الجمهـــــورية الجزائـــــرية الديمقـــــراطية الشعبيـــــــة
République Algérienne Démocratique et Populaire
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique

Université Mohamed KHIDHER -Biskra
Faculté des Sciences Economiques,
Commerciales et des Sciences de Gestion
Département des Sciences de Gestion

جامعة محمد خيضر - بسكرة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قســـم العلـــــوم: علوم التسيير

الموضـــــــــــــــــوع

دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في تطوير القدرات التنافسية للمؤسسة
"دراسة حالة: مؤسسة صناعة الكوابل الكهربائية بسكرة"

مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير
تخصص: الإدارة الإستراتيجية

إعداد الطالب(ة):
عطية آية

الأستاذ المشرف:
بوعزيز.شيشون

لجنة المناقشة

الرقم	أعضاء اللجنة	الرتبة	الصّـفـة	مؤسسة الانتماء
1	منصوري كمال	أستاذ التعليم العالي	رئيسا	**جامعة بسكرة**
2	بوعزيز شيشون	أستاذ مساعد أ	مشرفا	**جامعة بسكرة**
3	ربيع مسعود	أستاذ محاضر أ	ممتحنا	**جامعة بسكرة**

السنة الجامعية: 2019 /2020

بسم الله الرحمن الرحيم

شكر وعرفان.

اشكر الله العلي القدير الذي انعم علي بنعمة العقل و الدين .

القائل في محكم التنزيل "وفق كل ذي علم عليم" سورة يوسف الآية 76 (صدق الله العظيم) .

قال الله تعالي: "لئن شكرتم لازيدنكم" سورة إبراهيم الآية 06(صدق الله العظيم)

قال رسول الله (صلي الله عليه و سلم):"من صنع إليكم معروفا فكافئوه، فان لم تجدوا ما تكافئونه به فادعوا له حتي تروا أنكم كافأتموه"....(رواه أبو داوود)

الحمد لله الذي أنار لنا درب العلم و المعرفة و أعاننا علي أداء هذا الواجب ووفقنا إلي انجاز هذا العمل.

نتوجه بجزيل الشكر و الامتنان إلي كل من ساعدنا من قريب او من بعيد علي انجاز هذا العمل وفي تذليل ما واجهناه من صعوبات، ونخص بالذكر الأستاذ المشرف شيشون بوعزيز الذي لم يبخل علينا بتوجيهاته و نصائحه القيمة التي كانت عونا لنا في إتمام هذا البحث، وله منا عظيم الشكر والتقدير و العرفان و الوفاء.

فجزاه الله عنا كل خير وبارك الله له في عمله وعمره وجعله ذخرا لطلبة العلم والباحثين.

ولا يفوتنا أن نشكر كل أساتذة وإطارات كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، كما نتقدم بالشكر إلي كل من ساعدنا في انجاز هذا العمل.

إهداء

الحمد لله رب العالمين و الصلاة و السلام علي خاتم الأنبياء و اللمرسلين

اهدي هذا العمل إلي:

من ربتني وأنارت دربي وأعانتني بالصلوات و الدعوات إلي اغلي إنسان في هذا الوجود أمي الحبيبة.

إلي روح أبي الطاهرة

إلي اخواتي : صليحة، زهرة، ملاك، سمية، أسيل.

إلي صديقاتي و كل زملائي في الدراسة من دون استثناء.

إلي جميع الأساتذة الكرام في قسم علوم التسيير.

وفي الأخير ارجوا من الله تعالي أن يجعل عملي هذا نفعا يستفيد منه جميع الطلبة المتربصين المقبلين علي التخرج.

فهرس المحتويات.

الموضوع	الصفحة
البسملة	
الشكر و العرفان	
الإهداء	
فهرس المحتويات	
قائمة الأشكال و الجداول	
مقدمة	أ
الفصل الأول: مدخل الدراسة.	
تمهيد	3
المبحث الأول : إشكالية الدراسة و تساؤلاتها.	3
المطلب الأول : إشكالية الدراسة.	3
المطلب الثاني : تساؤلات الدراسة.	3
المبحث الثاني:أهمية الدراسة و أهدافها.	5
المطلب الأول: أهمية الدراسة .	5
المطلب الثاني: أهداف الدراسة .	5
المبحث الثالث: سياق الدراسة و مصطلحاتها .	6
المطلب الأول: السياق الميداني للدراسة .	6
المطلب الثاني: المصطلحات الإجرائية للدراسة .	9
خلاصة الفصل الأول.	10
الفصل الثاني: الإطار النظري و الدراسات السابقة.	
تمهيد	12
المبحث الأول: القدرات التنافسية للمؤسسة:مفاهيم عامة.	12
المطلب الأول: تعريف القدرات التنافسية.	12
المطلب الثاني: طبيعة القدرات التنافسية.	14
المطلب الثالث: عوامل القدرات التنافسية.	16

المبحث الثاني: تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات: الأسس العامة.	17
المطلب الأول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات.	17
المطلب الثاني: خصائص و أهداف تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات.	17
المطلب الثالث: فوائد تطبيق تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات.	19
المطلب الرابع: أبعاد تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات.	19
المبحث الثالث: دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في تطوير القدرات التنافسية.	26
المطلب الأول: دور قواعد البيانات في تطوير القدرات التنافسية المؤسسة.	26
المطلب الثاني: دور البرمجيات في تطوير القدرات التنافسية المؤسسة.	26
المطلب الثالث: دور الشبكات في تطوير القدرات التنافسية المؤسسة.	26
المبحث الرابع: الدراسات السابقة ودلالاتها.	27
المطلب الأول: الدراسات المتعلقة بالقدرات التنافسية.	27
المطلب الثاني: الدراسات المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات.	28
المطلب الثالث: دلالات الدراسات السابقة.	29
خلاصة الفصل.	29
الفصل الثالث: الإطار المنهجي للدراسة.	
تمهيد	31
المبحث الأول: نموذج الدراسة و فرضيات البحث.	31
المطلب الأول: نموذج الدراسة .	31
المطلب الثاني : فرضيات الدراسة .	32
المبحث الثاني: منهج البحث وحدود الدراسة .	33
المطلب الأول: منهج البحث.	33
المطلب الثاني: حدود الدراسة .	33
المبحث الثالث: مجتمع البحث و أدوات الدراسة .	34
المطلب الأول: مجتمع البحث و عينة الدراسة .	34
المطلب الثاني : أدوات جمع البيانات .	34
المبحث الرابع: أساليب و طرق المعالجة الإحصائية.	36
خلاصة الفصل.	36
الفصل الرابع: عرض وتحليل نتائج الدراسة.	

تمهيد	38
المبحث الأول: عرض وتحليل البيانات العامة .	38
المطلب الأول : عرض البيانات العامة .	38
المطلب الثاني: تحليل اتجاهات أراء المبحوثين .	47
المبحث الثاني: تحليل نتائج الدراسة	52
المطلب الأول: اختبارات فرضيات الدراسة.	52
المطلب الثاني: تفسير نتائج الدراسة.	56
المبحث الثالث: الاستنتاجات و الاقتراحات.	57
المطلب الأول: استنتاجات الدراسة.	57
المطلب الثاني: اقتراحات الدراسة.	58
المطلب الثالث: الآفاق المستقبلية للدراسة.	58
خلاصة الفصل.	58
خاتمة	61
مراجع	64
الملاحق.	

قائمة الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
01	معاملات ثبات وصدق أداة الدراسة (N=34).	**39**
02	توزيع أفراد مجتمع الدراسة بحسب الخصائص الشخصية (N=34).	**40**
03	التكرارات والنسب المئوية لمجتمع الدراسة بحسب الخصائص الوظيفية (N= 34)	**44**
04	الحدود الدنيا و العليا لمقياس ليكارت الخماسي	**47**
05	اتجاهات الآراء بخصوص محور القدرات التنافسية (N= 34)	**48**
06	اتجاهات الآراء بخصوص محور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (N= 34)	**50**
07	نتائج اختبار الفرضية الرئيسية باستخدام أسلوب تحليل الانحدار الخطي البسيط (N= 34)	**52**
08	نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى باستخدام أسلوب تحليل الانحدار الخطي البسيط (N= 34)	**53**
09	: نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية باستخدام أسلوب تحليل الانحدار الخطي البسيط (N= 34)	**54**
10	نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة باستخدام أسلوب تحليل الانحدار الخطي البسيط (N= 34)	**55**

قائمة الأشكال

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
01	خطوات البرمجة	22
02	توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب النوع	41
03	المدرج التكراري لمتغير العمر لأفراد مجتمع الدراسة	42
04	التمثيل الدائري لمتغير الشهادات العلمية لإفراد مجتمع الدراسة	42
05	المدرج التكراري لمتغير التحكم في الإعلام الآلي	43
06	المدرج التكراري لمتغير التحكم في اللغات لأفراد مجتمع الدراسة	44
07	المدرج التكراري لمتغير الدائرة الوظيفية لأفراد مجتمع الدراسة.	45
08	المدرج التكراري لمتغير عدد سنوات الخبرة لأفراد مجتمع الدراسة	46
09	المدرج التكراري لمتغير عدد الترقيات لأفراد مجتمع الدراسة	46
10	المدرج التكراري لمتغير عدد الدورات التكوينية لأفراد مجتمع الدراسة	47

مقـــــــدمـــــــة

مقدمة

يشهد العالم اليوم نموا كبيرا في مجال استخدام تكنولوجيا المعلومات في مختلف المجالات بحيث أصبحت تطبيقاتها عنصرا هاما من عناصر النشاط الذي تقوم به منظمات الأعمال نظرا لما توفره هذه التكنولوجيا من معلومات دقيقة ،وسرعة لتساعد مختلف الإدارات في القيام بأعمالها بدقة و سرعة ، حيث تطورت تكنولوجيا المعلومات بشكل مذهل خلال السنوات الأخيرة حيث اقترنت بسرعة الاتصال و هذا ما أصبح يسمي بتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات ، حيث تقوم بالربط بين الأفراد و المؤسسات من حيث المكان و الزمان ، وتقوم أيضا الكثير من التطبيقات المهمة مثل جمع المعلومات و معالجتها لتوظيفها في الأعمال الإدارية التي تحتاجها المؤسسة.

وتسعي مختلف المؤسسات في الوقت الحاضر إلي إثبات وجودها و صيانة كيانها وذلك لما يشهده العالم من تغيرات كبيرة وهذا ما يلزم المؤسسة بالقيام بالقدرات التنافسية، حيث أصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بالنسبة للمؤسسات الحديثة احد أهم الأساسيات لأي نشاط سواء كان تجاري أو خدماتي علي المستوي المحلي أو العالمي ، الأمر الذي يجعل تطوير القدرة التنافسية شرطا ضروريا للاستمرار و البقاء في ميدان عملها ، حيث أصبح إلزام علي كل مؤسسة وضع إستراتيجية تعمل من خلالها علي تحليل الفرص المتاحة أمامها و مواجهة التهديدات مع الأخذ بعين الاعتبار أن هذه الفرص و التهديدات لم تعد محصورة في بيئتها المحلية بل تتعدي إلي البيئة الدولية.

وانطلاقا مما سبق جاءت هذه الدراسة لمحاوله الكشف عن الأطر التي من شانها المساهمة في تعزيز هذه المفاهيم و إيضاح أهمية تبنيها و خاصة من طرف المؤسسات المحلية كما هدفت هذه الدراسة إلي معرفة دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في تطوير القدرات التنافسية (دراسة حالة في مؤسسة صناعه الكوابل الكهربائية – فرع جنرال كابل-)، حيث تم تناول هذه الدراسة في أربع فصول ، حيث اشتمل الفصل الأول علي مدخل للدراسة، والذي تطرق إلي إشكالية البحث و تساؤلاته و الكشف عن أهميته و أهدافه و سياق الميداني، أما الفصل الثاني فكان التركيز علي الجوانب النظرية لمتغيرات الدراسة و بعض الدراسات الميدانية التي تناولت هذه المتغيرات بالبحث، والفصل الثالث تم تناول الإطار المنهجي للبحث بغية الكشف عن المنهج المتبع و عرض مختلف االاساليب المعتمدة من الناحية العلمية لتحقيق أغراض الدراسة أما الفصل الأخير فتضمن عرض وتحليل النتائج التي توصلت لها هذه الدراسة.

الفصل الأول: مدخل الدراسة.

تواجه المؤسسات اليوم شكلا جديدا من المنافسة لم يعرف من قبل، حتى أن البعض أصطلح علي تسمية هذا الوضع بالثورة الجديدة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي غيرت مجري في جميع النواحي الاقتصادية، الاجتماعية، الثقافية، وامتلاك تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أمر لابد منه، لكن عدم التحكم فيه يفقدها معناها، خاصة من قبل المؤسسات، حيث يتحدد نجاح المؤسسات علي أساس نجاح قدرتها في التنافس من خلال الفرص التي تمتلكها، ويمكن إن يتحقق نجاح أي مؤسسة إلا من خلال قدرتها علي امتلاك الخبرات وحسن التسيير والكفاءات الكافية لذلك.وقد جاءت دراستنا، للتعرف على مدى مواكبة المؤسسات وخاصة المتعلقة بموضوع الدراسة والتي تتمثل في كل من التكنولوجيا المعلومات والاتصالات وقدرات التنافسية المؤسسة.

ومن خلال هذا الفصل سيتم التطرق إلي أهمية إشكالية الدراسة المطروحة ومختلف تساؤلاتها والتركيز علي الأهمية التي تكتسبها والأهداف التي تسعي إلي تحقيقها مع التعريف بالسياق الميداني للدراسة وشرح بعض المصطلحات الإجرائية.

المبحث الأول: إشكالية الدراسة وتساؤلاتها.

من خلال هذا المبحث سنذكر بعض المفاهيم المتعلقة بموضوع الدراسة، وصياغة إشكالية البحث عبر طرح مجموعة من التساؤلات التي تسعي الدراسة إلي الإجابة عليها بدقة ووضوح، وبذلك تحاول هذه الدراسة إلي التعرف علي مدي استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وهل لديها دور في تطوير القدرات التنافسية للمؤسسة والتي ترتكز علي القدرات الإنتاجية والمادية والتجارية والبشرية.

المطلب الأول: إشكالية الدراسة.

لقد برزت الثورة المعلوماتية بشكل واضح مع نهاية العقد الأخير من القرن الماضي أفاقا واسعة أمام تنمية المؤسسات وتحديث أنظمتها وأساليبها وأليه العمل بها وتعتبر ديناميكية وهو ما يميز المجال التكنولوجي في العصر الحالي، حيث ظهرت التكنولوجيا كعامل مؤثر في كافة الأنشطة والعمليات المتعلقة بمعالجة المعلومات، أو ما يعرف بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي برزت في سياق نظم المعلومات، حيث برزت عملية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المؤسسة كمتطلبات رئيسية وعلي المؤسسات أن تتبناها.

ومن اجل الارتقاء مستويات المؤسسات في القطاعين العام والخاص حيث اتخذت أشكالا ومحاور عدة ذات أبعاد مختلفة، حيث ركزت على الجوانب البشرية والمادية والإنتاجية حيث كان الهدف من كل هذا تحقيق التميز الذي كان المعيار الوحيد لبقاء المؤسسة، وكل هذا راجع من خلال تكريس مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير قدرتها التنافسية، حيث تأتي إشكالية الدراسة التي تسعي إلي إبراز دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بأبعادها علي تطوير القدرات التنافسية، وليصاغ التساؤل الرئيسي للدراسة بالشكل التالي: هل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات دور في تطوير القدرات التنافسية للمؤسسة؟

المطلب الثاني: تساؤلات الدراسة.

انطلاقا من الإشكالية الرئيسية التي تتمحور حول التساؤل الرئيسي التالي: هل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات دور في تطوير القدرات التنافسية للمؤسسة؟ وبغرض الإجابة علي التساؤل فإننا نطرح مجموعة من الأسئلة الفرعية المنبثقة منه كالتالي:

- هل لقواعد البيانات دور في تطوير القدرات التنافسية للمؤسسة؟
- هل للبرمجيات دور في تطوير القدرات التنافسية للمؤسسة؟
- هل للشبكات دور فيتطوير القدرات التنافسية للمؤسسة؟

حيث نهدف من خلال التساؤل الفرعي الأول إلي التعرف علي دور قواعد البيانات علي تطوير القدرات التنافسية أي معرفة دور قواعد البيانات الفردية، قواعد البيانات المتشاركة، قواعد البيانات الببليوغرافية، قواعد البيانات المرجعية، وكذا قواعد البيانات النصوص الكاملة علي تطوير القدرات التنافسية للمؤسسة.

أما بالنسبة للتساؤل الفرعي الثاني فنهدف من خلاله إلي معرفة دور البرمجيات علي تطوير القدرات التنافسية، أي معرفة دور برمجيات التشغيل و النظام علي تطوير القدرات التنافسية للمؤسسة.

أما بالنسبة للتساؤل الفرعي الثالث فنهدف من خلاله إلي معرفة دور الشبكات علي تطوير القدرات التنافسية، أي معرفة دور الانترنت، الانترانت، و الإكسترانت علي تطوير القدرات التنافسية للمؤسسة.

المبحث الثاني: أهمية الدراسة وأهدافها.

سنحاول في هذا المبحث إبراز العديد من العناصر التي توضح مدى أهمية الدراسة من خلال الأهمية العلمية والمتمثلة في إلقاء الضوء علي دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تعزيز القدرات التنافسية للمؤسسة الاقتصادية والمتمثلة في مؤسسة صناعة الكوابل الكهربائية والتي تعتبر من المؤسسات البارزة الأهمية في المجال الاقتصادي، كما سنقوم بتوضيح أهداف الدراسة من خلال ما إذا كانت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات دور في تطوير القدرات التنافسية للمؤسسة الاقتصادية.

المطلب الأول :أهمية الدراسة.

لا شك بان أهمية هذه الدراسة تكمن أساسا في محاولة الربط بين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والقدرات التنافسية، من جوانب محددة والمعبر عليها من خلال أبعاد كل من المفهومين، فضلا علي طرح ومناقشة مختلف المفاهيم المتداولة ضمن أدبيات الموضوع، وكذلك محاولة اكتشاف وتحليل أراء إطارات مؤسسة ميدانية حول دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير القدرات التنافسية وذلك من خلال الأهمية العلمية و النظرية.

أولا:الأهمية النظرية.

تنبثق أهمية موضوعنا النظري في انه يعد دراسة أخري تضاف إلي الدارسات الجامعية بالنظر إلي قلة الدراسات المقدمة في كليتنا خصوصا باللغة العربية ، بالإضافة إلي حداثة الموضوع في حد ذاته لأنه يجمع بين متغيرين ذا أهمية كبيرة في الوقت الحاضر ودراسة العلاقة بينهما ، بالإضافة إلي إلقاء الضوء حول دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في تطوير القدرات التنافسية ، من خلال ضبط المفاهيم ،كذلك كشف عن مدي أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بالنسبة لقدرة المؤسسة.

ثانيا: الأهمية العلمية:

تعد تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات مع القدرات التنافسية من المواضيع الهامة في مجال الأعمال وخاصة في مجال الإدارة حيث نأمل من هذه الدراسة أن تساهم خاصة من جانبها التطبيقي في الكشف عن بعض المعطيات و الرؤى العلمية لإطارات مؤسسة صناعة الكوابل الكهربائية بسكرة ، وكذا مدي وعي مسيري المؤسسة بدور تكنولوجيا المعلومات ولاتصالات بمختلف أبعادها، علي تطوير القدرات التنافسية ، بالإضافة إلي التعرف علي واقع مؤسسة صناعة الكوابل الكهربائية ببسكرة ومدي تبنيها لتكنولوجيا المعلومات ولاتصالات ، وكذا معرفة سلوك المؤسسة تجاه القدرات التنافسية.

المطلب الثاني: أهداف الدراسة.

من خلال هذه الدراسة فإننا نهدف إلي تقديم إطار نظري مناسب يوضح مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وكذلك أهميته بالنسبة للمؤسسات و معرفة إبعادها ومختلف عناصره، بالإضافة إلي تقديم إطار نظري يوضح مفهوم القدرات التنافسية بمختلف عناصرها، وكذلك حاجة المؤسسات إليها، ونهدف كذلك إلي التعرف على مستوي كل من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والقدرات التنافسية لدي مؤسسة صناعة الكوابل الكهربائية ،مع تحليل العلاقة بين المتغير المستقل (تكنولوجيا المعلومات والاتصالات) كل أبعاده، والمتغير التابع(القدرات التنافسية) مع كل أبعادها، وأيضا دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير القدرات التنافسية للمؤسسة، وفي الأخير نسعى إلي في هذه الدراسة إلي تقديم توضيحات واقتراحات حول الموضوع. وبناء علي ذلك تسعي الدراسة الحالية إلي تحقيق الأهداف التالية.

- تحديد دور قواعد البيانات في تطوير القدرات التنافسية للمؤسسة.
- تحديد دور البرمجيات في تطوير القدرات التنافسية للمؤسسة.
- تحديد دور الشبكات في تطوير القدرات التنافسية للمؤسسة.

المبحث الثالث: سياق الدراسة مصطلحاتها.

في هذا المبحث سوف نتناول سياق الدراسة وذلك بالتعرف علي مؤسسة محل الدراسة، وهي مؤسسة صناعة الكوابل الكهربائية، ولاية بسكرة من خلال التعرف بالمؤسسة، نشأتها وتطورها وأهميتها الاقتصادية، وأهدافها، الهيكل التنظيمي لها.

المطلب الأول: السياق الميداني للدراسة.

من خلال هذا المطلب سنقدم بعض النقاط الأساسية لمؤسسة صناعة الكوابل الكهربائية بسكرة، حيث سنعرض نشأة هذه المؤسسة، وكذا النشاطات التي تقوم بها والأهداف التي تسعي لتحقيقها ، والهيكل التنظيمية لها.

عرض عام لمؤسسة صناعة الكوابل بسكرة.

وتعد مؤسسة صناعة الكوابل، بسكرة واحد من أهم المؤسسات الجزائرية في مجال صناعة الكوابل خاصة، وعليه وباختيارنا لها كمؤسسة محل لدراستنا الميدانية سنحاول التعرف عليها من خلال هذا المبحث .

أولا: نشأة المؤسسة.

في إطار الإصلاحات التي قامت بها الجزائر غداة الاستقلال علي المؤسسات العمومية خصوصا ثم إعادة هيكلة المؤسسة الوطنية للصناعات الكهربائية والالكترونية إلى عدة مؤسسات منها مؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية، مؤسسة الوطنية لصناعة الأجهزة الالكترونية، مؤسسة الوطنية لتوزيع العتاد الكهربائي، مؤسسة الوطنية لصناعة الكوابل، مؤسسة الوطنية لصناعة البطاريات، حيث أصبحت المؤسسة الوطنية لصناعة الكوابل مستقلة بذاتها، ومقرها الجزائر العاصمة لتنبثق منها ثلاث وحدات وهي:

- وحدة بسكرة : وهي مختصة في صناعة الكوابل الكهربائية.
- وحدة جسر قسنطينة: مختصة في صناعة الأسلاك والكوابل الكهربائية ذات الضغط المنخفض والمرتفع.
- وحدة واد السمار بالحراش: مختصة في صناعة الأسلاك والخيوط الهاتفية.

ونتيجة للتطورات الحاصلة انفصلت وحدة بسكرة عن الوحدة الأم وذلك في (1998/01/01) لتصبح من أهم الوحدات علي المستوي الوطني وحتى الإفريقي في مجال تخصصها.

وتقع وحدة بسكرة في المنطقة الصناعية غرب مدينة بسكرة حيث تتربع علي مساحة إجمالية قدرها (42) هكتار، منها (12) مغطاة تشمل علي ورشات الإنتاج، مباني إدارية، مخازن، أما الباقي فهو عبارة عن مساحة تتضمن أماكن مواقف السيارات، معدات الشحن والتفريغ ومختلف تجهيزات النقل الخاصة بالمؤسسة، إضافة إلى مساحات الحرة (الخضراء) وهناك أيضا مساحات مخصصة إلى البكرات الخشبية التي تلفف الكوابل.

وفي ظل التطورات التي شهدتها المؤسسات الجزائرية في السنوات الأخيرة وفي إطار التعاون الاقتصادي بين الدول ، تم خوصصة مؤسسة صناعات الكوابل بنسبة (70%) لصالح الشريك الأجنبي الاسباني سنة (2008)، ليصبح اسمها مؤسسة صناعة الكوابل ،(2017) تم توقيع عقد دورة مايو من نفس السنة بين كوندور وكابيليك ليصبح اسم المؤسسة مؤسسة صناعة الكوابل بسكرة (ENICA BISKRA) بنسبة 70 % CONDOR و30% SGP CABELEQ ويبلغ تعدد الموارد البشرية في مؤسسة صناعة الكوابل فرع بسكرة حسب إحصائيات (2014) هناك (929) عاملا ، موزعين إلى (113) إطارات، (137) أعوان تحكم، (679) أعوان تنفيذ.

ثانيا: نشاطاتها.

يتمثل نشاط المؤسسة في صناعة الكوابل الكهربائية مثل كوابل المنزلية، كوابل التوزيع، كوابل ذات الضغط المنخفض، كوابل معزولة، وغير معزولة، بالإضافة إلي كوابل أخرى، حيث يفضل إدخال المؤسسة لتكنولوجيا حديثة ومتطورة، تمكنت من التخصص في إنتاج نوع من الكوابل جمعت في المجموعات التالية:

- الكوابل المترلية وتستخدم في البنايات والمنازل.
- الكوابل الصناعية وتستخدم في تشغيل الآلات الصناعية، تصنع من مادتي النحاس والألمنيوم وتعزل بمادتي (PVC) و (PRC).
- الكوابل هوائية أو كوابل التوزيع وتستخدم في توزيع الكهرباء وتصنع من الألمنيوم وخليط من المغتريوم، السيليسيوم، ويرمز لها بالرمز (AGS).
- الكوابل الغير معزولة وتستعمل في نقل الكهرباء من المحولات إلى مناطق توزيع معينة.
- كوابل كهربائية ذات الضغط المتوسط والمرتفع وتستخدم الكوابل ذات الضغط المتوسط في نقل الكهرباء، تصنع من النحاس والألمنيوم، وتعزل بمادة (PVC).

حيث تمر عملية إنتاج الكوابل بمراحل متعددة أولها مرحلة القلد حيث يتم فيها تمديد النحاس أو الألمنيوم لتقليص سمكه، تليها مرحلة الضفر وفيها يتم تجميع عدد معين من الأسلاك ثم يتم تغليف الأسلاك، ثم تأتي مرحلة التجميع وهي عبارة عن ضفر الأسلاك المعزولة ثم مرحلة تلفيف شريط واقي يحمي الكوابل من الضغوط الخارجية وأخيرا مرحلة التغليف ويتم تغليف الشريط الواقي. وإبتداءا من سنة (1999) والمؤسسة تهتم دائما بوضع سياسة خاصة بجودة المنتوج يتم فيها تطبيق مجموعة من الطرق والمناهج تؤدي في المحصلة النهائية إلى التحكم في نوعية المنتوج، وفي الأخير لما قامت به المؤسسة، تحصلت سنة (2001) علي شهادة الايزو (9002)، لتتحصل بعدها علي شهادة الايزوا (9001) سنة (2003) وهي الآن تكثف مجهوداتها من اجل الإبقاء علي علامة الإشهاد وتطوير منتجاتها والاستجابة لكل الطلبات كما وكيفا، للمحافظة علي حصتها في السوق ومواجهة المنافسة.

موردين المؤسسة وزبائنها.

تمتلك المؤسسة مجموعة من الموردين أجانب ومحليين نذكر منهم:

- (SARCUYSAN) مؤسسة تركية تستورد منها النحاس.
- (MIDAL CABLE) مؤسسة بحرينية تستورد منها الألمنيوم.
- (TEKFEN) مؤسسة تركية تستورد منها مادة (PVC).
- تستورد مادة(PVC) من مؤسسة (BOREALIS)البلجيكية وكذا من مؤسسة (PLASCOM) السعودية.
- تتحصل على مادة (PVC) والخشب من مؤسسة (ENAB) بسكيكدة.
- تتزود بمادة (PVC) ومادة النحاس أيضا من مؤسسة (ENG) بالخروب.

أما من أهم زبائن المؤسسة نجد:

- المؤسسة الوطنية للكهرباء والغاز (SONELGAZ).
- مؤسسة (KAHRIF).
- المؤسسات الخاصة و العمومية التي تستهلك الكوابل أو تعيد تسويقها.

ثالثا: أهداف المؤسسة.

إن الأهمية المتزايدة والمتميزة التي تحظي بها مؤسسة صناعة الكوابل بسكرة داخل الاقتصاد الوطني والتي تتبع أساسا من نشاطها الإنتاجي و قدرتها علي تعويض المؤسسات الأجنبية في مجال نشاطها وإمكانية الدخول إلي السوق الخارجية، مكنتها من التوسيع في دائرة أهدافها حيث أصبحت تهدف إلى: المحافظة علي استمراريتها ومواجهتها، إدخال تكنولوجيا الجديدة والمتطورة في ميدان صناعة الكوابل، تعزيز قدرتها علي التنافسية أكثر، محاولة التنويع منتجاتها لتلبية حاجيات السوق، تطوير علاقاتها مع الموردين والزبائن علي المدى الطويل معهم العمل علي تخفيض التكاليف قدر الإمكان، والبقاء كمورد رئيسي ضمن قطاع النشاط لكي تحضي بالإشراف الدولي.

رابعا: الهيكل التنظيمي للمؤسسة.

الهيكل التنظيمي هو الشكل الذي يوضح العلاقات بين مختلف المستويات الإدارية وكيفية الاتصال بينها ويتكون الهيكل التنظيمي لمؤسسة صناعة الكوابل بسكرة من: المديرية العامة وتتكون في قمة الهرم التنظيمي، تقوم بالإشراف و متابعة سير عمل المديريات الفرعية بها وبمساعدة مجموعة من المساعدين المكلفين بعدة مهام هم: السكرتارية ولها علاقة مباشرة مع المدير العام ، وتعتبر حلقة وصل بين المدير وباقي المديريات الأخرى، ومساعد الرئيس المدير العام المكلف بمراقبة الحسابات وقوم بمراقبة الحسابات والمبالغ المالية لصادرات المؤسسة وواردتها من اجل المحافظة علي سير العمل المحاسبي بشكل دقيق وواضح، ورئيس مشروع المعلومات ومهمته استلام التقارير الشهرية لمختلف أنشطة المؤسسة وتزويد مختلف الأقسام و المديريات بالبرامج وأجهزة الحاسوب للاستفادة منها في إطار شبكة المعلوماتية، ومساعد رئيس المدير العام للشؤون القانونية والنزاعات ومهمته حل ومعالجة وتسوية النزاعات الداخلية والخارجية للمؤسسة، ومساعد رئيس المدير العام لضمان النوعية ومهمته المصادقة والحكم علي نوعية أو جودة المنتوج ليتم تسويقه، وتندرج ضمن المديرية العامة خمس مديريات فرعية تتمثل فيما يلي:

أولا: المديرية التقنية.

في هذه المديرية تتم عملية الإنتاج لذلك فهي تعد من اكبر المديريات علي مستوي الهيكل التنظيمي للمؤسسة ويتكون من دائرة إنتاج الكوابل وتشرف علي تسيير العملية الإنتاجية بمختلف مراحلها بداء من دخول المواد الأولية إلي غاية خروجها علي شكل منتجات وتعبئتها في البكرات الخشبية. وتضم هذه الدائرة مصالح حيث تهتم كل مصلحة بمرحلة معينة من مراحل الإنتاج: مصلحة تخطيط الإنتاج، مصلحة العزل، مصلحة القلد والظفر، مصلحة العزل والتغليف، مصلحة التغليف والتجميع، ودائرة الصيانة وتهتم هذه الدائرة بصيانة مختلف وسائل الإنتاج والآلات الميكانيكية ووسائل التكييف وتامين الطاقة الكهربائية، وتضم أيضا مصالح منها، مصلحة الصيانة الميكانيكية، مصلحة الصيانة الكهربائية، مصلحة صيانة عتاد النقل والتكييف، مصلحة المناهج والمراقبة التنظيمية، ودائرة إنتاج الملحقات وتقوم بتصنيع المنتوج وفق البرنامج المخطط من قبل مصلحة تخطيط الإنتاج، وتضم مصالح، مصلحة إنتاج حبيبات، مصلحة صنع الكرات والاسترجاع، مصلحة المنافع، ودائرة التكنولوجيا وضمان النوعية وتضم هذه الدائرة المصالح التالية: مصلحة التكنولوجيا والتنمية، مصلحة المخابر، مصلحة التجارب، ويتم في هذه المصلحة مراقبة المنتوج التام الصنع للتأكيد من مدي المطابقة للمواصفات والمقاييس المعمول بها.

ثانيا: مديرية المالية والمحاسبية.

ينصب اهتمام هذه المديرية علي تسجيل العمليات المالية والمحاسبية وإعطاء صورة واضحة عن الوضع المحاسبي للمؤسسة وتضم هذه المديريات: دائرة المالية والميزانية ويتم فيها التخطيط للميزانية المالية للمؤسسة ومعرفة مدخلاتها ومخرجاتها وتتكون من مصلحتين هما: مصلحة المالية، مصلحة الميزانية، ودائرة المحاسبة وتعمل علي تسجيل جميع العمليات التي تقوم بها المؤسسة سواء داخليا أو خارجيا لإعطاء صورة حقيقية عن وضعية المؤسسة، وتتكون هذه الدائرة من مصلحة المحاسبة العامة، مصلحة المحاسبة التحليلية.

ثالثا: مديرية الشراء.

تهتم بتزويد المؤسسة بكل ما تحتاجه من مواد أولية في عملية الإنتاج أي تهتم بالتنسيق ومراقبة كل النشاطات المتعلقة بمشتريات المؤسسة من خلال، مصلحة الشراء والعبور، مصلحة تسيير مخزون قطع الغيار، مصلحة تسيير مخزون المواد الأولية.

رابعا: المديرية التقنية التجارية.

وهي مديرية ذات طابع تجاري تقوم بمتابعة تنفيذ القرارات الخاصة بعملية تسيير المنتوج النهائي وتتكون من: دائرة تسيير المنتوج النهائي وتهتم بتهيئة الكوابل وإضافة اللمسات الأخيرة علية لتسويقه، ويتكون من مصلحتين، مصلحة تسير الكوابل، مصلحة تسيير إنتاج الملحقات، ودائرة التسويق ومهمتها تسويق المنتوج وذلك من خلال المصلحتين التاليتين: مصلحة البيع، مصلحة التسويق.

خامسا: مديرية الموارد البشرية والوسائل.

تقوم هذه المديرية بالاهتمام بشؤون العاملين، ظروف عملهم، وسائل النقل والتجهيزات، وتضم المصالح التالية: مصلحة تسيير المستخدمين، مصلحة التكوين و الخدمات الاجتماعية، مصلح الوقاية والأمن، مصلحة الوسائل العامة.

المطلب الثاني: المصطلحات الإجرائية للدراسة.

سنعرض في هذا المطلب تعريف الإجرائي للمصطلحات المهمة التي وردت في هذه الدراسة والتي تتمثل في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (قواعد البيانات، البرمجيات، الشبكات) والقدرات التنافسية (القدرات الإنتاجية، القدرات المالية، القدرات البشرية، القدرات التجارية).

أولا: تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

هي مجموعة الأدوات والوسائل التي يتم توظيفها لمعالجة المعلومات التي يراد توصل إليها من خلال عمليات الاتصال، والتي يتم من خلالها جمع البيانات ثم تخزينها وبعد ذلك استرجاعها في الوقت المناسب.

ثانيا: قواعد البيانات.

تعتبر قاعدة البيانات مجموعة ملفات يتم من خلالها جمع ومعالجة وتخزين واسترجاع المعلومات، وتعتبر أيضا أرشيف البيانات والمعلومات.

ثالثا: البرمجيات.

هي عبارة عن مجموعة الأوامر والتعليمات التي تمكن الأجهزة المكونة للحاسبة من معالجة البيانات وتخزينها ومعالجتها وإجراء العمليات الحسابية واستخراج النتائج المطلوبة.

رابعا: الشبكات.

يتم إرسال البيانات المعلومات عبر شبكة الاتصالات والتي تضم مجموعة من الأسلاك، الأقمار الصناعية، خطوط الهواتف، أجهزة التحكم، ولها ثلاث أنواع منها الانترنت، الانترانت، الإكسترانت.

خامسا: القدرات التنافسية.

التنافسية تقاس بقدرة المؤسسة على تحقيق الحصة السوقية، حيث ان المؤسسة تعتبر تنافسية إذا استطاعت امتلاك حصة سوقية معتبرة مقارنه بمنافسيها.

سادسا: القدرات الإنتاجية.

هي الإمكانيات التي تغير في خصائص ومواصفات الأشياء المادية لتصبح بعد ذلك ذات خصائص ومواصفات جديدة وذات أهمية كبيرة، حيث توفر جودة المنتج وتحيط بالإنتاج ومتابعة القيام بالأبحاث والتصاميم التي تحتاجها المؤسسة.

سابعا: القدرات المالية.

هي الإمكانيات التي تضمن تقدير الاحتياجات المالية وتحديد مجالات استخدامها، كما يمكن تحديد مصادر التمويل المختلفة واختيار أحسنها وتحديد أحسن الطرق التي يتم من خلالها استغلال الأموال.

ثامنا: القدرات التجارية.

هي الإمكانيات التي تضمن المؤسسة وتوفير مستلزمات السوق وهذا من اجل الحفاظ علي حصتها السوقية، وتزويدها بالمعلومات الخاصة بالمنتج والسعر.

تاسعا: القدرات البشرية.

هي مجموعة الإمكانيات ذات الخبرة والكفاءة العالية والتي تعمل تحت ظروف معنوية ومادية، حيث يتركز دور الموارد

البشرية في بناء القدرات التنافسية في عمليات الابتكار والاختراع والتطوير المستمر.

ويعد هذا الفصل بمثابة مدخل لموضوع دراستنا حيث حاولنا من خلاله تسليط الضوء علي إشكالية الدراسة عبر طرح التساؤل الرئيسي، والمتمثل في هل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات دور في تطوير القدرات التنافسية المؤسسة؟ ومجموعة من الأسئلة الفرعية، كذلك تمت الإشارة إلي جدوى الدراسة ومدي أهميتها وأهدافها، كما تم تعريف بعض المصطلحات الإجرائية، و السياق الميداني المتمثل في مؤسسة صناعة الكوابل الكهربائية بسكرة.

الفصل الثاني:

الإطـــــار النظري والدراسات السابقة.

إن العالم اليوم يشبه قرية صغيرة نتيجة التطور التكنولوجي، وبالتالي أصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تستخدم في معظم المؤسسات سواء كانت عامة أو خاصة حيث أحدثت ثورة مست جميع القطاعات الاقتصادية، الثقافية، الاجتماعية، حيث تسمح هذه التكنولوجيا برصد المعلومات ومعالجتها وترتيبها وخزنها ونقلها وذلك لتسهيل طرق العمل بها لان نجاح أي مؤسسة يكون مرتبط بنجاح قدرتها وكفاءتها.

كما تتجسد القدرات التنافسية للمؤسسة في اكتسابها لميزة تعكس تفوقها في مجال صناعي ما عن بقية المنافسين، حيث بات الكل يبحث عن مصادر أو سياسات الاستحواذ عنها، باعتبارها تعد من أهم مقومات التميز، التفوق والبقاء، زمن أهم ما يميز المؤسسات في الوقت الحالي هو وقوعها تحت هاجس التنافس سواء على الصعيد الداخلي أو الخارجي بالنسبة للدولة الموجودة فيها والتي تنشط بها، وأصبحت المؤسسات تعمل في بيئة تنافسية، مما يتطلب ضرورة تكثيف جهودها والعمل بجدية أكبر لمواجهة منافسيها الحاليين. وسنحاول في هذا الفصل التعرف علي كل من القدرات التنافسية وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وطرح العلاقة بينهما، كما نتطرق أيضا إلي مجموعة الدراسات السابقة التي تناولت دراسة المتغيرين، ومعرفة دلالات الدراسة.

المبحث الأول: القدرات التنافسية للمؤسسة: مفاهيم عامة.

تميزت السنوات الأخيرة من القرن الماضي بتغيرات اقتصادية سريعة وكثيرة، حيث تطورت أساليب العمل في مختلف القطاعات الاقتصادية،وكرست التنافسية باعتبارها الآلية الأساسية للمؤسسة المعاصرة في اقتناص الفرص وغزو الأسواق في مختلف المناطق، كما أصبحت اليوم المؤسسات تسعي إلي تحقيق مراكز تنافسية مرموقة والتي يمكنها من مواجهة الأسواق، ويتم هذا من خلال ما يعرف بالقدرة التنافسية التي تتميز بها المؤسسة.

المطلب الأول: تعريف القدرات التنافسية.

لقد اختلفت التعريفات التي تناولت مفهوم القدرات التنافسية، حيث يري بعض الباحثين أن القدرة التنافسية تعتمد علي الإنتاجية الكلية ومستوي المعيشة والنمو الاقتصادي، بينما يري آخرون أنها ترتكز علي تنافسية المؤسسة من حيث الأسعار والتجارة، لذلك اختلف مفهوم القدرة التنافسية للمؤسسة، وقبل التطرق إلي مفهوم القدرة التنافسية للمؤسسة، يجب أولا التطرق إلى مفهوم التنافسية.

أولا: مفهوم التنافسية.

التعريف البريطاني للتنافسية: علي أنها القدرة علي إنتاج السلع والخدمات بالنوعية الجيدة والسعر المناسب وفي الوقت المناسب، ويعني تلبية حاجات المستهلكين بشكل أكثر كفاءة.[1] وتعرف أيضا بأنها القدرة علي الصمود أمام المنافسين بغرض تحقيق الأهداف من ربحية، نمو، استقرار، توسع، ابتكار وتجديد، حيث تسعي المؤسسات ورجال الأعمال بصفة مستمرة إلي تحسين المراكز التنافسية بشكل دوري نظرا لاستمرار تأثير المتغيرات العالمية والمحلية وتتحقق التنافسية من خلال مجموعة متغيرات منها (التحكم في عناصر التكاليف، تخفيض الأسعار، الاتصالات التسويقية). وتعرف التنافسية على أنها إمكانية تقديم منتج ذو جودة عالية وبسعر مقبول من طرف المستهلك.

ثانيا: مفهوم القدرات التنافسية.

تعرف القدرة التنافسية أيضا على أنها قدرة المؤسسة على منافسة المؤسسات الأخرى المنافسة في نفس السوق بالنسبة لنفس السلع والخدمات، وعلى تحقيق كفاءات مساوية أو تفوق كفاءات المنافسين، وتتجسد القدرة التنافسية من خلال التحكم في التكاليف

---

[1] عبود زرقين (2014): **العناقيد الصناعية كإستراتيجية لتعزيز القدرة التنافسية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة**، مجلة بغداد للعلوم الاقتصادية، العدد 11، جامعة أم البواقي، الجزائر، ص 184.

ووجود نوعية وجودة عالية المنتوج.كما يمكن تعريفها أيضا على أنها القدرة على الصمود أمام المنافسين بغرض تحقيق أهداف الربحية، النمو، التوسع، الانتصار والتجديد.[1]

وعرفها مايكل بورتر: أنها قدرة المؤسسة على الوصول إلي أساليب إنتاجية جديدة وتجسيدها ميدانيا بحيث تحقق نتائج أفضل من تلك المستخدمة من قبل منتجين منافسين آخرين.[2] تعرف القدرات التنافسية بأنها: مجموعة المهارات التكنولوجيا والموارد والقدرات التي تستطيع المؤسسة استثمارها لإنتاج قيم ومنافع اعلي مما يحققه المنافسون الآخرون، فضلا عن تأكيد حالة من التميز والاختلاف فيما بين المؤسسة ومنافسيها.[3]

ومن خلال التعريفات السابقة، يمكن استنتاج تعريف للقدرة التنافسية للمؤسسة بأنها تعبر عن قدرة المؤسسة في لحصول على مركز تنافسي بالنسبة للمؤسسات الأخرى المنافسة لها سواء على المستوى المحلى أو الأجنبي، التي تعمل معها في نفس النشاط، ومدى استطاعتها على تنفيذ استراتيجيات تمكنها من المتابعة المستمرة لهؤلاء المنافسين.

ثالثا: أنـــــواع التنافسية.

تميز الكثير من الأدبيات بين عدة أنواع من التنافسية، أهمها:[4] تنافسية التكلفة أو السعر: تلعب التكلفة أو السعر دورا هاما كسلاح تنافسي فلا يمكن تحديد منتج تنافسي دون ضبط مستمر للتكاليف، ويمكن القول أن مؤسسة ما أنها في حالة تنافسية التكلفة إذا كان الانخفاض النسبي في تكاليف إنتاجها يمكنها من زيادة مبيعاتها، حيث أن قدرة المؤسسة في التحكم في تكاليفها تحدد مدي قدرتها علي التنافسية وعلى الرغم من ذلك فالاعتماد على هذا النوع فقط من التنافسية يشكل تهديدا لبعض المؤسسات وبالتالي لا تعتمد المؤسسة فقط علي التكاليف بل هناك عوامل أخري، أو البلد ذو التكاليف الأرخص يتمكن من تصدير السلع إلي الأسواق الخارجية بصورة أفضل، التنافسية غير السعرية وتشمل التنافسية النوعية التي تعني النوعية والملائمة وتسهيلات التقديم وعنصر الابتكارية فالبلد ذو المنتجات المبتكرة وذات النوعية والأكثر ملائمة للمستهلك بوجود المؤسسات المصدرة ذات السمعة الحسنة في السوق، يتمكن من تصدير سلعة ولو كانت اعلي سعرا من سلع المنافسة، التنافسية التقنية: حيث تتنافس المؤسسات من خلال النوعية في صناعات عالية التقنية وذات قيمة مرتفعة كصناعة الطائرات، والتنافسية النوعية ويشمل هذا النوع من القدرات التنافسية النوعية، الإبداع، التفوق التكنولوجي، فالمؤسسة ذات المنتجات المبتكرة، وذات النوعية الجيدة.

كما يمكن أن نجد نوعين آخرين من التنافسية،[5] حسب الموضوع تتضمن تنافسية المنتج حيث تعتبر تنافسية المنتج شرطا لازما لتنافسية المنتج، لكنه ليس كافيا وكثيرا ما يعتمد علي سعر التكلفة كمعيار وحيدا لتقويم تنافسية منتج معين، أما تنافسية المؤسسة يتم تقويمها علي أساس اشمل علي عكس تنافسية المنتج إذا تأخذ بعين الاعتبار هوامش كل المنتجات من جهة ومن جهة أخري تأخذ كتكاليف التطوير المصاريف المالية، فإذا فاقت هذه التكاليف الأخيرة الهوامش واستمر ذلك مدة طويلة فهذا سوف يلحق خسائر كبيرة يصعب

---

[1] براهمية إبراهيم (2011): **تدنية التكاليف كأسلوب هام لتعزيز القدرات التنافسية للمؤسسة الاقتصادية**، مجلة الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية، العدد 05، جامعة الشلف، الجزائر، ص 101.

[2] كمال كاظم جواد الشمري وآخرون (2016): **المعايير البيئية والقدرة التنافسية للصادرات**، عمان، الأردن، الطبعة الأولي، ص.ص 119-120.

[3] نازك نجم عبود الربيعي (2013): **دور رأس المال الفكري يفي تحقيق القدرات التنافسية لمنظمات الأعمال**، مجلة الكوت للعلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد 01، العدد 12، جامعة واسط، العراق، ص 09.

[4] هشام حرير وبوشمال عبد الرحمان (2014): **التسويق كمدخل استراتيجي لتحسين القدرة التنافسية للمؤسسة**، مكتبة الوفاء القانونية، الإسكندرية، مصر، الطبعة الأولي، ص 138.

[5] عمار بوشناف (2002): **الميزة التنافسية في المؤسسة الاقتصادية**، رسالة ماجستير (غير منشورة)، جامعة الجزائر، الجزائر، ص 11.

علي المؤسسة أن تتحملها، أما حسب الزمن تتمثل في التنافسية اللحظية حيث أنها تعتمد علي النتائج الإيجابية المحققة من خلال دورةمحاسبية قامت بها المؤسسة، أما القدرة التنافسية تستند إلي مجموعة من المعايير حيث أنها تربطها بالعلاقة المتداخلة فيما بينها، فلكل معيار يعتبر ضروري لأنه يوضح جانبا من القدرة التنافسية، وعلي خلاف التنافسية اللحظية، فان القدرات التنافسية بالفرص المستقبلية وبنظرة طويلة الأمد من خلال عدة دورات.

المطلب الثاني: طبيعة القدرات التنافسية.

بعد التطرق لمفهوم القدرات التنافسية وأنواعها سنحاول في هذا المطلب توضيح طبيعة هذه القدرات التنافسية وبعض مؤشرات قياس القدرات التنافسية، حيث نتطرق إلي أهم النقاط.

أولا: مؤشرات قياس القدرة التنافسية للمؤسسة.

يمكن قياس القدرة التنافسية للمؤسسة من خلال عدة مؤشرات أهمها الربحية، تكلفة الصنع، الإنتاجية الكلية للعوامل والحصة من السوق.[1]

1- **الربحية:** تشكل الربحية مؤشرا لقياس القدرة التنافسية للمؤسسة، خاصة وأنها ضرورية لكون حسابها يوضح أهمية النتيجة المتوصل إليها بالنسبة للموارد المستهلكة، فهي تساعد على الرقابة من خلال استخراج الانحرافات عن طريق المقارنة بما تحقق وما تم تقديره كما تساعد على اتخاذ القرارات حيث يتم اتخاذ عدة قرارات على أساس الربحية،كالتخلي عن مشاريع ذات تكلفة عالية وربحية منخفضة وزيادة الاستثمار في المشاريع ذات الربحية المنخفضة والتي تقل فيها التكلفة.

2- **الإنتاجية الكلية:** تعبر الإنتاجية الكلية لعوامل الإنتاج عن العلاقة بين المخرجات (الناتج) وجميع عناصر الإنتاج المستخدمة في الحصول عليها، أي أن الإنتاجية الكلية لعوامل الإنتاج وفقا لهذا التعريف تعبر عن النسبة الحسابية بين كمية المخرجات من السلع والخدمات خلال فترة زمنية معينة، وكمية المدخلات التي استخدمت في تحقيق ذلك القدر من الإنتاج، بحيث تقيس درجة نجاح المؤسسة في استغلال مواردها لإنتاج سلع وخدمات، وبالتالي فهي تعرف بأنها مقياس لنجاعة نظام إنتاجي معين ،فتحسينها يؤدي إلى تقليص مقدار وقت العمل الذي يتم بذله في الحصول على المنتجات ومن ثم تخفيض سعر تكلفتها، وهذا ما يؤدي إلى تمتع المؤسسة بقدرة أكبر على المنافسة في الأسواق.

3- **تكلفة الصنع:** للوصول إلى منتجات ذات سعر منخفض، جودة فائقة ووقت توريد قصير مناسب لطلب السوق، يتطلب وجود ارتباط كبير بين عوامل التصنيع والمتمثلة في المواد الخام ،العامل (الإنسان) والآلة المستخدمة في الإنتاج، لذلك يتطلب الأمر النظر إلى عناصر تكلفة الصنع لأن تكلفة الصنع المتوسطة بالقياس إلى تكلفة المنافسين تمثل مؤشرا كافيا عن التنافسية في فرع نشاط ذي إنتاج متجانس ما لم يكن ضعف التكلفة على حساب الربحية المستقبلية للمؤسسة.

4- **الحصة من السوق:** تعتبر حصة المؤسسة من السوق المتعامل فيه مؤشر من مؤشرات القدرة التنافسية،وتعكس هذه الحصة نطاق أسواق المؤسسة إن كان التعامل قاصرا على الأسواق المحلية فقط، أم يمتد إلى الأسواق الخارجية الدولية ومقدار هذا التعامل، فقد تكون المؤسسة في وضعية تكون من خلالها تحقق الربحية المرغوب فيها ولها حصة كبيرة في السوق المحلية، ولكن على المستوى الدولي هذه المؤسســـة غير تنافسية، وذلك لوجود قيود وعوائق على التجارة الدولية من طرف الدولة لحماية السوق المحلي.

ثانيا: أبعاد مؤشرات قياس القدرة التنافسية للمؤسسة.

للقدرة التنافسية أبعاد محددة حيث تمكن المؤسسة من تحديد وضع بعض المؤشرات لقياسها وتقيمها، وبالتالي محاولة تحسينها

---

[1] براهمية إبراهيم (2011): المرجع السابق، ص 102.

والمحافظة عليها بما يخدم مصالحها، حيث يمكن أن نترجم المفاهيم السابقة في القدرات التنافسية للمنظمة التي تعتبر العمود الفقري للقدرات التنافسية للمؤسسة في المجالات التالية من أهمها ما يلي.

1- **القدرات الإنتاجية:** وهذا المجال الذي من اجله تبذل الجهود الدراسية والبحثية وتتجه آلية جهود العلماء والخبراء للوصول اليم نتوج مبتكر، سواء كان هذا المنتوج سلعة أو خدمة، وهي جهود جبارة مرهونة بنمو مراكز البحث ومراكز صنع القرار، فعملية صنع القدرات التنافسية والإنتاج فيها لا تتم تلقائيا، فهي تحتاج إلي جهد متواصل ومع توفر الموارد والإمكانيات تحتاج إلي إدارة واعية وحكيمة، ومن ثم يمكن أن تحمل طابعا ابتكاريا جديدا، من حيث الجودة والتنويع بالمنتوج الذي ترغب في تقدمه ومن ثم فان مجال الإنتاج يصبح ميدانا جيدا لتطبيق مناهج صنع المزايا التنافسية بأشكالها وأنواعها المختلفة وهو ما يرتبط أساسا بمناهج الحداثة التفاعلية، والتي تضع كل شيء في إطار منظومة متكاملة لها جوانبها المتفاعلة، سواء كان ما يتصل منها عناصر الإنتاج وعوامله واحتياجاته، أو كان متصلا بنظام الإنتاج والتشغيل مثل التكنولوجيا والأساليب والأدوات المستخدمة، أو ما كان منها مرتبطا ومهتما بالمخرجات التي تقدم إلي السوق.[1]

2- **القدرات المالية:** الجانب المالي هو المحرك الرئيسي في صنع القدرات التنافسية، ليس فقط في توفير الإمكانيات والموارد الكافية ،ولكن الأهم من ذلك هو الإنفاق علي العقول والباحثين والعلماء والخبراء، ومن ثم الوصول إلي أفضل الخطط والبرامج الكفيلة بصنع مزايا تنافسية جيدة وسليمة، وتمثل في نفس الوقت قاعدة ارتكازي قوية للتوجه للمستقبل ويؤثر مجال التمويل علي بناء القدرات التنافسية من خلال عدة وجوه رئيسية، لذا نجد أن عمليات التمويل المقدمة للمشروع التنافسي وتوازنات الهيكل التمويلي تتضمن كافة أنواع رؤوس الأموال، وأشكال تدفقها إلي المشروع، وتوقيت التدفقات، ومدي حرية المشروع في استخدامها، وحدود حركة المشروع فيها ومدي تناسب الضوابط الموضوعية، وانتهاز الفرص وتوجيه الاستثمارات.[2]

3- **القدرات التجارية:** من اجل أن تعزز المؤسسة قدرتها التجارية وجب أن تهتم بالجانب التسويقي والجانب التمويني في العملية التجارية، ولما كان التسويق نشاط فعال في تصريف المنتجات، فانه أيضا قائم علي جهود متكاملة في تطوي المنتجات وترويجها وجعلها أفضل وأحسن وارقي وأكثر إشباعا وتناسبا مع احتياجات ورغبات المستهلكين وفق نظام اتصال فعال يتم من خلاله نقل وإيصال البيانات والمعلومات والحقائق والآراء والأفكار عن المنتجات المرغوب في تسويقها متضمنة جهود كل من رجال مندوبي البيع الشخصي ومهندسي المبيعات المؤهلين والمدربين جيدا، وكذا حملات الإعلان في وسائل الإعلام، أما فيما يخص جانب التموين علي اعتبار مجموعة من المهام والعمليات التي تعني العمل علي توفير مختلف عناصر المخزون المحصل عليها من خارج المؤسسة أساسا بكميات وتكاليف ونوعيات مناسبة طبقا لبرامج المؤسسة، وهذا يعني التوفير بالشراء آو احتياط بعناصر المخزون من اجل تنفيذ البرامج الخاصة بنشاط المؤسسة سواء البيعية آو الإنتاجية والتي تتجلي في اختيار المورد المناسب وتحديد طرق الشراء آو التوريد المناسبة وتقديم الطلبيات المناسبة للموردين ومتابعتها.[3]

4- **القدرات البشرية:** يتضح لنا من تأمل عملية بناء وتنمية وتفعيل القدرات التنافسية وتحليل العوامل المؤثرة فيها حقيقة أساسية هي أن المورد البشري هو العنصر الفاعل والمؤثر في تلك العملية المحورية في المنظمات المعاصرة، ويرتكز دور الموارد البشرية في بناء وتنمية القدرات التنافسية بالدرجة الأولى في عمليات الابتكار والاختراع والتجديد والتطوير المستمر، ثم وضع تلك المبتكرات والاختراعات في التنفيذ الفعال.[4]

---

[1] محسن احمد الخضيري (2004): **صناعة المزايا التنافسية**، مجمعة النيل العربية، القاهرة، مصر، الطبعة الأولى، ص 131.

[2] **نفس المرجع السابق**، ص 134.

[3] **نفس المرجع السابق**، ص 132.

[4] احمد السيد الكردي (2010): **الميزة التنافسية لإدارة الموارد الإستراتيجية في منظمات الأعمال المعاصرة**، مصر، ص 10.

المطلب الثالث: عوامل القدرات التنافسية.

ولقد كانت بعض الدول والمنظمات تحوز علي وضع احتكاري في السوق ما، وأدي التحول في موازين القوي الإقليمية العالمية إلي دخول منافسين جدد علي الأسواق التي كانت مغلقة، ثم أن الدعوات لاعتماد مبادئ الشفافية والحكم الرشيد صنعت الحاجة إلي التميز، واعتماد استراتيجيات يرضي عنها العملاء وتمنح المزيد من الفرص السوقية، وادي ذلك إلي ثورة تكنولوجيا المعلومات العالمية، مكنت من التعامل مع كميات هائلة من البيانات والحصول علي معلومات فورية عن التغيرات، والمخاطر والفرص أولا بأول ،مما أدت إلي ظهور نظم الذكاء التنافسي، مدعوما بتكنولوجيا المعلومات ومساهمته في تكوين قواعد البيانات هائلة للمنافسين وميزاتهم التنافسية، ثم التحولات السياسية الكبرى التي غيرت من المبادئ الاقتصادية، المبنية علي هذه السياسات، ودخول أمم كاملة إلي مجال التنافس.[1]

من بالإضافة إلي عوامل أخرى تتضمن ما يلي:[2] حدد الكاتب الفرنسي (Humbert Lesca) مجموعة من العوامل التي تمكن المؤسسة من أن تحافظ علي تنافسيتها، إذ سعت إلي تحقيقها أو الاهتمام بها وهذا بعد قيامه بدراسة أجرها على (32) مؤسسة ما بين سنتي (1980-1981) وتتمثل في.

أولا: موقع المؤسسة في السوق.

إن المؤسسة على اقتناع رئيسي بأهمية السوق الذي تعمل فيه، وضرورة التفاعل الإيجابي مع عناصره واستثمار الفرص المتاحة به وتأكيد السبق علي المنافسين.

ثانيا: قدرات البحث والإبداع.

الإبداع بصفة عامه هو كل ما يتم تطبيقه في المجال الصناعي والتجاري، كما انه يعتبر مصدرا هاما وأساسيا للحصول علي القدرات التنافسية، ومنه أصبح ينظر إليه علي انه متغير استراتيجي، يفتح الأفاق أمام المؤسسة لشق طريق النجاح والتفوق.

ثالثا: التكاليف بأنواعها.

إن التكاليف لا يمكن أن تنخفض بصفة آلية، ولكن تبعا لعمل جاد ودائم فالمؤسسات تمتلك قدرات متغيرة علي تخفيض التكاليف، وحتي وان كانت تملك نفس حجم الإنتاج المتراكم، فالمؤسسات الرائدة تعمد الي وضع برامج تسمح بمراقبة تكاليف الأنشطة المنتجة للقيمة، بحيث تدرس تطورها عبر الزمن ومقارنتها من قبل المنافسين، وتتخذ القرارات بشأنها.

رابعا: تحفيزات وكفاءات الأفراد.

مهما كانت الموارد التي توفرها المؤسسة، إلا أنها تبقي غير كافية لوحدها لتحقيق مستوي تنافسية كبيرة دون توفر المورد البشري، إذ انه الآلية الحقيقية لتحويل ما تملكه المؤسسة من الموارد إلي قدرات تنافسية.

خامسا: جودة الخدمة المقدمة للزبون.

حيث تتفوق المؤسسة علي المنافسين لتقديم خدمة أو منتج متميز وعالي الجودة وله قيمة كبيرة في نظر الزبون.

سادسا: استخدام تكنولوجيا المعلومات.

لقد أصبحت تكنولوجيا المعلومات مصدرا مهما لقوة المؤسسات حيث تساهم في تحسين كفاءة وفعالية الأداء ومن هذه المساهمات نجد تمكين العاملين من الحصول علي المعرفة، إتاحة فرص المنافسة المحلية والدولية، تقديم طرق جديدة لتصميم النظم، إنشاء علاقات قوية و جديدة بين العملاء و الموردين من خلال وسائل الاتصالات الالكترونية.

---

[1] إياد شماسه (2015): **الإدارة الدقيقة والقدرة التنافسية للموارد البشرية**، دار فضاءات للنشر والتوزيع ، عمان، الأردن، الطبعة الأولي، ص 68.

[2] قرش عائشة (2007): **دور التغيير في تحسين القدرة التنافسية**، رسالة ماجستير (غير منشورة)، جامعة البليدة، الجزائر، ص.ص 45-46.

المبحث الثاني: تكنولوجيا المعلومات والاتصالات: الأسس العامة.

إن العالم اليوم يشهد نموا كبيرا في مجال استخدام تكنولوجيا المعلومات في مختلف المجالات بحيث أصبحت تطبيقاتها عنصرا هاما من عناصر النشاط الذي تقوم به المؤسسات وما توفره هذه التكنولوجيا من معلومات دقيقة وسرعة لتساعد المؤسسات في القيام بأعمالها، حيث تسعي مختلف المؤسسات في الوقت الحالي إلى إثبات وجودها وذلك لما يشهده العالم من تغيرات كبيرة وخاصة التقدم الهائل في التكنولوجيا المستخدمة في المجال الإداري، ومن هنا نتطرق إلي مفهوم التكنولوجيا المعلومات والاتصالات ودورها في المؤسسات.

المطلب الأول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

عرفها (عثمان): علي أنها التكنولوجيا الالكترونية اللازمة لتجميع واختراق وتجهيز وتوصيل المعلومات، كما عرفها أيضا علي أنها ثورة المعلومات المرتبطة بصناعة وحيازة المعلومات وتسويقها وتخزينها واسترجاعها وعرضها وتوزيعها تكنولوجية حديثة خلال الاستخدام

المشترك للحاسبة الالكترونية.[1] ويشير مفهوم تكنولوجيا المعلومات إلي أنها جهاز من الأجهزة الحاسوب الأساسية التي يستخدمها الأفراد للتعامل مع المعلومات وتدعيمها من اجل تفعيل هذه المعلومات، وتسخيرها لخدمة أهداف المنظمة.[2]

كما تعرف تكنولوجيا المعلومات: "بأنها تفاعل بين نظم الحوسبة من أجهزة وبرمجيات، وبين الاتصالات، وبين البيانات والمعلومات المطلوب معالجتها الكترونيا عن طريق نظم الحوسبة وتناقلها عبر وسائل الاتصال الحديثة التي تظم الشبكات المحلية وشبكة الانترنت الدولية".[3] وعرفها (haag & Peter) بأنها: "مجموعة من الأدوات تساعد مستخدميها علي التعامل بالمعلومات وانجاز الفعاليات أو الأنشطة ذات العلاقة بمعالجة المعلومات".[4]

ومن خلال التعريفات السابقة نستنتج أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال هي مجموعة الأجهزة والبرمجيات المتطورة التي تعمل علي معالجة وتخزين المعلومات، إضافة إلي استرجاعها عند الحاجة ونقلها بواسطة أجهزة الاتصال المختلفة، للاستفادة منها في عدة مجالات عند الحاجة إليها.

المطلب الثاني: خصائص وأهداف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

لقد ساهم التطور العلمي والتكنولوجي في تحقيق رفاهية الأفراد، ومن بين التطورات التي تحدث باستمرار تلك المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وما تبلغه من أهمية من ناحية توفير الخدمات والاتصالات بمختلف أنواعها، وخدمات التعليم والتثقيف وتوفير المعلومات اللازمة للأفراد، حيث جعلت العالم قرية صغيرة يستطيع أفرادها الاتصال فيما بينهم بسهوله ومكنتهم من تبادل المعلومات في أي مكان وأي زمان.

أولا: خصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

---

[1] مصطفي يوسف الكافي (2012): **الاقتصاد المعرفي**، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولي، ص 181.

[2] شوقي ناجي جواد وآخرون (2013): **اثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات علي تحسين الميزة التنافسية في الشركات المساهمة العامة**، مجلة الإدارة و الاقتصاد، العدد 96، جامعة عمان الأردنية، الأردن، ص 87.

[3] انعام علي توفيق الشهربلي ومحمد سلمان داود (2017): **اثر إستراتيجية كايزن في تحسين جودة تكنولوجيا المعلومات**، المجلة العراقية لتكنولوجيا المعلومات، العدد 03، المجلد 07، جامعة المستنصرية، العراق، ص 41.

[4] بشار عباس الحميري، احمد كاظم بريس (2006): **اثر تكنولوجيا المعلومات في جودة الخدمة الفندقية**، بحوث المؤتمر العلمي الثالث، العدد 04، المجلد 01، جامعة أهل البيت، العراق، ص 348.

لقد تميزت تكنولوجيا المعلومات عن غيرها من تكنولوجيات الأخرى بمجموعة من الخصائص أهمها:[1]

1- **تقليص الوقت:** أن تكنولوجيا جعلت كل الأماكن الكترونيا، متجاورة.

2- **تقليص المكان:** تتيح وسائل التخزين التي تستوعب حجما هائلا من المعلومات المخزنة والتي يمكن الوصول إليها بسهولة.

3- **انقسام المهام الفكرية مع الآلة:** نتيجة للتفاعل بين الباحث والنظام.

4- **التفاعلية:** أي أن المستعمل لهذه التكنولوجيا يمكن أن تكون مستقبل ومرسل في نفس الوقت، فالمشاركين في عملية الاتصال يستطيعون تبادل الأدوار وهو ما يسمح بخلق نوع من تفاعل بين الأنشطة.

5- **قابلية التحرك والحركية:** أي انه يمكن للمستخدم أن يستفيد من خدماتها أثناء تنقلاته، أي من أي مكان عن طريق وسائل اتصال كثيرة مثل الحاسب الآلي، الهاتف النقال.

6- **قابلية التحويل:** وهي إمكانية نقل المعلومات من وسيط إلي آخر، كتحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة أو مقروءة مع إمكانية التحكم في نظام الاتصال.

7- **السرعة:** أن تكنولوجيا المعلومات تؤدي عملية معالجة المعلومات من تحويل ومعالجة وحساب بطريقة سريعة مقارنة مع الإنسان.

8- **الشمولية:** أن تغطي المعلومات جميع جوانب التي خصصت من اجله مع تقديم بدائل للحلول المختلفة حتى تتمكن الإدارة من إكمال مهامها المختلفة ونقل المعلومات والمعرفة إلي كافة مستويات المؤسسة، بالإضافة إلي خصائص أخري تتمثل في ما يلي.[2] وتساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق التنمية الاقتصادية من خلال الثورة الرقمية التي تؤدي إلى نشوء أشكال جديدة تماما من التفاعل الاجتماعي وقيام مجتمعات جديد.

- زيادة قدرة الأفراد على الاتصال وتقاسم المعلومات والمعارف تُرفع من فرصة تحول العالم إلى مكان أكثر سلما ورخاء لجميع سكانه، وهذا إذا ما كان جميع الأفراد لهم إمكانيات المشاركة والاستفادة من هذه التكنولوجيا.

- تمكن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بالإضافة إلى وسائل الإعلام التقليدية والحديثة، الأفراد المهمشين والمعزولين من أن يدلوا بدورهم في المجتمع العالمي، بغض النظر عن نوعهم أو مكان سكنهم وهي تساعد على التسوية بين القوة وعلاقات صنع القرار على المستويين المحلي والدولي وبوسعها تمكن الأفراد، والمجتمعات، والبلدان من تحسين مستوى حياتهم على نحو لم يكن ممكنا في السابق ويمكنها أيضا المساعدة علي تحسين. كفاءة الأدوات الأساسية للاقتصاد من خلال الوصول إلى المعلومات والشفافية. وخلاصة لما سبق أن أهم خصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصالات هي السرعة في معالجة البيانات الكترونيا وإمكانية توصيلها إلى جميع المستخدمين في جميع أنحاء العالم بالوقت المناسب لاتخاذ القرارات.

ثانيا: أهداف التكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

حددت ابرز الأهداف لتكنولوجيا المعلومات والتي تسعي المنظمات جاهدة لتحقيقها وهي:[3] تخفيض تكاليف العمليات الإنتاجية، تقليل أخطاء العاملين يؤدي إلى تعزيز جودة المعلومات، نقل المعلومات بشكل سريع بين وحدات وأقسام المؤسسة، سهولة

---

[1] عبد الباسط عبد الوهاب (2005): **استخدام تكنولوجيا الاتصال الإذاعي والتلفزيوني**، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، مصر، ص.ص 260-262.

[2] خلود عاصم ومحمد إبراهيم (2013): **دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين جودة المعلومات وانعكاساته علي التنمية الاقتصادية**، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، المجلد 29، عدد خاص، جامعة بغداد، العراق، ص.ص 258-227.

[3] شفاء محمد علي وعلي حسين عبد الأمير (2019): **الدور الوسيط لتكنولوجيا المعلومات في العلاقة بين التوجه الريادي وعوامل نجاح المشروع**، المجلد 25، العدد 112، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد، العراق، ص 115.

التعاون بين الشركاء والتحالف معهم، قدرة المنظمة علي إنشاء نقطة اتصال واحدة للبيانات في جميع الأقسام والفروع التابعة للمؤسسة، تساعد تكنولوجيا المعلومات باتخاذ القرارات للحصول علي البيانات من العملاء والموردين.

وتتصف تكنولوجيا المعلومات أيضا بمجموعة من الأهداف التي تميزها عن غيرها من التكنولوجيات الأخرى والتي تعد بمثابة ثورة انتشرت بسرعة في اقتصاد، حيث حصرها (العدواني):[1] تتمثل في تقديم أفضل الخدمات للزبائن بما يحقق اعلي حالات الرضا لديهم ويمنح المؤسسة مركز تنافسي يميزها عن غيرها من المؤسسات العاملة في نفس الميدان. ويوضح أيضا (الصباغ) بان الهدف من استخدام تكنولوجيا المعلومات يكمن في السرعة والدقة والموثوقية.

المطلب الثالث: فوائد تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

يترتب علي استخدام وتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات العديد من المزايا لكل من الأفراد والإدارات والمؤسسات بشكل عام، حتى علي مستوي المجتمع بشكل اعم،ومن تلك المزايا ما يلي:[2]

أولا: رفع مستوي الأداء.

يؤثر تطبيق أدوات تكنولوجيا المعلومات تأثير ايجابيا علي مستوي أداء المنظمات بشرط وجود درجة من التوافق بين ظروف المؤسسة و استراتجيات تطبيق تكنولوجيا المعلومات .

ثانيا: فعالية اتخاذ القرارات.

تكنولوجيا المعلومات تكون مهمة لدي المديرين في اتخاذ القرارات التنظيمية ويكون ذلك واضحا من خلال توفير البيانات والمعلومات الدقيقة والملائمة في التوقيت الملائم و بالشروط المطلوبة.

ثالثا: زيادة قيمة المؤسسة.

تلعب التكنولوجيا دورا بارزا في خلق القيمة للمؤسسة بالإضافة إلى معاونتها في تنفيذ استراتيجياتها، وخاصة في ظل زيادة حدة المنافسة بين المؤسسات.

رابعا: تدعيم نجاح المؤسسات ذات المجالات الإدارية والتنظيمية المعقدة.

يعتمد المديرين في مختلف المستويات والوحدات الإدارية علي استخدام تكنولوجيا المعلومات في النواحي الإدارية والتنظيمية المعقدة والتي يصعب فيها استخدام النظم التقليدية. بالإضافة إلي مزايا أخري تستخدم في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في منظمات الأعمال تتمثل في:[3] تحسين الإنتاجية وكفاءة العمليات التشغيلية،زيادة القدرة علي الخلق ،الإبداع، الابتكار،مواجهة التحديات الخارجية، توفير المعلومات المناسبة في الوقت المناسب، دعم وتحسين عمليات اتخاذ القرار، تحسين وتنشيط حركة الاتصالات بالمؤسسة، صياغة وتنفيذ استراتيجيات المؤسسة.

المطلب الرابع : أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

تعد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات احد أهم المصطلحات الإدارية التي تطرق إليها العديد من الكتاب والباحثين في مجالات مختلفة، الأمر الذي ساهم بطريقة أو بأخرى إلي بروز أبعاد متعددة لهذا المصطلح، ولذلك سنتطرق في هذا المطلب إلي أهم الأبعاد المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتي تتمثل فيما يلي.

أولا: قـــــواعد البيانات.

---

[1] **نفس المرجع السابق**، ص 183.

[2] عبد الحميد عبد الفتاح المغربي (2002): **نظم المعلومات الإدارية (الأسس والمبادئ)**، المكتبة العصرية، المنصورية، مصر، ص.ص 158-159.

[3] هناء عبداوي (2015): **مساهمة في تحديد دور التكنولوجيا المعلومات والاتصالات في اكتساب المؤسسة ميزة تنافسية**، أطروحة دكتوراه (غير منشورة)، جامعة بسكرة ، الجزائر، ص 81.

بدأت معظم المؤسسات تخزين وحفظ ملفاتها على الكمبيوتر منذ عام (1960)، وقام علماء وخبراء الحاسبات باستحداث نظريات وأساليب لتطوير طرق إعادة استخدام هذه الملفات المخزنة داخل الحاسب، وبالتالي ظهرت واستحدثت مصطلحات حاسوبية تعبر عن استخدامات هذه الملفات، وأيضا استخدمت طرق لمعالجة هذه الملفات، وتخزن الملفات الكبيرة في قاعدة كبيرة تحتوي على جميع البيانات المسجلة والتي يمكن استخدامها في زمن لاحق وهذه القاعدة تسمى قاعدة بيانات، لذلك يجب أن يكون لدى المنظمة مصدر موحد ومنظم يشتمل على جميع البيانات والمعلومات اللازمة لنظام المعلومات الإدارية.

1- **مفهـــوم قواعد البيانات وأهميتها:** هناك تعريفات متعددة لقواعد البيانات، حيث تعتبر قاعدة البيانات مجموعة ملفات يتم تجميعها ومعالجتها وتخزينها واسترجاعها للوفاء باحتياجات المستفيدين منها، وهي أيضا عبارة عن أرشيف البيانات والمعلومات. وقاعدة البيانات عبارة عن مجموعة من الجداول الرئيسة والفرعية، وكل جدول فرعي به مجموعة من السجلات، وكل سجل به مجموعة من الحقول، وكل حقل به مجموعة من الحروف تشكل في مجملها معلومة معينة. وهي لتجميع كمية كبيرة من البيانات وعرضها بطريقة أو بأكثر تسهل الاستفادة منها.

ولقواعد البيانات أهمية كبيرة منها: تخزين جميع البيانات بالأنشطة كافة لجهة ما بطرق متكاملة ودقيقة وتصنيف وتنظيم هذه البيانات بحيث يسهل استرجاعها في المستقبل، متابعة التغيرات التي تحدث في البيانات المخزنة وإدخال التعديلات اللازمة عليها حتى تكون دائما في الصورة الملائمة لاستخدامها فور طلبها، تخزين كم هائل من البيانات التي تتجاوز الإمكانات البشرية في تذكر تفاصيلها ومن ثم إجراء بعض العمليات والمعالجات التي يستحيل تنفيذها يدويا، كما أنها تساعد على تخزين البيانات بطريقة متكاملة، بمعنى الربط بين النوعيات المختلفة للبيانات المعبرة عن الأنشطة كافة، وتساعد أيضا على تحقيق السرية الكاملة للبيانات المخزنة بها بحيث لا تتاح أية معلومة لأي شخص ليس له الحق في الاطلاع عليها.[1]

2- **مزايا وفـــــوائد قاعدة البيانات:** إن أهم مزايا وفوائد قاعدة البيانات في تقليل التكرارية في البيانات المخزونة، تجنب مشكلة تقارب وتناقص المعلومات أي أن تخزين المعلومات بملف واحد ولعدد من النظم يمنع التناقص بالمعلومات في حالة ملف لكل نظام، وأيضا تقاسم البيانات المخزونة من قبل مختلف البرامج وهذا واضح لكون البيانات متداخلة فيما بينها في قاعدة البيانات، وكذلك ضمان توحيد تطبيق المقاييس والمعايير للمنشأة وتطبيق التحديدات الأمنية أي تحديد المسائل المسموحة إلى المعلومات و ممكن إعطاء حقوق للمستفيدين (حق الحذف، حق الاسترجاع).[2]

3- **أنـــواع قواعد البيانات:** لقد قسم العلماء قواعد البيانات تقسيمات متعددة، ومختلفة، وسنتطرق هنا إلى نوعين، النوع الأول: حسب طبيعة المستخدمين لقواعد البيانات، أما النوع الثاني فهو حسب محتويات قواعد البيانات،[3] وأنواع قواعد البيانات بحسب طبيعة مستخدميها تتمثل في:

- **قـــواعد بيانات فردية:** هي مجموعة من الملفات الموحدة التي تستخدم بواسطة فرد واحد فقط، فمستخدمو الحواسيب المصغرة يستطيعون أن ينشئ كل واحد منهم قاعدة بيانات خاصة به، باستخدام برامج إدارة قواعد البيانات الشائعة والمعروفة، فالمعلومات تكون مخزونة في الأقراص الثابتة لحواسيبهم الشخصية، وعلى هذا الأساس فإنه بإمكان طلبة الدراسات العليا مثلا أن يقوموا بتنفيذ بحوثهم ومتابعاتهم وتجاربهم، كذلك فإن هنالك قواعد بيانات فردية أخرى وهي تخصص لمديري المعلومات الشخصية تساعدهم في متابعة وإدارة المعلومات التي تستخدمها بشكل يومي منتظم، مثل عناوين، أرقام هواتف، ووظائف، وملاحظات عامة.

---

[1] سيد صابر تعلب (2011): **نظم المعلومات الإدارية**، دار الفكر، عمان، الأردن، الطبعة الأولي، ص.ص 95-101.

[2] علاء السالمي وآخرون (2006): **نظم المعلومات الإدارية**، دار المناهج للنشر والتوزيع، للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ص 183.

[3] فؤاد الشرابي (2008): **نظم المعلومات الإدارية**، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولي، ص.ص 145-147.

- **قــواعد بيانات متشاركة:** وتسمى قاعدة الشركة أيضا، وهذا النوع من القواعد يكون مشاركة بين العاملين في شركة ما، أو مؤسسة معينة، في موقع واحد، وقد تخزن الشركة أو المؤسسة، ذات العلاقة بهذه القاعدة، البيانات في حاسوب خادم (Server)، كحاسوب من النوع الكبير مثلا، فالعاملون يدخلون إلى قاعدة البيانات عن طريق شبكة معلومات محلية (LAN) من خلال حواسيب مصغرة، وغالبا ما تدار قاعدة الشركة هذه بواسطة جهة تسمى مدير قاعدة البيانات الذي يقوم بتنسيق النشاطات والاحتياجات ذات العلاقة بالقاعدة، وتحديد ميزات وأولويات الوصول إلى القاعدة، ويضع المواصفات والخطوط العامة للاستخدام، ويكون مسؤولا عن أمنية المعلومات والحفاظ عليها.

- **قواعد بيانات موزعة:** ويشتمل هذا النوع من القواعد على مجموعة من الحواسيب، تخزن فيها البيانات، في مواقع مختلفة، وترتبط مع بعضها بواسطة شبكة حواسيب الزبائن، وتكون مواقع الحواسيب متباعدة أحيانا، عبر البحار مثلا، كذلك فإن مثل هذه القواعد قد ترتبط بواسطة الإنترنت، كأن تكون شركة لها مركز عام، في موقع، وفروع موزعة في مواقع أخرى من العالم.

- **قــواعد بيانات عامة:** هي عبارة عن قواعد متاحة إلى المستخدمين والمستفيدين من عامة الناس، فإذا ما كنت تفتش عن معلومة، أو معلومات محددة، مثلا، فما عليك إلا أن تلجأ إلى متصفح (Browser) الذي ينفذ البحث في شبكة الانترنت عادة، حيث يتحرى المستخدم في المئات من المواقع ليصل إلى المعلومات المطلوبة، وعلى هذا الأساس فإن العديد من هذه المواقع تمثل قواعد بيانات عامة، وهنالك العديد من قواعد البيانات المجانية مثل: مواقع (Yahoo) أو (Vista Alta) أو (Amazon)، بينما هنالك قواعد متخصصة وبحثية يدخل إليها عامة المستخدمين لقاء أجور محددة، ومتفق عليها عادة مثل قواعد (Dialog) أو (Ebsco). أما فيما يخص أنواع قواعد البيانات حسب محتواها فهي:

قواعد بيانات ببليوغرافية: وهي قواعد تشتمل على البيانات الوصفية الأساسية، التي تعكس الفهرسة الوصفية والموضوعية والمستخلصات للمعلومات، فهي لا تقود الباحث إلى المعلومات بشكلها النصي مباشرة بل تعرفه بما هو منشور ومتوفر من مصادر المجال الذي يبحث فيه ويفتش عنه، ومن نماذج مثل هذه القواعد، قاعدة التعليمية، قاعدة الطبية، قاعدة الزراعية، والتي من أهم القواعد العالمية المحسوبة ،التي تعمل علي تحليل وكشف واسترجاع النتاج الفكري للاختصاصات المذكورة.

- **قواعد بيانات مرجعية:** وتمثل مثل هذه القواعد مجاميع مهمة من المعلومات المرجعية التي يحتاجها الباحثون والمستفيدون في الإجابة على استفساراتهم مثل قواعد القواميس والمعاجم، وقواعد أدلة الأسماء وقواعد الموسوعات ودوائر المعارف، وقواعد السير، وغيرها من القواعد المرجعية.

- **قواعد بيانات نصوص كاملة:** قواعد بيانات تشتمل على النص وص الكاملة للوثائق، إضافة إلى الاقتباسات والبيانات التعريفية المطلوبة والمحددة للمادة المراد توصيفها، كبيانات المؤلف والعنوان، والناشر، ورؤوس الموضوعات أو المواصفات، والمستخلص، وهذا النوع من القواعد هو في تزايد مستمر، بعد أن وجد الباحثون والمستخدمون بأن قواعد البيانات الببليوغرافية ليست وافية، وبعد أن توسعت القدرات التخزينية للحواسيب. وعلى هذا الأساس فإن قواعد النصوص الكاملة هي نصوص المصادر المخزونة إلكترونيا، كقواعد الصحف والمجالات ومقالات، والكتب.

ثانيا: البرمجيات.

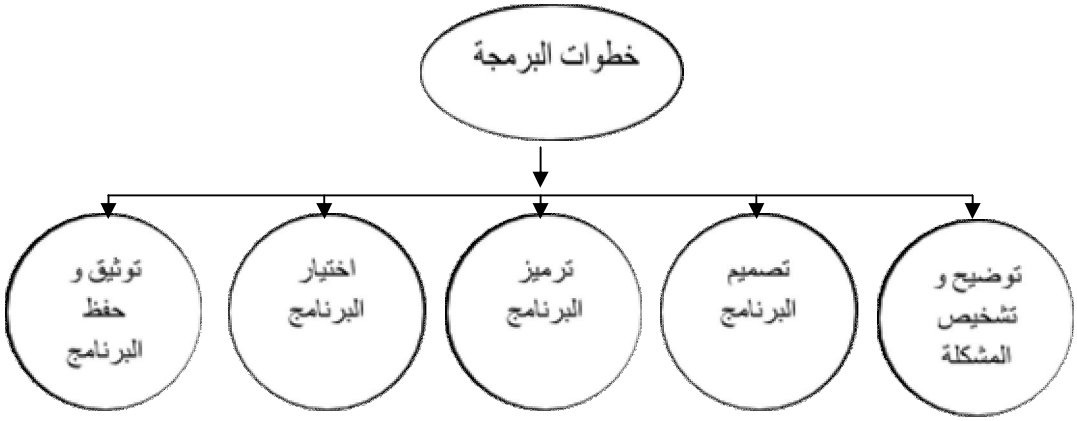
يشير الباحثون والمتخصصون في تكنولوجيا المعلومات إلى أن منظومة الحاسب تتكون من جزأين أساسيين هما الأجهزة والمعدات (الحاسب وملحقاته) والبرمجيات، إذ يمكن القول بأن الحاسب ما هو إلا مجرد آلة صماء عاجزة عن الإتيان بأي شيء إلا بعد تزويدها بالبرمجيات التي يتم إدخالها إلى الحاسب (تغذيتها) بنفس طريقة ووسائل إدخال البيانات فيها، وهذا يعني أن تنفيذ العمليات المطلوبة في وحدة المعالجة المركزية سواء تعلق الأمر بوقت المعالجة، سعة التخزين، الطابعات، يتم بناء على ايعازات البرنامج الذي يتم إدخاله في هذه الوحدة، إذ تشكل هذه البرمجيات سواء تم شراءها أو تطويرها ذاتيا وعلى نحو متزايد الجانب الأكثر تكلفة في نظام

المعلومات الإدارية، وعلى الرغم من تدني أسعار الأجهزة والمعدات بسبب التطورات التقنية، إلا أن تكلفة البرمجيات استمرت بالصعود رغم مواكبتها لتلك التطورات، وحسب توقعات الخبراء فإنها ستستمر بالصعود بسبب جوهري هو أن عملية إعداد البرمجيات وتطويرها تعتمد أساسا على العنصر البشري بدرجة كبيرة.[1]

1- مفهـــوم البرمجيات: البرنامج هو مجموعة منظمة من التعليمات والإيعازات في سياق منطقي تصدر وتعطى للحاسوب من أجل تمكينه من تنفيذ عمل معين، والقيام بالمعالجات المطلوبة لغرض تأدية الحاسوب لوظيفة محددة، أما البرمجة فهي إجراءات متعددة الخطوات الغرض منها تأمين وتوفير مجموعة من التعليمات والإيعازات، وتشتمل والإيعازات على إرشادات استخدام لغات البرمجة، وإرشادات استخدام معالجة النصوص، والنشر المكتبي.

ومن الجدير بالتذكير أن هناك خمسة خطوات متعاقبة في مجال البرمجة وهي: توضيح المشكلة وتشتمل على المستلزمات التي يحتاجها النظام من المدخلات والمخرجات والمعالجة أما الخطوة الثانية هي تصميم الحل باستخدام أدوات لنماذج بغرض جدولة البرنامج، أما الخطوة الثالثة فهي ترميز البرنامج باستخدام تراكيب لغة البرنامج وقواعد لغرض كتابة البرنامج، والخطوة التي ما قبل الأخيرة هي اختبار البرنامج وذلك بالتخلص من أي أخطاء منطقية يحتمل وجودها في البرنامج، وأخيرا توثيق وإدامة البرنامج ومن ضمنها التعليمات المكتوبة إلى المستخدمين وتوضيحات خاصة بالبرنامج وتعليمات التشغيل،[2] ويمثل المخطط التالي توضيحا لخطوات البرمجة المذكورة أعلاه

الشكل 01: خطوات البرمجة.



المصدر: زياد عبد الكريم القاضي وآخرون (2010): **نظم المعلومات الإدارية (مدخل إداري)**، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، ص 295.

[1] محمد عبد حسين أل فرج الطائي (2005): **المدخل إلي نظم المعلومات الإدارية**، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولي، ص.ص 196-197.

[2] زياد عبد الكريم القاضي ومحمد خليل أبو زلطة (2010): **تصميم نظم المعلومات الإدارية والمحاسبية**، مكتب المجتمع العربي للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولي، ص.ص 293-294.

يمكن القول أيضا أن البرمجيات هي عبارة عن مجموعة من والإيعازات والأوامر والتعليمات التي تمكن الأجهزة المكونة للحاسبة من معالجة البيانات وتخزينها ومعالجتها وإجراء العمليات المنطقية والحسابية المعقدة واستخراج النتائج المطلوبة منها بالإضافة إلى الإشراف على وحدات الحاسبة المختلفة والتنسيق بينها، وعليه هناك نوعين من البرمجيات.

1- **برمجيات التشغيـــــل والنظام:** وهي مجموعة من الأوامر والتعليمات التي سبق وأن تم تغذيتها أو بنائها في داخل الأجهزة حيث تقوم بإدارة الأجهزة والإشراف عليها وترجمة وتفسير الأوامر والإيعازات التي يصدرها الإنسان للآلة إلى لغة الآلة. حيث تم تصميم برمجيات النظم لكل نوع من أنواع الحاسبات من قبل الجهة أو الشركة المصنعة للحاسبة وهذا ما يميز عددا من الحاسبات عن مثيلاتها المصنعة من قبل شركات أخرى، ومن برمجيات النظم نذكر منها: المترجمات أو(المفسرات للغة المبرمجة)، أنظمة التشغيل، برامج التسهيلات، برمجيات الاتصالات و النقل، أنظمة إدارة قواعد البيانات.[1]

وتكون برمجيات التطبيق مع برمجيات النظام المكونات الرئيسية للبرمجيات التي يتضمنها الحاسوب، حيث تعمل برمجيات التطبيق على قمة نظام التشغيل وتسمح للمستخدم أداء مهمة معينة كمعالجة النصوص وقواعد البيانات والبريد الإلكتروني وغيرها من التطبيقات وجميع هذه المعلومات يمكن التعامل معها وخزنها في ملفات وكذلك بالإمكان عرضها على الشاشة أو كذلك بالإمكان إرسالها إلى مكان أخر. التطبيقات تكون مخزونة على جهاز الحاسوب على شكل ملفات قابلة للتنفيذ، أما الوثائق بما فيها من بيانات ومعلومات فتكون مخزونة على شكل ملفات بيانات. ومن التطبيقات الشائعة الاستخدام في الحاسوب الشخصي هي:[2] معالج النصوص مثل مايكروسوفت وورد والذي يتضمن كتابة النص والرسومات والطباع والنقل واللصق والتصحيح الإملائي والقواعدي، معالج الجداول مثل مايكروسوفت أكسل والذي يسمح للمستخدم بإجراء العمليات الحسابية العددية والمخططات للنتائج المحسوبة، معالج إدارة قواعد البيانات: مثل مايكروسوفت أكسس والذي يسمح للمستخدم بمعالجة كميات كبيرة من المعلومات واسترجاع أي جزء منها عند الحاجة، برنامج التقديم: مثل مايكروسوفت و(Power Point) والذي يستخدم لعمل شرائح العرض والذي يحتوي على نصوص ورسومات وتأثيرات صوتية

وبصرية، برنامج الرسومات مثل الأدوبي والذي يسمح بإيجاد صور الأوساط الرقمية أو إضافة الصور من الماسح الضوئي أو الكاميرا الرقمية.

ثالثا: الشبكـــــــات.

تتنوع شبكات الاتصالات في ظل استخدام الأجهزة والمعدات التي تتيحها التطورات التكنولوجية في هذا المجال وسنقوم بتوضيح ثلاثة أنواع من شبكات الاتصال والتي تستخدم في معظم المؤسسات، وهذه الشبكات تتمثل في شبكة الإنترنت، شبكة الإنترانت، وشبكة الإكسترانت، وهي كما يلي:

1- **الإنتـــــرنت:** إن كلمة انترنت لم تكن معروفة في اللغة الانجليزية من قبل بل نشأت نتيجة إدخال السابقة (Inter) التي تشير إلى العلاقة البينية بين شيئين أو أكثر وكلمة (Net) تعني الشبكة لتعكس حقيقة أن الإنترنت هي شبكة واسعة تربط بين والشبكات المحدودة. وأصل كلمة (Internet) هي كلمة لاتينية وبشكل أدق هي كلمة إنجليزية تتكون من جزأين، الأول: (Inter) وتعني "بين" والثاني (Net) وتعني الشبكة لذلك فإن كلمة انترنيت تعني "الشبكة البينية"، ونستوحي من هذا الترابط بين عدد من الشبكات، وبالفعل فالشبكة هذه تشمل عددا كبيرا من الشبكات المترابطة فيما بينها في جميع أنحاء العالم. إذن فشبكة الانترنيت أو شبكة

---

[1] علاء السالمي وآخرون (2006): **أساسيات نظم المعلومات الإدارية**، دار المناهج للنشر والتوزيع، للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ص 183.

[2] مزهر شعبان العاني (2009): **نظم المعلومات الإدارية (منظور تكنولوجي)**، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، ص.ص 135-136.

المعلومات الدولية هي شبكة للاتصالات أنشأتها الولايات المتحدة الأمريكية.[1] والإنترنت هو مجموعة من الحواسيب، منتشرة في آلاف الأماكن حول العالم، حيث يمكن لمستخدمي هذه الحواسيب استخدام حواسيب أخرى للعثور على معلومات أو التشارك في ملفات، ولا يهم نوع الحاسوب فالإنترنت المستخدم، وذلك بسبب وجود نظم وبروتوكولات يمكن أن تحكم وتسهل عملية التشارك هذه.[2]

فكيف تعمل شبكة الإنترنت؟ الإنترنت هي شبكة ضخمة تربط ملايين من أجهزة الحاسب معا في كل أنحاء العالم، الشبكة هي مجموعة من أجهزة الحاسب ومعدات عتاد الحاسب المرتبطة معا والموصولة بشبكات الاتصالات، ولهذا يمكن أن تتشارك في المعلومات والمصادر. أجهزة الحاسب في المكتب أو مكان العمل على سبيل المثال، عادة تكون موصولة في شبكة محلية داخل المبنى الواحد لذلك فهي تستطيع أن تفتح نفس الملفات وتستخدم نفس أجهزة الطباعة والفاكس، وتستطيع كل أجهزة الحاسب المرتبطة بشبكة الانترنت تبادل المعلومات فيما بينها.[3]

استخدامات الانترنت في القرن الحادي والعشرين والذي يطلق عليه عصر اقتصاد الانترنت واقتصاد ثورة تكنولوجيا المعلومات، حيث أن محتوى وتدفق المعلومات كان حكرا على منشئات الأعمال الكبيرة والحكومية، بينما حرمت الأكثرية من الشركات الصغيرة من فرصة الانتفاع من تكنولوجيا المعلومات. أما اليوم، فإن الثورة المعلوماتية الهائلة والكفيلة بتوفير فرص كبيرة للانتفاع فيها والتحكم فيما توفره من معلومات جديدة توفر المجال لجميع الأفراد فرصة الاتصال بأي فرد آخر في أي بقعة من العالم وكذلك الحال بالنسبة لمنشآت الأعمال المختلفة التي تستطيع الاتصال إلكترونيا لأغراض تجارية ولتبادل المعلومات والبيانات.

فالإنترنت يمثل مجموعة هائلة من أجهزة الحاسوب المتصلة فيما بينها، بحيث يتمكن مستخدموها من المشاركة في تبادل المعلومات من خلال شبكات التبادل الالكتروني للبيانات لجميع المستخدمين لها. إلا أن النمو الحقيقي للانترنت جاء منتصف عقد الثمانيات عندما قامت مؤسسة العلوم الوطنية بربط ستة من مراكز الحواسيب بنظام اتصال فائق السرعة يسمح للعلماء بتحريك رقمية عبر الشبكة باستخدام نظام بسيط يعرف بالبريد الالكتروني التي تبث الرسائل بسرعة هائلة وبتكاليف أقل بكثير من التكاليف المترتبة على

استخدام الهاتف أو البريد العادي أما التطور اللاحق فقد جاء نهاية عقد ثمانيات عندما طور (Tim Berners-Lee) كمجموعة من القواعد التي تتحكم بملفات مكتبية مخزونة في الحواسيب التي تؤلف الانترنت وهو ما يشار إليه اليوم بالشبكة العنكبوتية (WWW)، لأن أيا من الملفات قد تحتوي على مسارات تقود إلى ملفات أخرى مخزونة على الشبكة. وفي التسعينات حصلت دفعة قوية ثالثة ضاعفت من نمو وتطور وانتشار الانترنت بفعل استخدام الماوس التي أتاحت لأصحاب الحواسيب برمجيات التصفح بسهولة ويسر، منتقلين من ملف إلى آخر عبر الانترنت.[4]

2- **الإنتـــــرانت:** شبكة المنظمة الداخلية تستخدم تكنولوجيا الإنترنت لتكوين بيئة شبيهة بالانترنت داخل المنظمة وذلك بهدف المشاركة بالمعلومات، الاتصالات بين العاملين، التعاون والتنسيق ودعم أنشطة الأعمال. وتحقق شبكة الإنترانت قيمة للأعمال من خلال تجهيز الاتصالات والتعاون بين العاملين (البريد الإلكتروني، البريد الصوتي، الفاكس) والنشر على شبكة الانترنت بتكلفة

---

[1] محمد الفاتح حمدي وآخرون (2011): **تكنولوجيا الاتصال والمعلومات الحديثة (الاستخدام والتأثير)**، مؤسسة كنوز الحكمة، الجزائر، الطبعة الأولى، ص.ص 48-49.

[2] إيمان فاضل السامرائي وهيثم محمد الزعبي (2004): **نظم المعلومات الإدارية**، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، ص 180.

[3] عبد الحميد بسيوني (2010): **نظم المعلومات الإدارية**، دار الكتب العلمية للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، الطبعة الأولى، ص 327.

[4] عبد الرسول جابر إبراهيم وصباح مهدي (2014): **دور الاقتصاد المعرفي في بناء منظومة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات**، مجلة المثنى للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد 03، العدد 07، العراق، ص.ص 147-158.

منخفضة وباستخدام وسائط المعلومات الرقمية المتعددة بالإضافة إلى كون شبكات الإنترانت قاعدة تقنية لتطوير وإدارة تطبيقات الأعمال المهمة والجوهرية ودعم أنشطة الأعمال من خلال الشبكة.[1]

3- **الإكستـــــرانت:** على عكس شبكة الانترانت التي تقوم بتزويد العاملين داخل المنظمة باحتياجاتهم من المعلومات فإن شبكة الإكسترانت تصمم لتلبية احتياجات المستفيدين في خارج المنظمة من موردين وعملاء ومجموعات المؤثرين وحملة الأسهم، وشبكة الإكسترانت هي شبكة الشركة الخاصة التي تصمم لتلبية حاجات الناس من المعلومات ومتطلبات المنظمات الأخرى الموجودة في بيئة الأعمال.

وتستخدم في شبكة الإكسترانت تقنيات الحماية، بحيث يتطلب الدخول إليها استخدام كلمة مرور وذلك لأن الشبكة غير موجهة للجمهور العام كما هو الحال في شبكة الانترنت، ومن الناحية العملية تحدد الشركة التي تمتلك شبكة الإكسترانت الأفراد الذين يسمح لهم بالدخول إلى الشبكة ونوع الدخول المسموح به. وتستند شبكة الإكسترانت إلى تقنيات الانترانت وتتوجه إلى المستفيدين في البيئة الخارجية، ولكن ضمن نطاق محدود بنوع العلاقة التي تريدها الشركة. لذا يمكن القول أن شبكة الإكسترانت هي شبيهة إلى حد ما بنظام التبادل الإلكتروني للبيانات، الذي يعالج المعلومات بأنماط مسبقة، أو بتعبير آخر يعالج المعلومات الهيكلية، أما شبكة الإكسترانت فهي تستطيع التعامل مع أنماط مختلفة من المعلومات المدعمة بالصور أو الأصوات أو الأشكال البيانية، فتعتبر شبكة الإكسترانت أكثر انفتاحا ومرونة وأكثر قدرة على التفاعل البيئي مع مختلف الأطراف مقارنة بنظم التبادل الالكتروني للبيانات.[2]

ومن هنا نستنتج الفرق بين الانترنت والانترانت الإكسترانت يكمن في أن الانترنت شبكة مفتوحة على جميع المستخدمين الداخليين والخارجيين في الوحدة الإدارية، أما شبكة الانترانت فهي شبكة داخلية آمنة أي بعبارة أخرى إنترنت مصغر لا يمكن للمستخدمين الخارجيين الدخول إليه لأن هذه الشبكة تخص فقط شبكات الحاسوب الداخلية للوحدة الإدارية، في حين شبكة الإكسترانت فهي تطوير نسبي لشبكة الانترانت حيث من خلالها تسمح للزبائن، الموردين وغيرهم من المستخدمين القانونيين لاستعمال معلومات الوحدة الإدارية للدخول إلى هذه الشبكة.[3]

---

[1] سعد غالب ياسين (2009): **نظم المعلومات الإدارية**، دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة العربية، ص 150.

[2] بشير عباس العلاق (2007): **تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتطبيقاتها في مجال التجارة النقالة**، دار المنظمة العربية للتنمية الإدارية، عمان، الأردن، ص 22.

[3] إبراهيم محمد علي الجزراوي ولقمان محمد سعيد (2009): **أدوات تكنولوجيا المعلومات ودورها في كفاءة وفاعلية المعلومات المحاسبية**، مجلة الإدارة والاقتصاد، العدد 75، جامعة بغداد، العراق، ص.ص 01-37.

المبحث الثالث: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير القدرات التنافسية

إن الكثير من الباحثين يرون أن كل من مفهوم تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و القدرات التنافسية مرتبطين يبعضهما ،وفيما يلي سنحاول إبراز كل من دور قواعد البيانات في تطوير القدرات التنافسية المؤسسة، دور البرمجيات في تطوير القدرات التنافسية المؤسسة، و كذا دور الشبكات في تطوير القدرات التنافسية المؤسسة.

المطلب الأول: دور قواعد البيانات في تطوير القدرات التنافسية المؤسسة.

تساهم قواعد البيانات في مساعدة المؤسسة في التعرف علي المشكلات، فهي تتوفر علي معلومات المؤسسة ككل، بحيث توفر لهم المعلومات التي يحتاجونها و التي تساعدهم في تطبيق قدرتها، فمن خلال المعلومات يمكن للمؤسسة أن تحدد المجال الذي تحتاجه، كما تتكامل شبكة المعلومات الداخلية الانترانت في إتاحة كل المعلومات من العمليات السابقة التي تم تنفيذها، إذ يمكن عن طريق الشبكة الولوج السريع إلي قاعدة البيانات المتوفرة داخل المؤسسة و الاطلاع علي كافة البرامج التي تقوم بها المؤسسة ، كما أن قاعد البيانات تمكن المؤسسة من إجراء التحليلات اللازمة لمعرفة نتائج قدرتها التنافسية ، وفي بعض الأحيان أيضا تقدم بعض البدائل و الحلول لمشاكلها، كما أنها تساهم أيضا في مساعدة المؤسسة في إضافة بعض المعلومات و البيانات جديدة إلي الملفات أو تغيير بعض بيانات موجودة تبعا للمعلومات تم استحداثها سابقا، وتسهل أيضا ترتيب وتنظيم البيانات الخاصة بها وعرض البيانات في شكل تقارير، وتساعد قواعد البيانات علي السرية الكاملة للبيانات المخزنة بحيث لا تتاح أية معلومات لأي شخص ليس له الحق في الاطلاع عليها،ومن خلال هذا يتبين لنا إن قواعد البيانات لها دور كبير في تطوير قدرتها التنافسية.

المطلب الثاني: دور البرمجيات في تطوير القدرات التنافسية المؤسسة.

تعتبر البرمجيات هي اللغة والوسيلة التي يتم من خلالها تعامل المؤسسات مع البيانات المخزنة، أو هي مجموعة الأوامر والتعليمات الخاصة بلغة الحاسوب والتي تختص مهمتها في معالجة البيانات، فنجد برمجيات النظام مثل نظام التشغيل الذي يدير ويدعم عمليات الحاسوب، وبرمجيات التطبيق التي توجه الحاسوب لاستخدام معين من قبل المؤسسة، حيث تساهم هذه البرمجيات في نسخ البيانات ونقلها من مكان إلي أخرى، وترتيب البيانات وفرزها بطريقة منظمة مما يسهل معالجتها، ولها القدرة في التحكم بمواقع التخزين، أما قدرات تنافسية المؤسسة تستخدم البرمجيات التطبيق لغرض تأدية نشاطات المؤسسة مثل إدارة بيانات خاصة بالمؤسسة ، القيام بتحليل إحصائي خاص بها ، فبرامج ترجمة اللغات تسهل قدرة المؤسسة بفهم لغة الحاسوب وذلك من خلال ترجمتها إلي لغة مفهومة، كل هذا يعتبر دور ايجابي للبرمجيات علي القدرات التنافسية لها ، حيث انه يمكن أن تتأثر القدرة المؤسسة بالبرمجيات بشكل سلبي وذلك في حالة أن تكون المؤسسة لا تعرف طريقة استخدام هذه البرمجيات، مما قد يؤدي إلي مقاومة العمل بهذه البرمجيات وعدم القبول بإدخالها إلي المؤسسة.

المطلب الثالث: دور الشبكات في تطوير القدرات التنافسية المؤسسة.

تسمح الشبكات باستغلال قدرات الاتصال عن بعد، وهذا ما يسمح بتبادل المعلومات بكل سهولة، إن الآثار المترتبة علي تعميم الاتصالات الالكترونية وتوسع انتشار الانترنت، حيث تعددت البرامج المعلوماتية المتعلقة بالإدارة المندمجة علي التنسيق من جهة وتدفق المعلومات من جهة أخرى، حيث بينت بعض الدراسات أن هناك تحسن كبير في المعلومات من خلال استخدام بعض الشبكات، حيث يوجد ثلاث أنواع من الشبكات والمتمثلة في شبكة الانترنت مما أسهم بقدرة كبيرة في تطوير طرق تقاسم المعلومات داخل المؤسسة، وتتيح أيضا شبكة الانترانت المسؤولين عن عملية قدراتها تنافسية وإمكانية معرفة خطط وبرامج عمل كافة الإدارات الأخرى، أما شبكة الاكسترنات فهي تساعد علي معرفة كيفية تسير المؤسسة من قبل قدرتها التنافسية، وهذا ما نستنتج أن هناك دور كبير لشبكات الاتصال في تطوير قدرتها التنافسية.

المبحث الرابع: الدراسات السابقة ودلالاتها.

بعد التطرق إلي مفهوم كل من القدرات التنافسية وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات من الجانب النظري وإيضاح كل منهما بأبعادهما المختلفة والعلاقة التي تربط كل متغير بالأخر ومن هنا سنحاول التطرق إلي بعض الدراسات التي تناولت المفهومين المتعلقين بهده الدراسة.

المطلب الأول: الدراسات المتعلقة بالقدرات التنافسية.

لقد حاول بعض الكتاب والباحثين التطرق إلي ماهية القدرات التنافسية كل حسب تخصصه، لذا سنحاول في هذا المطلب إلى تناول أهم الدراسات التي تطرقت إلي هذا المفهوم من عدة جوانب، وتوضيح أهم ما تناولته هذه الدراسات.

أولا: دراسة (خالد القطيني، 2013).

يسعي الباحث من خلال هذه "الدراسة الميدانية"[1] إلى إبراز دور المحاسبة الإدارية الإستراتيجية في تدعيم القدرة التنافسية في الشركة العامة الصناعات المعدنية(بردي)، حيث تكمن مشكلة البحث في سعي الشركات إلي إرضاء الزبائن بتقديم منتج منافس ومتميز عن باقي المنتجات الموجودة في السوق من حيث السعر والجودة بالاعتماد أساليب إدارية عديد مع زيادة شدة المنافسة بين الشركات المنتجة في ظل التطور التكنولوجي بمراحل الإنتاج و التصنيع كعامل للتنافس بين المؤسسات وبروز الدور الهام الذي تؤديه الأساليب الإدارية الحديثة حيث تكمن أهمية البحث في الجانب العلمي والجانب العملي المتمثل في الدراسة التطبيقية المتعلقة بالموضوع، حيث اعتمد الباحث في هذه الدراسة علي المنهج الوصفي في صياغة الجانب النظري، والمنهج التحليلي في الدراسة التطبيقية وذلك بتحديد فجوة التكلفة لكل منتج من منتجات المؤسسة وتوزيع التكاليف علي أنشطة الإنتاج، حيث توصل الباحث إلى ضرورة تطبيق أساليب الإدارة الإستراتيجية وان استخدام المحاسبة لأساليب الإدارة الإستراتيجية الحديثة يؤدي إلي زيادة القدرة التنافسية للمؤسسة وزيادة الحصة السوقية، وان هناك الفصل بين التكاليف التي تساهم في تكوين كل منتج وإمكانية تقسيم كل منتج إلي مجموعة من الأنشطة وكل نشاط إلي مجموعة من الوظائف.

ثانيا: دراسة (سجي فتحي محمد الطائي، 2010).

يسعى الباحث من خلال هذه الدراسة[2] لإبراز دور الإستراتيجية الرسملة المصرفية في تعزيز القدرة التنافسية للمصارف السعودية كعينة للبحث، وذلك بدراسة العلاقة بين هذه الإستراتيجية وأبعاد القدرات التنافسية والتي لخصها في الربحية، خفض التكاليف، الحصة السوقية للمصارف التي اختارها كعينة للبحث والتي تمثلت في مجموعة المصاريف السعودية، خلال مدة البحث، أما حدود البحث فكانت البيانات التي تم الاعتماد عليها، واعتمد أيضا علي الأسلوب التحليلي الإحصائي وتمت الاستعانة ببرامج (Excel) أو (Minitab) لإجراء التحليل ألعاملي وإيجاد المتغيرات الأكثر تأثيرا بإستراتيجية الرسملة وقد خلص البحث إلي وجود علاقة تأثير معنوية بين إستراتيجية الرسملة والقدرة التنافسية للمصارف السعودية.

ثالثا: دراسة (عبود زرقين وتواتية، 2014).

تهدف هذه الدراسة[3] إلي محاولة معرفة الدور الذي يمكن أن تلعبه العناقيد الصناعية في زيادة القدرة التنافسية للمؤسسات الصغيرة

---

[1] خالد القيطني (2013): **دور المحاسبة الإدارية الإستراتيجية في تدعيم القدرة التنافسية في الشركة العامة للصناعات المعدنية**، مجلة تنمية الرافدين، المجلد 34، العدد 108، جامعة الموصل، العراق، ص.ص 01-33.

[2] سجي فتحي محمد الطائي (2010): **الرسملة المصرفية ودورها في تعزيز القدرة التنافسية**، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد 06، العدد 19، تكريت، العراق، ص.ص 83-93.

[3] عبود زرقين وتواتية الطاهر (2014): **العناقيد الصناعية كإستراتيجية لتعزيز القدرة التنافسية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية**، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، العدد 41، بغداد، العراق، ص.ص 161-189.

والمتوسطة في اقتصاد الجزائر، تكمن أهمية الدراسة في تسليط الضوء علي مكانة العناقيد الصناعية، والتي تتسم بتجميع تلك الصناعات في مكان واحد مع وجود الصناعات الداعمة والمغذية لإنتاج منتج واحد ومن ثم اقتحام السوق العالمية والصمود أمام المنافسة في السوق المحلي ومن اجل الإجابة علي الإشكالية المطروحة تم الاستعانة بالمنهج الوصفي التحليلي بغرض تحليل الجداول والإحصاءات وربطها بالأهداف

الاقتصادية العامة بالإضافة إلي المنهج الاستقرائي لدراسة المتغيرات والأبعاد كما تم الاعتماد علي أسلوب الدراسة الأكاديمي الذي يعتمد علي الكتب والدوريات والدراسات المقدمة في هذا الموضوع علي بعض الإحصائيات عن المؤسسة الصغيرة والمتوسطة في الجزائر وذلك بالاتصال بمختلف الهيئات الرسمية والإدارية في الجزائر من احل جلب الإحصائيات كما اشتملت الدراسة عن الحدود المكانية التي تناولت دراسة التجربة الجزائرية في مجال تأهيل وترقية قطاع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، وقد توصل الباحثان إلي إن القدرة التنافسية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة لابد أن تتدعم بمفهوم العناقيد الصناعية، وذلك من اجل رفع القدرات الإنتاجية، والتي تمثل جوهر العمليات التنافسية.

المطلب الثاني: الدراسات المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

هناك الكثير من الدراسات التي تناولت موضوع التكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وبوجهات نظر مختلفة سواء لتفسير العلاقة ومن هنا سنحاول في هذا المطلب تبيان ما توصلت إليه البعض من هذه الدراسات.

أولا: دراسة (نوفل عبد الرضا علوان ومحمد زكي عبد الرزاق، 2016).

تهدف هذه الدراسة[1] إلى التعرف على مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأهميتها في مجال العمل السياحي والفندقي، والتعرف علي أسباب ظهور السياحة الالكترونية و مفهومها وأهميتها في مجال العمل السياحي والفندقي، وتهدف أيضا إلي تقديم مجموعة مقترحات يمكن أن تساهم في رفع المستويات استخدام الأعمال الالكترونية في شركات السياحة والسفر وبما يضمن تحقيق تطوير نحو الأفضل للخدمات التي تقدمها هذه الشركات، بينما تكون مجتمع البحث من جميع شركات السياحة والسفر، بحيث تم الاعتماد علي عينة عشوائية بسيطة من خلال توزيع مجموعه من الاستبيان، وقد استخدم الباحثان مجموعة من الأساليب الإحصائية لانجاز الإطار التطبيقي لهذه الدراسة، واستعمل الباحثان الأساليب من بينها الوسط الحسابي، معامل التحديد، معامل الارتباط، وفي أخير توصل الباحثان إلي مجموعة من النتائج والتوصيات، حيث قاما الباحثان بتشجيع الأفكار والدراسات التي يقدمها في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والعمل علي التواصل المستمر معهم وإشراكهم في المشاريع المستقبلية، مع تنظيم استخدامات الانترنت في التجارة والتسويق.

ثانيا: دراسة (العربي عطية، 2012).

تهدف هذه الدراسة[2] إلى دراسة اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية المحلية وذلك من خلال البحث في نوعية وكفاءة الأداء وسرعة الإنجاز وتبسيط العمل، بينما تكون مجتمع الدراسة من العاملين بمختلف الفئات الوظيفية، حيث تم اختيار عينة بحثية عشوائية، حيث قام الباحث باستعمال عدة أساليب إحصائية، مثل معامل (Alpha Cronbachs)، ومقاييس الإحصاء الوصفي مثل(التكرار، المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري)، وقد توصل الباحث من خلال هذه

---

[1] نوفل عبد الرضا علون ومحمد زكي عبد الرزاق (2016): **استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في شركات السياحة والسفر وأثرها علي عملية تطوير الخدمات المقدمة**، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، العدد 47، بغداد، العراق، ص.ص 171-191.

[2] العربي عطية (2012): **اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات علي الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية المحلية: دراسة ميدانية في جامعة ورقلة**، مجلة الباحث، جامعة ورقلة، الجزائر، ص.ص 320-333.

الدراسة إلي نتائج وتوصيات منها، وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا والأداء الوظيفي للعاملين، وهذا ما تقوم بيه جامعة ورقلة التي تسير بخطوات إيجابية في الاستثمار والتطوير.

ثالثا: دراسة (وصفي عبد الكريم الكساسبة، 2007).

تهدف هذه الدراسة[1] إلي توضيح الدور الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات والمتمثلة في البنية التحتية للمؤسسة من تجهيزات وبرمجيات وشبكات وقواعد بيانات وأفراد في زيادة فعالية الأداء المؤسسي من خلال تحقيق الأهداف والعمليات الداخلية والحصول علي الموردين، حيث استخدم الباحث بعدين مستقلين هما حجم الاستثمارات في تكنولوجيا المعلومات والبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات، مقابل المتغير التابع والمتمثل في فاعلية الأداء المؤسسي مقاسا بمدي تحقيق الأهداف وتحسين العمليات الداخلية، والحصول علي الموارد المالية والبشرية.

حيث خلصت هذه الدراسة إلى وجود تأثير كبير بين حجم الاستثمارات على تحقيق أهداف المؤسسة، والدور الكبير بين البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات في زيادة فاعلية العمليات الداخلية للمناطق الحرة، خاصة في جانب تطوير الشبكات والأجهزة، كما كان لها دور كبير في سرعة انجاز العمليات.

المطلب الثالث: دلالات الدراسات السابقة.

بعد أن تم إدراج بعض الدراسات السابقة المرتبطة بموضوع الدراسة سوف نحاول في هذا المطلب إيضاح دلالات هذه الدراسة، فبالنسبة للدراسات المرتبطة بالقدرات التنافسية للمؤسسة فقد أفادتنا في الجانب النظري للدراسة من خلال التعرف علي ماهية القدرات التنافسية للمؤسسة سواء كانت هذه المنظمات حكومية أو خاصة والتي تمتهن عدة نشاطات سواء كانت إنتاجية أو خدمية، وكذلك التعرف علي أهم الأبعاد المكونة للقدرات التنافسية، وطبيعة هذه القدرات، وكذا التطرق إلي الأنواع القدرات التنافسية تنافسية السعر، تنافسية غير سعريه، تنافسية التقنية، ومؤشرات قياسها الربحية، الإنتاجية الكلية، تكلفة الصنع، الحصة السوقية،حيث تسعي المنظمات في الفترة المعاصرة إلي محاولة الرفع والتحسين المستمر لهذه القدرة عن طريق إتباع عدة أساليب إدارية علمية واستراتيجيات محاسبة مع الإشارة إلي الموارد الداخلية للمؤسسة التي يمكن أن تلعب الدور الأساسي والجوهري في تعظيم هذه القدرات.

أما فيما يخص المتغير الثاني والمتمثل في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات فقد أفادتنا الدراسات المتعلقة به في فهم التكنولوجيا، حيث تطرقنا إلي مفاهيم التكنولوجيا، وبعض خصائصها وأهدافها، والفوائد والمزايا المترتبة علي تطبيقها، حيث تتمثل أبعادها في قواعد البيانات، البرمجيات، الشبكات،كما اعتبرته موضوعا فرض نفسه علي ساحة الاهتمامات داخل المؤسسات وهذا بسبب اشتداد المنافسة في ظل التغيرات السريعة.

لقد تم في هذا الفصل استعراض المفاهيم النظرية لمتغيري الدراسة، حيث تطرقنا في هذا الفصل إلى مختلف التعريفات التي حاول من خلالها الباحثين توضيح مفهوم التكنولوجيا المعلومات والاتصالات وخصائص والأهداف مرورا بمختلف الفوائد والمزايا المترتبة علي تطبيقه، ومن ثم الأبعاد التي تتميز بها التكنولوجيا، وقد تطرقنا أيضا إلي تطوير القدرات التنافسية من حيث التعريفات وأنواعه بالنسبة للمؤسسة، طبيعة مؤشرات قياسها، أبعادها، عوامل القدرات التنافسية، وقد تعرفنا أيضا في هذا الفصل علي دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات علي تطوير القدرات التنافسية، وكذلك الدراسات السابقة التي درست المتغيرين.

---

[1] وصفي عبد الكريم الكساسبة (2007): **دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين فاعلية الأداء المؤسسي: دراسة حالة المناطق الحرة الأردنية**، أطروحة دكتوراه (غير منشورة)، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، الأردن، ص.ص 250-263.

الفصل الثالث: الإطار المنهجي للدراسة.

نهدف من خلال هذا الفصل إلي توضيح فرضيات البحث التي سيتم إثبات صحتها أو عدم صحتها في هذه الدراسة بالإضافة إلي نموذج دراسة الذي سنبين من خلاله المتغيرات المستقلة و التابعة في هذا البحث ، ثم سنحدد المنهج الذي تم إتباعه لإجراء هذه الدراسة ، و الحدود الزمنية و المكانية و البشرية و الموضوعية لها، ثم سيتم تحديد مجتمع الدراسة و الأدوات التي تم الاعتماد عليها في جمع البيانات ، وأخيرا سنتطرق إلي أساليب العرض الإحصائي و طرق الاختبار الإحصائي المستخدمة في إيجاد العلاقة بين متغيرات الدراسة.

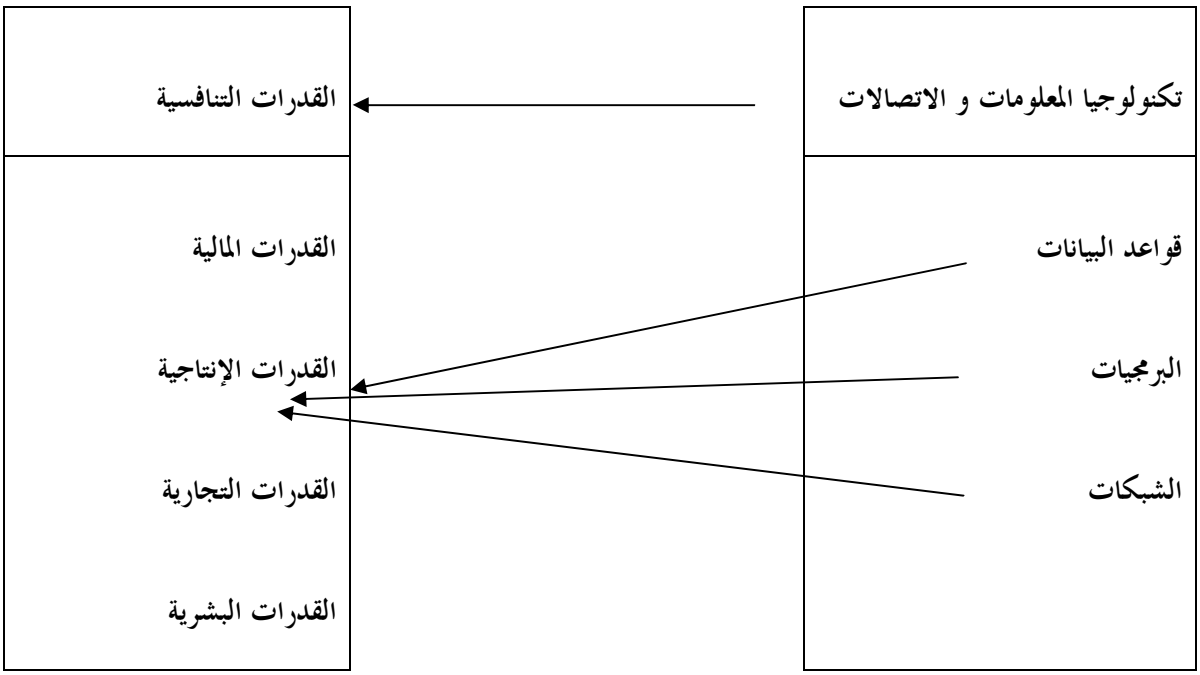
المبحث الأول: نموذج الدراسة و فرضيات البحث.

يخص هذا المبحث تحديد متغيرات الدراسة و النموذج الذي تم إتباعه في هذه الدراسة و هذا ما سنحاول توضيحه في المطلب الأول ، إما فيما يخص المطلب الثاني فسيتم تحديد الفرضيات التي سنحاول إثبات صحتها أو عدم صحتها والتي ستساعد في الوصول إلي النتائج المرجوة من هذه الدراسة.

المطلب الأول: نموذج الدراسة.

انطلاقا مما سبق و في ضوء إشكالية البحث و تساؤلات و أهدافها و بعد مراجعة أدبيات الدراسة و البحوث ذات صلة ، تم تطوير نموذج الدراسة و الذي تالف من متغيرين كما هو مبين في الشكل أدناه ، حيث اشتملت الدراسة علي متغيرين هما المتغير المستقل تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات، والذي تم قياسه من خلال أبعاده (قواعد البيانات، البرمجيات، الشبكات)، أما المتغير التابع هو القدرات التنافسية للمؤسسة وتتمثل أبعاده أيضا (القدرات البشرية، القدرات الإنتاجية، القدرات المالية، القدرات التجارية.

الشكل 02: النموذج النظري للدراسة



المصدر: من إعداد الطالبة.

المطلب الثاني: فرضيات البحث.

انطلاقا من إشكالية البحث المطروحة " هل لتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات دور في تطوير القدرات التنافسية " ومن اجل التحقق من هذا الدور أو عدمه ، وبهدف بلوغ أهداف الدراسة ، تم صياغة الفرضية الرئيسية و التي انبثقت عنها ثلاث فرضيات فرعية أخري.

أولا: الفرضية الرئيسية.

تنص الفرضية الرئيسية علي لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في تطوير القدرات التنافسية عند مستوي معنوية **(α=0,05)**

ثانيا: الفرضيات الفرعية.

الفرضية الفرعية الأولي: لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية لقواعد البيانات في تطوير القدرات التنافسية عند مستوي معنوية **(α=0,05).**

الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية للبرمجيات في تطوير القدرات التنافسية عند مستوي معنوية **(α=0,05).**

الفرضية الفرعية الثالثة: : لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية للشبكات في تطوير القدرات التنافسية عند مستوي معنوية **(α=0,05).**

وقد تم الاعتماد علي هذه الفرضيات بهدف تحديد ما إذا كان لتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات بأبعادها الثلاثة و المتمثلة في قواعد البيانات، البرمجيات، الشبكات تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوي معنوية **(α=0,05)** ، واستنادا علي نموذج الدراسة المعتمد و الذي يشير إلي الأبعاد الثلاثة العبرة عن تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و علاقته بالمتغير التابع ، و بالتالي فان اختيار الفرضية الرئيسية يفسر من خلال اختيار الفرضيات الفرعية المذكورة ، و ذلك لتبيان دور كل من قواعد البيانات و البرمجيات و الشبكات في تطوير القدرات التنافسية للمؤسسة ، ومن ثم الإجابة علي الفرضية الرئيسية بوجود هذا الدور أو نفيه.

المبحث الثاني: منهج البحث و حدود الدراسة.

يهدف هذا المبحث إلي توضيح الطريقة أو الأسلوب المتبع في كل من الجانب النظري و التطبيقي للإجابة علي مشكلة البحث و هذا ما سنوضحه في هذا المطلب الأول، أما فيما يخص المطلب الثاني سنوضح فيه حدود الدراسة و المتمثلة في المجال المكاني و الزمني ، و المجال البشري، و المجال الموضوعي .

المطلب الأول: منهج الدراسة.

تستند هذه الدراسة علي المنهج الوصفي التحليلي الذي يعبر عن الظاهرة المدروسة تعبيرا كميا و كيفيا، حيث يمكننا من وصف و تشخيص موضوع البحث، كما يساعدنا علي تجميع الحقائق و تبويبها و تحليلها، وتم الاعتماد أيضا علي منهج دراسة الحالة الذي يسمح بإسقاط البحث العلمي علي الواقع الميداني قصد التعرف علي دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في تطوير القدرات التنافسية للمؤسسة.

المطلب الثاني: حدود الدراسة.

يقصد بحدود البحث الإطار الزمني و البشري و المكاني و الموضوعي، الذي تم العمل في إطار البحث ، حيث تكمن أهمية حدود الدراسة في أنها تضع صورة شاملة للظروف التي جرت فيها الدراسة، و قد تحددت الدراسة بالمجالات التالية.

أولا : المجال الزمني: يقصد به المجال الذي تجمع فيه البيانات مع تحديد الوقت.

ثانيا: المجال المكاني: الدراسة تم إجراؤها في مؤسسة صناعة الكوابل الكهربائية "جنرال كابل".

ثالثا: المجال البشري: يقصد به تحديد مجتمع الدراسة و قد يتكون هذا المجتمع من جملة من الأفراد ، حيث اقتصر هذا المجال علي إطارات مؤسسة صناعة الكوابل الكهربائية.

رابعا: المجال الموضوعي: اقتصر هذا المجال علي تناول أبعاد تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و الدور الذي تلعبه في تطوير القدرات التنافسية في مؤسسة صناعة الكوابل الكهربائية.

المبحث الثالث: مجتمع الدراسة و أدوات الدراسة.

يناقش هذا المبحث منهجية البحث المتبع في الدراسة و تحديد مجتمع البحث و كيفية اختيار عينة البحث، و يستغرق أداة الدراسة و الإجراءات المستخدمة في التحقيق من صدقها و ثباتها ، وأخيرا يوضح كيفية تطبيق البحث الميداني و الأساليب الإحصائية التي استخدمت في معالجة البيانات.

المطلب الأول: مجتمع البحث و عينة الدراسة.

نظرا لأهمية موضوع البحث لكونه من المفاهيم الحديثة في التسيير ومن اجل الحصول علي نتائج أكثر صدق وواقعية ثم تحديد فئة معينة من مجتمع الدراسة، والتي نري فيها متطلبات البحث.

يتكون مجتمع الدراسة في مجموعة من العناصر أو الأفراد الذين ينصبون في اهتمام الدراسة المتعلقة بدور تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في تطوير القدرات التنافسية ، بمعني جمع العناصر المتعلقة بمشكلة الدراسة ، وقد تم تحديد إطار مجتمع الدراسة بمؤسسة صناعة الكوابل الكهربائية (بسكرة) ، ونظرا لصعوبة الوصول إلي جميع مفردات الدراسة ، ولأهمية هذه الدراسة فقد تم تحديد عينة من الإطارات ذو المعرفة و الخبرة ، وعلي ضوء ذلك فقد تم توزيع (45) استمارة علي الإطارات المؤسسة ، والذين يمثلون مجتمع الدراسة ، وقد تم استرجاع (34) .

المطلب الثاني: أدوات جمع البيانات.

لقد تم الاعتماد علي الكتب و المراجع العربية و المقالات و الرسائل الصادرة عن الندوات و الوثائق التي لها علاقة بموضوع البحث و الدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة ،وفي معالجة الجانب النظري، ومن اجل الحصول علي المعلومات الأساسية الخاصة بالدراسة، اعتمدنا علي أداة الاستبيان ، وهذه الأخيرة عبارة عن أداة لجمع البيانات المتعلقة بالموضوع بحيث محددة عن طريق استمارة يجري تعبئتها من قبل المستجيب ، ويستخدم لجمع المعلومات بشان معتقدات ورغبات المستجيب، ويجري أيضا لجمع حقائق هم علي علم بها ،ولهذا يستخدم بشكل رئيسي في مجال الدراسات ،وإذا كان الأفراد الذين يرغب الباحث في الحصول علي بيانات من أماكن متباعدة فان أداة الاستبيان تمكنه من الوصول إليهم جميع وبوقت محدود وبتكاليف معقولة.

وبعد جمع البيانات و المعلومات يتم بعد ذلك تفريغها و تبويبها و تحليلها و استخلاص النتائج والوصول إلي أهداف البحث، وقد تم تقسيم الاستبيان إلي ثلاثة أقسام، حيث يشكل القسم الأول البيانات العامة و الخاصة بأفراد المجتمع الإحصائي ، وقد تناول القسم الثاني القدرات التنافسية حيث اشتمل علي (16) عبارة لقياس القدرات المالية ، القدرات التجارية، القدرات البشرية، القدرات الإنتاجية، حيث خصصت (04) عبارات لقياس القدرات المالية من السؤال (01)إلي السؤال(04)، وخصصت أيضا (04)عبارات لقياس القدرات التجارية من السؤال(05) إلي السؤال(08) ،وخصصت(04) عبارات للقدرات البشرية من السؤال(09) إلي السؤال(12)، وخصصت (04) عبارات للقدرات الإنتاجية من السؤال(13) إلي السؤال (16) .

وأخيرا القسم الثالث اختص بتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات بأبعاده الثلاثة ،وذلك من اجل تحديد دور تكنولوجيا المعلومات ولاتصالات في تطوير القدرات التنافسية للمؤسسة من جانب قواعد البيانات و البرمجيات و الشبكات حيث اشتمل علي (13) عبارة موزعة علي مستويات الثلاثة لتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات حيث خصصت (04) عبارات لقواعد البيانات من السؤال(17) إلي السؤال(20) ، وخصصت (04) عبارات للبرمجيات من السؤال (21) إلي السؤال (24)، وخصصت أيضا (05) عبارات للشبكات من السؤال (25)إلي غاية السؤال (29).

كما اعتمدنا علي سلم ليكارت ذو البدائل الخمسة ، والذي يعتبر من مقاييس الاتجاه التي تعمل علي تحديد ما يعتقده أو يدركه الفرد عن نفسه كما يقيس الاتجاهات نحو الذات أو نحو الآخرين أو أنشطة معينة ،وقد تم توزيع الأوزان علي البدائل الخمسة كما هو موضح.

1- موافق تماما (05 درجات).

2 موافق (04 درجات).

3- غير متأكد (03 درجات).

4- غير موافق (02 درجات).

5- غير موافق تماما (01 درجة).

المبحث الرابع: أساليب و طرق المعالجة الإحصائية.

هناك العديد من الأساليب و الطرق الإحصائية التي يستخدمها الباحثون في دراساتهم ، ومن اجل تحقيق أهداف الدراسة و الإجابة علي تساؤلات و اختيار الفرضيات تم استخدام برنامج الحزم الإحصائي للعلوم الاجتماعية(spss)، في معالجة البيانات إحصائيا ، قصد الإجابة علي تساؤلات الدراسة واختيار صحة فرضياتها ، و قد تم استخدام أساليب الإحصائية المناسبة و التي تتألف من .

المطلب الأول: أساليب العرض الإحصائي.

تم استخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية ، الإصدار (20) في معالجة البيانات إحصائيا، قصد الإجابة علي تساؤلات الدراسة و اختبار صحة فرضياتها حيث تضمنت المعالجة الأساليب الإحصائية التالية.

أولا: معامل الثبات: حيث تم اعتماد معامل ألفا كرونباخ لقياس قوة العلاقة بين الفقرات واتساقها ، حيث أن معامل الثبات يأخذ قيم محصورة بين (0) و (1) ، فإذا كانت قيمة معامل الثبات مرتفعة فان هذا يعتبر مؤشرا جيدا علي ثبات الاستبيان ، وبالتالي صلاحية و ملائمة هذا الاستبيان لأغراض الدارسة وكما هو معروف في مجال العلوم الإنسانية و الاجتماعية فان معامل ألفا كرونباخ يكون مقبولا ابتداء(0.6).

ثانيا معامل الصدق: هو الجذر التربيعي لمعامل الثبات "ألفا كرونباخ" و يشير إلي الاتساق الداخلي لبنود الاستبيان.

المطلب الثاني: طرق الاختبار الإحصائي.

أولا: المتوسطات الحسابية: لمعرفة متوسط الحسابي كل عبارة من عبارات الاستبيان بالنسبة للبعد التابعة له.

ثانيا :الانحراف المعياري:لقد استخدم في الدراسة لتحديد درجة التشتت لإجابات أفراد مجتمع الدراسة عن المتوسط الحسابي.

ثالثا: اختبار تباين خط الانحدار (f): وهذا لاختبار صحة أو عدم صحة فرضيات الدراسة.

رابعا: اختبار جدول المعاملات: يساعد علي توضيح العديد من النتائج تولها قيم الميل و خط الانحدار بالإضافة الي انه يجيب علي الفرضيات المتعلقة بميل و مقطع خط الانحدار.

خلاصة الفصل:

تناولنا في الفصل منهجية البحث التي تم اعتمادها ، و المتمثلة في تحديد مجتمع الدراسة وكذا الطرق المختلفة لمعالجة البيانات المحصل عليها بالجمع بين المنهج الوصفي و التحليل ، ومختلف الأساليب الإحصائية المستعملة من اجل الحصول علي نتائج تتميز بالدقة و الوضوح و المصداقية بغرض خدمة أهداف الدراسة.

الفصـــل الرابع: عـــرض وتحليل نتائج الدراســـة

بعد تطرقنا في الفصول السابقة إلي الجانب النظري لمتغيرات الدراسة و محاولة إبراز العلاقة و إيضاح دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير القدرات التنافسية للمؤسسة ، سنحاول في هذا الفصل التطبيقي تبيان مدي صحة وواقعية هذا الدور، ولقد اعتمدنا لإجراء هذه الدراسة الميدانية علي المنهج الوصفي التحليلي من خلال بعض الأدوات الكمية و الكيفية ، حيث تم تصميم استبانه لغرض جمع البيانات و إجراء مختلف الاختبارات الإحصائية و تحليل و تفسير نتائجها بما يخدم أهداف البحث. ولقد وقع اختيارنا لانجاز هذه الدراسة الميدانية علي مؤسسة صناعه الكوابل الكهربائية "جنرال كابل" بسكرة ، حيث تم تقسيم هذا الفصل إلي ثلاث مباحث ، حيث المبحث الأول سنتناول فيه عرض لأهم النتائج ،والمبحث الثاني سيتم تحليل النتائج، بينما المبحث الثالث و الأخير سنتناول فيه جملة من الاستنتاجات المترتبة عن نتائج البحث و طرح بعض الاقتراحات.

المبحث الأول: عـــــــرض نتائج الدراســـة.

سنستعرض في هذا المبحث نتائج اختبار الثبات لأسئلة الاستبيان وذلك بحساب معامل ألفا كرونباخ لمعرفة مدي الاتساق الداخلي بين أبعاد القياس، كما سيتم عرض الخصائص الشخصية و الوظيفية لأفراد مجتمع الدراسة و تحليل الاتجاهات العامة لآراء المبحوثين.

المطلب الأول:عـــرض البيـــانات العامة.

سيتم في هذا المطلب عرض وتحليل البيانات العامة المتعلقة بالخصائص الشخصية و الوظيفية لأفراد مجتمع الدراسة و المتمثلة في كل من نوع الجنس، الشهادة، مجال الوظيفة، العمر، عدد سنوات الخبرة، عدد الدورات التكوينية ، وعدد الترقيات

أولا: ثبات وصدق أداة الدراسة.

قبل الشروع في التحليل الإحصائي للبيانات من المهم القيام باختيار مدي صدق و ثبات أداة القياس، وقد تم الاعتماد في هذه الدراسة علي طريقة ألفا كرونباخ في تحديد كل من صدق و ثبات أداة القياس.

1- ثبات أداة الدراسة.

ويقصد به مدي الحصول علي النتائج نفسها لو كرر البحث في ظروف مشابهة باستخدام الأداة نفسها ، وفي هذا البحث تم قياس ثبات التجانس لأدائها باستخدام معامل الارتباط ألفا كرونباخ ، والذي يحدد مستوي قبول أداة القياس .

2- صدق أداة الدراسة :فهو يعبر عن جذر معامل الثبات، وكانت النتائج معاملات الصدق والثبات لفقرات و عبارات الاستبانة كمايلي:

الجدول(01): معاملات ثبات وصدق أداة الدراسة (N=34).

المتغيرات والأبعاد	عدد العبارات	معامل (Alpha de Gronbach)	معامل الصدق
القدرات المالية	04	0.65	**0.81**
القدرات التجارية	04	0.83	**0.91**
القدرات البشرية	04	0.90	**0.95**
القدرات الإنتاجية	04	0.84	**0.92**
القـــــــدرات التنافسية	**16**	**0.95**	**0.95**
قواعد البيانات	04	0.67	**0.82**
البرمجيات	04	0.90	**0.95**
الشبكات	05	0.90	**0.95**
تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	**13**	**0.93**	**0.96**
الإجمالي	**29**	**0.97**	**0.98**

المصدر: من إعـــداد الطالبة بالاعتماد على (SPSS).

من خلال الجدول أعلاه يتبين أن معامل ثبات الاتساق الداخلي لي ألفا كرونباخ بلغت قيمته لجميع العبارات الاستبيان (0.97) و التي تعتبر قيمة مرتفعة و قوية، وكذلك كانت هذه القيمة لمحاور الدراسة وأبعادها ، حيث بلغت قيمة معامل الثبات (0.95) بالنسبة لعبارات المتغير التابع محور القدرات التنافسية، في مقابل ما قيمته (0.93) لعبارات المتغير المستقل محور تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات ، وهو ما يدل علي أن الاستبانة ثابتة أي أنها تعطي نفس النتائج إذا ما تم استخدامها أو إعادتها مرة أخري تحت ظروف مماثلة.

ونجد معامل الصدق الإجمالي، و الذي يعبر عنه بالجذر التربيعي لمعامل الثبات وتتمثل قيمته في(0.98) وهو ما يدل علي صدق أداة الدراسة ، وهذا ما دعمته معاملات الصدق المرتفعة بالنسبة لعبارات محور المتغير التابع (القدرات التنافسية)، حيث بلغت قيمتها(0.95) في مقابل قيمة(0.96) كمعامل صدق لعبارات محور المتغير المستقل (تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات)، ومنه فان معامل الثبات و الصدق المتحصل عنها، أن أداة بصورة عامة تتمتع بمعامل صدق و ثبات عالي يدل من قدرة أداة الدراسة علي تحقيق أغراض البحث.

ثانيا: عرض البيانات العامة الشخصية: سنتناول في هذا الفرع خصائص أفراد مجتمع الدراسة حسب السمات الشخصية، وكذلك باستخدام جدول التكرارات و النسب المئوية كما هو مبين أدناه

الجدول (02): توزيع أفراد مجتمع الدراسة بحسب الخصائص الشخصية (N=34).

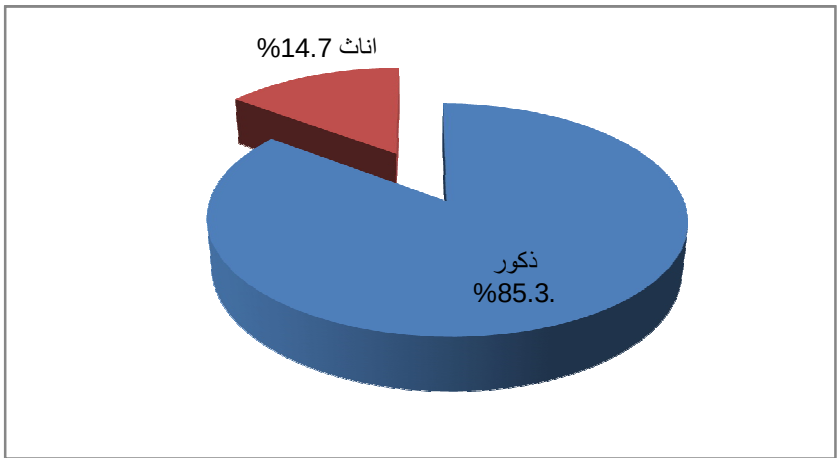
المتغيرات الشخصية		التكرار	النسبة المئوية
النوع	ذكر	29	85.3
	أنثى	05	14.7
المجموع		34	%100
الفئات العمرية	(27-23)	04	11.8
	(32-28)	10	29.4
	(37-33)	09	26.5
	(42-38)	07	20.6
	(47-43)	04	11.8
المجموع		34	%100
الشهادات العلمية	مهندس	09	26.5
	ماستر	08	23.5
	ليسانس	16	47.1
	تقني سامي	01	02.9
المجموع		34	%100
التحكم في الإعلام الآلي	جيـــــــد	24	70.6
	متوسط	09	26.5
	ضعيف	01	02.9
المجموع		34	%100
التحكم في اللغة	أحادي اللغة	02	05.9
	ثنائي اللغة	15	44.1
	ثلاثي اللغة	17	50

المجموع	34	%100

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على (SPSS).

1- نوع الجنس: يتضح من خلال الجدول رقم (02) أن اغلب أفراد العينة البحث هم من فئة الذكور حيث بلغ عددهم (29) فرد بنسبة(85.3)، ي حين بلغ عدد الإناث (05) بنسبة(14.7)، والشكل (02) يوضح ذلك.

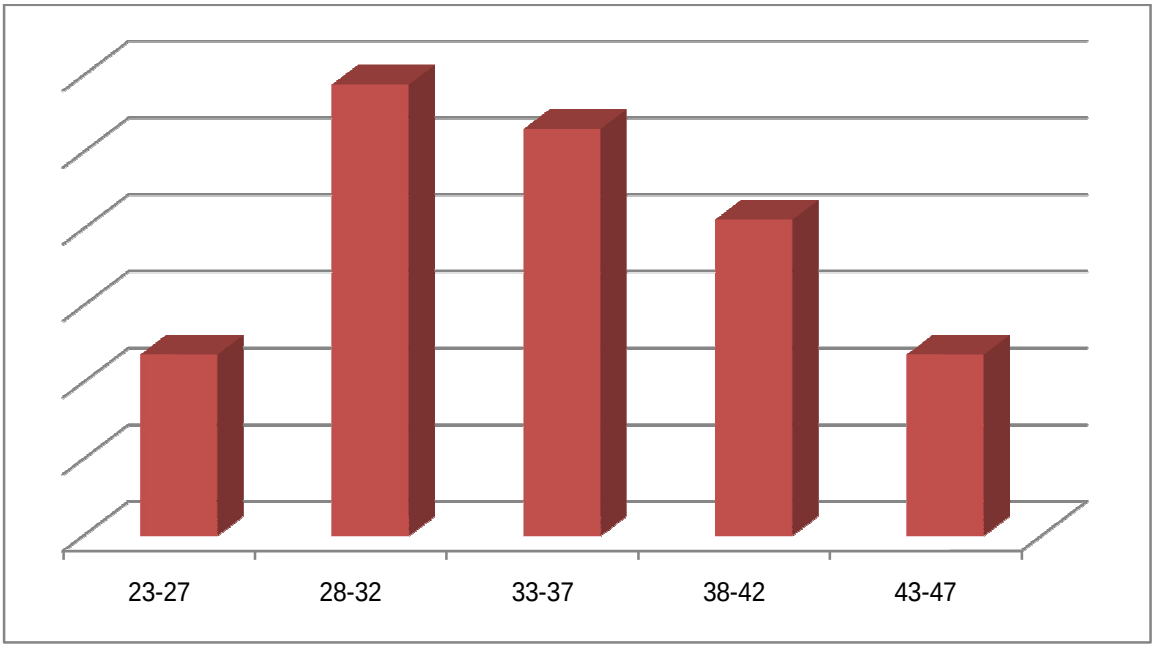
الشكل رقم (02): توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب النوع.



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد علي نتائج SPSS.

2- العمر: نلاحظ من الجدول رقم (02) أن عدد أفراد عينة الدراسة التي تتراوح أعمارهم بين (28-32) سنة سجل اعلي مستوي حيث بلغ (10) فردا أي بنسبة (29.4)، يليها عدد الأفراد الذين تتراوح أعمارهم بين (33-37) سنة ب(09) أفراد أي بنسبة (26.5)، وهذا يعني أن اغلب العاملين بالمؤسسة تنتمي إلي الفئة العمرية المتوسطة السن و الجامعة اغلبها بين فئة الشباب و الخبرة، بينما بلغ عدد الأفراد المتراوح أعمارهم بين (38-42) سنة حوالي (07) أفراد وبنسبة (20.6)، وأخير نجد انه يوجد(04) أفراد فقط ينتمون إلي الفئة العمرية (43-47) سنة ، وهنا يمكن القول ان المؤسسة تمتلك طاقة بشرية شبابية هائلة و التي تعتبر عامل إيجابي يزيد حيوية ونشاط المؤسسة.

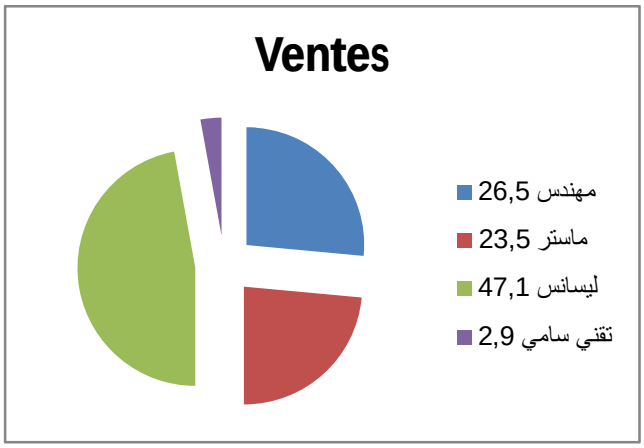
الشكل رقم (03): المدرج التكراري لمتغير العمر لأفراد مجتمع الدراسة.



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد علي نتائج SPSS.

3- الشهادات العلمية: نلاحظ من خلال الجدول رقم (02) أن اغلب أفراد عينة مجتمع الدراسة متحصلون علي شهادات جامعية تعكس تنوع المستوي التعليمي حيث نجد أن نسبة حاملي شهادة ليسانس هي اعلي نسبة حيث بلغت (47.1) تليها نسبة حاملي شهادات مهندس بنسبة (26.5) أما شهادة ماستر فبلغت نسبة (23.5) هذه النسبة تؤكد حرص المؤسسة علي الاعتماد كثيرا علي خريجي الجامعات من اجل استغلالهم كإطارات للاستفادة من مهاراتهم و قدراتهم ،أما حاملوا شهادات تقني سامي فجاءت في المرتبة الأخيرة بنسبة تقدر (2.9) وهي نسبة ضعيفة جدا ولكن نري أنها مهمة تعكس محاولة المؤسسة تحقيق التوازن في أداء الوظائف.

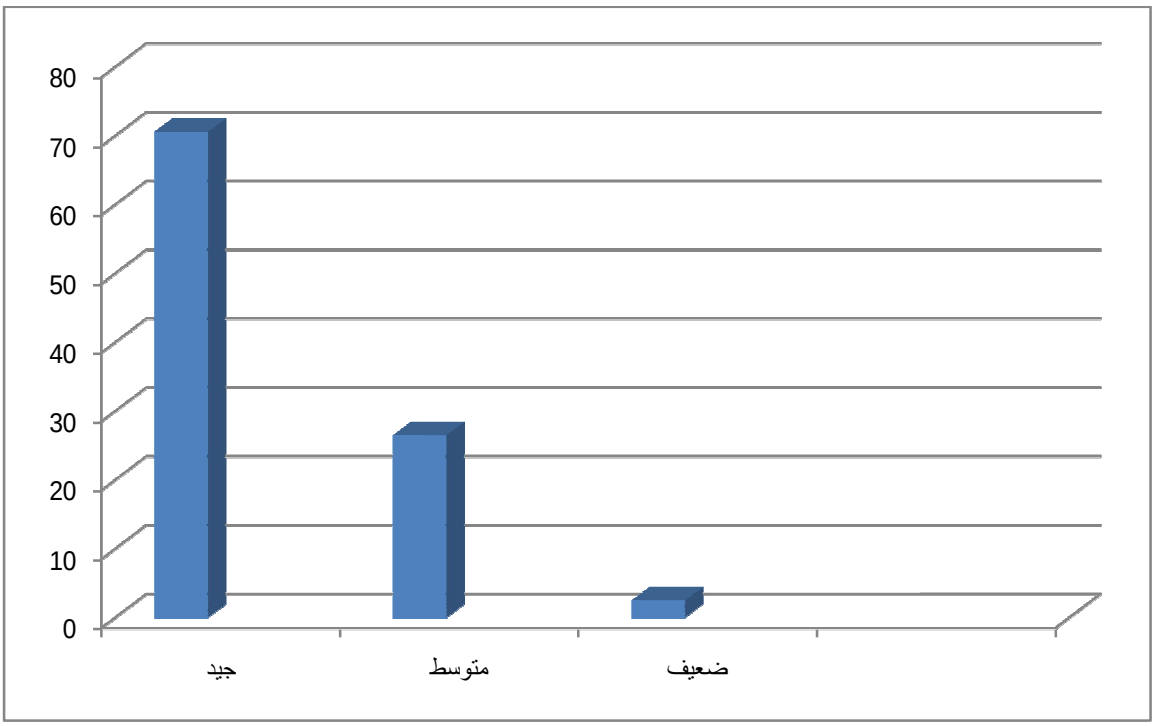
الشكل رقم(04): التمثيل الدائري لمتغير الشهادات العلمية لإفراد مجتمع الدراسة.



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد علي نتائج SPSS.

4- التحكم في الإعلام الآلي: نلاحظ من خلال الجدول رقم (02) أن جميع أفراد عينة الدراسة و الذين يتراوح مستواهم جيد و متوسط فنجد أن عدد الأفراد الذين يتمتعون بمستوي جيد في عمليات التحكم في الإعلام الآلي قد بلغ (24) فردا وبنسبة (70.6%)،أما بالنسبة الذين لديهم مستوي متوسط فقد بلغ عددهم (9)أفراد وبنسبة(26.5%)، وكذلك بالنسبة للذين لديهم مستوي ضعيف جدا بلغ فردا واحدا وبنسبة (2.5%) ،وهذا ما يفسر استقطاب المؤسسة لأفراد أكثر كفاءة لمسايرة التطورات التكنولوجية الحديثة.

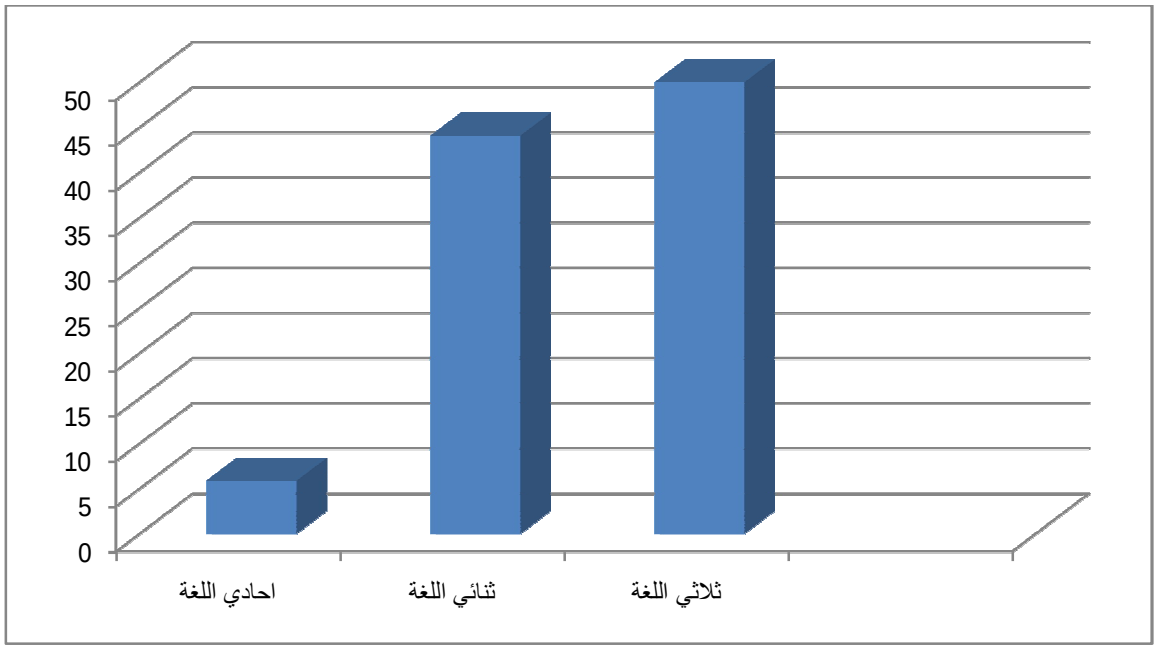
الشكل رقم(05): المدرج التكراري لمتغير التحكم في الإعلام الآلي.



المصدر :من خلال إعداد الطالبة بالاعتماد علي نتائج SPSS

5- التحكم في اللغات: من خلال الجدول رقم(02) نلاحظ أن اغلب أفراد عينة الدراسة يجيدون أكثر من لغة واحدة وبلغ عدد الأفراد الذين يجدون استخدام ثلاث لغات (17) فردا وبنسبة (50%)، بينما نجد أن هناك من (15) فرد فقط يجيدون لغتين حيث وصلت النسبة إلي (44.1%) ، و فردين بنسبة (5.9%) يجيدون استخدام لغة واحدة.

الشكل رقم(06): المدرج التكراري لمتغير التحكم في اللغات لأفراد مجتمع الدراسة.



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد علي نتائج spss.

ثالثا: عرض البيانات العامة الوظيفية.

في هذا الجزء سيتم عرض و توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب خصائصهم الوظيفية المتمثلة في التخصص الوظيفي، سنوات الخبرة، عدد الترقيات، عدد الدورات التكوينية.

الجدول (03) : التكرارات والنسب المئوية لمجتمع الدراسة بحسب الخصائص الوظيفية (N= 34).

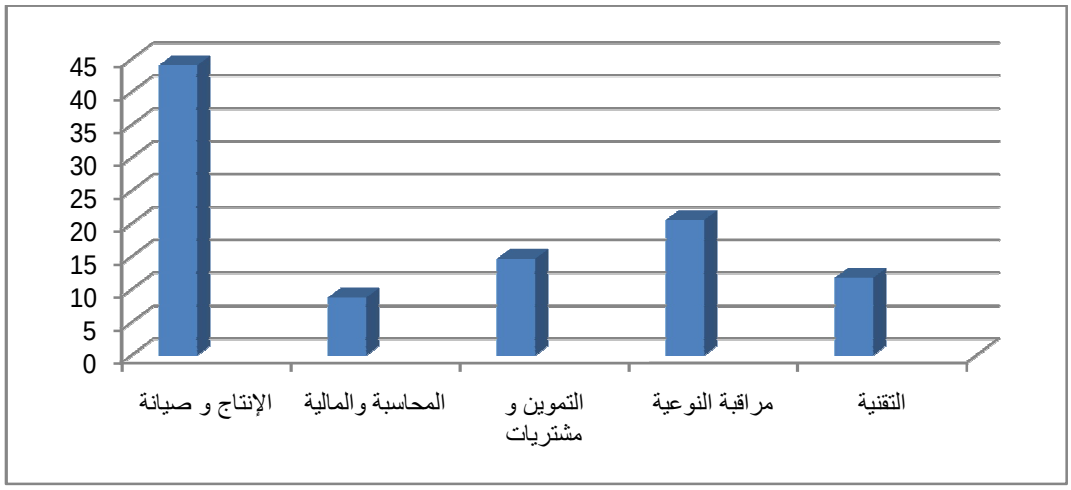
المتغيرات الوظيفية		التكرارات	النسب المئوية
الدائرة الوظيفية	الإنتاج والصيانة	15	44.1
	المحاسبة والمالية	03	08.8
	التموين والمشتريات	05	14.7
	مراقبة النوعية	07	20.6
	التقنية	04	11.8
المجموع		**34**	**%100**
سنوات الخبرة	(05-01)	19	55.9
	(10-06)	12	35.3

	(15-11)	00	00
	(20-16)	04	08.8
المجموع		**34**	**%100**
عدد الترقيات	بدون ترقية	16	47.1
	ترقية واحدة	14	41.2
	ترقية لمرتين	04	11.8
المجموع		**34**	**%100**
عدد الدورات التكوينية	بدون دورة	04	11.8
	(03 – 01)	15	44.1
	(06 -04)	13	38.2
	(07) فأكثر	02	05.9
المجموع		**34**	**%100**

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على (SPSS).

1- **الدائرة الوظيفية:** يتضح لنا من خلال الجدول رقم (03) أن أكثر من نصف أفراد عينة الدارسة يعملون في دائرة الإنتاج و الصيانة حيث بلغ عددهم (15) فردا و بنسبة وصلت إلي(44.1)، وهذا ما يؤكد علي ارتكاز المؤسسة علي عملية الإنتاج لكونها من المهام الرئيسية وبحكم طبيعة نشاط المؤسسة المبني علي الإنتاج.

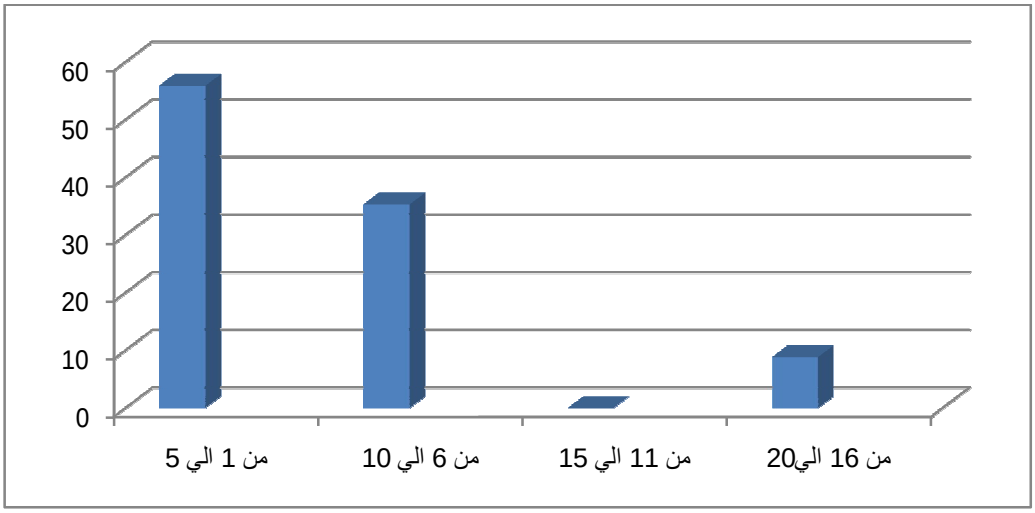
الشكل رقم07: المدرج التكراري لمتغير الدائرة الوظيفية لأفراد مجتمع الدراسة.



المصدر : من إعداد الطالبة بالاعتماد علي نتائجspss.

2-سنوات الخبرة : نلاحظ من خلال الجدول رقم (03)إن نسبة (55.9%) من أفراد مجتمع الدراسة عدد سنوات خبرتهم تتراوح بين (1-5) سنة، وهذا راجع إلي محاولة المؤسسة علي استقطاب فئة شباب المؤهل و خريجي الجامعات و أصحاب التخصصات المطلوبة، و نسبة (35.3%)من أفراد مجتمع الدراسة حيث خبرتهم تتراوح بين (6-10) سنة، في حين نجد أن نسبة (8.8%) من أفراد مجتمع الدراسة تتراوح بين (16-20) سنة و الشكل التالي يوضح ذلك

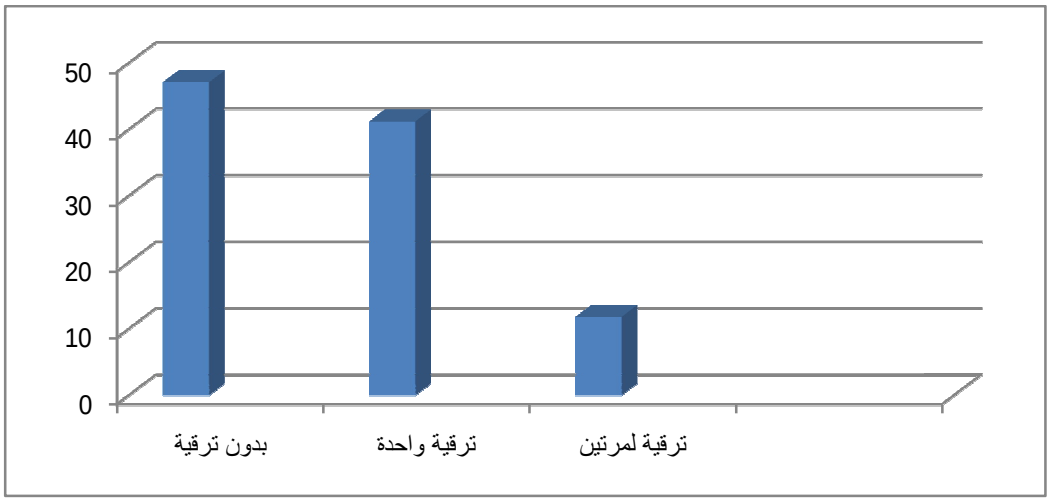
الشكل رقم(08): المدرج التكراري لمتغير عدد سنوات الخبرة لأفراد مجتمع الدراسة.



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد علي نتائج spss.

3- عدد الترقيات: من الجدول رقم(03) إن نسبة (47.1%) من أفراد مجتمع الدراسة ويتوافق مع (16) فردا بدون ترقيه، بينما نجد أن نسبة (41.2%) من أفراد مجتمع العينة وبما يتوافق (14) فردا قد نالوا ترقية واحدة ، أما النسبة الأقل فنجدها (11.8%) من أفراد مجتمع الدراسة وبما يتوافق مع (04) فرد قد نالوا ترقية لمرتين طيلة مسارهم المهني و الشكل التالي يوضح ذلك.

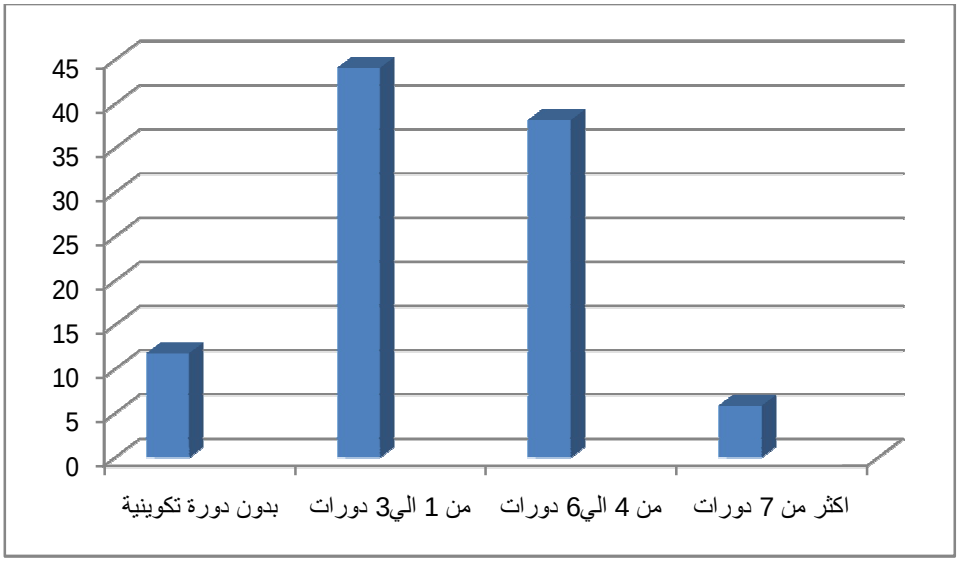
الشكل رقم (09): المدرج التكراري لمتغير عدد الترقيات لأفراد مجتمع الدراسة.



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد علي نتائج spss.

4-عدد الدورات التكوينية: نلاحظ من خلال الجدول رقم (03) أن هناك (15)فردا من أفراد مجتمع الدراسة وبنسبة تقدر ب (44.1%) قد اجروا ما بين دورة إلي ثلاث دورات في حين نجد أن هناك (13) فردا من أفراد مجتمع الدراسة وبنسبة (38.2%) قد اجروا بين من أربعة إلي ستة دورات تدريبية ، و هناك (04) أفراد وبنسبة (11.8%) بدون دوره، أما النسبة الأقل فنجدها (5.9%) من أفراد مجتمع الدراسة وبما يتوافق مع (02) فرد قد اجروا من سبعة دورات فأكثر في مسارهم المهني مما يؤكد حرص المؤسسة علي التكوين الدائم و المستمر لمختلف الإطارات و العاملين فهم إذا في تعليم و تكوين مستمر من خلال الاحتكاك بذوي الخبرات و الكفاءات و هذا ما يوضحه الشكل التالي.

الشكل رقم (10): المدرج التكراري لمتغير عدد الدورات التكوينية لأفراد مجتمع الدراسة.



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد علي نتائج spss.

المطلب الثاني: تحليل اتجاهات الآراء.

يتناول هذا المبحث تحليل نتائج الدراسة، وذلك من خلال إجابات أفراد مجتمع الدراسة المستهدفة علي عبارات أداة البحث الميداني، ومعالجتها إحصائيا بالاستعانة بمجموعة من أساليب الإحصاء الوصفي المختلفة و ترتيبها بشكل تصاعدي انطلاقا من العبارات التي لها اكبر متوسط حسابي و اقل انحراف معياري.

الجدول (04): الحدود الدنيا و العليا لمقياس ليكارت الخماسي.

الدرجة	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
المتوسط الحسابي	(1.79-1)	(2.59-1.80)	(3.39-2.60)	(4.19-3.40)	(5.00-4.20)
درجة الموافقة	غير موافق تماما	غير موافق	غير متأكد	موافق	موافق تماما

أولا: عبارات القـــــــدرات التنافسية.

تهدف العبارات الواردة إلي معرفة اتجاهات أفراد مجتمع الدراسة حول كيفية ارتكاز القدرات التنافسية علي كل من القدرات المالية، القدرات التجارية، القدرات البشرية، القدرات الإنتاجية و الجدول الموالي يوضح ذلك.

الجدول(05) : اتجاهات الآراء بخصوص محور القدرات التنافسية (N= 34).

الرقم	العبارات والأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	اتجاه الآراء
1	السعي لبناء شراكات ناجحة مع متعاملين مميزين.	04.00	0.888	1	موافق
2	تنويع مصادر التمويل لأغراض الاستثمار.	03.62	01.105	3	موافق
3	تطبيق مبادئ الإفصاح المحاسبي والشفافية المالية.	03.76	0.923	2	موافق
4	الاعتماد على القدرات المالية الذاتية في تغطية أنشطة الاستغلال.	03.50	01.108	4	موافق
القدرات المالية		03.72	0.69	4	موافق
5	تسيير العلاقات التجارية بالأساليب التسويقية الحديثة.	03.79	01.122	4	موافق
6	تحسين أساليب التعبئة و التنويع في الوسائل.	03.85	01.158	3	موافق
7	تطوير وتوسيع شبكة التوزيع والسعي للتموقع.	04.06	0.776	2	موافق
8	العمل علي توطيد العلاقة مع العملاء و تلبية احتياجاتهم.	04.12	0.808	1	موافق
القدرات التجارية		03.95	0.80	2	موافق
9	توظيف الأفراد ذوي الكفاءة و المهارات العالية.	03.97	01.114	1	موافق
10	تكثيف دورات التكوينية المستمرة .	03.59	01.234	4	موافق
11	التشجيع علي التعامل بالتكنولوجيا الحديثة بين الإفراد.	03.82	01.086	2	موافق
12	دعم الأفكار الإبداعية و تشجيع المبادرة.	03.68	01.296	3	موافق
القدرات البشرية		03.76	01.035	3	موافق
13	تحديث وصيانة سلاسل الإنتاج.	03.53	01.354	4	موافق
14	رقابة النوعية وتحسين خدمة المستهلك.	04.09	0.996	1	موافق

15	تنشيط البحث والتطوير.	03.94	01.153	2	موافق
16	ترشيد التكاليف وتحسين الإنتاجية.	03.79	01.038	3	موافق
القدرات الإنتاجية		**03.84**	**0.939**	**1**	موافق
القـــــــدرات التنافسية		**03.82**	**0.805**		موافق

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على SPSS)

1- القدرات التنافسية المالية.

من خلال الجدول رقم (05) نلاحظ أن بعد القدرات التنافسية المالية جاء بالترتيب (04) من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل مجتمع الدراسة إذ بلغ المتوسط الحسابي للإجابة عن هذا البعد(3.72) وبانحراف معياري(0.69) ووفقا لمقياس الدراسة فان هذا البعد يشير إلي نسبة قبول بدرجة (موافق) كما نلاحظ من متوسط الإجابات أفراد المجتمع علي عبارات مقياس القدرات التنافسية المالية أنها تشكل قبولا عموما وبدرجة وموافق حيث تراوحت المتوسطات ما بين (3.50-4.00) و تراوحت الانحرافات المعيارية ما بين (0.888-1.108)وهذا يؤكد الاتفاق العام بين أفراد المجتمع الدراسة علي الاهتمام الكبير برفع قدرات التنافسية للمؤسسة في المجال المالي بالاعتماد علي القدرات المالية الذاتية في تغطية أنشطة الاستغلال و تنويع مصادر التمويل لأغراض الاستثمارات و السعي لبناء شراكات ناجحة مع متعاملين مميزين، وكذا تطبيق مبادئ الإفصاح المحاسبي و الشفافية المالية.

2- القدرات التنافسية التجارية.

من خلال الجدول رقم (05) نلاحظ أن بعد القدرات التنافسية التجارية جاء بالترتيب الثاني من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل مجتمع الدراسة إذ بلغ المتوسط الحسابي للإجابات عن هذا البعد (3.95) وبانحراف معياري (0.80) ،ووفقا لمقياس الدراسة فان هذا البعد يشير إلي نسبة قبول بدرجة (موافق)كما نلاحظ من متوسط إجابات أفراد المجتمع علي عبارات مقياس القدرات التنافسية التجارية أنها تشكل قبولا عموما وبدرجة موافق حيث تراوحت المتوسطات ما بين (3.79-4.12) و تراوحت الانحرافات المعيارية ما بين (0.776-1.158) وهذا ما يؤكد الاتفاق العام بين أفراد مجتمع الدراسة علي الاهتمام الكبير برفع قدرات التنافسية للمؤسسة.

3- القدرات التنافسية البشرية.

من خلال الجدول رقم (05) نلاحظ أن بعد القدرات التنافسية البشرية جاء بالترتيب الثالث من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل مجتمع الدراسة إذ بلغ المتوسط الحسابي للإجابات عن هذا البعد (3.76) وبانحراف معياري (1.035) ووفقا لمقياس الدراسة فان هذا البعد يشير إلي نسبة قبول بدرجة موافق كما نلاحظ من متوسط إجابات أفراد المجتمع علي عبارات مقياس القدرات التنافسية البشرية أنها تشكل قبولا عموما وبدرجة موافق تماما حيث تراوحت المتوسطات ما بين (3.59-3.97) و تراوحت الانحرافات المعيارية ما بين (1.086-1.296) .

4- القدرات التنافسية الإنتاجية.

من خلال الجدول رقم (05) نلاحظ أن بعد القدرات التنافسية الإنتاجية جاء بالترتيب الأول من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل مجتمع الدراسة إذ بلغ المتوسط الحسابي للإجابة عن هذا البعد(3.84) وبانحراف معياري (0.805) ووفقا لمقياس الدراسة فان هذا البعد يشير إلي نسبة قبول بدرجة موافق كما نلاحظ من متوسط الإجابات أفراد المجتمع علي عبارات مقياس القدرات التنافسية الإنتاجية أنها تشكل قبولا عموما وبدرجة وموافق حيث تراوحت المتوسطات ما بين (3.53-4.09) و تراوحت الانحرافات المعيارية ما بين (0.996-1.354)وهذا يؤكد الاتفاق العام بين أفراد المجتمع الدراسة علي الاهتمام الكبير برفع قدرات التنافسية للمؤسسة في المجال الإنتاجي بالاعتماد علي القدرات الذاتية في تحديث وصيانة الإنتاج و تحسين الخدمات وترشيد التكاليف

ثانيا: عبارات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

الجدول(06): اتجاهات الآراء بخصوص محور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (N= 34).

الرقم	العبارات والأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	اتجاه الآراء
21	سرعة النفاذ للبيانات والمعلومات المطلوبة.	03.79	01.038	1	موافق
22	استحضار طرق وأساليب التعامل الناجعة.	03.91	0.965	2	موافق
23	إمكانية تبادل البيانات والمعلومات بين مختلف مصالح ودوائر المؤسسة.	03.79	0.914	3	موافق
24	انجاز مختلف العمليات بالاعتماد على قواعد البيانات المتوفرة.	03.91	0.830	4	موافق
قواعد البيانات		**03.85**	**0.674**	**4**	موافق
25	تطوير البرمجيات باستمرار لمواكبة المستجدات.	03.88	0.946	4	موافق
26	توفير نظم الحماية المتطورة لبيانات المؤسسة.	04.15	0.744	1	موافق
27	نشر وتوسيع استخدام البرمجيات الحاسوبية في مختلف المجالات.	04.12	0.808	2	موافق
28	تبسيط وتسهيل التعامل مع مختلف الأجهزة والوسائل التكنولوجية.	04.03	01.058	3	موافق
البرمجيات		**04.04**	**0.784**	**1**	موافق
29	وجود شبكة اتصالات داخلية حديثة وفعالة لخدمة شؤون المؤسسة.	04.15	0.892	2	موافق
30	تطوير القدرة على تواصل وتبادل الآراء بين الأفراد والجماعات.	03.82	01.141	3	موافق

31	السرعة في تنفيذ مختلف المهام والنشطة عن بعد.	03.94	01.013	4	موافق
32	الربط والإمداد بالبيانات والمعلومات بين مختلف مستويات المؤسسة.	03.94	0.919	5	موافق
33	توفر واجهة الكترونية للتعريف بالمؤسسة لدى مختلف الأطراف.	04.15	0.925	1	موافق
الشبكات		**04.00**	**0.83**	**2**	**موافق**
تكنولوجيا المعلومات والاتصالات		**03.96**	**0.70**		**موافق**

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على (SPSS).

1- قواعد البيانات:

من خلال رقم جدول(06) أن بعد قواعد البيانات جاء بالترتيب الرابع من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل أفراد مجتمع الدراسة حيث بلغ المتوسط الحسابي للإجابات عن هذا البعد (3.85) وبانحراف معياري (0.674) ووفقا لمقياس الدراسة فان هذا البعد يشير إلي نسبة قبول بدرجة موافق حيث تراوحت المتوسطات الحسابية ما بين (3.79-3.91) و تراوحت الانحرافات المعيارية ما بين (0.830-1.038) وهذا ما يؤكد أن شركة صناعة الكوابل الكهربائية لديها قواعد بيانات هامة جدا حيث توفر للمسيرين ومتخذي القرار كافة المعلومات الضرورية بشكلها الصحيح و في الوقت المطلوب.

2- البرمجيات:

من خلال رقم جدول(06) أن بعد البرمجيات جاء بالترتيب الأول من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل أفراد مجتمع الدراسة حيث بلغ المتوسط الحسابي للإجابات عن هذا البعد (4.04) وبانحراف معياري (0.784) ووفقا لمقياس الدراسة فان هذا البعد يشير إلي نسبة قبول بدرجة موافق كما نلاحظ أن متوسطات إجابات أفراد مجتمع الدراسة علي أن عبارات هذا البعد أنها تشكل قبولا مرتفعا حيث تراوحت المتوسطات الحسابية ما بين (3.88-4.15) و تراوحت الانحرافات المعيارية ما بين (0.808-1.058) وهذا ما يؤكد أن شركة صناعة الكوابل الكهربائية تمتلك البرمجيات الحاسوبية الحديثة اللازمة لأداء أعمالها حيث تقوم بتحديث هذه البرمجيات باستمرار حيث لديها أنظمة متطورة لحماية بياناتها حيث أنها تمتاز هذه البرمجيات بالسهولة و الوضوح مما يتيح لها إمكانية تقديم خدماتها علي أحسن وجه.

3- الشبكات:

من خلال رقم جدول(06) أن بعد الشبكات جاء بالترتيب الثاني من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل أفراد مجتمع الدراسة حيث بلغ المتوسط الحسابي للإجابات عن هذا البعد (4.00) وبانحراف معياري (0.83) ووفقا لمقياس الدراسة فان هذا البعد يشير إلي نسبة قبول بدرجة موافق كما نلاحظ أن متوسطات إجابات أفراد مجتمع الدراسة علي أن عبارات هذا البعد أنها تشكل قبولا مرتفعا حيث تراوحت المتوسطات الحسابية ما بين (3.82-4.15) و تراوحت الانحرافات المعيارية ما بين (0.892-

1.141) وهذا ما يؤكد أن شركة صناعة الكوابل الكهربائية تمتلك شبكة حواسيب تصل إلي جميع المكاتب ، مما يسهل عملية سير الأعمال وجود شبكة اتصالات داخلية حديثة وفعالة لخدمة شؤون المؤسسة.، بالإضافة إلي امتلاكها موقع الكتروني خاص بها.

المبحث الثاني: تحليل نتائج الدراســـة.

يتناول هذا المبحث تحليل نتائج الدراسة، وذلك من خلال إجابات أفراد المجتمع المبحوث علي تساؤلات البحث الميداني، ومعالجتها إحصائيا بالاستعانة بمجموعة من أساليب الإحصاء الوصفي المختلفة وصولا إلي النتائج و تحليليها وتفسيرها في ضوء الأطر النظرية و الدراسات السابقة المتعلقة سواء بالقدرات التنافسية أو تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات.

المطلب الأول:اختبار فرضيات الدراســـــــــــة.

تم استخدام تحليل التباين للانحدار لاختبار الفرضية الرئيسية و التأكد من صلاحية النموذج المقترح ، واعتماد أسلوب الانحدار الخطي البسيط لاختيار مدي صحة هذه الفرضية و الفرضيات الفرعية التابعة لها، وقد اعتمد علي قاعدة القرار التالية:

قبول الفرضية الصفرية H0: إذا كانت قيمة مستوي الدلالة اكبر من (0.05).

رفض الفرضية الصفرية H1: إذا كانت قيمة مستوي الدلالة اقل أو تساوي (0.05).

وفيما يلي عرض النتائج:

أولا: نتائج اختبـــــــــار الفرضية الرئيسية: لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في تطوير القدرات التنافسية عند مستوي معنوية **(α=0,05).**

الجدول (07): نتائج اختبار الفرضية الرئيسية باستخدام أسلوب تحليل الانحدار الخطي البسيط (N= 34).

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	(F) المحسوبة	مستوى الدلالة (Sig)	النتيجة
الانحدار	15.441	1	15.441	83.292	0.000[b]	رفض فرضية العدم
البواقي	5.932	32	0.185			
الإجمالي	21.373	33				
المتغير	المعامل	الخطأ المعياري	(T) المحسوبة		مستوى الدلالة (Sig)	
الثابت	-0.057	0.431	-0.131		**0.896**	
تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	0.978	0.107	9.126		**0.000**	
معامل الارتباط: R = 0.850[a]		معامل التحديد المعدل: R^2 = 0.714			المتغير التابع: القدرات التنافسية	

المصـــــــــــــــدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على (SPSS).

من خلال النتائج الواردة في الجدول رقم (07) أعلاه، تبين لنا أن قيمة(F) المحسوبة بلغت(83.292) ،وذلك بقيمة احتمال Sig مقدارها(0.000) وهي اقل من مستوي الدلالة **(α=0,05)** وهذا ما يثبت صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسية، والتي تم اختبارها فيما بعد استخدام أسلوب الانحدار الخطي البسيط وذلك بغية تحديد دور المتغير المستقل والمتمثل في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ،ويتضح كذلك أن معامل الارتباط بين المتغيرين يقدر ب(0.850) وهذا يدل علي وجود ارتباط موجب وقوي بينهما ،كما نلاحظ أيضا أن معامل التحديد يساوي(0.714) وهذا يعني أن (71.4%) من التغيرات الحاصلة في المتغير التابع وهو القدرات التنافسية تعود إلي تغيرات الحاصلة في المتغير المستقل وهو تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات، والباقي ترجع لعوامل أخري.

من خلال نفس الجدول نلاحظ أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوي الدلالة **(α=0,05)** بين المتغير المستقل و المتمثل في تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات، و المتغير التابع و المتمثل في القدرات التنافسية في المؤسسة محل الدراسة ، إذا بلغت قيمة(t) المحسوبة (9.126) بمستوي الدلالة (0.000) وهي اقل من مستوي الدلالة(0.05) وعليه فإننا نرفض الفرضية الصفرية القائلة بعدم وجود دور معنوي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير القدرات التنافسية ، ونقبل الفرضية البديلة ،وبالتالي فإننا نقول بأنه يوجد دور ذو دلالة معنوية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في تطوير القدرات التنافسية في مؤسسة صناعة الكوابل الكهربائية بسكرة عند مستوي الدلالة (0.05).

ثانيا: نتائج اختبـــــــــــــار الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية لقواعد البيانات في تطوير القدرات التنافسية عند مستوي معنوية **(α=0,05).**

الجدول(08): نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى باستخدام أسلوب تحليل الانحدار الخطي البسيط (N= 34).

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	(F) المحسوبة	مستوى الدلالة (Sig)	النتيجة
الانحدار	10.029	1	10.029	28.290	0.000^b	رفض فرضية العدم
البواقي	11.344	32	0.355			
الإجمالي	21.373	33				
المتغير	المعامل	الخطأ المعياري	(T) المحسوبة		مستوى الدلالة (Sig)	
الثابت	0.671	0.601	1.117		0.272	
قواعد البيانات	0.817	0.154	5.319		0.000	
معامل الارتباط: $R = 0.685^a$		معامل التحديد المعدل: $R^2 = 0.453$			المتغير التابع: القدرات التنافسية	

المصدر: من إعـــــــــــــداد الطالبة بالاعتماد على (SPSS).

من خلال النتائج الواردة في الجدول رقم (08) أعلاه، تبين لنا أن قيمة(F) المحسوبة بلغت(28.290) ،وذلك بقيمة احتمال Sig مقدارها(0.000) وهي اقل من مستوي الدلالة **(α=0,05)** وهذا ما يثبت صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الفرعية الأولي ، والتي تم اختبارها فيما بعد استخدام أسلوب الانحدار الخطي البسيط وذلك بغية تحديد دور قواعد البيانات علي المتغير التابع و المتمثل في القدرات التنافسية، ويتضح كذلك أن معامل الارتباط بين المتغيرين يقدر ب(0.685) وهذا يدل علي وجود ارتباط موجب وقوي بينهما ،كما نلاحظ أيضا أن معامل التحديد يساوي(0.453) وهذا يعني أن (45.3%) من التغيرات الحاصلة في القدرات التنافسية تعود إلي تغيرات الحاصلة في البعد المستقل و المتمثل في "قواعد البيانات"، والباقي ترجع لعوامل أخري.

من خلال نفس الجدول نلاحظ انه هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوي الدلالة **(α=0,05)** بين قواعد البيانات و القدرات التنافسية في المؤسسة محل الدراسة ، إذا بلغت قيمة(t) المحسوبة (5.319) بمستوي الدلالة (0.000) وهي اقل من مستوي الدلالة(0.05)، وعليه فإننا نرفض الفرضية الصفرية القائلة بعدم وجود دور قواعد البيانات في تطوير القدرات التنافسية في المؤسسة محل الدراسة، ونقبل الفرضية البديلة والتي تنص علي انه:**"**يوجد دور ذو دلالة معنوية لقواعد البيانات في تطوير القدرات التنافسية".

ثالثا: نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية للبرمجيات في تطوير القدرات التنافسية عند مستوي معنوية **(α=0,05).**

الجدول (09) : نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية باستخدام أسلوب تحليل الانحدار الخطي البسيط (N= 34).

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	(F) المحسوبة	مستوى الدلالة (Sig)	النتيجة
الانحدار	13.010	1	13.010	49.777	0.000[b]	رفض فرضية العدم
البواقي	8.363	32	0.261			
الإجمالي	21.373	33				
المتغير	المعامل	الخطأ المعياري	(T) المحسوبة		مستوى الدلالة (Sig)	
الثابت	0.583	0.467	1.248		0.221	
البرمجيات	0.800	0.113	7.055		0.000	
معامل الارتباط: R = 0.780[a]		معامل التحديد المعدل: R^2 = 0.596			المتغير التابع: القدرات التنافسية	

المصدر: من إعـــــداد الطالبة بالاعتماد على (SPSS).

من خلال النتائج الواردة في الجدول رقم(08) أعلاه، تبين لنا أن قيمة(F) المحسوبة بلغت(49.777) ،وذلك بقيمة احتمال Sig مقدارها(0.000) وهي اقل من مستوي الدلالة **(α=0,05)** وهذا ما يثبت صلاحية النموذج اختبار الفرضية الفرعية الأولي، والتي تم اختبارها فيما بعد استخدام أسلوب الانحدار الخطي البسيط وذلك بغية تحديد دور البعد المستقل في البرمجيات

في تطوير المتغير التابع و المتمثل في القدرات التنافسية، ويتضح كذلك أن معامل الارتباط بين المتغيرين يقدر ب(0.780) وهذا يدل علي وجود ارتباط موجب وقوي بينهما ،كما نلاحظ أيضا أن معامل التحديد يساوي(0.596) وهذا يعني أن (59.6%) من التغيرات الحاصلة في القدرات التنافسية تعود إلي تغيرات الحاصلة في البعد المستقل و المتمثل في "البرمجيات"، والباقي يرجع لعوامل أخري.

من خلال نفس الجدول نلاحظ انه هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوي الدلالة **(α=0,05)** بين البرمجيات و القدرات التنافسية في المؤسسة محل الدراسة ، إذا بلغت قيمة(t) المحسوبة (7.055) بمستوي الدلالة (0.000) وهي اقل من مستوي الدلالة(0.05)، وعليه فإننا نرفض الفرضية الصفرية القائلة بعدم وجود دور "البرمجيات"في تطوير القدرات التنافسية في مؤسسة محل الدراسة، عند مستوي الدلالة (0.05).

رابعا: نتائج اختبار الفـــــرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية للشبكات في تطوير القدرات التنافسية عند مستوي معنوية **(α=0,05).**

الجدول (10) : نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة باستخدام أسلوب تحليل الانحدار الخطي البسيط (N= 34).

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	(F) المحسوبة	مستوى الدلالة (Sig)	النتيجة
الانحدار	15.660	1	15.660	87.712	0.000[b]	رفض فرضية العدم
البواقي	5.713	32	0.179			
الإجمالي	21.373	33				
المتغير	المعامل	الخطأ المعياري	(T) المحسوبة		مستوى الدلالة (Sig)	
الثابت	0.499	0.362	1.379		0.178	
الشبكات	0.830	0.089	9.365		0.000	
معامل الارتباط: R = 0.856a		معامل التحديد المعدل: R^2 = 0.724			المتغير التابع: القدرات التنافسية	

المصـــــدر: من إعـــــداد الطالبة بالاعتماد على (SPSS).

من خلال النتائج الواردة في الجدول رقم(10) أعلاه، تبين لنا أن قيمة(F) المحسوبة بلغت(87.712) ،وذلك بقيمة احتمال Sig مقدارها(0.000) وهي اقل من مستوي الدلالة **(α=0,05)** وهذا ما يثبت صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الفرعية الأولي، والتي تم اختبارها فيما بعد استخدام أسلوب الانحدار الخطي البسيط وذلك بغية تحديد دور البعد المستقل و المتمثل في الشبكات في تطوير المتغير التابع و المتمثل في القدرات التنافسية، ويتضح كذلك أن معامل الارتباط بين المتغيرين يقدر ب(0.856) وهذا يدل علي وجود ارتباط موجب وقوي نسبيا بينهما ،كما نلاحظ أيضا أن معامل التحديد يساوي(0.724) وهذا يعني أن

(72.4%) من التغيرات الحاصلة في المتغير التابع (القدرات التنافسية) تعود إلي تغيرات الحاصلة في البعد المستقل و المتمثل في "الشبكات"، والباقي يرجع لعوامل أخري.

من خلال نفس الجدول نلاحظ انه هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوي الدلالة **(α=0,05)** بين البعد المستقل و المتمثل في الشبكات و المتغير التابع و المتمثل في القدرات التنافسية في المؤسسة محل الدراسة ، إذا بلغت قيمة(t) المحسوبة (9.365) بمستوي الدلالة (0.000) وهي اقل من مستوي الدلالة(0.05)، وعليه فإننا نرفض الفرضية الصفرية القائلة بعدم وجود دور معنوي للشبكات في تطوير القدرات التنافسية في المؤسسة محل الدراسة ، ونقبل الفرضية البديلة والتي تنص علي انه":يوجد دور ذو دلالة معنوية للشبكات في تطوير القدرات التنافسية المؤسسة".

المطلب الثاني: تفسيـــــر نتائج الفـــــرضيات.

من خلال نتائج الاختبارات الإحصائية للفرضية الرئيسية وجد دور ذو دلالة معنوية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير القدرات التنافسية للمؤسسة ، والذي يفسر وجود دور معنوي لأبعاد تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و تطوير القدرات التنافسية كما أظهرت النتائج بوجود علاقة ارتباط قوية بين المتغير المستقل و أبعاده و بين المتغير التابع و حسب الفرضيات الفرعية.

أولا: تفسير نتائج الفرضية الفرعية الأولى: من خلال نتائج الاختبارات الإحصائية للفرضية الفرعية الأولي وجد دور معنوي لقواعد البيانات في تطوير القدرات التنافسية عند مستوي الدلالة(0.05) ووجود علاقة ارتباط موجبة و قوية بين البعد قواعد البيانات و القدرات التنافسية ، ويمكن القول إن إدارة المؤسسة محل الدراسة تحرص علي استخدام قواعد البيانات سواء من خلال النفاذ للبيانات و المعلومات فيها، وهو ما يمنح القدرات التنافسية المعلومات والبيانات اللازمة التي تحتاجها .

ثانيا: تفسير نتائج الفرضية الفرعية الثانية: فكانت نتيجة اختبارها وجود دور معنوي للبرمجيات علي تطوير القدرات التنافسية عند مستوي الدلالة (0.05)، و وجود علاقة ارتباط موجبة بين بعد البرمجيات و القدرات التنافسية، ويمكن القول أن نفسر ذلك بأنه راجع لحرص إدارة المؤسسة محل الدراسة علي استخدام مختلف البرمجيات في ممارسة أعمالها الإدارية،

ثالثا: تفسير نتائج الفرضية الفرعية الثالثة: والتي نقول أن للشبكات دور في تطوير القدرات التنافسية عند مستوي الدلالة (0.05) فكانت نتيجة اختبارها وجود دور معنوي للشبكات علي القدرات التنافسية، ويعني ذلك أن المؤسسة تعمل علي تطوير القدرة علي التواصل و تبادل الآراء بين الأفراد وكذا الحرص علي الربط و الإمداد بالبيانات و المعلومات بين مختلف المستويات المؤسسة.

المبحث الثالث: الاستنتاجات والاقتراحات.

سنتعرض في هذا المبحث علي أهم الاستنتاجات التي تم استخلاصها من البحث الميداني بالإضافة إلي طرح مجموعة من الاقتراحات، والتي قد تساعد مؤسسة صناعة الكوابل الكهربائية بسكرة في الاستفادة منها وخاصة من الجانب الأكاديمي لتصحيح بعض المفاهيم الإدارية لدية و المتعلقة بمتغيرات البحث من اجل الوصول إلي مؤسسة ذات قدرات تنافسية كبيرة تضمن لها البقاء في الريادة في السوق.

المطلب الأول:استنتاجات الدراســـــة.

لقد تم التوصل في هذا البحث إلي مجموعة من الاستنتاجات النظرية و التي تخص كلا المتغيرين و كذلك مجموعة من الاستنتاجات التطبيقية، سواء تعلق الأمر بالبيانات العامة لأفراد مجتمع الدراسة و اتجاهات آرائهم ، أو حول المفاهيم السائدة فيما يتعلق دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات أو متطلبات تطوير القدرات التنافسية ، وفيما يلي نستعرض جملة من الاستنتاجات وهي كالتالي

أولا: النتائج النظرية.

-هناك خلط في تحديد مفهوم القدرات التنافسية للمؤسسة بين الكتاب و الباحثين فمنهم من يحصرها في الميزة التنافسية فاغلب الدراسات السابقة تناولت القدرات التنافسية علي أساس أنها ميزة تنافسية و احتمال ذلك راجع إلي قلة المراجع التي تعطي مفهما و واضحا للقدرات التنافسية.

-لا يوجد لمفهوم تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات تعريف واحد شامل بل تعددت تعريفاته وفقا للتوجيهات الفكرية و الزوايا التي ينظر إليه منها فكل باحث يضع مفهوما له علي أساس معطيات أو مبررات معينة.

-لا توجد نظرية آو نموذج خاص يحظى باتفاق الباحثين ويحدد مكونات و الأبعاد الرئيسية لعملية تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و المراحل التي تمر بها.

-أن القدرات التنافسية لم ينشئ بشكل عفوي بل كان نتيجة لتطورات فكرية و إدارية.

ثانيا: النتائج التطبيقية.

- أن غالبية العاملين في المؤسسة هم من حاملي الشهادات العليا،سواء شهادات ليسانس أو شهادات ماستر أو شهادات الدارسات الجامعية التطبيقية ، وهذا ما نعتبره عنصرا إيجابيا جدا ، قد يساهم في زيادة كفاءة و مرد ودية المؤسسة.

- تتم الترقية علي أساس الكفاءة و الخبرة.

- يتمتع و يتحلي الأفراد المبحوثين بمستوي تحفيز معتبر يساعدهم علي أداء مهامهم .

- اهتمام المؤسسة بالموائمة علي أساس متوازن بين أطراف ذوي العلاقة بما يضمن أن يكونوا مصدر تطوير سمعة و مكانه المؤسسة .

- الاهتمام بتدريب الموظفين في مجال نشر ثقافة الموائمة.

- أن اغلب الأفراد المستجوبين لم تتم ترقيتهم و حتي بالنسبة للفئة التي استفادة من الترقيات ومن خلال إجاباتهم لم تزد عن عدد ترقياتهم عن2 ترقية.

المطلب الثاني: اقتراحات الدراســـــة.

من اجل أن تؤدي هذه الدراسة دورها وتنجز أهدافها علي أحسن وجه لابد من تقديم بعض الاقتراحات بناء علي نتائج اتجاهات الآراء لأفراد مجتمع الدراسة و الاختبارات الإحصائية المختلفة، ومن بينها مايلي.

1- ضرورة قيام المؤسسة بعقد دورات دورية لإطاراتها لطرح جل المستجدات و التغيرات الحاصلة و معالجتها في وقتها بسرعة و مرونة عالية.

2- ضرورة زيادة فرص الترقية للأفراد لمساعدتهم علي تطوير مسارهم الوظيفي.

3- علي المؤسسة الاهتمام أكثر بالمهارات لأنها احد أهم الموارد الداخلية و اللاملموسة التي تدعم مركزها التنافسي وتؤثر علي مستوي أدائها.

4- ضرورة اهتمام أكثر الأطراف ذوي العلاقة بالمؤسسة من خلال تحفيز من بداخلها و إرضاء زبائنها ومساهمتها الفعالة في نشاط المؤسسة و تحقيق أهدافها.

5- تعزيز استخدام الذكاء في المؤسسة بهدف تقييم تفسير علمي بما يشكل ويساهم في تقديم حلول لها.

المطلب الثالث: الآفاق المستقبلية للدراســـــة.

انطلاق من أهداف دراستنا هذه وعلي ضوء النتائج المتوصل إليها واستكمالا لها يمكننا أن نقترح بعض البحوث المستقبلة التالية:

مساهمة تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في تطوير القدرات التنافسية .

دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في تحقيق اليقظة الإستراتيجية بالمؤسسات الصناعية الجزائرية.

دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في تطوير قدرة تنافسية بالمؤسسات الاقتصادية.

خلاصة الفصل.

هدفت هذه الدراسة إلي التعرف علي دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في تطوير القدرات التنافسية كحالة ميدانية في مؤسسة صناعة الكوابل الكهربائية بسكرة .وقمنا في هذا الفصل باستعراض ثبات أداة الدراسة و صدقها ، و البيانات العامة إضافة إلي تحليل اتجاهات أراء الأفراد، وبعد اختبار كل من الفرضيات البديلة و الفرضية الرئيسية و تفسير النتائج ،توصلت الدراسة انه يوجد دور لتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في تطوير القدرات التنافسية في مؤسسة صناعة الكوابل الكهربائية"بسكرة".

خاتمة

لقد تعرضنا في هذه الدراسة إلي دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في تطوير القدرات التنافسية في مؤسسة صناعة الكوابل الكهربائية (بسكرة)، من خلال استبيان تم توزيعه علي عينة الدراسة ،حيث تضمن الاستبيان ثلاث محاور، الأول منها تضمن البيانات العامة ، أما الثاني فقد اشتمل علي متغير القدرات التنافسية بأبعاده و المتمثلة في القدرات المالية، القدرات التجارية، القدرات البشرية، القدرات الإنتاجية، أما المحور الثالث فقد تضمن أبعاد متغير تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و المتمثلة في قواعد البيانات، البرمجيات، الشبكات، وهذه الأبعاد تجيب علي الإشكالية الرئيسية التي تم صياغتها، وبعد استرجاع الاستبيان تمت معالجته ببرامج (spss)، من خلال معامل الثبات وبعدها قمنا بالمعالجات الإحصائية المختلفة من اجل التحقق من وجود دور لتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في تطوير القدرات التنافسية ، وبعدها قمنا بعرض و تفسير النتائج.

وعلي ضوء ما تم ذكره اتضح من خلال نتائج الدراسة أن تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات بأبعادها الثلاثة لها دور في تطوير القدرات التنافسية في مؤسسة صناعة الكوابل الكهربائية بسكرة ، ومنه نستطيع القول بان هذه المؤسسة تقوم باستخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات من خلال قواعد البيانات التي توفر لها جميع المعلومات و البيانات التي تحتاجها ،ومن خلال البرمجيات و أيضا من خلال الشبكات التي تسهل عملية الاتصال بكافة أنواعه ، سواء دخلي أو خارجي، كما نستطيع القول أيضا النتائج أشارت إلي وجود دور هذه الأبعاد علي القدرات التنافسية في مؤسسة صناعة الكوابل الكهربائية.

إن هذه الدراسة التي أجريت بمؤسسة صناعة الكوابل الكهربائية بسكرة ، تعتبر مساهمة متواضعة للتوصل لبعض الحقائق العلمية ، والتي نتمنى أن تكون قد أسهمت ولو بقسط ضئيل في الكشف عن أهمية بعض العمليات الإدارية، والتي تعد ضرورة حتمية لاعتمادها من طرف المؤسسة ، قصد المساهمة في النهوض بمستوي أداء هذه المؤسسة.

قائمة المراجع

الكتب:

1- كمال كاظم جواد الشمري وآخرون (2016): **المعايير البيئية والقدرة التنافسية للصادرات**، عمان، الأردن، الطبعة الأولي.

2- احمد السيد الكردي (2010): **الميزة التنافسية لإدارة الموارد الإستراتيجية في منظمات الأعمال المعاصرة**، مصر.

3- إياد شماسه (2015): **الإدارة الدقيقة والقدرة التنافسية للموارد البشرية**، دار فضاءات للنشر والتوزيع ، عمان، الأردن، الطبعة الأولي.

4- مصطفي يوسف الكافي (2012): **الاقتصاد المعرفي**، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولي.

5- عبد الباسط عبد الوهاب (2005): **استخدام تكنولوجيا الاتصال الإذاعي والتلفزيوني**، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، مصر.

6- عبد الحميد عبد الفتاح المغربي (2002): **نظم المعلومات الإدارية (الأسس والمبادئ)**، المكتبة العصرية، المنصورية، مصر.

7- سيد صابر تعلب (2011): **نظم المعلومات الإدارية**، دار الفكر، عمان، الأردن، الطبعة الأولي.

8- علاء السالمي وآخرون (2006): **نظم المعلومات الإدارية**، دار المناهج للنشر والتوزيع، للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

9- فؤاد الشرابي (2008): **نظم المعلومات الإدارية**، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولي.

10- محمد عبد حسين أل فرج الطائي (2005): **المدخل إلي نظم المعلومات الإدارية**، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولي.

11- زياد عبد الكريم القاضي ومحمد خليل أبو زلطة (2010): **تصميم نظم المعلومات الإدارية والمحاسبية**، مكتب المجتمع العربي للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولي .

12- علاء السالمي وآخرون (2006): **أساسيات نظم المعلومات الإدارية**، دار المناهج للنشر والتوزيع، للنشر والتوزيع، عمان، الأردن .

13- مزهر شعبان العاني (2009): **نظم المعلومات الإدارية (منظور تكنولوجي)**، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، الطبعة الأولي.

14- محمد الفاتح حمدي وآخرون (2011): **تكنولوجيا الاتصال والمعلومات الحديثة (الاستخدام والتأثير)**، مؤسسة كنوز الحكمة، الجزائر، الطبعة الأولي.

15- إيمان فاضل السامرائي وهيثم محمد الزعبي (2004): **نظم المعلومات الإدارية**، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولي.

16- عبد الحميد بسيوني (2010): **نظم المعلومات الإدارية**، دار الكتب العلمية للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، الطبعة الأولي.

17- سعد غالب ياسين (2009): **نظم المعلومات الإدارية**، دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة العربية.

18- محسن احمد الخضيري (2004): **صناعة المزايا التنافسية**، مجمعة النيل العربية، القاهرة، مصر، الطبعة الأولى.

19- زياد عبد الكريم القاضي وآخرون (2010): **نظم المعلومات الإدارية (مدخل إداري)**، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر.

المقالات:

1- عبود زرقين (2014): **العناقيد الصناعية كإستراتيجية لتعزيز القدرة التنافسية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة**، مجلة بغداد للعلوم الاقتصادية، العدد 11، جامعة أم البواقي، الجزائر.

2- براهمية إبراهيم (2011): **تدنية التكاليف كأسلوب هام لتعزيز القدرات التنافسية للمؤسسة الاقتصادية**، مجلة الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية، العدد 05، جامعة الشلف، الجزائر.

3- نازك نجم عبود الربيعي (2013): **دور رأس المال الفكري يفي تحقيق القدرات التنافسية لمنظمات الأعمال**، مجلة الكوت للعلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد 01، العدد 12، جامعة واسط، العراق.

4- شوقي ناجي جواد وآخرون (2013): **اثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات علي تحسين الميزة التنافسية في الشركات المساهمة العامة**، مجلة الإدارة و الاقتصاد، العدد 96، جامعة عمان الأردنية، الأردن.

5- انعام علي توفيق الشهربلي ومحمد سلمان داود (2017): **اثر إستراتيجية كايزن في تحسين جودة تكنولوجيا المعلومات**، المجلة العراقية لتكنولوجيا المعلومات، العدد 03، المجلد 07، جامعة المستنصرية، العراق.

6- خلود عاصم ومحمد إبراهيم (2013): **دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين جودة المعلومات وانعكاساته علي التنمية الاقتصادية**، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، المجلد 29، عدد خاص، جامعة بغداد، العراق.

7- شفاء محمد علي وعلي حسين عبد الأمير (2019): **الدور الوسيط لتكنولوجيا المعلومات في العلاقة بين التوجه الريادي وعوامل نجاح المشروع**، المجلد 25، العدد 112، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد، العراق.

8- عبد الرسول جابر إبراهيم وصباح مهدي (2014): **دور الاقتصاد المعرفي في بناء منظومة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات**، مجلة المثنى للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد 03، العدد 07، العراق.

9-إبراهيم محمد علي الجزراوي ولقمان محمد سعيد (2009): **أدوات تكنولوجيا المعلومات ودورها في كفاءة وفاعلية المعلومات المحاسبية**، مجلة الإدارة والاقتصاد، العدد 75، جامعة بغداد، العراق.

10- خالد القيطني (2013): **دور المحاسبة الإدارية الإستراتيجية في تدعيم القدرة التنافسية في الشركة العامة للصناعات المعدنية**، مجلة تنمية الرافدين، المجلد 34، العدد 108، جامعة الموصل، العراق.

11- سحي فتحي محمد الطائي (2010): **الرسملة المصرفية ودورها في تعزيز القدرة التنافسية**، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد 06، العدد 19، تكريت، العراق.

12- نوفل عبد الرضا علون ومحمد زكي عبد الرزاق (2016): **استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في شركات السياحة والسفر وأثرها علي عملية تطوير الخدمات المقدمة**، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، العدد 47، بغداد، العراق.

13- لعربي عطية (2012): **اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات علي الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية المحلية: دراسة ميدانية في جامعة ورقلة**، مجلة الباحث، جامعة ورقلة، الجزائر.

المذكرات:

1- عمار بوشناف (2002): **الميزة التنافسية في المؤسسة الاقتصادية**، رسالة ماجستير (غير منشورة)، جامعة الجزائر، الجزائر.

2- قرش عائشة (2007): **دور التغيير في تحسين القدرة التنافسية**، رسالة ماجستير (غير منشورة)، جامعة البليدة، الجزائر.

3- هناء عبداوي (2015): **مساهمة في تحديد دور التكنولوجيا المعلومات والاتصالات في اكتساب المؤسسة ميزة تنافسية**، أطروحة دكتوراه (غير منشورة)، جامعة بسكرة ، الجزائر.

4- وصفي عبد الكريم الكساسية (2007): **دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين فاعلية الأداء المؤسسي: دراسة حالة المناطق الحرة الأردنية**، أطروحة دكتوراه (غير منشورة)، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، الأردن.

المداخلات:

1- بشار عباس الحميري، احمد كاظم بريس (2006): **اثر تكنولوجيا المعلومات في جودة الخدمة الفندقية**، بحوث المؤتمر العلمي الثالث، العدد 04، المجلد 01، جامعة أهل البيت، العراق.

الملاحق

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة بسكرة

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

السنة الثانية: ماستر إدارة إستراتيجية

استبيان البحث

دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير القدرات التنافسية للمؤسسة

(موجه لإطارات مؤسسة صناعة الكوابل الكهربائية (جنرال كابل) ببسكرة)

تحية طيبة وبعد،

يشرفني إن أتقدم إلي سيادتكم المحترمة بهذا الاستبيان الذي يندرج ضمن مشروع نهاية الدراسة وذلك لاستيفاء متطلبات نيل شهادة الماستر في الإدارة الإستراتيجية، وهو يهدف لاستقصاء أراء واتجاهات إطارات مؤسسة صناعة الكوابل الكهربائية حول دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بأبعادها المختلفة (قواعد البيانات، البرمجيات، الشبكات) في تطوير القدرات التنافسية من جانب (القدرات المالية، القدرات البشرية، القدرات الإنتاجية، القدرات التجارية).

علما أننا نعني بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات "مجموعة الوسائل أو الأدوات التي يتم توظيفها لمعالجة المضمون الذي يراد توصيله من خلال عملية الاتصال، والتي يتم من خلالها جمع البيانات، ثم تخزينها بعد ذلك استرجاعها في الوقت المناسب.

أما بالنسبة للقدرات التنافسية فنعني بها قدرة المؤسسة على منافسة المؤسسات الأخرى المنافسة في نفس السوق بالنسبة لنفس السلع والخدمات، وعلى تحقيق كفاءاة مساوية أو تفوق كفاءات المنافسين، وتتجسد القدرة التنافسية من خلال التحكم في التكاليف ووجود نوعية وجودة عالية المنتوج، مع التذكير أن البحث يبقي لأغراض علمية أكاديمية بحتة تحفظ فيه خصوصية بيانات المؤسسة وتصريحات المستجوبين وبياناتهم الشخصية بشكل كامل.

ولكم منا فائق الاحترام والتقدير.

إعـــــــــداد الطالبة/ عطية آية.

القسم الأول: البيـــــــــانات العامة.

تهدف البيانات العامة لهذا القسم للاطلاع على بعض المميزات والخصائص الاجتماعية والمهنية لإطارات مؤسسة صناعة الكوابل الكهربائية ببسكرة، حتى يمكن تفسير وتحليل وتبرير بعض النتائج لاحقا، لذا يرجى من سيادتكم تقديم الإجابة المناسبة في المربع الملائم لاختياركم.

النـــــــــوع:	ذكـــــر	.....	أنثى	.....	**العمر** .....
عدد سنـــــــــوات الخبرة:	.....		**عـــــدد الترقيات:**		.....
عدد الـــــدورات التكوينية:	.....		**الشهـــادة العلمية:**		.....

الدائرة الوظيفية:	.....		**المصلحـــــة:**		.....	
التحكم في الإعلام الآلي:	جيد	.....	متوسط	.....	ضعيف	.....
اللغـــــات المتحكم فيها:	العربية	.....	الفرنسية	.....	الإنجليزية	.....

القسم الثاني: القـــــدرات التنافسية.

تهدف العبارات الواردة في هذا القسم لقياس مدى استناد القدرات التنافسية للمؤسسة على قدراتها المالية، التجارية، البشرية، الإنتاجية من وجهة نظر الإطارات مؤسسة صناعة الكوابل الكهربائية بسكرة، لذلك نرجو منكم التأشير بالعلامة (X) أمام كل عبارة وفق ما ترونه مناسب.

ت	عبـــــــــارات القياس	درجات الموافقة				
		غير موافق تماما	غير موافق	غير متأكد	موافق	موافق تماما
تستند القدرات التنافسية للمؤسسة على قدراتها المالية بالنظر لما يلي:						
01	السعي لبناء شراكات ناجحة مع متعاملين مميزين.					
02	تنويع مصادر التمويل لأغراض الاستثمار.					
03	تطبيق مبادئ الإفصاح المحاسبي والشفافية المالية.					
04	الاعتماد على القدرات المالية الذاتية في تغطية أنشطة الاستغلال.					
تستند القدرات التنافسية للمؤسسة على قدراتها التجارية بالنظر لما يلي:						
05	تسيير العلاقات التجارية بالأساليب التسويقية الحديثة.					
06	تحسين أساليب التعبئة و التنويع في الوسائل.					
07	تطوير وتوسيع شبكة التوزيع والسعي للتموقع.					
08	العمل علي توطيد العلاقة مع العملاء و تلبية احتياجاتهم.					
تستند القدرات التنافسية للمؤسسة على قدراتها البشرية بالنظر لما يلي:						
09	توظيف الأفراد ذوي الكفاءة و المهارات العالية.					
10	تكثيف دورات التكوينية المستمرة .					
11	التشجيع علي التعامل بالتكنولوجيا الحديثة بين الإفراد.					
12	دعم الأفكار الإبداعية و تشجيع المبادرة.					
تستند القدرات التنافسية للمؤسسة على قدراتها الإنتاجية بالنظر لما يلي:						
13	تحديث وصيانة سلاسل الإنتاج.					
14	رقابة النوعية وتحسين خدمة المستهلك.					
15	تنشيط البحث والتطوير.					
16	ترشيد التكاليف وتحسين الإنتاجية.					

القسم الثالث: تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

تهدف العبارات الواردة في هذا القسم لقياس دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير القدرات التنافسية للمؤسسة من خلال كل من (قواعد البيانات، البرمجيات، الشبكات) لذلك يرجي منكم التأشير بعلامة (X) أمام كل عبارة وفق ما ترونه مناسبا.

ت	عبارات القياس	درجات الموافقة				
		غير موافق تماما	غير موافق	غير متأكد	موافق	موافق تماما
لقـــــــواعد البيانات دور في تطوير القدرات التنافسية للمؤسسة من خلال ما يلي:						
17	سرعة النفاذ للبيانات والمعلومات المطلوبة.					
18	استحضار طرق وأساليب التعامل الناجعة.					
19	إمكانية تبادل البيانات والمعلومات بين مختلف مصالح ودوائر المؤسسة.					
20	انجاز مختلف العمليات بالاعتماد على قواعد البيانات المتوفرة.					
للبرمجيات دور في تطوير القدرات التنافسية للمؤسسة من خلال ما يلي:						
21	تطوير البرمجيات باستمرار لمواكبة المستجدات.					
22	توفير نظم الحماية المتطورة لبيانات المؤسسة.					
23	نشر وتوسيع استخدام البرمجيات الحاسوبية في مختلف المجالات.					
24	تبسيط وتسهيل التعامل مع مختلف الأجهزة والوسائل التكنولوجية.					
للشبكات دور في تطوير القدرات التنافسية للمؤسسة من خلال ما يلي:						
25	وجود شبكة اتصالات داخلية حديثة وفعالة لخدمة شؤون المؤسسة.					
26	تطوير القدرة على تواصل وتبادل الآراء بين الأفراد والجماعات.					
27	السرعة في تنفيذ مختلف المهام والنشطة عن بعد.					
28	الربط والإمداد بالبيانات والمعلومات بين مختلف مستويات المؤسسة.					
29	توفر واجهة الكترونية للتعريف بالمؤسسة لدى مختلف الأطراف.					