استغلال البيانات الميدانية عن طريق تصميم استبيان يتضمن مجموعة من الاسئلة المتعلقة بموضوع البحث من أجل محاولة البرهنة على صحة الفرضيات المطروحة من عدمها
- المنهج الاحصائي: وهو الذي يمكننا من اختبار صحة الفرضيات باستعمال الاساليب والادوات الاحصائية في تحليل البيانات وهذا لإبراز دور نظم المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية

### المطلب الثاني: الأدوات والطرق المستخدمة

#### أولا: مجتمع الدراسة

من أجل توضيح دور نظم المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسات الاقتصادية قام الباحثان بتحديد مجتمع وعينة الدراسة.

- عينة الدراسة: تمثلت في عينة قدرها 53 مؤسسة اقتصادية جزائرية والتي تنشط في مختلف القطاعات الاقتصادية داخل ربوع الوطن.
- مجتمع الدراسة: يتمثل مجتمع الدراسة من جميع المؤسسات الاقتصادية الجزائرية من شاکلة عينة الدراسة.

ثانيا: الطريقة المستخدمة

لقد تم استخدام الاستبانة لجمع البيانات، ولأجل الوصول إلى النتائج والأهداف المسطرة استخدمنا أسلوب التحليل الإحصائي باستعمال برنامج SPSS 25

قمنا بتوزيع الاستبيان الكترونيا وقد تم استهداف أشخاص دووا مناصب متعلقة بتكنولوجيا المعلومات في المؤسسات الاقتصادية، والذي وجه إلى الجهات المبينة في الدراسة، وبعد تجميع الاستبيان قمنا بمراجعة الردود للتأكد من اكتمالها وصلاحياتها لإدخال البيانات والقيام بالتحليل الإحصائي، ثم ترميز المتغيرات والبيانات تمهيدا لتعريفها بالحاسب الآلي وفقا لبرنامج الحزم الإحصائية SPSS 25

راعينا في تصميم الاستبيان:

- الأسلوب البسيط واللغة المفهومة.
- ترميز المقياس المستخدم في الإجابات على الأسئلة، وذلك بإتباع مقياس ليكارت الخماسي.

مقياس ليكارت الخماسي: وهو أكثر المقاييس استخداما حيث يتطلب فيه تحديد درجات الموافقة أو عدم الموافقة وعليه يبين الجدول التالي درجات الموافقة:

جدول 1 يوضح درجة الموافقة لمقياس ليكارت الخماسي

الوزن	المقياس الخماسي
5	موافق بشدة
4	موافق
3	محايد
2	غير موافق
1	غير موافق بشدة

المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على الدراسات السابقة

وطبقا للجدول أعلاه فإن:

المدى: هو أعلى قيمة مطروح منها أقل قيمة:  $5 - 1 = 4$

طول المدى = المدى / عدد الدرجات:  $0.8 = 5/4$

جدول 2 يبين الأوزان المرجحة والمتوسط الحسابي للإجابات

الاجابة	الوزن	المتوسط الحسابي
لا أوافق بشدة	1	من 1 الى 1.80
لا أوافق	2	من 1.81 الى 2.60
محايد	3	من 2.61 الى 3.40
موافق	4	من 3,41 إلى 4,20
موافق بشدة	5	من 4,21 إلى 5

المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على الدراسات السابقة

### فرز ردود الاستبيان:

تم فرز الردود المتحصل عليها بعد معاينتها ودراستها واستبعاد الاستبيانات التي لا تخدم الدراسة فكان مجموع الاستبيان الصالحة كما يلي وفق المعادلة التالية: عدد الاستثمارات الصالحة للتحليل = المجموع الكلي - عدد الاستثمارات الغير مسترجعة ومنه:  $56 - 3 = 53$

## المبحث الثاني: النتائج والمناقشة

في هذا المبحث سنتطرق إلى دراسة خصائص عينة الدراسة وطرق التحقق من معاملات الصدق والثبات وكذا عرض مختلف المعالجات الإحصائية المستخدمة للإجابة على أسئلة الدراسة والتأكد من صحة الفرضيات من عدمها.

وتم تقسيم هذا المبحث إلى مطلبين:

المطلب الأول: خصائص عينة الدراسة

المطلب الثاني: تحليل النتائج ومناقشتها

المطلب الأول: خصائص عينة الدراسة

تتميز عينة الدراسة بعدة خصائص يمكن تلخيصها فيما يلي:

### الجنس:

الجدول الآتي يوضح توزيع عدد الذكور والإناث ونسبهم المئوية في العينة المدروسة

جدول 3 يبين جنس المجيبين

النسبة	التكرار	
85%	45	الرجال
15%	8	النساء
100%	53	المجموع

المصدر: اعداد الطالبين بالاعتماد على برنامج SPSS 25

نلاحظ من الجدول رقم (3) توزيع الجنس لدى المجيبين على الاستبيان بأن أغلبهم من الرجال بنسبة

85% مقابل 15% من النساء. هذا التباين في النسب راجع لسببين هما:

- طبيعة المناصب: حيث يشغل الرجال معظم المناصب التقنية التي تستلزم اتخاذ قرارات إدارية مثل مناصب الإدارة المالية والإدارة الاستراتيجية.
- طبيعة الدراسة (نظم المعلومات) كونها تركز على المناصب التكنولوجية والتي يلاحظ فيها ندرة العنصر النسوي.

#### العمر:

بالنسبة لعمر المجيبين فقد قسمناها الى أربع فئات كالتالي:

#### جدول 4 يبين فئات عمر المجيبين

النسبة	التكرار	الفئات
19%	10	اقل من 30
57%	30	من 30 الى 40
19%	10	من 41 الى 50
6%	3	أكبر من 50
100%	53	المجموع

المصدر: اعداد الطالبين بالاعتماد على برنامج SPSS 25

نلاحظ من خلال الجدول رقم (4) توزيع الاعمار في العينة المدروسة حيث تركزت معظم الإجابات في الفئة

العمرية بين الثلاثين والأربعين بنسبة 57% وهذا راجع حسب تفسير الباحثين إلى:

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية للمؤسسات الاقتصادية الجزائرية

- استهداف مناصب التكنولوجيا (نظم المعلومات) بسبب طبيعة الدراسة وهذا ما جعل نسبة المجيبين من 41 سنة فما فوق قليلة نسبيا، كون دخول التكنولوجيا الى المؤسسات الاقتصادية الجزائرية حديث نسبيا.
- أما الفئة العمرية الأقل من ثلاثين سنة فهي لا تشغل مناصب عالية عموما نظرا لقلّة التجربة

### مناصب العمل:

#### جدول 5 يظهر توزيع مناصب العمل

النسب المئوية	التكرار	المنصب
28%	15	تكنولوجيا المعلومات
21%	11	مسير
11%	6	مدير عام
6%	3	الموارد البشرية
8%	4	التسويق
8%	4	مندوب مبيعات
19%	10	أخرى
100%	53	المجموع

المصدر: اعداد الطالبين بالاعتماد على برنامج SPSS 25

نرى من خلال الجدول رقم (5) توزع عدد المناصب في الاستبيان المدروس بأغلبية لمنصب تكنولوجيا المعلومات بنسبة 28%، لاستهدافهم من قبل الباحثين (لهم علاقة بنظم المعلومات). يليه منصب المسير بنسبة 21% ثم تليهما المناصب الأخرى بنسب اقل.

### قطاع النشاط:

جدول 6 يبين قطاع النشاط

النسبة	التكرار	القطاع
23%	12	الصناعة
58%	31	الخدمات
19%	10	التجارة
0%	0	الفلاحي
100%	53	المجموع

المصدر: اعداد الطالبين بالاعتماد على برنامج SPSS 25

تتباين نسب النشاطات الاقتصادية في العينة المدروسة حيث يظهر لنا قطاع الخدمات بأعلى نسبة تقدر ب 58% نفس ذلك بان قطاع الخدمات يعتمد بشكل اعلى نسبيا على نظم المعلومات مقارنة بالقطاعات الأخرى -التي قد تتمكن بشكل او بآخر من إدارة أعمالها دون اللجوء الى تكنولوجيا المعلومات-. طبقا للجدول رقم (6).

اما بالنسبة للقطاع الفلاحي فلم يستلم الباحثان أي رد من المؤسسات الفلاحية. وهذا راجع للنقص الكبير في تعاملهم مع التكنولوجيا الحديثة.

## المطلب الثاني: تحليل النتائج ومناقشتها

### أولاً: دراسة صدق وثبات الاستبيان:

تم التأكد من صدق فحوى الاستبيان، بعد مصادقته من طرف الاستاذ المتخصص في كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية وعلوم التسيير لجامعة غرداية، وذلك للتأكد من صدقها الظاهري و لإبداء رأيه على فقرات الاستبيان من حيث:

- مدى سلامة وصحة الصياغة اللغوية لفقرات الاستبيان.
- شمولية الفقرات و مناسبتها لمجالات الدراسة.
- مدى انتماء الفقرة للبعد الذي تندرج تحته؛
- ملاحظات أو تعديلات أخرى يراها مناسبة.

بناء على التوجيهات التي أبداها الاستاذ تم إجراء التعديلات التي وافق عليها الاستاذ للاستبيان سواء متعلقة بالصياغة أو حذف بعض العبارات أو إضافة عبارات جديدة ، و بذلك تكون قائمة الأسئلة قد إستقرت بصورتها النهائية. بعد تنزيل البيانات من الاستبانات قام الباحثان بالتأكد من ثبات أداة الدراسة بطريقة ألفا كرونباخ كما هو موضح في الجدول رقم (7):

جدول 7 يوضح معامل الصدق والثبات

معامل الصدق	معامل الثبات	عدد العبارات	المحاور
0.61	0.78	6	المحور الأول: نظم المعلومات
0.60	0.77	3	المحور الثاني: الميزة التنافسية
0.56	0.75	5	المحور الثالث: نظم المعلومات والميزة التنافسية
0.75	0.87	14	الاستبيان

المصدر: اعداد الطالبين بالاعتماد على برنامج SPSS 25



باعتبار أن معامل الثبات ألفا كرونباخ Alpha Cronbach العام هو 0.87 وهي اكبر من القيمة الأدنى والمقدرة ب 0.62 ما يدل على أن عبارات الاستبيان تخدم موضوع الدراسة وقابلة للتحليل وهذا ما يتجلى في المحاور الثلاث.

**ثانيا: دراسة اتجاه العينة ومعامل تشتتها:**

**جدول 8 يوضح اتجاه العينة ومعامل التشتت**

المحاور	المتوسط الحسابي	اتجاه العينة	معامل التشتت
المحور الأول: نظم المعلومات	3.61	موافق	0.83
المحور الثاني: الميزة التنافسية	4.13	موافق	0.80
المحور الثالث: نظم المعلومات والميزة التنافسية	3.86	موافق	0.86
الاستبيان	3.87	موافق	0.83

المصدر: اعداد الطالبين بالاعتماد على برنامج SPSS 25

من خلال الجدول رقم (8) يظهر لنا الاتجاه العام لآراء العينة مع مقدار تشتتها بمتوسط حسابي مقدر ب: 3.86 فيكون الاتجاه العام للعينة "موافق" أما مقدار تشتتها فيقدر ب: 0.83 ما يعني اتفاق عام للمجيبين وهذا ما يتجلى في محاور الاستبيان التالية:

جدول 9 إحصائيات أسئلة المحور الأول

رقم السؤال	الأسئلة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه العينة
1	توفر المؤسسة خطة عمل لتنظيم المعلومات تتسجم مع إستراتيجية المؤسسة؟	4.19	1.02	موافق
2	يوجد في المؤسسة برنامج تسييري يمكن من تقييد كل المعلومات المحاسبية بدقة؟	4.30	0.95	موافق جدا
3	يتم تقييد كل المعلومات المحاسبية بدقة في البرنامج التسييري؟	4.08	1.19	موافق
4	يتم انتقاء الكفاءات وفقا للمعايير والأسس التي يحددها نظام معلومات الموارد البشرية؟	3.11	1.33	محايد
5	يساعد نظام الموارد البشرية على تقييم الأداء الوظيفي للعاملين بدقة وموضوعية؟	2.74	1.35	محايد
6	يوجد في المؤسسة نظام معلومات تسويقي يمكنها من معرفة كل المعلومات الخاصة بالزبون والمنتوج أنيا؟	3.23	1.35	محايد

المصدر: اعداد الطالبين بالاعتماد على برنامج SPSS 25

من خلال الجدول رقم (8) والجدول رقم (9) نجد بأن أغلب المجيبين موافقون على أسئلة المحور الأول: نظم المعلومات، وهذا ما يتجلى في السؤال الثاني: " يوجد في المؤسسة برنامج تسييري يمكن من تقييد كل المعلومات المحاسبية بدقة؟ " بمتوسط حسابي قدره: 4.30 ومعيار تشتت مقدر ب: 0.95

جدول 10 إحصائيات أسئلة المحور الثاني

رقم السؤال	الأسئلة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه العينة
7	تتميز المؤسسة بمنتجات ذات جودة عالية مقارنة بالمنافسين؟	4.34	0.83	موافق جدا
8	تتميز المؤسسة بمنتجات ذات تكلفة منخفضة مقارنة بالمنافسين؟	4.08	0.87	موافق
9	تقوم المؤسسة بدراسة أذواق المستهلك لتحسين جودة منتجاتها؟	3.96	1.16	موافق

المصدر: اعداد الطالبين بالاعتماد على برنامج SPSS 25

من خلال الجدول رقم (8) والجدول رقم (10) نجد بأن أغلب المجيبين موافقون على أسئلة المحور الثاني: الميزة التنافسية، وهذا ما يتجلى في السؤال السابع: ” تتميز المؤسسة بمنتجات ذات جودة عالية مقارنة بالمنافسين؟ ” بمتوسط حسابي قدره: 4.34 ومعيار تشتت مقدر ب: 0.83

جدول 11 إحصائيات أسئلة المحور الثالث

رقم السؤال	الأسئلة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه العينة
10	يمكن نظام معلومات المؤسسة من توفيرها بالمعلومة المناسبة في الوقت المناسب؟	3.79	1.06	موافق
11	تعتبر وظيفة البحث والتطوير ميزة تنافسية خاصة بالمؤسسة؟	3.47	1.51	موافق
12	يساعد نظام المعلومات على إنتاج سلع وخدمات ذات جودة عالية؟	3.98	1.13	موافق
13	نظم معلومات تساهم في إنجاز المهام في وقت قياسي؟	4.25	1.05	موافق جدا
14	نظم معلومات تساهم في تقليص وقت إطلاق المنتجات أو الخدمات الجديدة؟	3.81	1.24	موافق

المصدر: اعداد الطالبين بالاعتماد على برنامج SPSS 25

من خلال الجدول رقم (8) والجدول رقم (11) نجد بأن أغلب المجيبين موافقون على أسئلة المحور الثالث: "نظم المعلومات والميزة التنافسية وهذا ما يتجلى في السؤال 13: " نظم معلومات تساهم في إنجاز المهام في وقت قياسي؟" بمتوسط حسابي قدره: 4.25 ومعيار تشتت مقدر ب: 1.25

جدول 12 نموذج الانحدار

المتغير المستقل	معامل الفا	معامل بيتا	T محسوبة	T جدولية	R <sup>2</sup>
نظم المعلومات	1.539	0.501	1.677	3.951	0.234

المصدر: اعداد الطالبين بالاعتماد على برنامج SPSS 25

من خلال الجدول رقم (12) يتضح أن معامل التحديد R<sup>2</sup> يساوي 0.234 أي نموذج الدراسة يفسر ما نسبته 23.4% من العوامل المؤثرة في الميزة التنافسية والتي هي من تأثير نظم المعلومات ، أما 76.6% المتبقية فتمثل متغيرات أخرى غير موجودة في نموذج الدراسة لكنها تؤثر في الميزة التنافسية مثل: جودة المنتج، السعر، شهادة المنظمة العالمية للتقييس ISO... الخ

من خلال الجدول السابق يتبين لنا بأن نموذج الانحدار الخاص بموضوع الدراسة هو في الصيغة التالية:

$$y = \alpha + \beta x$$

مع العلم بأن:  $y$  يمثل المتغير التابع وهو الميزة التنافسية.

$x$  يمثل المتغير المستقل وهو نظم المعلومات

نقوم بتعويض قيم  $\alpha$  و  $\beta$  بالقيم المتحصل عليها في الجدول رقم (12) فيصبح النموذج:

$$y = 1,539 + 0.501x$$

من خلال معادلة الانحدار الخطي يتبين لنا أن قيمة  $\beta$  موجبة ما يعني وجود علاقة طردية بين نظم المعلومات والميزة التنافسية بحيث كلما زادت نظم المعلومات بوحدة واحدة زادت الميزة التنافسية بمقدار 0.501 أما إذا انعدم المتغير المستقل نظم المعلومات فيبقى لدينا الثابت 1.539 والذي يمثل المتغيرات أخرى غير مذكورة في الدراسة.

تتمثل الفرضية الصفرية والبديلة الخاصة بدراسة دور نظم المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية كالتالي:

$H_0$ : لا يوجد دور لنظم المعلومات في تحقيق التنافسية

$H_1$ : يوجد دور لنظم المعلومات في تحقيق التنافسية.

للتحكم على الفرضية (قبول أو رفض) نقوم بإجراء اختبار ستودنت  $t$ -test .

- عندما تكون القيمة المطلقة لـ  $t$  المحسوبة أكبر من قيمة  $t$  الجدولية، فإنه يتم رفض الفرضية  $H_0$  ويتم

قبول  $H_1$  الفرضية البديلة.

- أما عندما تكون القيمة المطلقة لـ  $t$  المحسوبة أقل من قيمة  $t$  الجدولية، فإنه يتم قبول الفرضية  $H_0$  ويتم

رفض  $H_1$  الفرضية البديلة.

بالرجوع إلى الجدول رقم (12) نجد:

قيمة  $t$  المحسوبة تساوي 3.951 أما الجدولية فقيمتها: 1.677 ومنه نجد بأن:

$$1.677 < |3.951|$$

أي أن القيمة المطلقة لـ  $t$  المحسوبة أكبر من قيمة  $t$  الجدولية، وهذا يعني بأن الفرضية  $H_0$  ترفض ويتم قبول

الفرضية  $H_1$  أي أنه لنظم المعلومات دور إيجابي وفعال في تحقيق الميزة التنافسية في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية.

## خلاصة الفصل

تطرقنا في الفصل الثاني الى اسقاط الدراسة النظرية على عينة من المؤسسات الاقتصادية الجزائرية الناشطة في مختلف القطاعات، من خلال معرفة مدى تبني نظم المعلومات في المؤسسات ودور ذلك في تحقيق الميزة التنافسية وكان ذلك من خلال تحليل الاستبانة الموزعة على عينة الدراسة.

ودلت نتائج هذه الدراسة على ما يلي:

- وجود اهتمام من قبل المسيرين على استعمال التكنولوجيا في تخزين ومعالجة البيانات
- توجد صعوبات تجعل القطاع الفلاحي لا يواكب مع التكنولوجيا الحديثة.
- قطاع الخدمات أكثر استعمالا للتكنولوجيا ونظم المعلومات.
- نظم المعلومات تؤثر إيجابا على الميزة التنافسية.
- توجد عوامل أخرى تؤثر في الميزة التنافسية لم يتم التطرق لها في هذه الدراسة

## الخاتمة



## خاتمة

انطلاقاً من هذه الدراسة في شقيها النظري والتطبيقي، توصلنا إلى اعتبار أن تطبيق نظم المعلومات أصبح ضرورة ملحة لكل مؤسسة تهدف إلى البقاء في سوق المنافسة. فالغرض من وجود نظم المعلومات هو ارساء نظام يعمل بشكل مستمر وتلقائي يقوم بتخزين ومعالجة البيانات للوصول إلى المعلومة. فالبيانات والمعلومات تتغير باستمرار وهنا تتجلى فائدة النظم في مواكبة ذلك. كما يمكن نظام معلومات المؤسسة من توفيرها بالمعلومة المناسبة في الوقت المناسب مما يسرع من عملية اتخاذ القرارات.

ولأن معظم المهام في المؤسسات الاقتصادية تعتبر مهام روتينية، فبالحفاظ على هذه المعلومات في قواعد البيانات يمكن المؤسسة من التحكم في جودة منتجاتها وتوحيد طريقة الإنتاج (سلع وخدمات) مهما تغيرت فرق العمل. ومن خلال هذه الدراسة تم التعرف على دور نظم المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية كما تم التعرف على واقعه وأهميته في المؤسسات الاقتصادية، وأخيراً قمنا بعرض النتائج لاختبار الفرضيات المتوصل إليها وتفسيرها على ضوء فرضيات البحث وتقديم جملة من التوصيات بناء على النتائج المتوصل إليها.

وفي مايلي نعرض النتائج المتوصل إليها، اختبار الفرضيات والتوصيات وآفاق الدراسة التي وضعت على أساسه:

**اختبار نتائج الفرضيات:** لقد قامت دراستنا على فرضيتين سنعرضهما كما يلي:

الفرضية الأولى: لا يوجد دور فعال وإيجابي لنظم المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية.

الفرضية الثانية: يوجد أي دور لنظم المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية.

اثبتت دراستنا عدم صدق الفرضية الأولى، وأثبتت صحة الفرضية الثانية من خلال قيمة  $\beta$  الموجبة وقيمة معامل التحديد  $R^2$ ، ما يعني أن نظم المعلومات تؤثر على الميزة التنافسية بشكل إيجابي بحيث كلما زادت نظم المعلومات في المؤسسة الاقتصادية زادت ميزتها التنافسية. مع وجود متغيرات أخرى لم نعن بها الدراسة

## نتائج الدراسة:

- توصلنا من خلال الدراسة ان نظم المعلومات تساهم وبشكل مباشر على تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسات الاقتصادية الجزائرية.
- يمكن نظام معلومات من توفير المؤسسة الاقتصادية بالمعلومة المناسبة في الوقت المناسب.
- يعتبر نظام المعلومات من بين الأدوات المساعدة في عملية البحث والتطوير.
- يساهم نظام المعلومات في إنتاج سلع وخدمات ذات جودة عالية.
- نظم معلومات تعين على إنجاز المهام في وقت قياسي.
- يساعد نظام معلومات في تقليص وقت إطلاق المنتجات أو الخدمات الجديدة.
- تعاني المؤسسات الفلاحية من نقص كبير في استعمال الوسائل التكنولوجية.
- يعتمد قطاع الخدمات على نظم المعلومات بشكل أكبر مقارنة بالقطاعات الأخرى.

## التوصيات:

من خلال ما توصل إليه الباحثان خلال قيامهم بالدراسة مجموعة من التوصيات يمكن تلخيصها في ما يلي:

- تطوير خطة عمل منسجمة بين نظم المعلومات واستراتيجية المؤسسة
- استعمال أحدث الوسائل التكنولوجية وتفعيل وظيفة البحث والتطوير
- تقييد ما أمكن من البيانات المختلفة كالبيانات المحاسبية والتسويقية والموارد البشرية لاستخراج المعلومات منها.
- الاهتمام بتزويد القطاع الفلاحي بالوسائل التكنولوجية الحديثة لتحسين وزيادة الانتاج
- إرساء شبكة اتصال فعالة سواء داخل المؤسسة او خارجها.
- الحد من العراقيل البيروقراطية لتسهيل ولوج التكنولوجيا إلى المؤسسات الاقتصادية

## افاق الدراسة

من خلال اجرائنا لهذه الدراسة تبين ان هناك بعض الجوانب المكتملة لازالت تحتاج الى المزيد من التحليل و الدراسة، فهذه الدراسة محدودة مكانيا وزمانيا، كما اقتصرت هذه الدراسة على عينة صغيرة حيث استعملت فيها الاستبانة للدراسة.

وعليه فيمكن للباحثين ان يساهموا ويثرو البحث ب:

- تركيز البحث على قطاع معين خاصة القطاع الفلاحي
- دراسة المتغيرات الأخرى التي تؤثر على الميزة التنافسية
- زيادة طرق وأدوات أخرى لإجراء البحث مثل: المقابلات
- استهداف منطقة جغرافية معينة للدراسة (ولاية، بلدية)
- يمكن التفصيل أكثر في نظم المعلومات كدراسة حفظ البيانات او معالجة المعلومات....

## قائمة المراجع

### أولاً: المراجع باللغة العربية

- بن قايد عبد الحميد، فتيتش إسماعيل، دور نظم المعلومات المصرفية في تسيير فشل الائتمان المصرفي، دراسة حالة البنوك التجارية العاملة في ولاية غرداية، جامعة غرداية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، قسم العلوم الاقتصادية، سنة 2017-2018.
- تيشوشاي ابراهيم، دور نظم المعلومات الإدارية في تحسين عملية اتخاذ القرارات الاستراتيجية في المؤسسة الاقتصادية، دراسة حالة شركة كهرباء والطاقت المتجددة (SKTM) ، جامعة غرداية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، قسم العلوم التسيير، سنة 2017-2018.
- أحمد نافع، المدادحة، عدنان عبد الرزاق، الذبابات، اقتصاديات المعلومات والمعرفة، ط1، دار الرواد، عمان، 2014،
- إبراهيم بحتي، تكنولوجيا نظم المعلومات في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2004-2005،
- صياد صباح، أنظمة المعلومات و تأثيراتها على تنافسية المؤسسة الجزائرية، مذكرة للحصول على شهادة ماجستير في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية التجارية و علوم التسيير جامعة وهران 2 ، 2017/2018،.
- ثناء علي القباني، نظم المعلومات المحاسبية، الدار الجامعية الإسكندرية، 2002/2003
- عليان، ربحي مصطفى، نظم وشبكات المعلومات، الأمن والحياة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، 2002،
- كمال غراب، نظم المعلومات الإدارية، مدخل كمي واداري، الطبعة الأولى، مكتبة الأشعاع الفنية، مصر، 1991،
- الحارث عبد المنعم أحمد حمد النيل، دور نظم المعلومات الإدارية في تحقيق الميزة التنافسية دراسة حالة : بنك الخرطوم، كلية الاقتصاد والتجارة وإدارة الأعمال جامعة شندي، 2019/2020،
- د طاهر محسن منصور الغالبي، وائل محمد صبحي ادريس، الإدارة الاستراتيجية منظور منهجي متكامل، دار وائل للنشر، الطبعة الثانية، 2009، عمان الأردن،
- د نوري منير، مداخلة بعنوان إدارة العلاقات مع الزبائن كأداة لتحقيق الميزة التنافسية لمنظمات الاعمال التوصيات والمتطلبات
- د عبد الرزاق بن حبيب، اقتصاد وتسيير المؤسسات، ديوان المطبوعات الجامعية الجزائر، الطبعة الرابعة 2006..

### ثانياً: المراجع باللغة الأجنبية

- offei-addo isaac , integrating management information systems (mis) into the corporate strategy of cocoa marketing company (gh.) ltd, a thesis submitted to the institute of distance learning, kwame nkrumah university of science and technology in partial fulfilment of the requirements for the degree of commonwealth executive master of business administration (cemba), november 2011
- lok kessar b. se. a. , l'informatisation des pme au saguenay une étude empirique, mémoire présenté a l'université du québec a chicoutimi comme exigence partielle de la maitrise en gestion des pmo, septembre 1990

## الملاحق

## ملحق 1 الاستبيان:

المحور الأول : معلومات حول المؤسسة

الجنس	ذكر	أنثى
-------	-----	------

العمر	من 30 سنة فأقل	من 31 سنة إلى 40	من 41 سنة إلى 50	من 51 سنة فأكثر
-------	----------------	------------------	------------------	-----------------

المنصب	أخرى	مندوب مبيعات	التسويق	الموارد البشرية	مدير عام	مسير	تكنولوجيا المعلومات
--------	------	--------------	---------	-----------------	----------	------	---------------------

المحور الثاني : نظم المعلومات	غير موافق إطلاقاً	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
توفر المؤسسة خطة عمل لنظم المعلومات تنسجم مع إستراتيجية المؤسسة؟					
يوجد في المؤسسة برنامج تسييري يمكن من تقييد كل المعلومات المحاسبية بدقة؟					
يتم تقييد كل المعلومات المحاسبية بدقة في البرنامج التسييري؟					
يتم إنتقاء الكفاءات وفقاً للمعايير والأسس التي يحددها نظام معلومات الموارد البشرية؟					
يساعد نظام الموارد البشرية على تقييم الأداء الوظيفي للعاملين بدقة و موضوعية؟					

					يتيح نظام معلومات البشرية العاملين من التعرف على مستوى أدائهم
					يوجد في المؤسسة نظام معلومات تسويقي يمكنها من معرفة كل المعلومات الخاصة بالزبون والمنتج أنيا؟
موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق إطلاقا	المحور الثالث : الميزة التنافسية
					تتميز المؤسسة بمنتجات ذات جودة عالية مقارنة بالمنافسين؟
					تتميز المؤسسة بمنتجات ذات تكلفة منخفضة مقارنة بالمنافسين؟
					تقوم المؤسسة بدراسة أذواق المستهلك لتحسين من جودة المنتج؟
موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق إطلاقا	المحور الرابع : نظم المعلومات والميزة التنافسية
					يمكن نظام معلومات المؤسسة من توفيرها بالمعلومة المناسبة في الوقت المناسب؟
					تعتبر وظيفة البحث والتطوير ميزة تنافسية خاصة بالمؤسسة؟
					يساعد نظام المعلومات على إنتاج سلع وخدمات ذات جودة عالية؟
					نظم معلومات تساهم في إنجاز المهام في وقت قياسي؟
					نظم معلومات تساهم في تقليص وقت إطلاق المنتجات أو الخدمات الجديدة؟

## ملحق 2 نتائج برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية

## Descriptives

## Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Systeminfo	53	1.50	5.00	3.6069	.82954
Comp	53	2.00	5.00	4.1258	.80124
RelationSysinfocomp	53	1.60	5.00	3.8604	.85897
Valid N (listwise)	53				

## REGRESSION

```
/DESCRIPTIVES MEAN STDDEV CORR SIG N
```

```
/MISSING LISTWISE
```

```
/STATISTICS COEFF OUTS BCOV R ANOVA
```

```
/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) CIN(95)
```

```
/NOORIGIN
```

```
/DEPENDENT Systeminfo
```

```
/METHOD=ENTER Comp
```

```
/SCATTERPLOT=(Systeminfo ,*ZPRED)
```

```
/RESIDUALS DURBIN HISTOGRAM(ZRESID) NORMPROB(ZRESID)
```

```
/SAVE MCIN.
```

## Regression

## Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Systeminfo	3.6069	.82954	53
Comp	4.1258	.80124	53

### Correlations

		Systeminfo	Comp
Pearson Correlation	Systeminfo	1.000	.484
	Comp	.484	1.000
Sig. (1-tailed)	Systeminfo	.	.000
	Comp	.000	.
N	Systeminfo	53	53
	Comp	53	53

### Variables Entered/Removed

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Comp	.	Enter

### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.484	.234	.219	.73294	1.922

### ANOVA

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	8.386	1	8.386	15.610	.000



Residual	27.397	51	.537		
Total	35.783	52			

### Coefficients

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	1.539	.533		2.888	.006
	Comp	.501	.127	.484	3.951	.000

### Coefficient Correlations

Model	Comp		
1	Correlations	Comp	1.000
	Covariances	Comp	.016

### Residuals Statistics

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	2.5415	4.0451	3.6069	.40158	53
Std. Predicted Value	-2.653	1.091	.000	1.000	53
Standard Error of Predicted Value	.102	.288	.137	.039	53
Adjusted Predicted Value	2.6056	4.0906	3.6072	.40062	53
Residual	-2.04387	1.45612	.00000	.72586	53
Std. Residual	-2.789	1.987	.000	.990	53
Stud. Residual	-2.816	2.006	.000	1.010	53

Deleted Residual	-2.08419	1.48484	-.00030	.75545	53
Stud. Deleted Residual	-3.034	2.070	-.008	1.037	53
Mahal. Distance	.025	7.039	.981	1.357	53
Cook's Distance	.000	.218	.021	.036	53
Centered Leverage Value	.000	.135	.019	.026	53

RELIABILITY

/VARIABLES=Q1 Q2 Q3 Q4 Q5 Q6 Q7 Q8 Q9 Q10 Q11 Q12 Q13 Q14

/SCALE('ALL VARIABLES') ALL

/MODEL=ALPHA.

**Reliability**

**Scale: ALL VARIABLES**

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	53	100.0
	Excluded	0	.0
	Total	53	100.0

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.871	14

RELIABILITY

/VARIABLES=Q1 Q2 Q3 Q4 Q5 Q6

/SCALE('ALL VARIABLES') ALL

/MODEL=ALPHA.

## Reliability

### Scale: ALL VARIABLES

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	53	100.0
	Excluded	0	.0
	Total	53	100.0

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.775	6

#### RELIABILITY

/VARIABLES=Q7 Q8 Q9

/SCALE('ALL VARIABLES') ALL

/MODEL=ALPHA.

## Reliability

### Scale: ALL VARIABLES

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	53	100.0
	Excluded	0	.0
	Total	53	100.0

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.774	3

### Reliability

### Scale: ALL VARIABLES

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	53	100.0
	Excluded	0	.0
	Total	53	100.0

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.751	5

