



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة سعيدة د. الطاهر مولاي

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم: علوم التسيير

تخصص: إدارة بنكية

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نبيل شهادة الماستر تخصص إدارة بنكية بعنوان:

نظم المعلومات الإلكترونية ودورها في تعزيز الميزة التنافسية

دراسة حالة البنك الوطني الجزائري BNA وكالة سعيدة

إعداد الطالبين:

إشراف الأستاذ:

سايح محمد

د. شويرفات عبد القادر

مزوني عبد الكريم

أعضاء اللجنة المناقشة :

الدكتور: رئيساً

الدكتور: شويرفات عبد القادر..... مشرفاً ومقرراً

الدكتور : مناقشاً

السنة الجامعية : 2023/2022

الشكر والتقدير

إن الحمد والشكر لله أولاً صاحب المنة والنعمة الذي وفقنا لإنجاز هذا العمل راجين أن يتقبله منا قبولاً حسناً وينفعنا وغيرنا به.

نتقدم بعبارات الشكر والثناء إلى أستاذنا الفاضل الدكتور " شويفات عبد القادر " بوافر الشكر والثناء على كل ما يسره لنا من جهد وتوجيه ومادة علمية في سبيل إخراج هذا العمل إلى الصورة التي هو عليها.

كما نتقدم إلى أساتذتنا الأفاضل أعضاء لجنة المناقشة بوافر الشكر والامتنان لقبولهم عضوية لجنة المناقشة فكان شرفاً لنا.

وإلى كل من قدم لنا دعماً مادياً معنوياً لإتمام هذه المادة العلمية.

الاهداء

أهدي ثمرة جهدي

إلى منبع الحنان والحب أمي

إلى من أنتسب إليه بكل فخر واعتزاز أبي

إلى أخوتي أطال الله في أعمارهم إن شاء الله

إلى كل أفراد العائلة صغيرهم وكبيرهم

إلى الأستاذ المؤطر " شويفات عبد القادر "



الإهداء :

إلهي لا يطيب الليل إلا بشرك ولا يطيب النهار إلا بطاعتك.. ولا
تطيب اللحظات إلا بذكرك إلى الله عز وجل.
إلى من كلله الله بالهيبة والوقار إلى من أحمل اسمه بكل افتخار إلى
أبي الغالي أطال الله في عمره.
إلى من أفتها مند الصغر إلى من يرتعش قلبي بذكرها إلى الروح
الطاهرة إلى من غابت وهي في قلبي أجمل الحاضرين إلى من أسأل
الله أن تكون في جنات النعيم أُمي الغالية.
إلى الشمعة التي تنير حياتي إلى القلوب الطاهرة والحب الصادق إلى
من تحلو بهم الحياة أختي.
وإلى الأستاذ المؤطر " شويفات عبد القادر "



الملخص:

تهدف الدراسة إلى التعرف على الدور الذي تؤديه نظم المعلومات الإلكترونية في دعم الميزة التنافسية في البنك الوطني الجزائري بولاية سعيدة ، وللوصول إلى هدف الدراسة تم أولاً استعراض المفاهيم النظرية لكل من نظم المعلومات و الميزة التنافسية، قم تم إجراء الدراسة الميدانية بتوزيع استبيان يضم مجموعة من الفقرات التي تقيس متغيرات الدراسة الأساسية على عينة عشوائية مكونة من 30 موظف، وقد تم استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS لتحليل إجابات الأفراد قصد قياس مدى ارتباط نظم المعلومات الإلكترونية بالميزة التنافسية.

هذا وقد توصلت النتائج الدراسة أنه يوجد علاقة ترابطية بين نظام المعلومات والتنافسية، تم تم تقديم مجموعة من التوصيات لجميع المؤسسات وبالأخص البنك الوطني الجزائري بولاية سعيدة.

الكلمات المفتاحية: نظم المعلومات الإلكترونية، الميزة تنافسية، تكنولوجيا المعلومات

Résumé:

L'étude vise à identifier le rôle joué par les systèmes d'information électroniques qui favorise la concurrence davantage au sein de la Banque nationale d'Algérie dans la wilaya de Saïda. Pour atteindre l'objectif de l'étude, les concepts théoriques relatifs au thème de notre recherche ont été mis en avant. L'étude de terrain a été réalisée en distribuant un questionnaire contenant un ensemble d'items mesurant les variables de base de l'étude à un échantillon aléatoire de 30 salariés. Le progiciel statistique pour les sciences sociales a été utilisé SPSS pour analyser les réponses des individus afin de mesurer dans quelle degrés les systèmes d'information électroniques sont liés à l'avantage concurrentiel. Les résultats de l'étude ont conclu qu'il existe une corrélation entre le système d'information et la compétitivité.

Un ensemble de recommandations a été présenté à toutes les institutions, et particulièrement la Banque Nationale d'Algérie dans la ville de Saïda.

Mots-clés : systèmes d'information électroniques, avantage concurrentiel, technologies de l'information

فهرس المحتويات

.....	الشكر والتقدير
.....	الاهداء
.....	ملخص
.....	مقدمة: أ-ج
.....	الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للدراسة
1.....	المبحث الأول : الأدبيات النظرية
1.....	المطلب الأول: نظم المعلومات الالكترونية
1.....	أولاً: تعريف نظم المعلومات الالكترونية
3.....	ثانيا : أنواع نظم المعلومات الإلكترونية
4.....	ثالثاً: أهمية نظم المعلومات الالكترونية
5.....	رابعاً: مزايا وعيوب نظم المعلومات الإلكترونية
9.....	المطلب الثاني: الميزة التنافسية
10.....	أولاً: تعريف الميزة التنافسية وأنواعها
13.....	ثانيا: مصادر و مجالات الميزة التنافسية
18.....	ثالثاً: مؤشرات التنافسية
23.....	رابعاً: الاستراتيجيات التنافسية
29.....	المطلب الثالث: دور تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية
29.....	أولاً : تكنولوجيا المعلومات وأبعاد الميزة التنافسية (كور، مارس 2005)
31.....	ثانيا: الإستراتيجيات التنافسية في ظل استخدام تكنولوجيا المعلومات الالكترونية
33.....	ثالثاً : دور تكنولوجيا المعلومات على والقوى التنافسية للمؤسسة
34.....	رابعاً: مزايا وعيوب نظم المعلومات الإلكترونية على الميزة التنافسية داخل المؤسسة
37.....	المبحث الثاني: الادبيات التطبيقية (الدراسات السابقة ومناقشتها):
37.....	المطلب الأول: الدراسات العربية
42.....	المطلب الثاني: الدراسات باللغة الاجنبية
44.....	المطلب الثالث: الفرق بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة وجوانب الاستفادة منها

51	الفصل الثاني: الدراسة الميدانية
52	المبحث الأول: تقديم المؤسسة محل الدراسة
52	المطلب الأول: التعريف بالبنك الوطني الجزائري
60	المطلب الثاني : الطريقة والادوات المستخدمة في الدراسة التطبيقية.
63	المبحث الثاني : نتائج الدراسة التطبيقية ومناقشتها.
63	المطلب الاول : نتائج الدراسة التطبيقية
70	المطلب الثاني : مناقشة نتائج الدراسة الميدانية
81	الخاتمة.
84	قائمة المصادر والمراجع.
87	الملاحق

فهرس الأشكال:

الصفحة	عنوانه	رقم الشكل
28	مصادر الميزة التنافسية او القيمة	01
30	تأثير الجودة على الربح	02
31	مصادر بناء الميزة التنافسية	03
34	محددات تنافسية الدولة	04
38	منحنى التجربة(الخبرة)	05
61	الهيكل التنظيمي للبنك الوطني الجزائري	06
71	دائرة نسبية توضح توزيع افراد العينة حسب الجنس	07
72	دائرة نسبية توضح توزيع افراد العينة حسب العمر	08
73	دائرة نسبية توضح توزيع افراد العينة حسب المستوى التعليمي	09
73	دائرة نسبية توضح توزيع افراد العينة حسب الخبرة المهنية	10

فهرس الجداول:

الصفحة	عنوانه	رقم الجدول
36	استراتيجيات التنافس	01
43	دور التكنولوجيا المعلومات في مواجهة القوى التنافسية	02
66	رمز الوكالة بسعيدة	03
67	معلومات حول الاستبيان	04
69	صدق الاستبيان	05
70	المحور الأول(الفا كرونباخ)	06
70	المحور الثاني (الفا كرونباخ)	07
70	المحور الثالث(الفا كرونباخ)	08
71	توزيع الافراد العينة حسب الجنس	09
71	توزيع الافراد العينة حسب العمر	10
72	توزيع الافراد العينة حسب المستوى التعليمي	11
73	توزيع الافراد العينة حسب مدة التعامل مع البنك	12
74	قيم متوسطات الحسابية الخاصة بمقياس لكارت الخماسي	13

75	إجابات افراد العينة حول المحور الأول (واقع نظم المعلومات الالكترونية)	14
76	يوضح اتجاهات افراد العينة حول المحور الأول (واقع نظم المعلومات الالكترونية)	15
77	إجابات افراد العينة حول المحور الثاني (الميزة التنافسية)	16
78	يوضح اتجاهات افراد العينة حول المحور الثاني (الميزة التنافسية)	17
79	إجابات افراد العينة حول المحور الثالث (نظم المعلومات الالكترونية ودورها في تعزيز الميزة التنافسية)	18
80	يوضح اتجاهات افراد العينة حول المحور الثالث (نظم المعلومات الالكترونية ودورها في تعزيز الميزة التنافسية)	19
81	علاقة بين الجزئيين الأول والثاني	20
82	معامل الارتباط بين المتغير التابع والمتغير المستقل، اختبار مساهمة النموذج، اختبار تأثير النموذج بالنسبة للمتغير المستقل	21

المقدمة

مقدمة:

لقد شهد العالم ثورة معلوماتية القت بظلالها على كل من المؤسسات العامة والخاصة، حيث أصبحت المعلومات مصدر القوة لكل منهم، لقد غيرت سرعة ودقة نقل المعلومات داخل وخارج المنظمة من طبيعة المنافسة، مما جعلها تحديا كبيرا لمعظم المنظمات أن يكون لها مكانة تنافسية رائدة، ومجال تكنولوجيا المعلومات هو مجال يتضمن العديد من العوامل التي تؤدي إلى نجاح أو فشل أي مؤسسة بطريقة فعالة لإدارة كميات كبيرة من المعلومات والبرامج من خلال الأجهزة ، مما يمكّن المؤسسات من أداء مهامها من خلال مجموعة من القواعد والتعليمات والخوارزميات المستخدمة في الأجهزة والشبكات التي تسهل تدفق المعلومات وتسهيل التواصل مع المؤسسات.

يعتمد تفوق المنظمة على الميزة التنافسية التي تكتسبها من خلال اكتشاف طرق جديدة أكثر فعالية من تلك المستخدمة من قبل منافسيها، وعن طريق تأمين جزء كبير من السوق لضمان بقائها واستمراريتها، من ناحية، يتعلق الأمر بتحقيق الكفاءة من خلال الإنتاجية العالية، والتي ترتبط بتكلفة التدخل المطلوب لإنتاج مخرجات محددة ، ومن ناحية أخرى، الجودة العالية تساهم في المنتجات والخدمات التي يحصل عليها العملاء الذين يبنون سمعة طيبة للمنظمة، والجانب الثالث يتعلق بالإبداع المكتسب من خلال طرق عمل جديدة تختلف عن المنافسين، وهذا الاختلاف والتمايز يعتمدان على معرفة دقيقة بوضع المنافس، وهو ما لا يمكن تحقيقه بالاعتماد على المعلومات التقليدية. طرق النقل والتداول ولكنها تتطلب تقنية متطورة للحصول على المعلومات واستخدامها.

بالإضافة إلى ذلك، يمكن لنظم المعلومات الإلكترونية أن تساهم في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسة، من خلال توفير البيانات والمعلومات المهمة لاتخاذ القرارات الاستراتيجية الصحيحة والمبتكرة، وتحقيق هذه الميزة التنافسية يتطلب من المؤسسة الاستفادة الكاملة من نظم المعلومات الإلكترونية للحصول على بيانات دقيقة وموثوقة ومفيدة.

وبناء على ما سبق فإن الدراسة الحالية تتمحور اشكاليته حول التساؤل الرئيسي التالي:

هل يمكن لنظم المعلومات الإلكترونية أن تساهم في تحقيق الميزة تنافسية لبنك الوطني الجزائري؟

ومن أجل توضيح أكثر للإشكالية الرئيسية التي تم طرحها يمكن أن نطرح التساؤلات الفرعية التالية:

• ما مدى استخدام نظم المعلومات الالكترونية في بنك الوطني الجزائري؟

• ما طبيعة العلاقة بين نظم المعلومات الالكترونية والميزة التنافسية؟

- ما مدى تبني البنك الوطني الجزائري وكالة سعيدة لنظام المعلومات الالكترونية؟
- ما مدى مساهمة هذه النظم في خلق مزايا تنافسية؟

الفرضيات

- يستخدم البنك الوطني الجزائري نظم المعلومات الالكترونية في ادارتها.
- توجد علاقة ارتباط وثيقة بين نظم المعلومات الالكترونية وتحقيق الميزة التنافسية وهي علاقة سببية بين الأول والآخر.
 - يتبنى البنك الوطني الجزائري وكالة سعيدة نظام معلومات قائم على الاستخدام الواسع للتكنولوجيا في مختلف المصالح.
 - يساهم النظام المتبع في استقطاب الزبائن وتسريع خدمتهم مما يجعله محل ولاء من طرفهم.

أهداف الدراسة

يسعى كل باحث من وراء بحثه العلمي إلى تحقيق مجموعة من الأهداف، ولعل من أبرز الأهداف المراد الوصول إليها من وراء هذه الدراسة ما يلي:

- المساهمة في إثراء المعارف النظرية والتطبيقية عن نظم المعلومات الإلكترونية.
- التعرف على الدور الذي تؤديه نظم المعلومات الإلكترونية في دعم الميزة التنافسية
- التعرف على واقع ومستوى تطبيق نظم المعلومات الالكترونية في بنك الوطني الجزائري.
- التعرف على طبيعة العلاقة بين نظم المعلومات الالكترونية والميزة التنافسية في بنك الوطني الجزائري.

التأكد من وجود علاقة تأثير ما بين تكنولوجيا المعلومات والميزة التنافسية في بنك الوطني الجزائري.

أهمية الدراسة

تكمن أهمية هذه الدراسة في سبيل وضع قواعد تساعد المنظمات على اكتساب نظم المعلومات التي تمكنها من تحقيق الميزة التنافسية بشكل جيد وفعال.

يكتسب أهمية في تقديم إطار عملي يربط أبعاد نظم المعلومات الإلكترونية بالميزة التنافسية، إذ أن تناول علاقة تكنولوجيا المعلومات بكل أبعادها في تحقيق الميزة تمثل بحد ذاتها إضافة عملية جديدة بالاهتمام.

أن يكون إضافة جديدة ومساهمة في إثراء المكتبة وتبصير القارئ بما أحدثته نظم المعلومات الإلكترونية في البنك الوطني الجزائري.

أسباب اختيار الموضوع:

لكل موضوع له دوافع وأسباب اختيار من قبل الباحث فنجد أسباب ذاتية وأخرى موضوعية:

الأسباب الذاتية :

- الميول الذاتي والرغبة في دراسة الموضوع.

- اهتمامي الشديد بالمعلوماتية في ظل التحولات التكنولوجية الهائلة.

الأسباب الموضوعية:

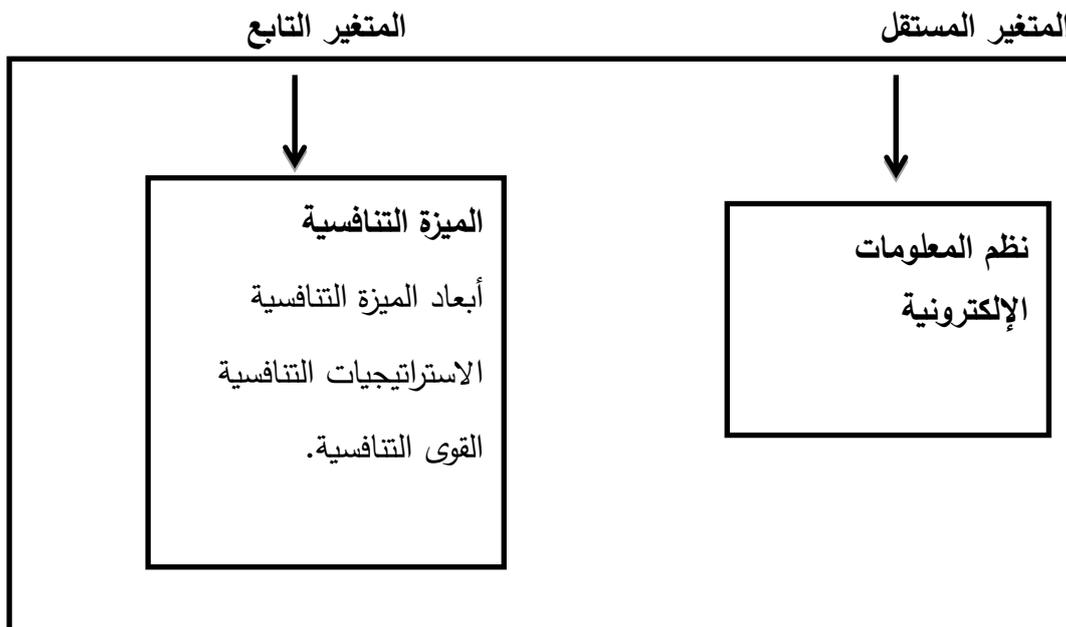
شدة المنافسة ما بين البنوك ومحاولة كسبها لمزايا تنافسية مقرنة بمنافسيها.

- التطرق ومعرفة مميزات عن قرب.

- جدية الموضوع بصفة عامة وحدثته على المستوى الوطني يعتبران من أهم الأسباب التي

دفعني إلى اختياره.

نموذج الدراسة:



منهجية الدراسة:

بالنظر إلى طبيعة الموضوع محل الدراسة، وللإجابة على الأسئلة المطروحة في مشكلة الدراسة، ومن أجل الوصول إلى تحقيق الأهداف سيتم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي باعتباره المنهج الأنسب لهذه الدراسة، كونه يهتم بوصف الظاهرة المدروسة وصفا دقيقا والتعبير عنها تعبيرا كفييا وكميا، كما أن إثبات صحة الفرضيات المتبناة من عدمها تتطلب استخدام المنهج الوصفي التحليلي الذي يهدف إلى جمع الحقائق والبيانات عن ظاهرة أو موقف معين مع محاولة تفسير هذه الحقائق وتحليلها للوصول إلى تشخيص واقع ما وهو نظم المعلومات الإلكترونية في تحقق الميزة التنافسية في البنك الوطني الجزائري.

هيكل الدراسة:

من أجل الإلمام بكل جوانب ومتغيرات الدراسة قمنا بتقسيم الدراسة إلى فصلين، فصل نظري و آخر تطبيقي ففي الفصل الأول اعتمدنا على الإطار المفاهيمي لنظم المعلومات الإلكترونية، وكذا ما يتعلق بالميزة التنافسية ثم قمنا بعرض الدراسات السابقة في الموضوع، بشيء من التحليل لمعرفة مكانة هذه الدراسة بينها.

أما الفصل الثاني دراسة ميدانية بالبنك الوطني الجزائري كمحاولة لإسقاط الجانب النظري على الواقع واستخلاص نتائج من الدراسة.

الفصل الأول:

الأدبيات النظرية والتطبيقية للدراسة

المبحث الأول: الأدبيات النظرية للدراسة

إن نظام المعلومات الإلكترونية يلعب دورا هاما وحساسا داخل المؤسسة بصفته منتجا للمعلومات، فهو يعتبر عنصر حيوي، إذ على أساس المعلومات التي ينتجها يتم اتخاذ القرارات الفورية والاستراتيجية للمؤسسة.

هذا ما سنحاول إبرازه في هذا المبحث من خلال تقسيمه إلى أربع مطالب، نعرض في الأول بعض المفاهيم العامة حول المعلومة ونظام المعلومات الإلكترونية ومختلف التعاريف التي تميز بها نظام المعلومات الإلكترونية وخصائصه ومزاياه.

المطلب الأول: نظم المعلومات الإلكترونية

أولاً: تعريف نظم المعلومات الإلكترونية

تعتبر نظم المعلومات الإلكترونية بالمؤسسات الاقتصادية أهم ثمار التكنولوجيا الحديثة، وفيما يلي سنحاول إبراز مفهوم هذه النظم وأهم خصائصها.

يمكن تعريفها على أنها مجموعة العناصر البشرية والآلية اللازمة لجمع ومعالجة البيانات لغرض تحويلها إلى معلومات تساعد في اتخاذ القرارات.

وكما تعرف أنظمة المعلومات الإلكترونية أيضا على أنها تنظيم يؤمن نقل المعلومات والسيطرة عليها من مصادرها، ومنتجها، إلى المستخدمين منها والمستهلكين لها، بهدف استثمارها في أعمالهم ومشاريعهم اليومية والمستقبلية وعلى نظام المعلومات الإلكتروني مجموعة من الخصائص:

✓ تلبية طلبات المستخدمين والرد على استفساراتهم في الوقت المناسب.

✓ -القدرة على نقل وتوصيل المعلومات إلى المستخدمين.

يجب أن تحقق هذه النظم درجة عالية من الدقة والسرعة في معالجة البيانات المالية عن تحويلها إلى معلومات محاسبية وبشكل منتظم.

أن تكون هذه النظم سريعة ودقيقة في استرجاع المعلومات الكمية والوصفية المخزنة في قواعد بياناتها وذلك عند الحاجة إليها.

يجب أن تستجيب هذه النظم لطلب المعلومات بصفة مستمرة، من خلال توليد المعلومات وقت الحاجة إليها كنتيجة لوجود بنك للبيانات متطور يحتفظ بالبيانات، على أن يتم تحديث هذه البيانات بصفة مستمرة طبقاً للتغيير في الظروف المحيطة بالنظام.

يجب أن توفر قنوات اتصال لتدفق المعلومات إلى داخل وخارج المؤسسة وإجراء موائمة بينها وبين البيئة المحيطة حتى يتم توفير المعلومات وفق لظروف مستخدمي المعلومات.

التعريف 02: نظام المعلومات الإلكتروني هو النظام الذي يتم الاعتماد فيه على الحاسبات في تشغيل النظام، وعادة ما يتم الاعتماد على طريقة التشغيل هذه في حالة الوحدات الاقتصادية كبيرة الحجم بسبب كبر حجم البيانات التي يمكن تشغيلها (سعيد، 2007، صفحة 147).

ثانياً : أنواع نظم المعلومات الإلكترونية

تنقسم نظم المعلومات الإلكترونية إلى الأنواع التالية:

1- النظم الخبيرة: هي عبارة عن برنامج كمبيوتر مصممة لنمذجة الخبرة الإنسانية في حل المشكلات، بمعنى آخر يركز النظام الخبير على معرفة الخبير الإنساني، وتفكير وإدراك الخبير ولكي يستطيع النظام الخبير إنجاز هذا الهدف لابد أن يكون لدى النظام كل من قاعد المعرفة وآلة الاستدلال حيث تحتوي قاعد المعرفة على المعرفة المتخصصة في مجال الخبرة المتراكمة التي يقوم بتجهيزها الخبير، وتشتمل المعرفة المتخصصة على الحقائق المفاهيم والعلاقات .

أما آلة الاستدلال هي معالج معرفة يقوم بمقارنة المعلومات المتاحة من المشكلة المعطاة مع المعرفة المخزونة في قاعدة ن المعرفة، واشتقاق الاستنتاجات والتوصيات المفيدة.

2- نظم دعم القرارات: يعرف هذا النظام على أنه إجراء أو معالجة المعلومات والآراء التي تساعد المدير في صناعة أو اتخاذ قراره، وحتى تكون ناجعة يجب أن تكون هذه النظم: بسيطة سهلة السيطرة، تحتوي على مواضيع مهمة سهلة الاتصال بها أو استخدامها قوية، متكيفة واقتصادية.

ولكي تكون هذه النظم بهذه الخصائص لا بد أن يعتمد نظام دعم القرارات على الحاسوب الذي يوسع إمكانيات هذا النظام في حل المشاكل التي تواجه المدير.

3- نظم المكاتب: نظرا لاعتماد الإدارة الحديثة على التقنية المتطورة التي تساعدها في إنجاز أعمالها وتحقيق أهدافها بشكل سريع ودقيق وبأقل تكاليف ظهرت هذه النظم والتي تستند على أحدث التقنيات، كما تحتوي هذه النظم على كل النظم الإلكترونية الرسمية وغير الرسمية والتي تتعلق بالاتصالات للحصول على المعلومات من وإلى الأشخاص داخل وخارج المؤسسة.

4- نظم المعلومات التنفيذية: هي أنظمة تعتمد على المصادر الداخلية الناتجة من النظم الأخرى في المنظمة والمصادر الخارجية بهدف تقديم المعلومات للمدراء التنفيذيين في الإدارة العليا باستخدام وسائل العرض البيانية والإحصائية لغرض إنجاز أعمالهم بشكل يحقق أهداف المؤسسة، وهذه المعلومات لها أهمية خاصة لهؤلاء المدراء وذلك لاستخدامها في التخطيط الاستراتيجي ووضع السياسات للمؤسسة على المدى البعيد. (حيدر، معالي فهمي ، 2002، صفحة 30)

ثالثا: أهمية نظم المعلومات الإلكترونية

- سرعة إنجاز ومعالجة البيانات
- رفع الإنتاجية وتحسين مستوى الكفاءة في الشركة أو المؤسسة.
- ابتكار خدمات ومنتجات ونماذج للأعمال بشكل مستمر ومتجدد.
- تساعد نظم المعلومات على عملية اتخاذ القرار، كما تعطي الفرصة لمدراء المؤسسات للتخطيط بشكل أكبر فيما يخص استراتيجية المؤسسة .

▪ تمكّن المؤسسة من اكتساب ميزة تنافسية، وتحقيق النتائج بأقل وقت وجهد وتكلفة ممكنة. (سليم إبراهيم الحسينه، صفحة 53)

- سهولة التخطيط وتحليل مختلف البيانات، والتحكم الكبير في بيانات المؤسسة.
- تقليص الوقت الذي يضيع على الأعمال الروتينية؛ كإدخال البيانات، والإجراءات البسيطة، مما يتيح إنجاز المهام الإستراتيجية المهمة.
- السرعة في توثيق واسترجاع المعلومات.
- تنفيذ مختلف المهام الإدارية والمالية بشكل سهل وصحيح، وجعل الإدارة تستجيب بشكل أسرع وأكبر للفرص الجديدة والتعامل معها.
- دراسة المشاكل بمختلف أنواعها والقدرة على حلها.
- تحقيق نتائج مثالية بأقل الجهد والوقت والتكاليف .

رابعاً: مزايا وعيوب نظم المعلومات الإلكترونية (علي ح.، 2003-2004، صفحة 30

الاستخدام الأمثل لنظم المعلومات الإلكترونية يحقق للمؤسسات ميزة تنافسية في طريقة تنفيذها لأنشطتها ووظائفها الأمر الذي ينعكس على المؤسسة بمجموعة من المزايا وعلى الرغم من المزايا التي تتوفر عليها هذه النظم إلا أنها تحمل في طياتها العديد من العيوب جراء استخدام الحاسبات في هذه النظم وهذا ما سنحاول إبرازه في الآتي.

1-مزايا نظم المعلومات الإلكترونية

تكمّن فوائد ومزايا نظم المعلومات الإلكترونية في كونها تقوم بمعالجة البيانات والمعلومات المالية. وغير المالية التي يتم إدخالها له من المستخدمين وتحويلها إلى مخرجات ذات معنى وقيمة قابلة للفهم والتفسير من المستخدمين في زمن قياسي ودقة متناهية، إضافة إلى أنه يتولى عملية تخزين هذه البيانات.

("Management Information Systems")

الإلكتروني في المؤسسات بشكل مستمر وفيما يلي نذكر البعض منها:

-يساعد على القيام بالأعمال الروتينية اليومية، من تشغيل تسجيل تحليل وتقييم البيانات، مما واتخاذ القرارات الهامة المتعلقة بالأهداف الاستراتيجية للمؤسسة.

-يؤدي إلى توفير وقت وجهد الإدارة وبالتالي إعادة تخصيص وقتها وجهدها وتقريغه لرسم السياسات.

-يؤدي إلى التكامل في الأعمال وذلك من خلال توحيد الإجراءات والاستخدامات المختلفة وتجميعها في نظام كامل وشامل للمؤسسة ككل، مما يؤدي بدوره إلى تلافي الاختلافات والازدواجية والتضارب بين المستويات الإدارية المختلفة.

-يوفر المعلومات اللازمة في الوقت الملائم مما يساعد الإدارة في تحديد وحل المشاكل والأخطاء في الوقت الملائم ودون تأخير.

-يوفر البيانات والمعلومات أو المخرجات التي أصبحت من المتطلبات الأساسية التي ترافق التطورات التكنولوجية .

-مساعدة الإدارة في اتخاذ قرارات ناجحة وفعالة وصائبة من خلال بيئة المعلومات الملائمة وفي الوقت المناسب.

-استثمار الموارد المعلوماتية في المؤسسة والسيطرة على كافة المعلومات.

-ربط جميع الأطراف بوحدة الأمر في المؤسسة.

-ربط مختلف المستويات الإدارية بالمعلومات الآنية عند الحاجة إليها لغرض ممارسة أعمالها. القدرة على تبادل وتشارك المعلومات والتحاوور عبر الاتصالات والشبكات داخل المؤسسة وخارجها على المستوى العالمي.

-حفظ وخرن جميع المعلومات التي تتعامل معها المؤسسة ومعالجتها مع توفير إمكانية استرجاعها بالشكل والوقت المناسب والحجم الذي يخدم المستفيد من خلال البت الانتقائي للمعلومات.

- تقييم نشاطات المؤسسة أو المنظمة من خلال المعلومات الدقيقة المقدمة من أجل بدائل استراتيجية مستقبلية.

2- عيوب نظم المعلومات الإلكترونية:

يعتبر الحاسب ضرورة حتمية لا يمكن الاستغناء عنه في أي نظام معلومات إلكتروني، وعلى الرغم من ذلك جراء استخدامه في هذه النظم تنتج عنه العديد من العيوب نوجز أهمها فيما يلي:

1-2- اختفاء السجلات المادية

في ظل التشغيل الإلكتروني لنظم المعلومات تتم عملية التسجيل وحفظ البيانات باستخدام النبضات الإلكترونية في الذاكرة الرئيسية للحاسب أو أقراص ممغنطة ومضغوطة يستحيل على الإنسان قراءتها والوحيد القادر على قراءتها هو الحاسب.

2-2 عدم وجود أدلة جيدة للمراجعة (سطحاوي، 2019، صفحة 63)

ويقصد بذلك صعوبة عملية تتبع البيانات والعمليات من مصدرها وصولاً إلى نتائجها أو العكس، بمعنى البدء من النتائج النهائية للعملية والانتهاؤ بمصدرها، مع التشغيل الإلكتروني للمعلومات لا يتحقق هذا الأمر بسبب غياب السندات المادية الملموسة التي من مميزات السماح بتتبع العمليات ومراجعة كل البيانات من أجل التحقق منها، والنظم الإلكترونية لا تمكن من ذلك لأن كل ما سبق الذكر ان البيانات مخزنة في السندات غير مرئية في شكل وحدات إلكترونية لا يستطيع قراءتها إلا الحاسب بالبرامج المخصص لها.

2-3 سهولة الغش والتلاعب:

يقصد بها التلاعب في برامج الحاسب من خلال التلاعب في الملفات والبيانات، التشغيل، المعدات ويؤدي ذلك إلى إلحاق خسائر بالمؤسسات التي يقع الغش بها، وتقع مثل هذه العمليات نظراً لأن الملفات

أصبحت غير مادية وغير مرئية، وهذا ما يمكن من تغيير أو إضافة أو حذف أي بيانات دون ترك أثر يدل على حدوث هذه العملية، الأمر الذي يسهل ارتكاب حالات الغش مع صعوبة اكتشافها.

2-4 فيروسات الحاسب:

إن لفيروسات الحاسب أثر سلبي مباشر على ذاكرة الحاسب التي قد تؤدي به إلى فقدان الذاكرة أو تلف البيانات المخزنة بشكل كلي أو جزئي مما يؤثر على عمل نظام المعلومات الإلكتروني وذلك كله بسبب تحول السجلات والدفاتر من دفاتر مادية يستطيع أي شخص قراءتها إلى ملفات رقمية مخزنة في ذاكرة الحاسب الوحيد القادر على قراءتها ، فإذا أصيبت هذه البيانات بفيروس معناه عطب النظام أو فسادها مما يحمل المؤسسة تكاليف باهظة في بعض الأحيان.

المطلب الثاني: الميزة التنافسية (فهيم، 2002، صفحة 90)

نتيجة للتحديات التي تواجهها المؤسسات في ظل زيادة حدة المنافسة، واتساع رقعتها وتعدد مجالاتها، أصبحت معظم هذه المؤسسات تسعى للبحث عن كيفية بناء وتطوير كفاءاتها المتميزة، وبشكل مستمر، والتي من شأنها أن تمنحها أفضلية لا يمتلكها الآخرون، وتهيئ الفرصة لخلق القيمة المتفوقة لمنتجاتها، والاستجابة السريعة لحاجات المستهلك، والمحافظة على ولائه للماركة، إضافة إلى تعزيز هذه الأفضلية وحمايتها من التقليد والمحاكاة لاسيما في محيط صناعي، ديناميكي. تلك هي الميزة أو الأفضلية التنافسية باعتبارها الخاصية التي تميز المؤسسة عن منافسيها، وتحقق لها التفوق والسبق التنافسي.

ونظرا لما تحمله الميزة التنافسية من أهمية سنتطرق إليها في هذا البحث من خلال:

- تعريف الميزة التنافسية وأنواعها.

- مصادرها.

- طرق البحث عن هذه المصادر.

أولاً: تعريف الميزة التنافسية وأنواعها.

نظرا لما عرفته الميزة التنافسية، من أهمية كبيرة لدى المؤسسات فقد لقي تعريفه اهتماما كبيرا لدى

المحللين والباحثين الاقتصاديين، وفيما يلي بعضا من هذه التعاريف:

- يعرف MICHAEL.E.PORTER الميزة التنافسية - ويعتبر أول من استخدم هذا المصطلح في كتابه الصادر عام 1985- بأنها: «قدرة المؤسسة على تقديم سلعة أو خدمة ذات تكلفة أقل، أو تقديم منتج متميز عن نظيره في الأسواق مع القدرة على الاحتفاظ بهذه الميزة»:

- كما تعرف الميزة التنافسية بأنها: «مجموعة المهارات والتكنولوجيات والموارد والقدرات التي تستطيع المؤسسة إستعمالها، والإستثمار فيها لتحقيق غايتين:

1- إنتاج سلع وخدمات أفضل مما يحققه المنافسون.

2- تأكيد حالة من التميز والاختلاف فيما بين المؤسسة ومنافسيها» (ورجب، 29-30 أكتوبر 2002،

صفحة 30)

إن تأكيد حالة التميز تتطلب تحديد طبيعة الميزة التنافسية التي تتميز بها المؤسسة عن منافسيها، لأن

نتيجة ذلك توضح لنا وضعيتها التنافسية في السوق، وقدرتها على الحفاظ عليها لمدة أطول، وبذلك

فالميزة التنافسية تعرف أيضا على أنها:

«مجموعة الخصائص أو الصفات التي يتصف بها المنتج أو العلامة، والتي تعطي للمؤسسة بعض

التفوق والسمو مقارنة بمنافسيها»

- كما تعرف الميزة التنافسية على أنها: «قوة دافعة أو قيمة أساسية تتمتع بها المؤسسة، وتؤثر بها

على سلوك الزبائن والمستهلكين في إطار تعاملهم مع المؤسسة» (فارس، مفهوم التنافسية، الملتقى الدولي

الأول حول تنافسية المؤسسات وتحولات المحيط، 30، 29 أكتوبر 2002، صفحة 105)

مما سبق ذكره من تعاريف نستنتج أن الميزة التنافسية تتمثل في الاختلاف والتميز الذي تتفرد به المؤسسة في منتجاتها عن بقية المنافسين ويخلق لها قيمة لدى الزبائن والمستهلكين، تؤثر بها على سلوكهم على مدى طويل مما يحقق لها السبق والتفوق النفساني، والحصول على أكبر حصة من السوق، والنمو والبقاء والإستمرارية.

ولكن الخصائص والصفات التي تتميز بها المؤسسة عن منافسيها ذات طبيعة متغيرة ونسبية، وتمس جميع النشاطات والوظائف التي تقوم بها كالإنتاج والتسويق والتمويل....إلخ، كما أن التفوق التنافسي نسبي ومصادره مختلفة، إما أن تكون داخلية أو خارجية، وكذلك يميز بين نوعين للميزة التنافسية: (Lambin J،، صفحة 210)

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

2- الميزة التنافسية الداخلية: وهي الميزة التي تعتمد على تفوق المؤسسة في التحكم في تكاليف التصنيع والإدارة، مما يعطي للمنتجات قيمة، وذلك خلال سعر التكلفة المنخفض مقارنة بالمنافسين. من جمل ما سبق ذكره نستنتج أنه حتى تحقق المؤسسة ميزة تنافسية لابد عليها أن تتفرد بالتميز في مخرجاتها من السلع وخدمات حتى وإن كانت المنتجات (المخرجات) من الاستهلاك الواسع، على أن يكون هذا التميز معبر ويخلق قيمة إضافية للمؤسسة والسوق في نفس الوقت، وأن تكون لهذه القيمة أهمية ضرورية لكل من المستهلك والمؤسسة، وأن تكون متميزة عما هو موجود في السوق، ولها القدرة على إحداث أثر إيجابي في السوق وتحقيق مردودية للمؤسسة على المدى الطويل وأن تكون صعبة التعليم من قبل المنافسين.

ولكن السؤال الذي يطرح نفسه هنا هو: من أين تحصل المؤسسة على الميزة التنافسية؟ إذا لا بد ان يكون لها مصادر، فيا ترى ما هي هذه المصادر؟ هذا ما سنحاول الإجابة عليه في المطلب الموالي.

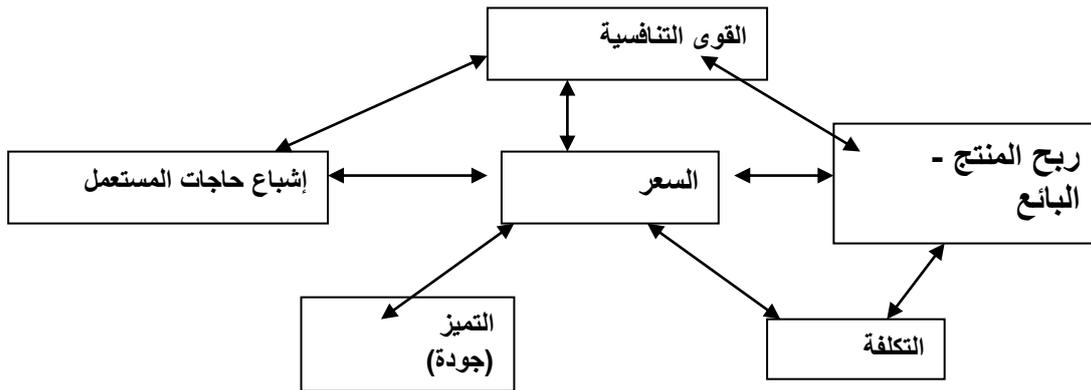
ثانياً: مصادر و مجالات الميزة التنافسية.

لا يمكن لأي مؤسسة بأن تتمتع بميزة تنافسية، إلا إذا توافرت لديها مجموعة مصادر وموارد تنشأ من خلالها هذه الميزة، إذا عرفت المؤسسة استغلالها بشكل أمثل، ولكن مصادر هذه الميزة تختلف من مؤسسة إلى أخرى حسب المجال الذي تنشط فيه هذه المؤسسة، وحسب إمكانياتها لذا سنحاول التعرف على بعض هذه المصادر من خلال هذا المطلب:

لقد قام MICHAEL PORTER بتحديد مصادر الميزة المنافسة، وحصرتها في التكلفة، والتميز، الى جانب بعض المعايير الكلاسيكية مثل: الوفرة الاقتصادية، زيادة إنتاجية، عوامل الإنتاج، تخفيض التكاليف.

1- بالنسبة لمعيار التميز: نجده في بعض المراجع مرادف لجودة المنتج والتي على أساسها يتم التفضيل بين المنتجات المطروحة في السوق، وفي ما يلي شرح وتوضيح لفكرة M.PORTER من خلال الشكل (1) الموالي:

الشكل رقم: (1) مصادر الميزة التنافسية أو القيمة.



Source: Tugrul Atamer et Roland Calori: Diagnostic et décisions

stratégiques, édition DUNOD, Paris, 1998, P13 .

فالشكل يوضح لنا مصادر الميزة التنافسية حسب نظرة M. Porter والمتمثلة في التكلفة، التميز (الجودة)، والتي يمكن أن يكون لها تأثير على مستوى الأسعار بخفضها أو رفعها، ويمكن أن تكون عاملا في إشباع حاجات ورغبات الزبائن والمستهلكين، وفي زيادة أرباح المؤسسة، مما يساعدها على مواجهة القوى التنافسية .

2- بالنسبة للتكاليف : يمكن أن تكون مصدرا للميزة التنافسية، إذ تمكنت المؤسسة من تقديم منتجات، بشكل أكثر كفاءة وفعالية من حيث التحكم في تكاليف الإنتاج وفي التكنولوجيا والمهارات المستخدمة وهذا ما يساعد المؤسسة على رفع أو خفض أسعارها بكل حرية، دون أن يؤثر ذلك على أرباحها (سطحاوي ع.، صفحة 99)

أما التمييز فيمكن أن يكون مصدرا للميزة التنافسية، إذا استطاعت المؤسسة إنتاج منتجات متميزة بخصائص ومواصفات معينة وذات قيمة أكبر للمستهلكين والزبائن بالنسبة لمنتجات المنافسين الآخرين وهذا ما يساعد المؤسسة على رفع أسعارها.

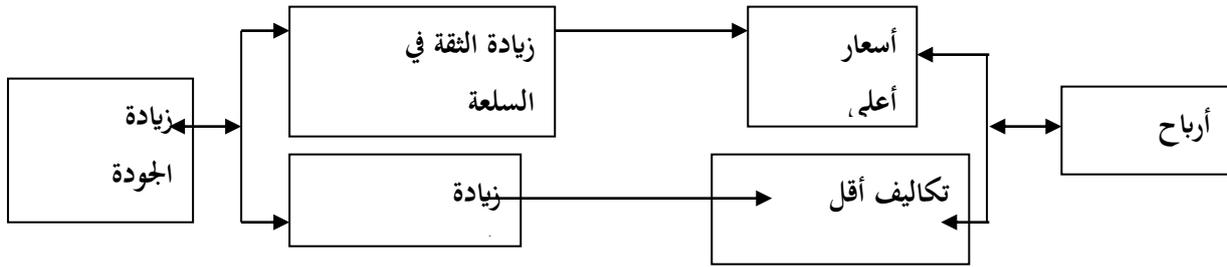
هذا ويمكن اعتبار السعر كمصدر للميزة التنافسية، إذا كانت للمؤسسة القدرة على تخفيضه على المدى الطويل بنسبة أقل لنفس المنتجات التي تنتجها مؤسسات منافسة، دون أن يؤثر ذلك على أرباحها أو تكاليف الإنتاج لديها (خيارى، قسم علوم التسيير، 29-30 أكتوبر 2002، صفحة 192).

هذا وهناك من يلخص مصادر التنافسية في أربع عناصر هي: (قطمه، أبريل 2003، الصفحات 196-202)

أ- الكفاءة: يقصد بها قدرة المؤسسة على تقديم منتجات بأقل تكلفة ممكنة، أي استغلال أقل مقدار من المدخلات (موارد أولية ..) لإنتاج مخرجات (سلع وخدمات)، أي القدرة على التحكم في تخفيض التكاليف واكتساب صفة التميز في ذلك مقارنة بالمنافسين.

ب- **الجودة:** ويقصد بها قدرة المؤسسة على تحقيق جودة في منتجاتها، تخلق قيمة لدى زبائنها، وتلبي حاجاتهم ورغباتهم، مما يمكن المؤسسة من تخفيض تكاليفها ورفع أسعارها، وزيادة إنتاجيتها، وبالتالي ارتفاع في أرباحها، ومنه فالجودة تعتبر مصدر هام لبناء الميزة التنافسية للمؤسسة وأمرًا حتميًا من أجل بقائها واستمرارها. والشكل التالي يوضح هذه الأهمية:

الشكل رقم: (02): تأثير الجودة على الربح.



المصدر: شارلز وجاريت جونز: الإدارة الاستراتيجية، ترجمة محمد رفاعي، دار المريخ للنشر،

2001، ص 201.

ت- **التجديد: (الابتكار):** ويعتبر أهم مصادر بناء ميزة تنافسية، ويعرف بأنه «توليد أفكار جديدة في مجال الإنتاج، وتقديم منتجات جديدة ذات جودة عالية على أن تكون للمؤسسة الأسبقية في ذلك بالنسبة للمنافسين الآخرين» (مصطفى، 2007، صفحة 626)

كما يعتبر التجديد خاصة التكنولوجي منه بأنه «المحور الذي تقوم عليه وظيفة البحث والتطوير في المؤسسة التي تقوم على أساس المعرفة العلمية والمهارات (Le savoir et savoir faire)، والكفاءات التي تسعى المؤسسة لامتلاكها باعتماد المعرفة في إستراتيجيتها» (حسين، 29-30 أكتوبر 2002، صفحة 13).

فالتجديد حسب هذين التعريفين يمكن المؤسسة من طرح منتجات متميزة وجديدة في السوق، انطلاقاً من الكفاءات والمهارات التي تمتلكها وهذا ما سيمنحها صفة التميز والقدرة على تخفيض تكاليفها وفرض أسعار مرتفعة.

ث- الاستجابة لحاجات الزبائن والمستهلكين (العملاء): ويقصد بها قدرة المؤسسة على تحديد

حاجات ورغبات الزبون أو المستهلك والعمل على إشباعها والاستجابة لها، مما يخلق لها صفة التميز، وترتبط هذه الاستجابة بعدة عوامل منها:

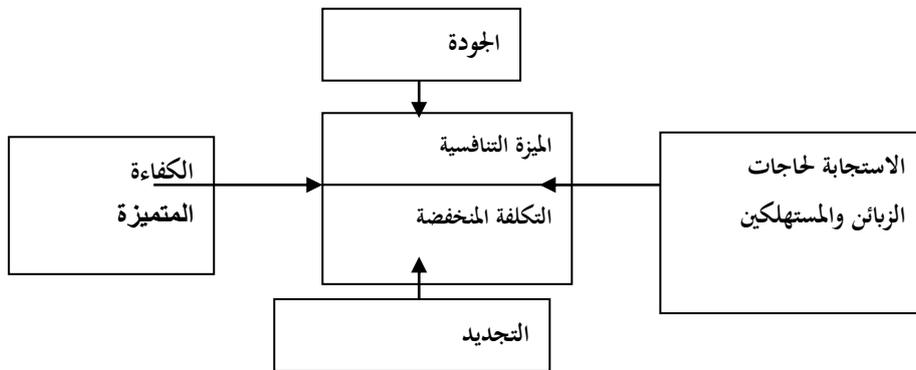
- تحسين جودة وتطوير وتصميم المنتجات بشكل يتوافق ويتلاءم مع حاجات ورغبات الزبون أو المستهلك.

- تقليص وقت تقديم السلعة أو الخدمة للزبون أو المستهلك.

- التفوق بخدمات ما بعد البيع.

وهذه المصادر الأربع تشكل مصدرا للميزة التنافسية للمؤسسة، وذلك بالعمل جنباً إلى جنب بطريقة متكاملة تسمح للمؤسسة بتخفيض التكاليف، وفرض أسعار مرتفعة، وهذا ما يوضحه الشكل الموالي:

الشكل رقم: (03): مصادر بناء الميزة التنافسية.



المصدر: شارلز وجاريت جونز، مرجع سابق، ص 196.

3- تصنف القدرة المالية في قائمة مصادر الميزة التنافسية، باعتبار المصدر الذي يمد المؤسسة

بالإمكانات والوسائل الضرورية للاستثمار في بعض النشاطات والاستراتيجيات التنافسية، والتميز بها في

السوق

ومما سبق ذكره نستنتج أن مصادر الميزة التنافسية للمؤسسة هي تلك الموارد والوسائل التي

تمكنها من خلق قيمة مضافة لدى زبائنها والتميز في السوق، إذا أحسنت استغلالها، وتختلف هذه

المصادر من مؤسسة إلى أخرى حسب إمكانياتها وظروفها، وتعتبر الجودة وتخفيض التكاليف والكفاءة والتجديد، والاستجابة لحاجات الزبائن والمستهلكين والسعر أهم هذه المصادر.

ثالثاً: مؤشرات التنافسية.

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

- 1- مؤشرات مالية: بحيث يتم الحكم على تنافسية المؤسسة من خلال مقارنة نسبها، وبعض مؤشراتها المالية، مع تلك الخاصة بقطاع نشاطها مثل القدرة على التسديد، الاستقلالية، المالية، المردودية... الخ.
- 2- مؤشرات تجارية: حيث تتحدد مكانة المؤسسة في أسواقها بالنسبة لمنافسيها انطلاقاً من عدة مؤشرات مثل: حصتها النسبية في السوق، ولاء الزبائن، الجودة، تكلفة البيع... الخ.
- 3- مؤشرات تقنية: ويقصد بها مستوى التكنولوجيا السائدة في المؤسسة: ودرجة التأهيل، التجديد والابتكار... الخ.
- 4- مؤشرات تنظيمية: وهي تلك القواعد المرتبطة بتقسيم العمل في المؤسسة، مركزية أو لا مركزية القرارات، نظام المعلومات... الخ.
- 5- مؤشرات تسييرية: وترتبط بقيم المسيرين وخبرتهم، وفلسفة التسيير وطرق القيادة، التفاوض، التعاون... الخ.

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

هذا ويرى البعض الآخر أن للقطاع "فرع النشاط" مؤشرات هو الآخر تستخدم لقياس تنافسيته

شرط أن تتم المقارنة مع قطاع آخر مماثل له داخليا أو خارجيا، وتتمثل هذه المؤشرات في:

أ- ارتفاع معدل ربحية هذا القطاع (فرع النشاط) في السوق على المدى الطويل.

ب- ارتفاع معدل إنتاجية هذا القطاع بالنسبة للقطاعات المماثلة.

ت- انخفاض تكاليف هذا القطاع بالنسبة للقطاعات المنافسة الأخرى.

ث- زيادة صادرات هذا القطاع وبالتالي زيادة حصته في السوق الدولية، مقارنة بالقطاعات الأخرى المماثلة.

نلاحظ أن مجال قياس ومقارنة مؤشرات تنافسية القطاع، أوسع نطاقا من مجال القياس والمقارنة

بالنسبة لمؤشرات تنافسية المؤسسات.

هذا وهناك من يحدد مؤشرات تنافسية الدولة وتتمثل في: (حسين، 29-30 أكتوبر 2002، صفحة

108).

- مستوى الانفتاح الوطني علي التجارة العالمية الخارجية.

- حجم الاستثمار الاجنبي.

- نوعية البنية التحتية.

- دور الحكومة في النشاط الاقتصادي.

- تطور الاسواق المالية.

- المستوى التقني.

- مرونة سوق العمل.

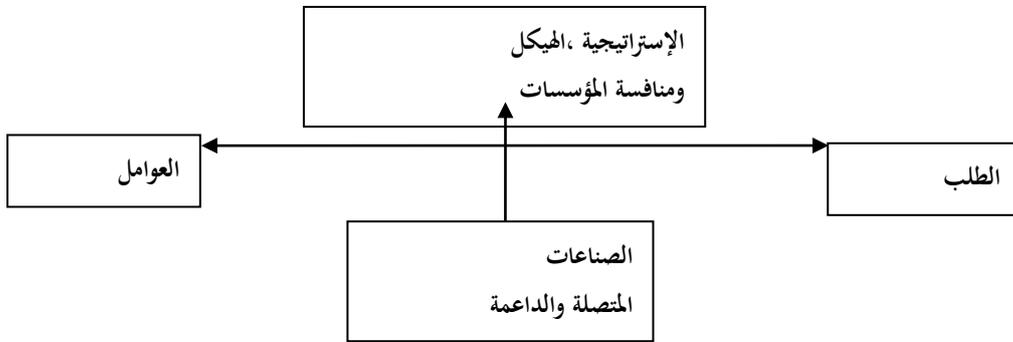
- نوعية الادارة في قطاع الاعمال.

- نوعية المؤسسات القضائية والسياسية.

هذا ولقد لخص M.PORTER مؤشرات تنافسية الدولة -في اطار ما سماه بـ(الماسة الوطنية) في

اربع محددات يوضحها الشكل (04) الموالي:

الشكل رقم: (04) يوضح محددات تنافسية الدولة.



Source: M.E.PORTER :L'avantage concurrentiel des nations, op.cit, p 80.

وفيما يلي شرح لهذه المؤشرات: (M.E.Porter, pp. 82- 119)

1. **العوامل:** ويلخص M.E Porter هذه العوامل في:

أ. **الموارد البشرية:** والتمثلة في اليد العاملة الماهرة والمهندسين، والمبرمجين، وشروط عمل هذه اليد العاملة...، أي الثروة البشرية للدولة.

ب. **الموارد الفيزيائية:** المتمثلة في الوفرة والجودة، السيولة (حرية التصرف)، تكاليف الأرض، الخامات الأولية مثل: الماء، الطاقة، الظروف المناخية للدولة، بالإضافة إلى الموقع الجغرافي الاستراتيجي لهذه الدولة الذي يسمح لها بتخفيض تكاليف النقل، وتسهيل التبادل الثقافي والتجاري مع الخارج.

ج. **موارد المعارف (Ressource en Savoir)** : وتتمثل في المعارف والمهارات العلمية والتقنية، التي تتوفر عليها الدولة وتلعب الجامعات ومراكز البحث العلمية، دورا في نشرها لتوظيفها في المجالات الصناعية للمؤسسات.

د. **موارد رأس المال**: وتتمثل في حجم وتكلفة رؤوس الأموال السائدة التي تتوفر عليها الدولة، ومصادر الحصول على هذه الأموال.

هـ. **المنشآت**: وتتمثل في نوع وحجم وتكلفة وجودة المنشآت (البنية القاعدية) التي يستعان بها في المجال التنافسي مثل نظام النقل، الاتصال، الشبكات الرئيسية، نظام الصحة، المعاهد الثقافية.

2. **الطلب**: بالتركيز على ظروف وطبيعة وخصائص الطلب (حاجات الزبائن والمستهلكين) وحجمها ونوعها التي لا بد أن يكون للدولة الاسبقية في إدراكها وتلبيتها بشكل أسرع، قبل تحول هؤلاء الزبائن والمستهلكين إلى السوق الخارجية.

3. **الصناعات المتصلة (ذات العلاقة) والداعمة**: ويقصد بها وجود الصناعات المعنية ذات العلاقة والداعمة في دولة ما، والتي تتمتع بسمات تنافسية دولية، حيث أن الاستثمار فيها يساعد الدولة على تحقيق مركز تنافسي عالمي.

4. **الإستراتيجية، الهيكل، المنافسة**: وتتمثل في الظروف التي تنشأ بها مؤسسات الدولة، وتنظم وتوجه خلالها خاصة المتعلقة منها بالمنافسة المحلية، بالإضافة إلى أهداف، واستراتيجيات، ونوعية تنظيم المؤسسات وهيكلها، إذ تعتبر كلها عوامل تساعد على تحسين المركز التنافسي للدولة محليا وخارجيا، بتحفيز المؤسسات إلى تحسين كفاءتها وجودتها، وعلى التجديد والابتكار، في صناعتها، خاصة إذا كانت بنية السوق تتميز بطابع تنافسي.

رابعا: الاستراتيجيات التنافسية.

1- استراتيجية السيطرة على أساس التكاليف:

لقد قام M.PORTER باقتراح ثلاث أنواع من الاستراتيجيات، انطلاقا من ميزات تنافسية تتمتع بها المؤسسة، حيث قام بإعداد مصفوفة ذات بعدين يتمثلان في مصادر الميزة التنافسية من جهة، والمجال التنافسي من جهة أخرى مما يعطي الاختيارات الاستراتيجية الممكنة، كما هو موضح في الجدول الموالي:

الجدول رقم: (01) استراتيجيات التنافس

التميز	التكلفة المنخفضة	الميزة التنافسية قطاع التنافس
إستراتيجية التمييز	إستراتيجية السيطرة على أساس التكاليف	قطاع واسع
	إستراتيجية التركيز	قطاع ضيق

Source: C. Marmuse: politique générale, Langage, intelligence, modèles et choix stratégique, 2^e Edition, Economica, 1996, p 382.

من الجدول يتضح لنا أن إستراتيجية السيطرة على أساس التكاليف هي من بين أهم الاستراتيجيات التنافسية التي اقترحها M.PORTER والتي تنشأ انطلاقا من الميزة التنافسية التي تتمتع بها المؤسسة المتمثلة في التكاليف المنخفضة، وسنحاول فيما يلي التعريف أكثر بهذه الإستراتيجية:

- تعرف استراتيجية السيطرة الشاملة على أساس التكاليف بأنها: «قدرة المؤسسة على تخفيض التكاليف بالنسبة للمنافسين الآخرين، دون أن يكون ذلك على حساب مستوى الجودة والخدمات المرافقة للمنتوج»
- كما تعرف بأنها: «قدرة المؤسسة على طرح سلعة أو خدمة في السوق بتكلفة أقل من تكاليف المنافسين الآخرين، على أن لا يكون ذلك على حساب جودة المنتج، ومستوى المنفعة التي يبحث عنها الزبون أو المستهلك» (داداي، 2007 ، صفحة 25)

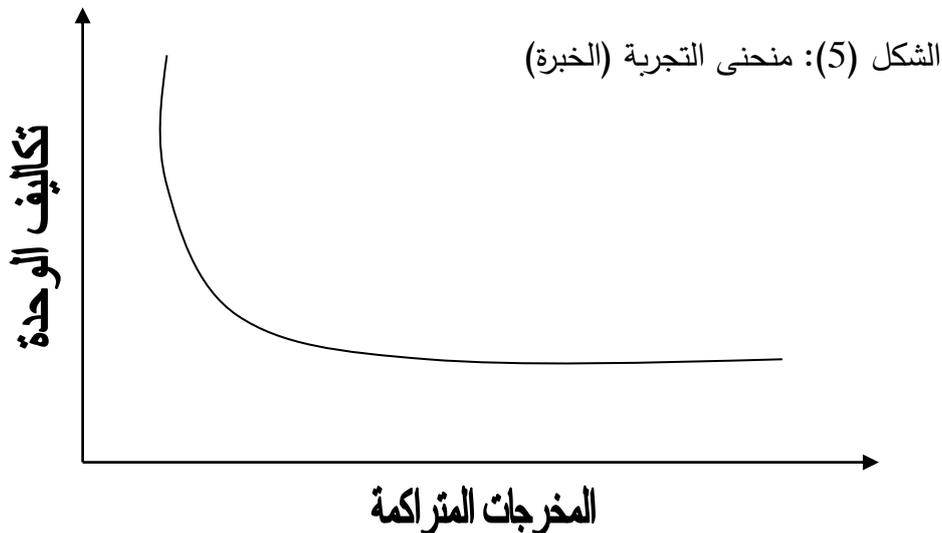
من خلال التعريفين نستنتج أن إستراتيجية السيطرة على أساس التكاليف هي قدرة المؤسسة على إنتاج سلع أو خدمات ذات جودة عالية، عما يقدمه المنافسون الآخرون، مع إيصاله إلى القطاع بأقل تكاليف ممكنة، والقدرة على تغيير الأسعار بتخفيضها أو رفعها، دون أن يؤثر ذلك على أرباح المؤسسة.

ويوجه هذا النوع من الاستراتيجيات إلى قطاع واسع في السوق أي إلى أغلب الزبائن والمستهلكين دون تخصيص.

ويتوقف تنفيذ هذه الإستراتيجية على تحقيق المتطلبات التالية:

- الدخول باستثمارات رأسمالية كبيرة.
- الاعتماد على المهارات والخبرات الهندسية للعمليات في رفع إنتاجية المؤسسة.
- المراقبة والإشراف المحكم والدقيق على التكاليف الثابتة والمتغيرة.
- الرقابة الفعالة على العمالة.
- تقليص النفقات المتعلقة بالبحث والتطوير والخدمات الاشهارية والترويج والتوزيع.
- الدخول بسياسة تسعير هجومية.
- توفير عنصر الجودة والتنوعية في المواد الأولية للإنتاج.
- القدرة على تحمل الخسائر.

من بين الأساليب التي تلجأ إليها المؤسسات من أجل تخفيض التكاليف نجد ما يسمى بـ "أثر التجربة": ويتمثل في: «عملية التخفيض المنتظم لتكلفة الوحدة المنتجة على مدار حياة المنتج، بمقدار معين في كل مرة يتضاعف فيها معدل تراكم المنتجات» وهذا ما يوضحه الشكل الموالي:



المصدر: شارلز وجاريت جونز، مرجع سابق، ص 246.

فالشكل (5) يوضح لنا انخفاض تكاليف الوحدات المنتجة تبعاً لزيادة تراكم المنتجات (المخرجات)، وهذا ما يثبت أهمية منحى التجربة في تخفيض التكاليف، ومساهمته كأسلوب في استراتيجية السيطرة على أساس التكاليف للمؤسسة.

إن أسلوب منحى التجربة يرتبط بعوامل أساسية أهمها (يحضيه سمالي، 2005،

صفحة 33)

اقتصاديات الحجم (الوفورات الاقتصادية): ويقصد بها عملية خفض تكلفة الإنتاج الوحدوي

عن طريق الإنتاج بحجم كبير، وعلى نطاق واسع، والاستعانة بذلك في تخفيض التكاليف الثابتة بتوزيعها على حجم كبير من الوحدات المنتجة، يرتبط هذا العامل بإنتاجية العمال، والكمية المنتجة.

1- أثر التعلم: وهي عبارة عن وفورات في التكلفة ناتجة عن التعليم خلال التطبيق العملي، أو بمعنى

آخر هي: زيادة إنتاجية العامل على مدار الوقت، نتيجة تكرار أدائه لمهمة معينة وهذا ما يساهم في زيادة حجم الإنتاج، وفي تخفيض التكاليف الوحدوية له.

فكلا العاملين السابقين يساهمان في زيادة حجم إنتاج المؤسسة، وبالتالي تخفيض تكاليف الإنتاج

الوحدوية لها، واستفادتها بمزايا تنافسية في التكاليف، تستغلها في استراتيجية السيطرة على أساس التكاليف.

أيضا من بين الأساليب التي تعتمد عليها المؤسسة بهدف تخفيض التكاليف نجد اعتمادها على

ما يسمى بنظام: التكلفة على أساس النشاط (Activity Based System)، (ABS)، والذي يعرف

بأنه: «نظام لجمع المعلومات الخاصة بالأداء المالي، والتشغيلي والذي يتعقب أنشطة المؤسسة المهمة،

وصلتها بتكاليف الإنتاج»

وتتمثل مزايا اعتماد هذا النظام في:

- تحسين أداء وظائف التسيير، حيث أن عملية تحليل الأنشطة التي يعتمد عليها تساعد في تحسين وظيفة التخطيط، التنظيم، التوجيه، الرقابة.
- تخفيض التكاليف: نتيجة لعملية تحليل الأنشطة التي تساهم في تقليص الوقت والجهد اللازمين للقيام بهذه الأنشطة وإلغاء غير الضرورية منها.
- المساهمة في عملية اتخاذ القرارات: وذلك بالاعتماد على المعلومات المتعلقة بتكلفة المنتج.
- تحسين جودة المنتجات، واكتساب رضا أكبر عدد ممكن من الزبائن والمستهلكين، والحصول على أكبر حصة من السوق.
- وكلا الأسلوبين السابقين يساهم في تحقيق هدف المؤسسة في تخفيض التكاليف، والاستفادة من ذلك في إستراتيجية السيطرة على أساس التكاليف.
- هذا ويصطدم اعتماد المؤسسة لإستراتيجية السيطرة على أساس التكاليف بالعديد من القيود والمخاطر نذكر منها: (حسين، نظم المعلومات المحاسبية، 2003-2004، صفحة 99)
- سهولة تقليد هذا النوع من الاستراتيجيات، مما يجعل المؤسسة مهددة بفقدان مركزها التنافسي في أي وقت.
- تأثير وانخفاض مستوى الجودة، نتيجة التركيز الكبير على التكاليف، مما يؤدي إلى تأثير سمعة المؤسسة وفقدانها لعدد من الزبائن والمستهلكين، وهذا ما يستدعي امتلاك هذه المؤسسة لقدرات ومهارات تكنولوجية عالية لتحقيق التوازن بين تخفيض التكاليف وتحسين الجودة.
- عدم مواكبة التغيرات والتطورات الحاصلة في السوق بسبب تركيز المؤسسة على تخفيض التكاليف، وإهمال جانب التكيف مع تطور وتغير أذواق وحاجات الزبائن والمستهلكين، وهذا ما يؤثر على مكانة المؤسسة التنافسية.

- تحمل خسائر كبيرة، لأن اعتماد المؤسسة لهذه الإستراتيجية يتطلب منها الدخول باستثمارات رأسمالية كبيرة، والدخول بحجم إنتاج كبير، لذا لا بد على المؤسسة أن تأخذ هذه النقاط بعين الاعتبار عند تطبيق هذه الإستراتيجية.

مما سبق ذكره نستنتج أن إستراتيجية السيطرة على أساس التكاليف ترتبط بمدى قدرة المؤسسة على تخفيض تكاليف الإنتاج دون أن يؤثر ذلك على مستوى الجودة، وهذا ما يستدعي امتلاك تقنيات ومهارات تكنولوجية عالية، وقدرة على مواجهة الصعوبات والقيود التي ترافق هذا النوع من الاستراتيجيات بما فيها سهولة التقليد، وتحمل نفقات كبيرة.

إن نجاح المؤسسة في إستراتيجية السيطرة على أساس التكاليف يحقق لها التميز التنافسي وقدرة على مواجهة تحديات التنافسية.

المطلب الثالث : دور تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية

في المناخ الاقتصادي السائد تسعى معظم المنظمات إلى الحفاظ على مركزها التنافسي، وأصبحت التكنولوجيا المعلومات سلاحا تنافسيا قويا لذا يجب على الإدارة أن تدرك مدى أهمية هذا السلاح في دعم وتحقيق الميزة التنافسية، خاصة وأن وظيفتها لم تعد تقتصر على تخفيض التكاليف فقط بل يتعدى إلى مساعدة المنظمة على البقاء والاستمرار في البيئة التنافسية.

أولا : تكنولوجيا المعلومات وأبعاد الميزة التنافسية (كور، مارس 2005)

يمكن توضيح الدور الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات في تحقيق ميزة تنافسية للمؤسسات وذلك من خلال مساهمتها الجادة في تأثير على العناصر التالية:

جودة المنتج، الأداء المالي، السيطرة على الأسواق، الإبداع والتطوير، وكفاءة العمليات حيث:

1- جودة المنتج : تكلف الجودة المتدنية المؤسسات الكثير من الخسائر، حيث تلعب تكنولوجيا المعلومات دورا هاما في تحسين المنتجات وذلك من خلال تقليص الجودة المتدنية من خلال التقليل من المنتجات المعيبة.

2 الأداء المالي: في تحسين الأداء المالي للمؤسسات وزيادة ربحيتها وذلك من خلال تقليل حجم المرفوض الوحدات المعيبة وتوفير معالجتها جراء استخدام آلات ومعدات متطورة كما استعانت المؤسسات لزيادة انتجاتها بأنظمة مكاتب وأنظمة معلومات متقدمة للحصول على معلومات قيمة وأنظمة مساعدة اتخاذ قرارات سليمة.

3- السيطرة على الأسواق: تعد تكنولوجيا المعلومات من أهم الوسائل التي تساعد المؤسسات على مواجهة المنافسين في الدخول إلى السوق، حيث سهلت التكنولوجيا الحديثة عملية الحصول على أية معلومات عن أيسوق وبسرعة وبذلك تستطيع المؤسسات باستخدام شبكة اتصالات حديثة ومتطورة أن تحدد السوق الذي يعاني من النقص والعمل على سد هذا النقص إن أمكن كذلك يمكن أن تحافظ المؤسسات على وجودها في السوق من خلال أنظمة الإنتاج الحديثة التي تمكنها من تلبية مطالب السوق المتغيرة والسيطرة عليها بشكل مستمر .

4-الإبداع والتطوير تعد تكنولوجيا المعلومات من أهم الوسائل التي تساعد على الإبداع والتميز وتحقيق سبق على المنافسين في قطاع الأعمال وذلك من خلال التميز باستخدام أساليب إدارية وتكنولوجيا حديثة سواء في إعادة تدريب العاملين وتحفيزهم أو إعادة هندسة العمليات أو التوسيع في التجارة الإلكترونية أو التحول من الصفات التقليدية إلى الأنظمة الأوتوماتكية الحديثة ، أو توفير بنية تحتية للاتصالات، أو توفير قواعد بيانات شاملة وحديثة.

5- كفاءة العمليات: تؤدي كفاءة العمليات إلى أحداث تحسينات جوهرية في عمليات المؤسسة وبالتالي تحقيق الميزة التنافسية مستعينة في ذلك بتكنولوجيا المعلومات الحديثة وترتكز تكنولوجيا المعلومات على

فلسفة التوجه إلى تسويق أكثر فاعلية حيث يمكن عرض السلع والخدمات على المستوى العالمي وعلى مدار اليوم مما يوجد أسواقاً جديدة للمستهلك ويخفف نفقات بناء الأسواق ومصاريف الترويج وكذلك التواصل مع المؤسسات الأخرى والزبائن أينما وجدوا.

ثانياً: الإستراتيجيات التنافسية في ظل استخدام تكنولوجيا المعلومات الإلكترونية

أضيف استخدام تكنولوجيا المعلومات استراتيجيتين جديدتين حيث حققت المنظمات من خلالهما مزايا تنافسية هما باستراتيجية الصلة واستراتيجية القيادة المعلوماتية، هذا بالإضافة إلى الاستراتيجيات التقليدية المتمثلة في قيادة التكاليف التمييز والتركيز وفيما يلي سيتم استعراض هذه الاستراتيجيات:

1 إستراتيجية قيادة التكلفة : تحقق هذه الاستراتيجية مزايا تنافسية من خلال الرقابة الصارمة على التكاليف وهو ما يجعل المنظمة تحقق أرباح أكبر من منافسيها، لذا فإن المعلومات الكاملة عن التكاليف تسمح للمنظمة بالرقابة الأفضل على هذه التكاليف وتعطي المنظمة ميزة تنافسية لا تتوافر لغيرها من المنافسين الذين لا تتاح لهم مثل هذه المعلومات عن التكاليف. كما أن المنظمة تستخدم معلوماتها الداخلية من أجل تخفيض تكاليفها من خلال كفاءة عمليات الإنتاج والتوزيع.

2 إستراتيجية التمييز : تهدف المنظمات إلى تمييز المنتجات التي تقدمها عن منتجات المنافسين وهذا التمييز يحتاج إلى معلومات دقيقة عن السوق متضمنة معلومات تفصيلية عن منتجات المنافسين احتياجات المستهلكين والمتغيرات البيئية المختلفة سواء كانت اقتصادية ، اجتماعية سياسية أو تكنولوجية ومما لا شك فيه أنه لا يمكن توفير مثل هذه المعلومات في الوقت المناسب وبالذقة المطلوبة بدون استخدام تكنولوجيا المعلومات.

3 إستراتيجية التركيز تتحقق المنظمة الميزة التنافسية في ظل هذه الاستراتيجية عن طريق التركيز على قطاع سوقي معين وبالتالي تحتاج المنظمات إلى معلومات عن طبيعة الأسواق المتاحة وخصائص المناصب بها حيث يتم توفير وتحليل هذه المعلومات باستخدام التكنولوجيا المعلومات.

4 إستراتيجية الصلة الارتباط: تحصل المنظمة على ميزة التنافسية من خلال بناء علاقة قوية ومتميزة مع العملاء الموردين والمنافسين وهذا يتطلب معلومات على رغبات المستهلكين الترتيبات الخاصة بالموردين وعلاقات المحتملة مع المنافسين. وفي هذا الصدد تساهم تكنولوجيا المعلومات بشكل كبير في دراسة وتحليل هذه المعلومات بما يخدم أهداف المنظمة

5 إستراتيجية قيادة المعلومات : تتم زيادة قيمة المنتجات من سلع وخدمات من خلال توفير المعلومات والمعرفة الخاصة بها فعلى سبيل المثال تقوم بعض المنظمات بتقديم بعض التقارير مختصرة والعملاء تتضمن المعلومات عن المنتج وعن السوق وتتعامل بعض المنظمات مع موقعها على شبكة الإنترنت على أنه جزء هام استثماراتها وتقوم بتزويد هذا الموقع بمعلومات جاهزة يمكن تحميلها بواسطة المستهلك بإضافة إلى معلومات التنافسية في ظل استخدام تكنولوجيا المعلومات السلع والخدمات التي تقدمها.

ثالثا : دور تكنولوجيا المعلومات على والقوى التنافسية للمؤسسة

يظهر دور تكنولوجيا المعلومات في دعم الميزة التنافسية من خلال تأثيرها على القوى التنافسية وهذا ما يوضحه الجدول أدناه:

جدول رقم (02) دور التكنولوجيا المعلومات في مواجهة القوى التنافسية

القوى التنافسية	استخدام تكنولوجيا المعلومات لمواجهة هذه القوى
القوى التفاوضية للموردين	اختيار أفضل الموردين تهديد الموردين بالتكامل الراسي الخلفي
القوى التفاوضية للمشتريين	الاختيار السليم للمشتريين التميز و الاختلاف
خطر المنافسين الجدد	وضع قيود على دخول المنافسين الجدد

تميز المنتج الوصول إلى قنوات التوزيع	
التكلفة / الفعالية الوصول للسوق تقديم خدمات متميزة	التنافس بين المؤسسات القائمة
استخدام تكنولوجيا المعلومات في تقليص زمن تطوير المنتجات. الجديدة لإحلالها محل المنتجات الحالية.	خطر المنتجات البديلة

المصدر: عبد الله فرغلي، علي موسى، 2007، 40 / 39

رابعاً: مزايا وعيوب نظم المعلومات الإلكترونية على الميزة التنافسية داخل المؤسسة

تعتبر النظم الإلكترونية من أهم الأدوات التي تساعد على تحسين القوى التنافسية للشركات والأعمال، ولكنها تأتي أيضاً ببعض العيوب التي يجب مراعاتها. فيما يلي مزايا وعيوب نظم المعلومات الإلكترونية على القوى التنافسية:

1- مزايا نظم المعلومات الإلكترونية على القوى التنافسية:

- ب- تحسين الكفاءة والإنتاجية: تعمل النظم الإلكترونية على تحسين كفاءة الشركة وزيادة الإنتاجية عن طريق تقليل الوقت والجهد المطلوبين لإنجاز المهام الروتينية والتي كانت تتطلب تدخل يدوي قبل ذلك.
- ت- تحسين جودة الخدمة: تتيح النظم الإلكترونية للشركات تحسين جودة الخدمة المقدمة للعملاء، حيث توفر أدوات لإدارة العملاء ومعرفة احتياجاتهم والرد على استفساراتهم بسرعة وفعالية.
- ث- توفير التكاليف: تتيح النظم الإلكترونية للشركات توفير التكاليف المتعلقة بالعمليات الإدارية والإنتاجية، وذلك من خلال تحسين الكفاءة والإنتاجية وتقليل الأخطاء الإدارية.

ج- تحسين الرؤية واتخاذ القرارات: توفر النظم الإلكترونية للشركات بيانات دقيقة ومفصلة حول العمليات والنتائج، مما يساعد على تحسين الرؤية واتخاذ القرارات الصائبة.

2- عيوب نظم المعلومات الإلكترونية على القوى التنافسية:

أ- التكلفة: تحتاج الشركات إلى استثمار كبير في النظم الإلكترونية وتطويرها وتدريب الموظفين على استخدامها، مما يتطلب تكاليف عالية.

ب- تهديد الأمان السيبراني: قد يتعرض نظام الشركة إلى التهديد من الاختراق السيبراني والاحتيال الإلكتروني، مما يؤدي إلى خسائر مالية وتأثير سلبي على سمعة الشركة.

ت- تأخير في التوصيل: يعاني بعض العملاء من تأخير في تسليم المنتجات أو الخدمات بسبب مشاكل التوصيل أو الشحن، مما يمكن أن يؤثر على السمعة العامة للشركة.

ث- توسع الفجوة الرقمية: قد تؤدي استخدام النظم الإلكترونية إلى توسع الفجوة الرقمية بين الأفراد والمجتمعات الذين لا يستخدمون التكنولوجيا بكفاءة، وهذا قد يؤدي إلى الاستبعاد الاجتماعي والاقتصادي. (بن البار، 2005)

ج- عدم التواصل الفعال: يمكن للاعتماد على النظم الإلكترونية أن يؤدي إلى فقدان الاتصال الإنساني وتقعد العملاء والموظفون لبعض الروابط الاجتماعية والعلاقات الاجتماعية الهامة.

د. تقليل التفاعل الإنساني: قد تؤدي الزيادة في استخدام النظم الإلكترونية إلى قلة التفاعل الإنساني وعدم التواصل بين العملاء والموظفين، وهذا يمكن أن يؤثر على رضا العملاء وقدرتهم على التواصل مع الشركة بشكل فعال.

خ- قلة الاحتكاك الإنساني: يمكن أن يؤدي الاعتماد على النظم الإلكترونية إلى قلة التفاعل الإنساني، وقد يفقد العملاء والموظفون بعض الروابط الاجتماعية والعلاقات الإنسانية.

المبحث الثاني: الدراسات السابقة ومناقشتها

المطلب الاول: الدراسات العربية:

الدراسة الأولى: دراسة أحمد وعيسى 2017 المعنونة بـ "مدى قدرة محافظ الحسابات الجزائري على المراجعة في ظل نظم المعلومات الإلكترونية - دراسة تحليلية لآراء عينة من محافظي الحسابات في الجزائر"

الإشكالية: ما مدى قدرة محافظ الحسابات الجزائري على المراجعة في ظل نظم المعلومات الإلكترونية

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مدى قدرة محافظ الحسابات بالجزائر على أداء مهامه في ظل نظم المعلومات الإلكترونية، وتبيان مشاكل المراجعة في ظل هذه النظم بغية المساهمة في تحسين خدمات مكاتب المراجعة بالجزائر ، وهذا من خلال دراسة تحليلية لآراء عينة من محافظي الحسابات الجزائريين، وأجريت باستخدام استبيان،

منهج الدراسة:

تتكون عينة الدراسة من مجموعة من محافظي الحسابات المدرجين بجدول الغرفة الوطني لمحافظي الحسابات بالجزائر لسنة 2016

وتم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي وذلك من خلال الرجوع إلى مصدرين من مصادر البيانات وهما:

المصادر الأولية وتتمثل باستبيان سيوزع على عينة من مجتمع الدراسة.

المصادر الثانوية وتتمثل بكافة المراجع والكتب، لدوريات وجميع أدبيات السابقة التي بحثت في الأنشطة والأحداث الاقتصادية، وذلك لتحديد مدى التطابق والتوافق بين هذه النتائج والمعايير المقررة، وتبليغ الموضوع أو مواضيع ذات الصلة

نتائج الدراسة:

خلصت هذه الدراسة إلى أنه لا يوجد تدريب كافي لمحافظ الحسابات بما يؤهله لمراجعة حسابات المؤسسات المستخدم لنظم المعلومات الإلكترونية.

كما تناولت هذه الدراسة بعض الجوانب التي تناولتها العديد من الدراسات السابقة، إلا أن ما يميزها أنها جاءت كمحاولة لتقييم مهنة المراجعة في بيئة نظم المعلومات الإلكترونية من خلال دراسة عينة من

المراجعين الخارجيين بالجزائر وذلك من خلال عدة جوانب أولها تقييم كل من التشريعات المنظمة لمهنة المراجعة في ظل هذه النظم، وثانيها المعايير الشخصية للمراجع الخارجي الذي يعتبر أساس عملية المراجعة من كفاءة علمية وعملية والعناية المهنة التي يبذلها أثناء مراجعة مؤسسات تستخدم هذه النظم، وثالثها تقييم الإجراءات المتبعة من المراجعين الخارجيين أثناء مراجعة مؤسسات تستخدم نظم المعلومات الإلكترونية، ورابعها الوقوف على مدى فاعلية مهنة المراجعة في ظل التحديات والمعوقات المصاحبة لنظم المعلومات الإلكترونية، بالإضافة إلى أنها سلطت الضوء على واقع مهنة المراجعة في ظل نظم المعلومات الإلكترونية.

الدراسة الثانية : الدراسات المنطقية بالنظم المعلومات الإستراتيجية والميزة التنافسية معا.

دراسة: شارف عبد القادر، دور نظم المعلومات الإستراتيجية في تدعيم الميزة التنافسية (حالة المؤسسات الجزائرية) أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الإقتصادية، 2010-2011. تمثلت الإشكالية الأساسية للدراسة في ما مدى مساهمة نظم المعلومات الإستراتيجية في دعم الميزة التنافسية للمؤسسات الجزائرية لخلق القيمة عن طريق إدارة الموارد البشرية؟،

أهداف الدراسة:

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم مدى إستخدام نظم المعلومات الإستراتيجية في إتخاذ القرارات الإستراتيجية في المؤسسات الجزائرية وتحليل ودراسة الإطار العام لنظم المعلومات الإستراتيجية ودورها في دعم الميزة التنافسية المتوفرة لدى المؤسسة وتحليل ودراسة دور نظم المعلومات الإستراتيجية في دعم مراحل صناعة القرار الإستراتيجي في المؤسسات الجزائرية وخاصة فيما يتعلق بقدرة الوارد البشرية، والتعرف على العوامل الأكثر تأثيرا في فعالية القرارات الإستراتيجية، وذلك من واقع آراء القيادات العليا المشاركة في صنع القرارات الإستراتيجية في إدارة الموارد البشرية.

منهج الدراسة:

تمحورت الدراسة حول محاولة إبراز دور نظم المعلومات الإستراتيجية في تدعيم الميزة التنافسية من خلال الموارد البشرية وتم إسقاط الدراسة علي عينة من المؤسسات الجزائرية وتم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي مع الاستبيان 40 عينة من الدراسة.

نتائج الدراسة:

وقد توصلت هذه الدراسة إلى العديد من النتائج من بينها فيما يخص الإطار المفاهيمي للميزة التنافسية ترى أن هذا المصطلح يعد من المفاهيم الأكثر تداولاً على المستويين الإقتصادي والإداري مع ضرورة إعطاء البعد الإستراتيجي، وضرورة وجود برنامج وسياسات و إستراتيجيات محددة، تضعها الإدارة العليا للمؤسسات الجزائرية لضمان مساهمة مواردها البشرية في تحقيق الميزة التنافسية، من خلال ما يوفره نظام المعلومات المستخدم وفعالية القرارات الاستراتيجية.

الدراسة الثالثة: دراسة: عودة أحمد أحمد بني أحمد، وليد مجلي العواودة، العلاقة بين نظم المعلومات الإستراتيجية والميزة التنافسية (شركة مناجم الفوسفات الأردنية العامة في السوق الدولي)، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية سلسلة العلوم الإقتصادية والقانونية المجلد (33)، العدد (4)، 2011.

الإشكالية:

ما العلاقة بين نظم المعلومات الإستراتيجية والميزة التنافسية؟

أهداف الدراسة:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين نظام المعلومات الإستراتيجية في شركة مناجم الفوسفات الأردنية العامة في السوق الدولي الإدارية للشركة لمستوى النظام بأدواره وتحقيق مزايا بأبعادها.

منهج الدراسة :

تم دراسة حالة شركة مناجم الفوسفات الأردنية وتم بناء استبانة مكونة من مقياسين لقياس تقديرات KI مسؤولي الأقسام والوحدات الإدارية في الشركة لمستوى النظام بأدواره وتحقيق المزايا بأبعادها، وبلغ عدد الاستبيانات الموزعة (35) استبانة بأسلوب المسح الشامل، استردت بالكامل، ودخل منها (31) استبانة في التحليل الإحصائي لاكتمال المعلومات الضرورية للتحليل، وقد استخدم الباحثان الأساليب الإحصائية للإجابة عن أسئلة الدراسة.

نتائج الدراسة

وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أبرزها أن الشركة تمتلك نظام معلومات إستراتيجية بدرجة عالية إحتمل الكفاءة التشغيلية المرتبة الأولى، يليه دور الإبتكار، ثم بناء الموارد على التوالي، كما أشارت التقديرات إلى تمتع الشركة بمستوى مزايا تنافسية عام عالي نسبياً، حيث جاء المتوسط لبعده التسليم

بالمرونة الأولى، يلعبه بعد التكلفة، تم بعد الجودة، وكان المتوسط الأضعف هو بعد المرونة، كما بعد نظام المعلومات الإستراتيجية أداة لجمع البيانات وتوفير المعلومات تدعم عملية إتخاذ القرارات الإستراتيجية فيما يتعلق بتبني أبعاد المزايا التنافسية، كما أظهرت النتائج إختلافا جوهريا في قوة الإرتباطات بين الأدوار لنظام المعلومات الإستراتيجية، ويبين أبعاد الميزة التنافسية.

الدراسة الرابعة: دراسة النعاس الصديقي، "أهمية نظم المعلومات في تدعيم الميزة التنافسية"، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير ، تسويق، جامعة البليدة، 2005،

الاشكالية:

إلى أي مدى نظم المعلومات في تدعيم الميزة التنافسية؟

أهداف الدراسة:

بحيث تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أهمية نظم المعلومات في تدعيم الميزة التنافسية، بالإضافة إلى معرفة التطابق بين نظم المعلومات والميزة ومدى مساهمته في تحقيقها، والأهم من كل هذا سعيها إلى اقتراح عدد من التوصيات على ضوء النتائج التي أسفر عنها البحث ووضع بعض الاقتراحات اللازمة لتحسين دور نظم المعلومات في تفعيل الميزة التنافسية،

منهج الدراسة:

في ضوء طبيعة الدراسة و الأهداف التي تسعى لتحقيقها سيتم استخدام المنهج الاستكشافي الوصفي بغرض الوقوف على بعض التساؤلات وتوضيح بعض النقاط الغامضة، و الحصول على إجابات مقنعة لبعض الاستفسارات. باعتباره المنهج الأنسب لهذه الدراسة و كونه يهتم بوصف الظاهرة المدروسة وصفا دقيقا، و تصوير مختلف النتائج التي يمكن الوصول إليها و لقد تم اختيار مؤسسة موبيليس لدراسة الحالة و إسقاط ما تم تناوله في الجانب النظري على المؤسسة محل الدراسة.

والتي توصلت إلى:

النتائج التالية: تتكون البيئة الخارجية الخاصة للمؤسسة بمجموعة من المتغيرات التي تؤثر بشكل كبير على سيرورة نشاط المؤسسة وتتضمن البيئة الخارجية العامة بمجموعة من المتغيرات تعتبر أقل تأثيرا وحدة من سابقتها.

يعتبر نظام المعلومات مجموعة من الموارد والأجهزة التي تتعامل معاً لجمع وتخزين ومعالجة المادة الخام المتمثلة في البيانات وتحويلها إلى المنتج النهائي والمتمثل في المعلومات، وتعتبر تكنولوجيا المعلومات الحديثة الوسيلة الأنجع للحصول على المعلومات بالدقة المطلوبة بأقل تكاليف وفي أسرع وقت ممكن.

إن الاستثمار في المعلومة كمورد إستراتيجي يؤدي حتماً إلى تحقيق ميزة تنافسية تضمن للمؤسسة البقاء والاستمرار والنمو.

إن تحليل المنافسة وقوى التنافس ودراسة المتغيرات البيئية سيحدد الموقف التنافسي للمؤسسة، واستنتاج نقاط القوة والضعف والفرص والتهديدات لتحليلها واستغلالها بهدف تحقيق الميزة.

المطلب الثاني: الدراسات باللغة الأجنبية

الدراسة الأولى:

Étude : Emile Yoel Aqil, Utilisation des systèmes d'information comme outil concurrentiel pour les banques jordaniennes, Note à Neil Master, Faculté des sciences économiques et administratives, Université de Yarmouk 1996.

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن مستوى استخدام أنظمة المعلومات كأداة تنافسية في أحد البنوك الأردنية بنك الإستثمار العربي بجوانبه المتعددة، والكشف عن أنظمة وتكنولوجيا المعلومات المستخدمة في المصرف، ومناقشة التطبيقات الإستراتيجية لأنظمة المعلومات فيه، ووصف البيئة ونوع المنافسة التي يعمل بها المصرف البيئية التنافسية، وعلى تعاملهم مع المصرف .

وأهم النتائج والتوصيات التي توصلت إليها الدراسة هي أن البيئة المحيطة بالمصرف قيد الدراسة هي بيئة تنافسية شديدة، وقد أظهر المصرف مستوى استخدام جيد لأنظمة المعلومات كأداة تنافسية، والتي ساعدته على رفع قيمة الخدمات المقدمة إلى العملاء.

الدراسة الثانية: أجريت هذه الدراسة من طرف (Alfonso nagas) بعنوان:

"Determinants of technologie" competitive value"

محددات تكنولوجيا المعلومات والقدرة التنافسية تهدف هذه الدراسة الى تبيان العلاقة بين تطبيق تكنولوجيا المعلومات وتحقيق الميزة التنافسية وتحليل الحالات التي تظهر تأثير تكنولوجيا المعلومات على الميزة التنافسية للشركات الموزعة للمواد الطبية في اسبانيا. وتوصلت نتائج هذه الدراسة الى وجود أثر قوي لتكنولوجيا المعلومات على الميزة

الدراسة الثالثة: أجريت هذه الدراسة من طرف (Schilleewarert & Ahreammichal) بعنوان: "أثر تكنولوجيا المعلومات على أداء مندوبي المبيعات". وتهدف الدراسة الى تبيان أثر تكنولوجيا المعلومات على أداء مندوبي المبيعات، وتوصلت نتائج هذه الدراسة الى أن حجم ومعدل استخدام تكنولوجيا المعلومات يؤثر على مندوبي المبيعات بحيث يزداد أداؤهم اعتمادا على حجم الاستخدام لأدوات تكنولوجيا المعلومات وكذا ازدياد العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والأداء بالنسبة لمندوبي المبيعات وذلك بالتزامن مع ازدياد مهارات مندوبي المبيعات.

الدراسة الثالثة: دراسة: (Reem okab et Mohammed Ali al-oqool 2014) بعنوان:

« the rôle of accountants in E-accounting information Systems »

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور المحاسبين في دورة حياة نظام المعلومات المحاسبي الالكتروني في أهم القطاعات الاقتصادية الأردنية (القطاع المصرفي) والتي استفادة من تكنولوجيا المعلومات من أجل توفير واستثمار الخدمات المصرفية. فالبنوك تسعى لامتلاك البرمجيات التي يمكن تطويرها انسجاما مع تطور الخدمات المصرفية وذلك بغرض تلبية احتياجاتهم من البيانات والتقارير. ولهذا كان ولا بد من مشاركة المحاسبين في دورة حياة نظام المعلومات المحاسبي وذلك للمساهمة في تحقيق مزايا مختلفة مثل الحد من المخاطر المرتبطة به، وقد حددت الدراسة دور المحاسبين في الأنشطة الرئيسية في دورة حياة نظام المعلومات المحاسبي الالكتروني وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- ✓ هناك مشاركة كبيرة للمحاسبين في دورة حياة النظام وذلك بنسب مختلفة وفقا للأنشطة والإجراءات حسب كل مرحلة من مراحل تطوير نظام المعلومات المحاسبي.
- ✓ يجب وضع برامج تدريبية في مجال تطوير نظام المعلومات المحاسبي وهذا ما سيمكن المحاسبين من المشاركة بإيجابية في عملية تطوير النظام عند الضرورة.
- ✓ يواجه المحاسبين قيود مختلفة تحول دون مشاركتهم. وتشمل هذه القيود عدم وجود الخبرة ونقص المهارات الوظيفية في التعامل مع الأنظمة الالكترونية.

المطلب الثالث: الفرق بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة وجوانب الاستفادة منها:

بعد استعراض الدراسات السابقة التي تم تطبيقها في التعريف على القضايا ذات العلاقة بنظام المعلومات والميزة التنافسية، واستنباط أسئلة الدراسة وأدواتها وبالتالي إثراء الإطار النظري للدراسة الحالية، كذلك استفدنا من خلال اختيار المناسب لها وكيفية بناء أداة الدراسة وصياغة عباراتها وتفسير النتائج التي سوف تتوصل إليها الدراسة الحالية ومقارنتها مع النتائج التي توصلت إليها الدراسات السابقة.

ويمكن عرض مميزات دراستنا عن الدراسات السابقة في النقاط التالية:

☞ إبراز أهمية نظم المعلومات الالكترونية في تحقيق الميزة التنافسية في المؤسسة
☞ تهدف دراستنا إلى تحديد العلاقة بين نظم المعلومات الالكترونية و الميزة التنافسية في المؤسسات البنكية.

استخدام الاستبيان وتحليل بياناته باستعمال برامج الحزمة الإحصائية (SPSS).

أولاً: تبيان أوجه التشابه وأوجه الاختلاف بين المواضيع المتطرق إليها وذلك من الناحية النظرية والمنهجية.

يمكننا القول ان درساتنا تتشابه الى حد بعيد مع الدراسات السابقة من خلال التسلسل

1- من جانب محاور الدراسة:

فمن الناحية النظرية المعتمد في تقديم المعارف و ابراز شتى المفاهيم التي حظي به موضوعنا (نظم المعلومات الالكترونية و الميزة التنافسية في البنوك) وباعتماد المقارنة بين الدراسات نجد:

- تتشابه دراستنا مع الدراسة الأولى المعنونة ب: **النظم المعلومات الإستراتيجية والميزة التنافسية في تطرقهم الى موضوع الميزة التنافسية كعنصر فعال، في حين ركزت الدراسة السابقة على تأثيره على مهمة محافظي الحسابات بينما نركز نحن في دراستنا على تأثيره على الميزة التنافسية للبنوك.**

- وبالنسبة للدراسة الثانية أهمية نظم المعلومات في تدعيم الميزة التنافسية فتشترك مع دراستنا في التطرق لموضوع نظم المعلومات وتأثيره على الميزة التنافسية بينما تتميز دراستنا عليه في التركيز على الجانب الالكتروني لنظم المعلومات.

- وبالنسبة للدراسة الثالثة العلاقة بين نظم المعلومات الإستراتيجية والميزة التنافسية فتشترك مع دراستنا في التطرق لموضوع نظم المعلومات وعلاقتها بالميزة التنافسية بينما تتميز دراستنا عليه في التركيز على الجانب الالكتروني لنظم المعلومات.

2- من حيث المنهجية والمضمون:

هناك تشابه كلي بين الموضوعين سواء تعلق الأمر بمفاهيم نظم المعلومات الالكترونية والميزة التنافسية تبيان مبادئ، الأهداف والأهمية، تمثلت أبعاد الدراسات في الحدود المكانية على مستوى العالم بما في ذلك الدول العربية والأجنبية وعلى المستوى المحلي.

3- من حيث الأهداف:

تناولت الدراسات الحالية من خلال اختبارات واستنادا على ما تم تقديمه هدفت لاستكمال الجهود البحثية التي تمت على هذا الصعيد والإفادة من الدراسات الحالية والحاجة إليها للاستكمال الجهود البحثية التي تمت على هذا الصعيد، والإفادة من الدراسات العربية و منها الأجنبية، حيث هدفت الدراسة الحالية تكملة للدراسات السابقة في تعميق المعرفة اثر نظم المعلومات الالكترونية في تحقيق الميزة التنافسية في المؤسسة وبصفة عامة يمكن تفصيل اوجه التشابه والاختلاف بين دراستنا وبقية الدراسات في:

لقد تشابهت دراستنا معا دراسة دراسة أحمد وعيسى 2017 (المعنونة ب "مدى قدرة محافظ الحسابات الجزائري على المراجعة في ظل نظم المعلومات الإلكترونية).

يبدو أن الدراسة السابقة التي ركزت على قدرة الحسابات الجزائرية على المراجعة في ظل نظم المعلومات الإلكترونية تركز بشكل أساسي على قدرات المراجعة والتدقيق التقليدية في السياق الجزائري، وكيف يمكن تطويرها باستخدام نظم المعلومات الإلكترونية.

أما دراستنا التي تركز على نظم المعلومات الإلكترونية وتحقيق الميزة التنافسية، فمن الممكن أن تتناول الاستفادة من التكنولوجيا والمعلومات الإلكترونية في تحسين العمليات الإدارية والتشغيلية، وتعزيز الكفاءة والفعالية في إدارة الموارد واتخاذ القرارات الاستراتيجية.

وفيما يتعلق بالتشابه والاختلاف بين الدراستين، يمكن أن يكون هناك بعض التشابه في استخدام نظم المعلومات الإلكترونية في كلا الدراستين، حيث يمكن أن تستخدم الحسابات الجزائرية نظم المعلومات الإلكترونية في تحسين عمليات المراجعة والتدقيق. ومن جانب آخر، يمكن أن تستخدم النظم المعلوماتية الإلكترونية في دراستكم لتحسين الأداء التنظيمي والتحصيل التنافسي في سوق الأعمال.

ومع ذلك، قد يكون هناك اختلاف في التركيز والمناهج المتبعة في الدراستين، حيث تركز الدراسة الأولى على قدرة الحسابات الجزائية على المراجعة التقليدية، في حين تركز الدراسة الثانية على تحقيق الميزة التنافسية باستخدام النظم المعلوماتية الإلكترونية في إدارة العمليات واتخاذ القرارات الاستراتيجية.

4- أوجه التشابه والاختلاف بين دراسة: شارف عبد القادر، دور نظم المعلومات الإستراتيجية في

تدعيم الميزة التنافسية ودراستنا نظمن المعلومات الإلكترونية في تحقيق الميزة التنافسية هنا هي بعض أوجه التشابه والاختلاف بين دراسة "شارف عبد القادر، دور نظم المعلومات الإستراتيجية في تدعيم الميزة التنافسية" ودراسكم حول "نظم المعلومات الإلكترونية في تحقيق الميزة التنافسية": التشابه:

التركيز على الميزة التنافسية: كلا الدراستين تركزان على دور نظم المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية للمنظمات.

الاعتماد على نظم المعلومات: كلا الدراستين تعتمدان على النظم المعلوماتية، سواء كانت استراتيجية أو إلكترونية، في تعزيز قدرة المنظمات على تحقيق الميزة التنافسية. التأثير على الأداء التنظيمي: كلا الدراستين تهدفان إلى تحسين الأداء التنظيمي من خلال استخدام نظم المعلومات في تعزيز الميزة التنافسية. الاختلاف:

التركيز على النوع: دراسة "شارف عبد القادر" تركز على نظم المعلومات الاستراتيجية بينما تركز دراستنا على نظم المعلومات الإلكترونية.

ويمكن أن تختلف الدراستين في القطاع الذي تركز عليه، حيث يمكن أن تتعامل دراسة "شارف عبد القادر" مع مجال استراتيجي معين بينما يمكن أن تتعامل دراستنا مع نظم المعلومات الإلكترونية في البنك.

أما الدراسة الثالثة دراسة: عودة أحمد أحمد بني أحمد، وليد مجلي العواودة، العلاقة بين نظم المعلومات الإستراتيجية والميزة التنافسية ففي أوجه التشابه والاختلاف بين الدراستين.

5- التشابه بين الدراستين:

تحقيق الميزة التنافسية: في كلتا الدراستين، تعد النظم المعلومات الإلكترونية أداة مساعدة للشركات في تحقيق الميزة التنافسية، حيث تسمح بجمع وتحليل المعلومات الاستراتيجية واستخدامها في اتخاذ القرارات الاستراتيجية بطريقة أكثر فاعلية.

الدور الاستراتيجي: في كلتا الدراستين، تعمل النظم المعلومات الإلكترونية كأداة استراتيجية للشركات، حيث تساعد في تحسين عمليات الأعمال والتخطيط الاستراتيجي واتخاذ القرارات الاستراتيجية. الأهمية البالغة: في كلتا الدراستين، يُعتبر استخدام النظم المعلومات الإلكترونية في تحقيق الميزة التنافسية أمراً بالغ الأهمية، حيث تساعد الشركات على التكيف مع التحولات السريعة في بيئة الأعمال وتحسين أداء الشركة وزيادة فرص النمو والازدهار.

الاختلافات بين الدراستين:

النطاق التطبيقي: قد تكون النظم المعلومات الاستراتيجية تركز على مجالات متعددة داخل الشركة، مثل التخطيط الاستراتيجي، وإدارة العلاقات مع العملاء، وإدارة العمليات، والابتكار، بينما تكون النظم المعلومات الإلكترونية تركز على توفير الدعم الرقمي والتكنولوجيا المعلوماتية في مجالات محددة مثل التسويق الرقمي، وإدارة البيانات، والتحليلات الاستراتيجية.

التأثير على الميزة التنافسية: قد تؤثر النظم المعلومات الاستراتيجية على الميزة التنافسية بطرق مختلفة، مثل تطوير استراتيجيات تسويق جديدة، وتحسين العمليات الداخلية، وزيادة قدرة الشركة على الابتكار. بينما تؤثر النظم المعلومات الإلكترونية على الميزة التنافسية عن طريق تحسين جودة البيانات والمعلومات المتاحة، وتوفير رؤى استراتيجية دقيقة، وتعزيز قدرة الشركة على التفاعل السريع مع العملاء والسوق.

Étude : Emile Yoel Aqil, Utilisation des systèmes d'information comme outil concurrentiel pour les banques jordaniennes

تشابهات بين دراسة نظم المعلومات الإلكترونية في تحقيق الميزة التنافسية ودراسة دور المحاسبين في دورة حياة نظام المعلومات المحاسبي الإلكتروني:

تحقيق الميزة التنافسية: في كلتا الدراستين، تعد نظم المعلومات الإلكترونية أداة مساعدة للشركات في تحقيق الميزة التنافسية. في حالة نظم المعلومات الإلكترونية، يمكن للشركات استخدامها لجمع وتحليل المعلومات الاستراتيجية واستخدامها في اتخاذ القرارات الاستراتيجية بطريقة أكثر فاعلية. أما في حالة دراسة دور المحاسبين في دورة حياة نظام المعلومات المحاسبي الإلكتروني، فيمكن للمحاسبين أن يساهموا في تحقيق الميزة التنافسية من خلال توفير معلومات مالية ومحاسبية دقيقة وفعالة تمكن الشركة من اتخاذ قرارات مالية استراتيجية.

الدور الاستراتيجي: في كلتا الدراستين، تعمل نظم المعلومات الإلكترونية كأداة استراتيجية للشركات. في حالة نظم المعلومات الإلكترونية، يمكن أن تساعد في تحسين عمليات الأعمال والتخطيط الاستراتيجي واتخاذ القرارات الاستراتيجية. أما في حالة دراسة دور المحاسبين في دورة حياة نظام المعلومات المحاسبي الإلكتروني، فيمكن للمحاسبين أن يكونوا شركاء استراتيجيين للشركة في تصميم وتنفيذ نظام المعلومات المحاسبي الإلكتروني، وضمان تحقيق الأهداف المحاسبية والاستراتيجية للشركة.

الأهمية البالغة: في كلتا الدراستين، يُعتبر استخدام نظم المعلومات الإلكترونية في بحثنا والاستفادة من

الدراسة السابقة لدراسة, Étude : Emile Yoel Aqil

خاتمة الفصل:

تعد نظم المعلومات الإلكترونية من الأدوات الرئيسية التي تمكن المؤسسات والشركات من تحقيق الميزة التنافسية في السوق. فهي تمكنها من جمع وتحليل البيانات والمعلومات وتحويلها إلى معلومات ذات قيمة كبيرة لاتخاذ القرارات الاستراتيجية المناسبة، كما توفر للعملاء والموظفين والشركاء تجربة أفضل للتواصل والتعامل.

بالإضافة إلى ذلك، تمكن نظم المعلومات الإلكترونية المؤسسات من تطوير نماذج الأعمال الجديدة والابتكارات التقنية الجديدة، وتحقيق مزايا تنافسية مستدامة في سوق الأعمال.

بشكل عام، يمكن القول إن نظم المعلومات الإلكترونية تعد أحد العوامل الرئيسية التي تساعد على تحسين أداء المؤسسات وتحقيق الميزة التنافسية في سوق الأعمال، وهي تعد استثماراً رئيسياً للمؤسسات في عصر التكنولوجيا الحديثة.

الفصل الثاني:

الدراسة الميدانية حول بنك الوطني الجزائري

المبحث الاول: تقديم المؤسسة محل الدراسة

مقدمة:

بعد عرض مختلف الجوانب النظرية والوقوف على صحتها او خطئها، استدعى منا ذلك التنقل الى الميدان وذلك بدراسة حالة البنك الوطني الجزائري BNA بولاية سعيدة، حيث قمنا بتوزيع الاستبيان على العينة المحددة وسنحاول عرض وتحليل المعطيات والتي على أساسها يتم استخلاص النتائج ومقارنتها مع الدراسة النظرية

المطلب الاول: تقديم البنك الوطني الجزائري

أولاً: نشأة وتطور بنك الوطني الجزائري

1966

أول بنك تجاري وطني، أنشئ البنك الوطني الجزائري بتاريخ 13 جوان 1966، حيث مارس كافة النشاطات المرخصة للبنوك التجارية ذات الشبكة، كما تخصص إلى جانب هذا في تمويل القطاع الزراعي.

1982

اعادة هيكلة البنك الوطني الجزائري، وهذا بإنشاء بنك جديد متخصص "بنك الفلاحة والتنمية الريفية" مهمته الأولى والأساسية هي التكفل بالتمويل وتطوير المجال الفلاحي.

1988

القانون رقم 01-88، الصادر بتاريخ 12 جانفي 1988، المتضمن توجيه المؤسسات الاقتصادية نحو التسيير الذاتي، كان له تأثيرات أكيدة على تنظيم ومهام البنك الوطني الجزائري منها:

1. خروج الحزينة من التداولات المالية وعدم تمركز توزيع الموارد من قبلها.
2. حرية المؤسسات في التوطين لدى البنوك.
3. حرية البنك في أخذ قرارات تمويل المؤسسات.

1990

القانون رقم 10-90 الصادر بتاريخ 14 أفريل 1990 المتعلق بالنقد والقرض، سمح بصياغة جذرية للنظام البنكي بالتوافق مع التوجهات الاقتصادية الجديدة للبلاد. هذا القانون وضع أحكاما أساسية من بينها، انتقال المؤسسات العمومية من التسيير الموجه إلى تسيير الذاتي.

على غرار البنوك الأخرى، يعتبر البنك الوطني الجزائري كشخص معنوي، يؤدي كمهنة اعتيادية، كافة العمليات المتعلقة باستلام أموال الناس، عمليات القروض وأيضاً وضع وسائل الدفع وتسييرها تحت تصرف الزبائن.

1995

البنك الوطني الجزائري أول بنك حاز على اعتماده، بعد مداولة مجلس النقد والقرض بتاريخ 05 سبتمبر 1995.

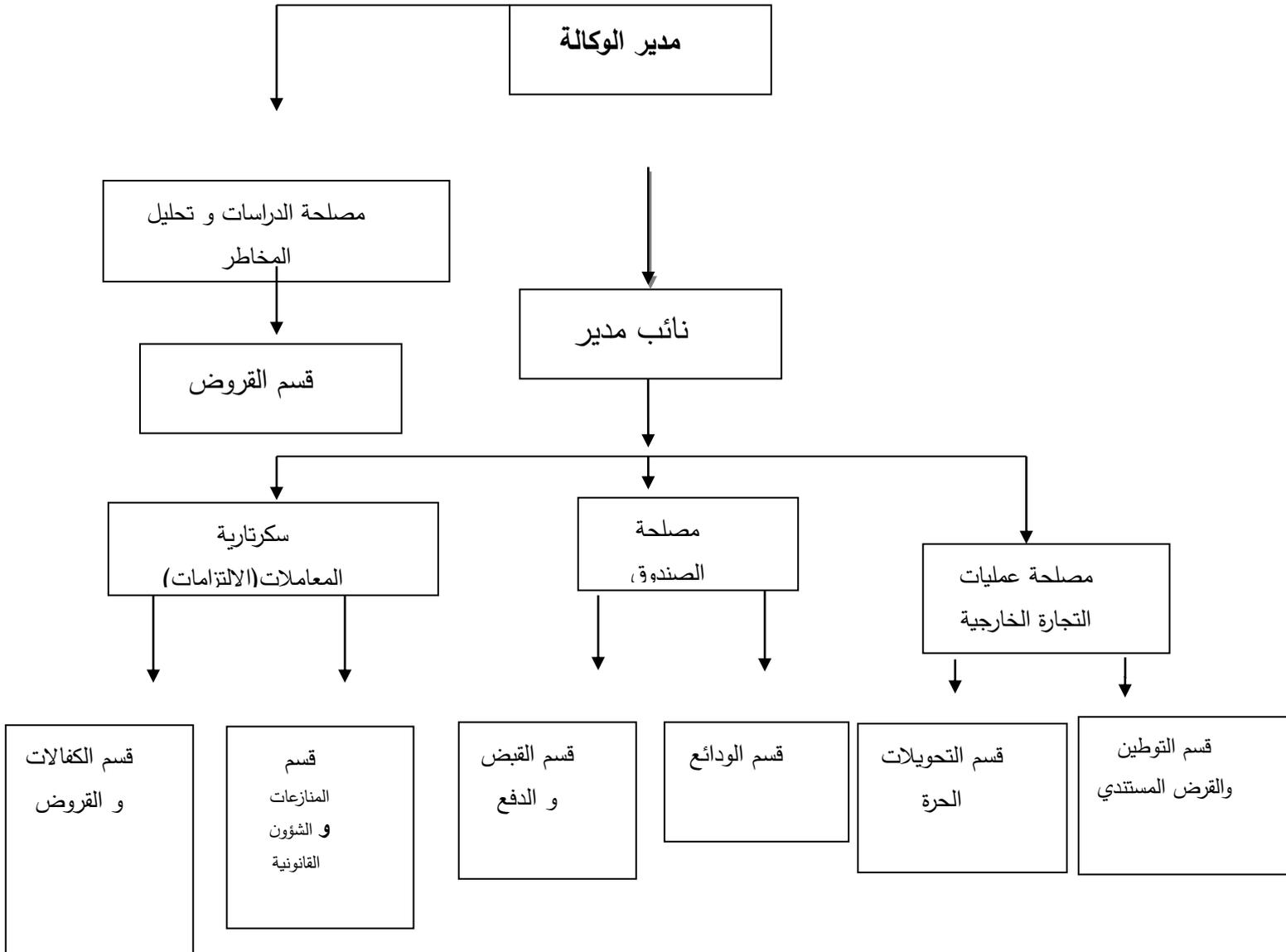
2009

في شهر جوان 2009، تم رفع رأسمال البنك الوطني الجزائري من 14 600 مليار دينار جزائري إلى 41 600 مليار دينار جزائري وباعتباره بنك تجارياً، فإن البنك الوطني الجزائري يقوم بجمع الودائع ومنح القروض القصيرة الأجل. وتبعاً لمبدأ التخصص في النظام البنكي الجزائري، فقد تكفل البنك الوطني الجزائري بمنح القروض للقطاع الفلاحي، والتجمعات المهنية للاستيراد والمؤسسات العمومية والقطاع الخاص

ثانيا: الهيكل التنظيمي البنك الوطني الجزائري

الشكل رقم 06 الهيكل التنظيمي البنك الوطني الجزائري

الهيكل التنظيمي للمديرية



الهيكل الملحقة بالمديرية العامة

- الأمانة العامة.
- مفتشية الرقابة العامة.
- المفتشية العامة.

➤ مديرية التدقيق الداخلي.

➤ مديرية تسيير الأخطار.

➤ مديرية المطابقة.

الهيكل التابعة للقسم الدولي

• DMFE مديرية التحركات المالية مع الخارج.

• DRICE مديرية العلاقات الدولية و التجارة الخارجية.

• DOD مديرية العمليات المستندية.

الهيكل الملحقة بقسم الاستغلال والعمل التجاري

• DER مديرية تأطير الشبكات.

• DMC مديرية التسويق و الاتصال.

• DIPM مديرية وسائل الدفع و النقد.

الهيكل الملحقة بقسم أجهزة الإعلام

• DDEP مديرية تطوير الدراسات و المشاريع.

• DTA مديرية التكنولوجيات و الهندسة.

• DPS مديرية الإنتاج و الخدمات.

الهيكل الملحقة بقسم التغطية والدراسات القانونية والمنازعات

• DSERC مديرية المتابعة والتغطية وتحصيل القروض.

• DEJC مديرية الدراسات القانونية و المنازعات.

• DRG مديرية تحصيل الضمانات.

الهيكل الملحقة بقسم الالتزامات

• DGE مديرية المؤسسات الكبرى.

• DPME مديرية المؤسسات الصغيرة و المتوسطة.

- DCPS مديرية القروض للأفراد و القروض الخاصة.

الهيكل الملحقة بقسم المالية

- DC مديرية المحاسبة.

- DOMP مديرية تنظيم المناهج و الإجراءات.

- DCG مديرية مراقبة التسيير.

- DMF مديرية السوق المالي.

الهيكل الملحقة بقسم تسيير وسائل العتاد والموارد البشرية

- DPRS مديرية الموظفين و العلاقات الاجتماعية.

- DMG مديرية الوسائل العامة.

- DPP مديرية المحافظة على التراث.

- DF مديرية التكوين.

- CGOS مركز تسيير الخدمات الاجتماعية.

شبكة الاستغلال تضم شبكة الاستغلال بالبنك الوطني الجزائري 17 مديرية جهوية للاستغلال ، تشرف على 211 وكالة تجارية من مختلف الفئات، موزعة على كافة التراب الوطني¹ (بوناير راضية ،صادو أسامة, 2017 , ص 80)

ثالثا: وظائف واهداف البنك الوطني الجزائري

في بداية سنة 1982 إلى غاية 1983 كان نشاط البنك الوطني الجزائري تسيطر عليه بعض العمليات، تخصصها فيما يلي:

➤ متابعة إنشاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

➤ إعادة نشر الوكالات والفروع.

ويتضح مما جاء، أن البنك الوطني الجزائري قد توقف عن تمويل القطاع الفلاحي و ذلك بصفة مائية في سنة 1983 على إثر ظهور و بصفة رسمية بنك الفلاحة والتنمية الريفية و الذي يقوم بعمله باستقلالية

تامة، وتصبح بالتالي العلاقة بين البنك الوطني الجزائري، وبنك الفلاحة والتنمية الريفية ليست بعلاقة تبعية و إنما مثلها مثل تلك الموجودة بين مختلف البنوك الأخرى.

وتتمثل مهام البنك الوطني الجزائري أساسا في منح القروض لتمويل القطاعات العامة، التجارية منها والصناعية وقطاع الخدمات.

وتمنح هذه القروض والاعتمادات بحسب أهدافها ومقاصدها وقد تكون قصيرة الأمد أقل من سنة، المتوسطة.

الأجل لمدة تتراوح من السنة لسبع سنوات، كما يقوم البنك الوطني الجزائري مهام أخرى كمراسلة البنوك الأجنبية وإيجار الخزائن والاكنتاب، وعلى كل حال يمكن تلخيص مهام البنك الوطني الجزائري في العمليات التالية

✓ منح القروض لمختلف القطاعات الاقتصادية ما عدا الصيد البحري، السياحة، والصناعات التقليدية لأن ذلك من مهام أو تخصص القرض الشعبي الجزائري.

✓ توظيف الأموال المتحصل عليها من قبل العملاء بشروط معينة يستفيد منها الطرفان البنك والعميل.

✓ إكنتاب، خصم، أو شراء كل الأوراق التجارية والمالية.

✓ تنفيذ كل عملية اعتماد لحساب الدولة، سواء أكان ذلك بضمان أم بدونه.

✓ إيجار الخزائن.

✓ مراسلة البنوك الأجنبية.

✓ قبول ودائع الأموال من الجمهور في الحسابات تحت الطلب أو لأجل , كما يمكن لها إصدار أدونات و سندات الخزينة² (بوناير راضية ,صادو أسامة, 2017 , ص80).

رابعا: أهداف البنك الوطني الجزائري: للبنك الوطني الجزائر جملة من الأهداف أهمها ما يلي:

✓ محاولة التوسع بفتح المزيد من الوكالات في كل الولايات الوطنية.

✓ إدخال تقنيات ووسائل حديثة لمواكبة التقدم التكنولوجي في ظل الإصلاحات النقدية.

- ✓ ترقية العمليات المصرفية المختلفة، كمنح القروض وجذب الودائع... إلخ.
- ✓ احتلال مكانة استراتيجية ضمن الجهاز المصرفي.
- ✓ لعب دور فعال في إحداث التنمية الاقتصادية³.

خامسا: مهام بنك الوطني الجزائري:

البنك الوطني الجزائري يقوم بنشاطات متعددة أهمها:⁴ (حماني ميمونة و مقني هبة , 2019 ص144)

- استقبال الودائع المتعلقة برؤوس الأموال من طرف الأشخاص كما أن البنك يسمح بتسييد إما نقدا أو لأجل أي عند حلول أحال الاستحقاق وكذلك يصادر وصولات استحقاق وسندات) وتتم عمليات الاقتراض من أجل تغطية الحاجيات التي يتطلبها نشاط معين.
- استقبال عمليات الدفع التي تشتم نقدا أو عن طريق الشيك والمتعلقة بعمليات التوطيد ورسالة القرض وجميع عمليات البنك le virement، والتحصيل domiciliation
- يمنح قروض بجميع أشكالها سواء كانت قروض أو تسبيقات بدون ضمانات وذلك من أجل تحقيق نشاطات معينة.
- يضمن جميع العمليات المتعلقة بالقروض وذلك لحساب مؤسسات مالية أو لحساب الدولة.
- توزيع رؤوس الأموال للأفراد ومراقبة استعمالها.
- يقوم بدور البنك المراسل مع البنوك الأخرى.
- التمويل بشتى طرق عمليات التجارة الخارجية.
- استقبال في شكل وديعة مبالغ السندات LES TITRES.
- استقبال أموال ناتجة عن عمليات الدفع والخاصة بالسفتجة، سند الأمر، شبك، فواتير، أو وثائق أخرى تجارية ومالية.
- يلعب دور الوساطة في عمليات الشراء أو البيع وكذلك الأوراق العامة كالأسهم، السندات، وخصوصا القيم المنقولة.

➤ يقوم بجميع عمليات التبادل سواء كانت تقدا أو لأجل كذلك عمليات تعاقد من أجل الإقراض والاقتراض.

سادسا: تقديم البنك الوطني الجزائري - سعيدة -

أنشئ بنك الوطني الجزائري BNA سعيدة سنة 1982/01/01 ونشأ معه في نفس السنة وكالات فرعية يعتبر نشاطها مكملا لنشاط الوكالة المركزية بسعيدة، ويقدر رأس مال البنك بـ 40 مليار دج ويضم بنك الوطني الجزائري 100 عاملا توزع مهامهم ما بين إدارات ومنفذين بحيث يعتمد نشاط البنك بالدرجة الأولى على خبرة وكفاءة موظفيه الذين تجرى لهم تربيصات ودورات تكوينية لتدعيم نشاطهم وتعزيز كفاءتهم.

الجدول رقم: 03 رمز الوكالة بسعيدة

الوكالة	سعيدة
الرمز	725

مديرية شبكة الاستغلال: تأسست مديرية شبكة الاستغلال بسعيدة والتابعة للبنك الوطني الجزائري سنة 1982م.

المطلب الثاني: الطريقة والادوات المستخدمة في الدراسة التطبيقية

• أولا: منهجية الدراسة الميدانية:

ترتكز الدراسة الميدانية بشكل أساسي على دراسة وتحليل نظم المعلومات الالكترونية ودورها في تعزيز الميزة التنافسية في بنك الوطني الجزائري محل الدراسة بالاعتماد على الإجابات الواردة من الاستبيان الموزع على موظفي بنك الوطني الجزائري -وكالة سعيدة-

• ثانيا: المنهج المستخدم:

ان اختبار منهج دراسة معين يخضع لطبيعة الموضوع المدرس وكذلك الغاية منه ويعرف المنهج على انه "الطريقة التي يتبعها الباحث في دراسته لاكتشاف الحقيقة وللإجابة على الأسئلة والاستفسارات التي يثيرها موضوع البحث"⁵ (محمد شفيق, 1990, ص 30)

وبالتالي اعتمدنا في موضوع بحثنا هذا على المنهج الوصفي التحليلي الذي يعرف على انه "مجموعة من الإجراءات البحثية التي تتكامل لوصف الظاهرة اعتمادا على جمع الحقائق والبيانات وتصنيفها ومعالجتها وتحليلها تحليلا كافيا ودقيقا لاستنتاج من دلالتها والوصول الى نتائج وتعميمات عن الظاهرة او الموضوع محل الدراسة"⁶(بشير صالح الراشي , 2000,ص 59) وقد اعتمدنا على هذا المنهج لوصف دور النظم المعلومات الالكترونية في تعزيز الميزة التنافسية وتحليل المعلومات المتحصل عليها لمعرفة.

• **ثالثا: مجتمع البحث:**

هو جميع الافراد او الاشياء او الاشخاص الذين يشكلون موضوع مشكلة البحث، وهو جميع العناصر ذات العلاقة بمشكلة الدراسة التي يسعى الباحث الى ان يعمم عليها نتائج الدراسة. حيث تم اختيار مجتمع البحث من عمال البنك الوطني الجزائري الذين يمتلكون المعاملات البنكية الفرع البنك الوطني سعيدة في الحكم على مختلف العبارات الواردة في الاستبيان الخاصة بتعزيز الميزة التنافسية.

• **رابعا: عينة البحث**

كان حجم عينة الدراسة بشكل مسبق قبل توزيع استمارة الاستبيان 40 حيث تم سحب استمارات 10 للغياب بعض الافراد من العينة، وقمنا بتوزيع حوالي 40 استبيان شملت موظفي البنك وقد اعتمدنا على طريقة التسليم والاستلام المباشر لأفراد العينة. بعد عملية الفرز والتبويب والتنظيم، تقرر وجود 30 استبيان لتمثل عينة الدراسة والجدول التالي يبين الإحصائية الخاصة باستمارات الاستبيان. الجدول رقم 04 معلومات حول الاستبيان

الاستبيان		البيان
النسبة المئوية	العدد	
100	30	عدد الاستمارات الموزعة والصالحة

• **خامسا: أدوات جمع المعلومات والوسائل الإحصائية المستخدمة:**

يتطلب أي بحث الاستعانة بمجموعة من الأدوات لجمع البيانات وكذا الوسائل الإحصائية وتتضمن الأدوات المستخدمة في جمع المعلومات في هذه الدراسة.

1. أدوات جمع المعلومات

اعتمدنا في هذه الدراسة على جمع المعلومات في استمارة الاستبيان كأداة لاستقصاء وجمع آراء وإجابات أفراد العينة حتى يتسنى لنا إبراز وجهات نظرهم حول الإطار العام الذي يحكم مجمل القضايا المرتبطة نظم المعلومات الالكترونية ودورها في تعزيز الميزة التنافسية.

وتعرف الاستمارة على أنها "عبارة عن مجموعة من الأسئلة التي توجه الى الباحثين في موقف مقابلة شخصية"⁷ (عبد الله عبد الرحمان علي، 2002 ص 180)

تضمن الاستبيان 24 سؤالاً كانت مقسمة الى ثلاثة أجزاء، حيث يشمل الجزء الأول البيانات الشخصية والذي يحتوي على 05 من الأسئلة، أما الجزء الثاني فيحتوي على 07 أسئلة، والجزء الثالث فيحتوي على 07 أسئلة والأخير يحتوي على 05 أسئلة.

2. الوسائل الإحصائية المستخدمة⁸ (نافد محمد بركات 2006 ص 3)

لتحليل الإجابات أفراد عينة الدراسة ثم استخدام الوسائل الإحصائية التالية:

أ. النسب المئوية

ب. معامل الثبات الفا كرونباخ α طريقة لحساب معامل الثبات للتأكد ما ان كانت نتائج الاختبار

ثابتة او في عدد مرات اجراء الاختبار

ج. التوزيعات التكرارية

د. المتوسط الحسابي

هـ. الانحراف المعياري σ

و. معامل الارتباط بيرسون r هو قياس الارتباط بين درجات الاختبار x و درجات الاختبار y

• سادسا: اختبار الاستبيان:

• 1- هدف الاستبيان:

✓ تكون الأسئلة موحدة لجميع أفراد العينة في حين أنها قد تتغير صيغة بعض الأسئلة عند طرحها في المقابلة.

✓ تصميم الاستبيان ووحدة الأسئلة يسهل عملية تجميع المعلومات في مجاميع وبالتالي تفسيرها والوصول إلى استنتاجات مناسبة.

✓ يمكن للباحثين اختيار الوقت المناسب لهم والذي يكونوا فيه مهئين نفسيا وفكريا للإجابة على أسئلة الاستبيان.

- ✓ يسهل الاستبيان على الباحث جمع معلومات كثيرة جدا من عدة أشخاص في وقت محدد.
- ✓ الاستبيان لا يكلف ماديا من حيث تصميمه وجمع المعلومات مقارنة بالوسائل الأخرى التي تحتاج إلى جهد أكبر وأعباء مادية مضافة كالسفر والتنقل من مكان إلى آخر الخ

• 2- صدق الاستبيان:

الصدق: ببساطة هو ان تقيس الأسئلة الاستبيان او الاختبار ما وضعت لقياسه أي يقيس فعلا الوظيفة الذي يفترض انه يقيسها.

انواع الصدق الاستبيان:

➤ الصدق الاتساق الظاهري (الخارجي) لأداة الدراسة:

وللتحقق من صدق الظاهري للاستبيان يقوم الباحث بعرضه على مجموعة من المحكمين ملحق وذلك للإبداء رأيهم في وضوح عبارات الاستبيان ومدى مناسبتها.

➤ صدق الاتساق الداخلي:

يقصد بالصدق الاتساق الداخلي مدى اتساق كل عبارة من عبارات الاستبيان مع البعد الذي تنتمي اليه هذه العبارة وذلك من خلال حساب معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات ابعاد الاستبيان والدرجة الكلية للبعد نفسه.

المبحث الثاني: نتائج الدراسة التطبيقية ومناقشتها

المطلب الاول: نتائج الدراسة التطبيقية

أولاً: صدق الاستبيان:

جدول رقم (05): صدق الاستبيان

معامل الصدق بعد التعديل	الارتباط قبل التعديل	عدد العبارات	المحاور
0.664	0.430	07	الجزء الأول (واقع المعلومات الالكترونية)
0.691	0.520	07	الجزء الثاني (الميزة التنافسية)
0.670	0.550	05	الجزء الثالث (نظم المعلومات الالكترونية ودورها في تعزيز الميزة التنافسية)
0.671	0.500	19	اجمالي المحاور

المصدر: من اعداد الطالب اعتماد على الاستبيان spss

يتضح من جدول رقم (05) لنا ان معامل ثبات قبل التعديل وبعده بالنسبة للجزء الثاني والثالث حتى الأخير ازدادت قيمته وهذا ما يبين انه يوجد الصدق للاستبيان وكذلك يدل على أن عبارات الاستبيان تتسم بالتناسق الداخلي وبالموثوقية وهذا ما يجعلها صالحة للدراسة والتحليل واستخلاص النتائج

• ثانيا: ثبات الاستبيان:

لثبات قياس الاستبيان قمنا بحساب معامل (alpha Cranach)

جدول رقم (06): المحور الأول

المتغيرات	العبارات	معامل الفا كرو نباخ
المحور الأول	07	0.664

المصدر: من اعداد الطالب اعتماد على الاستبيان spss

يتضح من جدول رقم (06) ان معامل الفا كرو نباخ هو 0.664 لجميع العبارات (قياس واقع نظم المعلومات الالكترونية) وهي مقبولة نسبيا وهذا ما يعني ثبات أداة الدراسة، حيث نشير ان معامل الفا كرو نباخ كان قريبا من الواحد فذلك يعني وجود ثبات عالي يطمئن صدق أداة الدراسة

جدول رقم (07): المحور الثاني

المتغيرات	العبارات	معامل الفا كرو نباخ
المحور الثاني	07	0.691

المصدر: من اعداد الطالب اعتماد على الاستبيان spss

يتضح من جدول رقم (07) ان معامل الفا كرو نباخ هو 0.691. لجميع العبارات (الميزة التنافسية) وهي مقبولة نسبيا وهذا ما يعني ثبات أداة الدراسة، حيث نشير ان معامل الفا كرو نباخ كان قريبا من الواحد فذلك يعني وجود ثبات عالي يطمئن صدق أداة الدراسة.

جدول رقم (08): المحور الثالث

المتغيرات	العبارات	معامل الفا كرو نباخ
المحور الثالث	05	0.670

المصدر: من اعداد الطالب اعتماد على الاستبيان spss

يتضح من جدول رقم (08) ان معامل الفا كرو نباخ هو 0.670.

لجميع العبارات (نظم المعلومات الالكترونية ودورها في تعزيز الميزة التنافسية) وهي مقبولة نسبيا وهذا ما يعني ثبات أداة الدراسة، حيث نشير ان معامل الفا كرو نباخ كان قريبا من الواحد فذلك يعني وجود ثبات عالي يطمئن صدق أداة الدراسة.

ثالثا: مواصفات العينة

تتمثل البيانات الشخصية في: الجنس، العمر، المستوى التعليمي، المهنة ومدة التعامل مع البنك

➤ الجنس

الجدول رقم (09): توزيع الافراد العينة حسب الجنس

النسبة المئوية	التكرار	الجنس
56.6	17	ذكور
43.4	13	اناث
100%	30	مجموع

المصدر: من اعداد الطالب باعتماد على نتائج spss

من خلال الجدول رقم (09) نجد الفئة الغالبة من الذكور بالنسبة 56.6% اما النسبة الباقية تمثل الاناث بنسبة 43.4%

الشكل رقم (07): دائرة نسبية توضح توزيع الافراد العينة حسب الجنس



المصدر: من اعداد الطالب باعتماد على نتائج spss

➤ العمر

الجدول رقم (10): توزيع الافراد العينة حسب العمر

النسبة المئوية	التكرار	العمر
36.6	11	اقل من 30 سنة
56.4	17	من 31 الى 50 سنة

6	02	أكثر من 50 سنة
100%	30	مجموع

المصدر: من اعداد الطالب باعتماد على نتائج spss

من خلال الجدول رقم (10) نجد الفئة الغالبة هي الفئة التي يتراوح عمرها من 31 الى 50 سنة بنسبة 56.6% اما الفئة التي تليها هي التي يتراوح عمرها أقل من 30 سنة بنسبة 36.6 % والفئة الأخيرة هي التي يتراوح عمرها اكثر من 50 سنة بالنسبة 6 %

الشكل رقم (08): دائرة نسبية توضح توزيع الافراد العينة حسب العمر



المصدر: من اعداد الطالب باعتماد على نتائج spss

➤ المستوى التعليمي

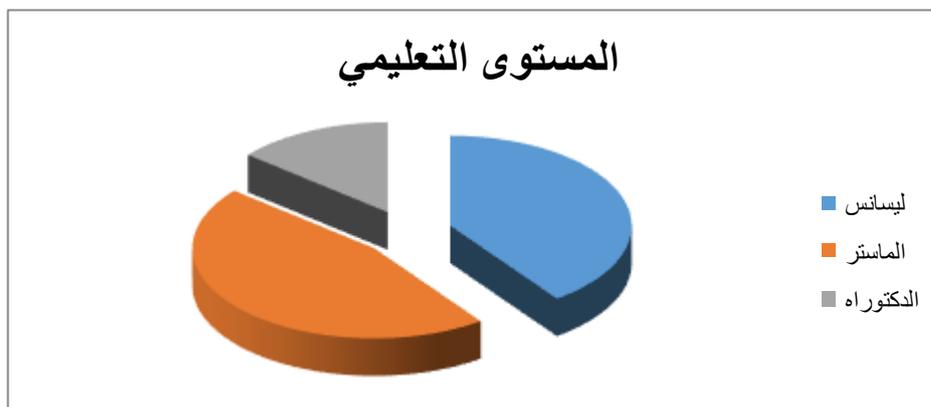
الجدول رقم (11): توزيع الافراد العينة حسب المستوى التعليمي

النسبة المئوية	التكرار	المستوى التعليمي
40	12	ليسانس
46	14	الماستر
14	04	الدكتوراه
100%	30	مجموع

المصدر: من اعداد الطالب باعتماد على نتائج spss

من خلال الجدول رقم (11) نجد الفئة الغالبة هي الفئة التي مستواها التعليمي ماستر بنسبة 46% اما الفئة التي تليها هي التي مستواها التعليمي ليسانس بنسبة 40% اما بقية الفئة التي تليها مستواها التعليمي دكتوراه بأربعة أفراد ما نسبته 14%.

الشكل رقم (09): دائرة نسبية توضح توزيع الافراد العينة حسب المستوى التعليمي



المصدر: من اعداد الطالب باعتماد على نتائج spss

➤ الخبرة المهنية

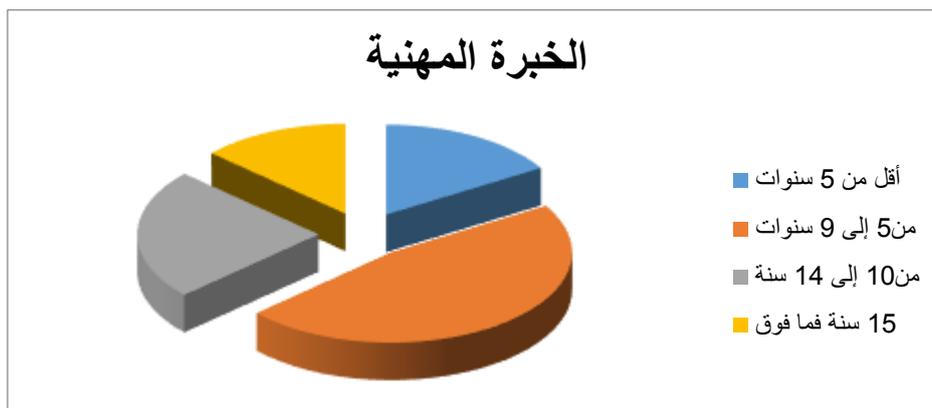
الجدول رقم (12): توزيع الافراد العينة حسب مدة التعامل مع البنك

النسبة المئوية	التكرار	الخبرة المهنية
16	05	أقل من 5 سنوات
46	14	من 5 إلى 9 سنوات
23	07	من 10 إلى 14 سنة
13	04	15 سنة فما فوق
100%	30	مجموع

المصدر: من اعداد الطالب باعتماد على نتائج spss

من خلال الجدول رقم (12) نجد الفئة التي الأكثر خبرة هي بنسبة 46%، اما الفئة التي تليها هي الفئة التي لديها خبرة من 10 إلى 14 سنة بنسبة 23% اما الفئة التي تليها الاقل من 5 سنوات بنسبة 16% والاحيرة مدة عملها بالبنك أكثر من 15 سنة فهي بنسبة 13%

الشكل رقم (10): دائرة نسبية توضح توزيع الافراد العينة حسب الخبرة المهنية



المصدر: من اعداد الطالب باعتماد على نتائج spss

• خامسا: احتساب متوسطات الحسابية الخاصة بمقياس لكارث الخماسي:

بما ان المتغير الذي يعبر عن الخيارات (غير موافق بشدة، غير موافق، محايد، موافق، موافق بشدة)

مقياس ترتيبي، والأرقام التي تدخل البرنامج تعبر عن الاوزان وهي (غير موافق بشدة = 1، غير موافق = 2، محايد = 3، موافق = 4، موافق بشدة = 5) فيمكننا احتساب المتوسطات الحسابية الخاصة بمقياس لكارث الخماسي عن طريق:

1. احتساب المدى أولا وهو أكبر رقم في مقياس لكارث الخماسي ناقص أصغر رقم فتصبح النتيجة كالتالي: $4 = 1 - 5$

2. وبعد ذلك يتم حساب طول الفئة من خلال تقسيم المدى على عدد الفئات (الخيارات) أي $0.80 = 4/5$ فتكون الفئة الأولى لقيم المتوسط الحسابي هي: من 1 الى $1 + 0.8$ وهكذا بالنسبة الى بقية متوسطات الحسابية، فيكون الجدول التالي الذي يبين تفسير قيم المتوسطات الحسابية

الجدول رقم (13) قيم متوسطات الحسابية الخاصة بمقياس لكارث الخماسي

المستوى	المتوسط المرجح
غير موافق بشدة	من 1 الى 1.80
غير موافق	من 1.81 الى 2.60
محايد	من 2.61 الى 3.40
موافق	من 3.41 الى 4.20
موافق بشدة	من 4.21 الى 5

بعد القيام بإعداد الاستبيان واختبار ثباته وصدقه ثم توزيعه، حيث سنقوم بمعالجة البيانات الموجودة فيه عن طريق تحليل الإجابات المستلمة من أفراد العينة بالاستعانة ببرنامج الحزمة الإحصائية الاجتماعية (spss) الذي يساعدنا على تحديد متوسط الحسابي وكذلك الانحراف المعياري لمختلف العبارات.

المطلب الثاني : مناقشة نتائج الدراسة الميدانية

أولاً: العبارات المتعلقة بالمحور الأول (واقع نظم المعلومات الالكترونية):

يظهر الجدول أسفله المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات الموظفين على عبارات المحور الأول.

الجدول رقم (14): إجابات افراد العينة حول المحور الأول (واقع نظم المعلومات الالكترونية)

العبارات	المقياس	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
يملك البنك أجهزة حواسيب متطورة	النسبة	2.2	6.5	2.2	84.8	4.3
يتناسب عدد أجهزة الحاسوب مع حجم وطبيعة عمل البنك	النسبة	4.3	4.3	8.7	78.3	4.3
يستعمل البنك برامج عمل حاسوبية متطورة	النسبة	2.2	13	19.6	63	2.2
يستخدم البنك تكنولوجيا المعلومات تتصف بدرجة أمان عالية	النسبة	2.2	26	17.4	52.2	2.2
يستعمل البنك برمجيات عمل تتماشى مع أنشطتها	النسبة	0	10.9	12	87	0
يملك البنك شبكة داخلية فعالة تربط أقسامه	النسبة	00	23.9	10.9	63	2.2
يتلقى موظفو البنك تكويناً خاصاً لاستخدام أنظمة المعلومات والتكنولوجيا الحديثة	النسبة	4.3	3.4	17.4	45.7	22

المصدر: من اعداد الطالب باعتماد على نتائج spss

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن جل إجابات الموظفين المستجوبين كانت إيجابتهم بدرجة موافق فيما يخص محور الأول واقع نظم المعلومات الالكترونية في امتلاك البنك للأجهزة المتطورة واستعمالها فهي تسهل تسيير الأعمال الموكلة إليهم بسرعة.

الجدول رقم (15): يوضح اتجاهات افراد العينة حول المحور الأول (واقع نظم المعلومات الالكترونية)

الاتجاه العام	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
موافق	0.709	2.17	يمتلك البنك أجهزة حواسيب متطورة
موافق	0.801	2.26	يتناسب عدد أجهزة الحاسوب مع حجم وطبيعة عمل البنك
موافق	0.837	2.50	يستعمل البنك برامج عمل حاسوبية متطورة
موافق	0.918	2.85	يستخدم البنك تكنولوجيا المعلومات تتصف بدرجة أمان عالية
موافق	1.016	2.89	يستعمل البنك برمجيات عمل تتماشى مع أنشطتها
موافق	0.953	2.74	يمتلك البنك شبكة داخلية فعالة تربط أقسامه
موافق	0.639	2.24	يتلقى موظفو البنك تكوينا خاصا لاستخدام أنظمة المعلومات والتكنولوجيا الحديثة
موافق	0.594	2.52	الدرجة الكلية للمحور الأول

المصدر: من اعداد الطالب باعتماد على نتائج spss

لقد تحصل محور الأول على متوسط حسابي قدره بـ 2.52 وبانحراف معياري قدر بـ 0.594

وحسب ما ورد في مقياس ليكارت الخماسي يتبين أن أفراد العينة أعطوا الموافقة على محتوى هذا المحور باعتبار أن نظم المعلومات الالكترونية فعالة في البنك وقد جاءت الإجابات على النحو التالي:

جميع العبارات كانت مجمل الإجابات عليها بدرجة موافق مما يدل على أن البنك يوفر جميع التكنولوجيات الحديثة من حواسيب وبرامج لتسريع عمليات البنكية للزبائن، وتكوين الموظفين على أعلى مستوى هذا ما يجعله يتقن الأعمال الموكلة إليه ويتفانى في انجازها، ويهدف استخدام نظم المعلومات الإلكترونية إلى تسهيل العمليات الإدارية وتحسين الإنتاجية والكفاءة في التعامل مع المعلومات وتحسين جودة الخدمات المقدمة. كما أنها تعتبر أداة مهمة للحفاظ على سرية وأمان المعلومات.

ثانيا: العبارات المتعلقة بالمحور الثاني (الميزة التنافسية):

المتوسطات المرجحة والانحرافات المعيارية لاستجابات الموظفين على عبارات المحور الثاني.

الجدول رقم (16): إجابات افراد العينة حول المحور الثاني (الميزة التنافسية)

العبارات	المقياس	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
تخضع الخدمات التي تقدمها المؤسسة إلى التحسين المستمر	النسبة	2.2	17.4	50	23.9	6.5
تستقبل المؤسسة آراء العملاء حول الخدمات المقدمة	النسبة	2.2	28.3	43.5	23.9	2.2
تقدم المؤسسة خدماتها بشكل صحيح وعدم الحدوث أخطاء فيها.	النسبة	00	32.6	17.4	50	00
يساهم تميز الخدمات من قبل المؤسسة على مواجهة التهديدات التنافسية.	النسبة	2.2	19.6	15.2	63	00
تلبي المؤسسة طلبات العملاء	النسبة	00	10.9	63	23.9	2.2

						في الوقت المناسب.
2.2	58.7	19.6	17.4	2.2	النسبة	تعمل المؤسسة على فهم ومعرفة احتياجات العملاء مهما كانت درجة الانشغال
2.2	30.4	52.2	13	2.2	النسبة	تضع المؤسسة مصلحة العملاء في مقدمة أعمالها

المصدر: من اعداد الطالب باعتماد على نتائج spss

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن جل إجابات الموظفين المستجوبين كانت إجابتهم بدرجة موافق فيما يخص محور الثاني الميزة التنافسية وذلك يتوقف على فهم جيد لاحتياجات العملاء ومتطلباتهم وتحليل سوق المنافسة وتحديد ميزات المنتجات أو الخدمات التي يمكن أن تجذب العملاء.

الجدول رقم (17): يوضح اتجاهات افراد العينة حول المحور الثاني (الميزة التنافسية)

الاتجاه العام	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
محايد	0.993	2.76	تخضع الخدمات التي تقدمها المؤسسة إلى التحسين المستمر
موافق	0.942	2.85	تستقبل المؤسسة آراء العملاء حول الخدمات المقدمة
موافق	0.987	2.78	تقدم المؤسسة خدماتها بشكل صحيح وعدم الحدوث أخطاء فيها.
محايد	0.902	2.83	يساهم تميز الخدمات من قبل المؤسسة على مواجهة التهديدات التنافسية.
محايد	0.884	2.59	تلبي المؤسسة طلبات العملاء في الوقت المناسب.
موافق	0.881	2.61	تعمل المؤسسة على فهم ومعرفة احتياجات العملاء مهما كانت درجة الانشغال
محايد	0.886	2.57	تضع المؤسسة مصلحة العملاء في مقدمة أعمالها

محاييد	0.477	2.71	الدرجة الكلية للمحور الثاني
--------	-------	------	-----------------------------

المصدر: من اعداد الطالب باعتماد على نتائج spss

لقد تحصل محور الثاني على متوسط حسابي قدره بـ 2.71 وبانحراف معياري قدر بـ 0.477 وحسب ما ورد في مقياس ليكارت الخماسي يتبين أن أفراد العينة أعطوا الموافقة والحياد على محتوى هذا المحور باعتبار أن الميزة التنافسية لا تعطى لها أهمية كبيرة من طرف البنك، وقد جاءت الإجابات على النحو التالي:

جاءت العبارات الثانية والثالثة والسادسة بدرجة موافق مما يدل على أن البنك يستقبل آراء العملاء وتقدم الخدمات بشكل جيد أما العبارات الباقية فقد جاءت بدرجة الحياد، وهنا يجب على البنك التحسين من المنتجات في شتى المجالات لأن الميزة التنافسية هي القدرة التي يتمتع بها المنظمات على تحقيق أداء أفضل من منافسيها في السوق، سواء من خلال تقديم منتجات أو خدمات ذات جودة عالية أو تقليل التكاليف أو تحسين خدمة العملاء أو تطوير تقنيات مبتكرة أو غيرها من الاستراتيجيات المختلفة.

ثالثاً: العبارات المتعلقة بالمحور الثالث (نظم المعلومات الالكترونية ودورها في تعزيز الميزة التنافسية):
المتوسطات المرجحة والانحرافات المعيارية لاستجابات الموظفين على عبارات المحور الثاني.

الجدول رقم (18): إجابات افراد العينة حول المحور الثالث (نظم المعلومات الالكترونية ودورها في

تعزيز الميزة التنافسية)

العبارات	المقياس	غير موافق بشدة	غير موافق	محاييد	موافق	موافق بشدة
استخدام تكنولوجيا المعلومات يقلل من التكاليف	النسبة	00	3.3	6.7	46.7	43.3
يساهم تخفيض التكاليف في الخدمات المقدمة من طرف المؤسسة في زيادة التنافسية	النسبة	3.3	6.7	23.3	43.3	23.3
استخدام نظام المعلومات الالكتروني يوفر الوقت للزبون	النسبة	00	6.7	10	46.7	36.7

						ويحقق رضاه
20	46.7	13.3	16.7	3.3	النسبة	استخدام تكنولوجيا المعلومات يقلل من الأخطاء
43.3	16.7	16.7	20	3.3	النسبة	توفير الخدمات البنكية عن بعد يساهم في استقطاب عملاء جدد

المصدر: من اعداد الطلبة باعتماد على نتائج spss

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن جل إجابات الموظفين المستجوبين كانت إجاباتهم بدرجة موافق فيما يخص محور الثالث الميزة التنافسية وذلك يتوقف على فهم جيد لاحتياجات العملاء ومتطلباتهم وتحليل سوق المنافسة وتحديد ميزات المنتجات أو الخدمات التي يمكن أن تجذب العملاء.

الجدول رقم (19): يوضح اتجاهات افراد العينة حول المحور الثالث (نظم المعلومات الالكترونية ودورها في تعزيز الميزة التنافسية)

الاتجاه العام	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
موافق بشدة	0.806	1.93	استخدام تكنولوجيا المعلومات يقلل من التكاليف
موافق	0.860	2.36	يساهم تخفيض التكاليف في الخدمات المقدمة من طرف المؤسسة في زيادة التنافسية
موافق	0.980	1.76	استخدام نظام المعلومات الالكتروني يوفر الوقت للزبون ويحقق رضاه
موافق	0.904	2.16	استخدام تكنولوجيا المعلومات يقلل من الأخطاء
موافق بشدة	0.773	2.26	توفير الخدمات البنكية عن بعد يساهم في استقطاب عملاء جدد
موافق	0.730	2.09	الدرجة الكلية للمحور الثالث

المصدر: من اعداد الطلبة باعتماد على نتائج spss

لقد تحصل محور الثالث على متوسط حسابي قدره بـ 2.09 وبانحراف معياري قدر بـ 0.730 وحسب ما ورد في مقياس ليكارت الخماسي يتبين أن أفراد العينة أعطوا الموافقة والموافقة بشدة على محتوى هذا المحور.

رابعاً: عرض نتائج الدراسة:

بعد تحليل نتائج الاستمارة سنحاول في هذا الجزء تفسير النتائج المتواصل إليها واختيار الفروض باستخدام الارتباط الانحدار البسيط تبعاً للفرضية المنطلق منها:

✓ الفرضية الأولى: "هل للنظم المعلومات الالكترونية دور في تعزيز الميزة التنافسية؟".

تم حساب معامل الارتباط بيرسون بين إجابات أفراد العينة بين عبارات "واقع نظم المعلومات الالكترونية" واجابتهم حول عبارات "الميزة التنافسية" والنتائج يوضحها الجدول التالي:

الجدول رقم (20): علاقة بين الجزئيين الأول والثاني

العبارات	معامل الارتباط بيرسون	تفسير دلالة
عبارات "واقع نظم المعلومات الالكترونية"	0.933**	وجود علاقة ارتباط بين نظم المعلومات الالكترونية والميزة التنافسية عند مستوى الدلالة المعنوية 0.01
"الميزة التنافسية"	0.761**	

** دال احصائياً عند معنوية 0.01

من خلال الجدول رقم (20) توجد علاقة ارتباط دالة احصائياً عند مستوى معنوية 0.01 على وجود ارتباط بين نظم المعلومات الالكترونية والميزة التنافسية حيث كان معامل الارتباط 0.933** وهو دال احصائياً على وجود علاقة ارتباط طردية تبين انه كلما كانت نظم المعلومات الالكترونية جيدة وفعالة في البنك كان هناك ميزة تنافسية وكلما كانت نظم المعلومات غير جيدة نقصت الميزة التنافسية.

الجدول رقم (21): معامل الارتباط بين المتغير التابع والمتغير المستقل، اختبار مساهمة النموذج، اختبار تأثير النموذج بالنسبة للمتغير المستقل

H0 : لا يوجد تأثير دال احصائياً للنظم المعلومات الالكترونية على الميزة بنك الوطني الجزائري لوكالة سعيده.

H1 : يوجد تأثير دال احصائياً للنظم المعلومات الالكترونية على الميزة بنك الوطني الجزائري لوكالة سعيده.

المتغير المستقل	نظم المعلومات الالكترونية ودورها في تعزيز الميزة التنافسية	اختبار مساهمة النموذج F-test	دلالة المعنوية	معامل التحديد R2	اختبار التأثير T-test	النموذج
الجزء الثاني (M_01)	0.933**	26.259**	0.000	0.252	5.124	درجة تعزيز الميزة التنافسية=7.059 + M_01 (0.730)

** دال احصائيا عند معنوية 0.01

بعد ان قمنا بحساب معامل الارتباط بين المتغير المستقل والمتغير التابع تم اختبار مساهمة النموذج العلاقة باستخدام F ثم حساب النسبة التي يفسرها المتغير المستقل في التغيير الحاصل في درجة مساهمة كمتغير تابع وذلك باستخدام R2 ثم التأكد من معنوية تأثير هذا المتغير المستقل على مساهمة في تعزيز الميزة التنافسية باستخدام T-test

بالنظر في الجدول رقم (20) يتضح وجود علاقة ارتباط دالة احصائيا عند مستوى معنوية 0.01 على وجود ارتباط بين دور نظم المعلومات الالكترونية في تعزيز الميزة التنافسية حيث ان معامل الارتباط 0.933** وهو دال احصائيا

ثم النظر الى جدول رقم (21) بحيث كانت قيمة اختبار (F=26.259**) دالة احصائيا لان قيمة الدالة المعنوية Sig= 00.0 وهي أقل من مستوى الدالة المعنوية المعتمدة 0.05، وبالتالي قبول هذا النموذج في التنبؤ بالعلاقة بين نظم المعلومات الالكترونية والميزة التنافسية للبنك الوطني الجزائري وكالة سعيدة.

وهذا ما يجعلنا نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة والتي هي يوجد تأثير دال احصائيا للنظم المعلومات الالكترونية على الميزة التنافسية بنك الوطني الجزائري لوكالة سعيدة.

دالة احصائيا عند مستوى معنوية 0.01 وتدل على درجة مساهمة نظم المعلومات الالكترونية في تحقيق الميزة التنافسية وصحة الاعتماد على نتائج النموذج بدون أخطاء، وتشير قيمة R2 = 0.252 الى ان نظم المعلومات الالكترونية تفسر التغير في تحقيق الميزة التنافسية بنسبة 25.2

تقريباً وتبقى نسبة 74.8 تسرها عوامل الأخرى بالإضافة الأخطاء العشوائية الناتجة عن دقة اختيار العينة ودقة وحدات القياس وغيرها.
وتشير قيمة اختبار T الى ان تأثير نظم المعلومات الالكترونية في تحقيق الميزة التنافسية لا يمكن ان يصل الى الصفر بمعنى ان نظم المعلومات الالكترونية لها تأثير في تحقيق الميزة التنافسية.

خلاصة الفصل الثاني:

كنا قد تطرقنا في هذا الفصل الى الدراسة الميدانية للإشكالية المطروحة في المقدمة ألا وهي:
هل يمكن لنظم المعلومات الإلكترونية أن تساهم في تحقيق الميزة التنافسية لبنك الوطني الجزائري؟
بحيث قمنا بتطبيق اختبار على عينة من عمال وموظفي البنك الوطني الجزائري وذلك طبعا بعد التأكد من صدق وثبات الاستبيان، وقد توصلنا الى بعض التأكيدات على صحة فرضياتنا المطروحة سابقا.

الختام

يحتل نظام المعلومات الإلكترونية مكانة هامة في المؤسسة خصوصا في ظل الظروف الديناميكية المحيطة بها، حيث أن توفره يعتبر ضرورة حتمية من أجل مواجهة المنافسين وضمان البقاء والاستمرارية وعليه فقد حاولنا في دراسة هذه الإجابة على الإشكالية المطروحة من خلال تحديد الدور الذي يلعبه نظام المعلومات الإلكترونية في تعزيز الميزة التنافسية، حيث قسمنا بحثنا إلى فصلين الأول نظري وآخر تطبيقي، أردنا من خلال الجانب النظري الإحاطة بجميع الجوانب والمفاهيم المتعلقة بالبحث حيث بدأنا بنظام المعلومات الإلكترونية من خلال إعطاء نظرة شاملة عن مفهومه، مكوناته، استخداماته، وأنظمتها الفرعية وصولا إلى إبراز دوره في تعزيز الميزة التنافسية.

اختبار الفرضيات:

1- توجد علاقة ارتباط وثيقة بين نظم المعلومات الإلكترونية وتحقيق الميزة التنافسية وهي

علاقة سببية بين الأول والآخر.

2- يتبنى البنك الوطني الجزائري وكالة سعيدة نظام معلومات قائم على الاستخدام الواسع

للتكنولوجيا في مختلف المصالح.

3- يساهم النظام المتبع في استقطاب الزبائن وتسريع خدمتهم مما يجعله محل ولاء من

طرفهم.

بناء على الدراسة التطبيقية التي تم إجراؤها حول دور نظم المعلومات الإلكترونية في تعزيز الميزة التنافسية في وكالة البنك الوطني الجزائري بولاية سعيدة، فإن النتائج أظهرت أن تطبيق نظم المعلومات الإلكترونية قد ساهم بشكل كبير في تحسين الأداء العام للوكالة وتعزيز ميزة تنافسية في سوق الخدمات المصرفية.

النتائج:

1. وجود علاقة ارتباط بين نظم المعلومات الإلكترونية والميزة التنافسية

2. يستخدم البنك الوطني الجزائري وكالة سعيدة التكنولوجيا في مختلف المصالح.

3. يمكن النظام المتبع من جذب الزبائن وتسهيل وتسريع خدمتهم وهذا يجعله محل ثقتهم.

وفي ضوء النتائج المستنتجة من الدراسة، هناك بعض التوصيات الهامة التي يجب اتخاذها بناء

عليها، ومن أبرز هذه التوصيات:

- ضرورة تطبيق نظم المعلومات الإلكترونية في المؤسسات.

- على البنك أن يكون نظام معلوماتها الإلكترونية مستمر ودائم.
- من الضروري أن تبحث الوكالة على عمال ذو كفاءة عالية و توظفهم في مجال الإلكتروني.
- تحسين البنية التحتية الإلكترونية وتطوير الأنظمة الإلكترونية بشكل مستمر للحفاظ على الميزة التنافسية.
- توفير التدريب والتعليم المستمر للموظفين حول استخدام نظم المعلومات الإلكترونية وتطبيقاتها بشكل فعال.
- زيادة التركيز على تحسين تجربة العملاء والعمل على تطوير خدمات الإنترنت المصرفية والتطبيقات الإلكترونية لجذب وتلبية احتياجات المستهلكين.
- تعزيز الشراكة مع شركاء التكنولوجيا وتبادل الخبرات والمعلومات المتعلقة بنظم المعلومات الإلكترونية وتبني التقنيات الجديدة.
- العمل على تطوير نماذج الأعمال الجديدة والابتكارات التقنية الجديدة لتحسين المنتجات والخدمات وتحسين الأداء العام للوكالة.

قائمة المصادر والمراجع

1. احمد حسين علي حسين، 2003-2004. نظم المعلومات المحاسبية، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر،
2. إبراهيم بختي، 2004 ، تكنولوجيايات ونظم في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة ورقلة، الجزائر.
3. بوناير راضية، صادو أسامة، 2017 ، دور تقنيات الدفع الإلكترونية في تفعيل نشاط البنك التجاري دراسة حالة البنك الوطني الجزائري-وكالة جيجل-671، أطروحة الماستر. كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير. جامعة محمد الصديق بن يحي-جيجل. الجزائر
4. بشير صالح الراشدي، 2000، مناهج البحث التربوي رؤية تطبيقية مبسطة، دار الكتاب الحديث، الكويت
5. حيدر، معالي فهمي . (2002). نظم المعلومات (مدخل لتحقيق الميزة التنافسية). الدار الجامعية، الإسكندرية.
6. حماني ميمونة ومقني هبة ، 2019 ، أهمية القروض البنكية في تمويل المشاريع الاستثمارية، أطروحة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير. جامعة ابن خلدون تيارت. الجزائر.
7. خيارى، ج. هـ، 30-29 أكتوبر 2002، تحقيق التنافسية في التكاليف والأسعار، الملتقى الدولي حول التنافسية وتحولات المحيط،. قسم علوم التسيير جامعة محمد خيضر بسكرة.
8. رجب، ن. أ. أكتوبر 2002، الاستراتيجيات الحديثة للتغيير كمدخل لتعزيز القدرة التنافسية للمؤسسات الجزائرية، الملتقى الدولي الأول حول تنافسية المؤسسات وتحولات المحيط، قسم علوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة. الجزائر.
9. سطحاوي، ع. ا. (2019). دور تكنولوجيا المعلومات في عملية التنبؤ بالمبيعات في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة. مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير .
10. سعدي وصاف سمالي محضيه، نوفمبر 2005، نحو تسيير استراتيجي للمعرفة والميزة التنافسية في الملتقى الدولي حول المعرفة الركيزة الجديدة والتحدى التنافسي للمؤسسات والاقتصاديات مجامعة محمد خيضر الجزائر.
11. عبد الله عبد الرحمان علي، (2002)، مناهج البحث الاجتماعي، دار المعرفة الجامعية، مصر.

12. علي موسى عبد الله فرغلي, 2007. تكنولوجيا المعلومات ودورها في التسويق التقليدي والالكتروني، ايتراك للنشر والتوزيع، ط 1، القاهرة مصر
13. عون ناصر، دادى، 2001 الإدارة والتخطيط الاستراتيجي ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر.
14. فاطمه ز. ر. (أفريل 2003)، المعلومات في تنمية القدرة التنافسية للمؤسسة في الملتقى الوطني الأول حول المؤسسة الاقتصادية الجزائرية وتحديات المناخ الاقتصادي. الجديد مجامة ورقلة الجزائر .
15. كور.ب. ع، مارس 2005. الحكومات في تدعيم التنافسية حالة الجزائر في المؤتمر العلمي الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات . جامعة ورقلة الجزائر .
16. محمد شفيق، 1990، البحث العلمي الخطوات المنهجية لإعداد البحوث الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، مصر.
17. محمد المرسي وجمال الدين حبة وطارق رشدي وأبو بكر مصطفى محمود , 2007، التفكير الاستراتيجي والإدارة الاستراتيجية (منهج تطبيقي) الدار الجامعية الإسكندرية مصر.
18. نافد محمد بركات، (2006)، التحليل الاحصائي باستخدام قسم الاقتصاد والإحصاء التطبيقي، الجامعة الإسلامية
19. يحضيه سمالي، سعيدي وصاف (نوفمبر 2005) نحو تسيير إستراتيجي للمعرفة والميزة التنافسية، الملتقى الدولي حول المعرفة الركيزة الجديدة والتحدي التنافسي للمؤسسات والاقتصاديات . جامعة محمد خيضر بسكرة الجزائر.
20. M.E.PORTER :L'avantage concurrentiel des nations, op.cit,
21. Tugrul Atamer et Roland Calori . 1998 : Diagnostic et décisions stratégiques, édition DUNOD, Paris .

قائمة الملاحق

استبانة الدراسة:

الموضوع: نظم المعلومات الالكترونية ودورها في تعزيز الميزة التنافسية للبنوك دراسة حالة : بنك الوطني الجزائري

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته.

في إطار إعداد مذكرة التخرج لنيل شهادة ماستر في علوم التسيير تخصص إدارة بنكية بعنوان " دور نظم المعلومات الالكترونية ودورها في تعزيز الميزة التنافسية للبنوك " ونظرا لأهمية رأيكم في هذا المجال، فإننا نأمل منكم التكرم بالإجابة على أسئلة الاستبانة بدقة، حيث أن صحة الاستبانة تعتمد بدرجة كبيرة على دقة إجاباتكم. علما أن البيانات التي سيتم الإدلاء بها سوف تحاط بالسرية التامة، ولا تستخدم إلا لغرض البحث العلمي.

شاكرين لكم على حسن تعاونكم.

تقبلوا منا فائق الاحترام والتقدير

لبيانات الشخصية:

❖ الجنس:

أنثى

ذكر

❖ العمر:

من 31 إلى 50 سنة

من 20 إلى 30 سنة

50 سنة فما فوق

❖ المستوى التعليمي:

دكتوراه

ماستر

ليسانس

❖ الخبرة المهنية:

من 5 إلى 9 سنوات.

أقل من 5 سنوات.

15 سنة فما فوق.

من 10 إلى 14 سنة.

المحور الأول: واقع نظم المعلومات الالكترونية

المقياس					العبارات
موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	
					1 يمتلك البنك أجهزة حواسيب متطورة
					2 يتناسب عدد أجهزة الحاسوب مع حجم وطبيعة عمل البنك
					3 يستعمل البنك برامج عمل حاسوبية متطورة
					4 يستخدم البنك تكنولوجيا المعلومات تتصف بدرجة أمان عالية
					5 يستعمل البنك برمجيات عمل تتماشى مع أنشطتها
					6 يمتلك البنك شبكة داخلية فعالة تربط أقسامه
					7 يساهم الموظفون مهما كان مستواهم الإداري في تصميم وتطوير نظم المعلومات في المؤسسة.

المحور الثاني: الميزة التنافسية

المقياس					العبارات
موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	
					1 تخضع الخدمات التي تقدمها المؤسسة إلى التحسين المستمر
					2 تستقبل المؤسسة آراء العملاء حول الخدمات المقدمة .
					3 تقدم المؤسسة خدماتها بشكل صحيح وعدم الحدوث أخطاء فيها.
					4 يساهم تميز الخدمات من قبل المؤسسة على مواجهة التهديدات التنافسية.
					5 تلبية المؤسسة طلبات العملاء في الوقت المناسب.
					6 تعمل المؤسسة على فهم ومعرفة احتياجات العملاء مهما كانت درجة الانشغال
					7 تضع المؤسسة مصلحة العملاء في مقدمة

المحور الثالث: نظم المعلومات الالكترونية ودورها في تعزيز الميزة التنافسية

المقياس					العبارات	
موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة		
					استخدام تكنولوجيا المعلومات يقلل من التكاليف	1
					يساهم تخفيض التكاليف في الخدمات المقدمة من طرف المؤسسة في زيادة التنافسية	2
					استخدام نظام المعلومات الالكتروني يوفر الوقت للزبون ويحقق رضاه	3
					استخدام تكنولوجيا المعلومات يقلل من الأخطاء	4
					توفير الخدمات البنكية عن بعد يساهم في استقطاب عملاء جدد	5

Fiabilité**Remarques**

Résultat obtenu	
Commentaires	
Entrée	Données
	Ensemble de données actif
	Filtrer
	Poids
	Scinder fichier
	N de lignes dans le fichier de travail
	Entrée de la matrice
Gestion des valeurs manquantes	Définition de valeur manquante
	Observations prises en compte
Syntaxe	
Ressources	Temps de processeur
	Temps écoulé

Remarques

Résultat obtenu		14-MAY-2023 15:35:50
Commentaires		
	Données	C:\Users\R H\OneDrive\Documents\ ظم_المعلومات.sav
	Ensemble de données actif	Ensemble_de_données0
Entrée	Filtrer	<aucune>
	Poids	<aucune>
	Scinder fichier	<aucune>
	N de lignes dans le fichier de travail	20
	Entrée de la matrice	
	Définition de valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme manquantes.
Gestion des valeurs manquantes		Les statistiques reposent sur l'ensemble des observations dotées de données valides pour toutes les variables dans la procédure.
	Observations prises en compte	

Syntaxe		RELIABILITY /VARIABLES= س 1 س 2 س 3 س 4 س 5 س 6 س 01 س 02 س 03 س 04 س 05 س 06 س 07 س 001 س 002 س 003 س 004 س 005 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA.
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,00
	Temps écoulé	00:00:00,00

نظم [Ensemble_de_données0] C:\Users\R H\OneDrive\Documents\
المعلومات.sav

Echelle : TOUTES LES VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

	N	%
Valide	30	100,0
Observatio ns Excl us a	0	,0
Total	30	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

RELIABILITY

```
/VARIABLES=_87;1 _87;2 _87;3 _87;4 _87;5 _87;6
```

```
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
```

```
/MODEL=ALPHA.
```

Fiabilité**Remarques**

Résultat obtenu	
Commentaires	
	Données
	Ensemble de données actif
	Filtrer
Entrée	Poids
	Scinder fichier
	N de lignes dans le fichier de travail
	Entrée de la matrice
	Définition de valeur
Gestion des valeurs manquantes	manquante
	Observations prises en compte
Syntaxe	
Ressources	Temps de processeur
	Temps écoulé

Remarques

Résultat obtenu		14-MAY-2023 15:39:42
Commentaires		
	Données	C:\Users\R H\OneDrive\Documents\ ظم المعلومات.sav
	Ensemble de données actif	Ensemble_de_données0
Entrée	Filtrer	<aucune>
	Poids	<aucune>
	Scinder fichier	<aucune>
	N de lignes dans le fichier de travail	30
	Entrée de la matrice	
	Définition de valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme manquantes.
Gestion des valeurs manquantes		Les statistiques reposent sur l'ensemble des observations dotées de données valides pour toutes les variables dans la procédure.
	Observations prises en compte	RELIABILITY س 1 س 2 /VARIABLES= س 3 س 4 س 5 س 6 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA.
Syntaxe		

Ressources	Temps de processeur	00:00:00,00
	Temps écoulé	00:00:00,00

نظم المعلومات [Ensemble_de_données0] C:\Users\R H\OneDrive\Documents\
.sav

Echelle : TOUTES LES VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

	N	%
Valide	30	100,0
Observations Exclues ^a	0	,0
Total	30	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
671,	6

RELIABILITY

```
/VARIABLES=_87;01 _87;02 _87;03 _87;04 _87;05 _87;06 _87;07
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
```

/MODEL=ALPHA.

Fiabilité**Remarques**

Résultat obtenu	
Commentaires	
	Données
	Ensemble de données actif
	Filtrer
Entrée	Poids
	Scinder fichier
	N de lignes dans le fichier de travail
	Entrée de la matrice
	Définition de valeur
Gestion des valeurs manquantes	manquante
	Observations prises en compte
Syntaxe	
Ressources	Temps de processeur
	Temps écoulé

Remarques

Résultat obtenu		14-MAY-2023 15:40:04
Commentaire		
	Données	C:\Users\R JH\OneDrive\Documents\ .sav ذكاء الصناعي
	Ensemble de données actif	Ensemble_de_données0
Entrée	Filtrer	<aucune>
	Poids	<aucune>
	Scinder fichier	<aucune>
	N de lignes dans le fichier de travail	20
	Entrée de la matrice	
	Définition de valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme manquantes.
Gestion des valeurs manquantes		Les statistiques reposent sur l'ensemble des observations dotées de données valides pour toutes les variables dans la procédure.
	Observations prises en compte	

Syntaxe		RELIABILITY /VARIABLES= 01س 02س 03س 04س 05س 06س 07س /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA.
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,02
	Temps écoulé	00:00:00,01

الذكاء [Ensemble_de_données0] C:\Users\R H\OneDrive\Documents\
الصناعي.sav

Echelle : TOUTES LES VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

	N	%
Valide	30	100,0
Observatio ns Excl us ^a	0	,0
Total	30	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
664,	7

RELIABILITY

```
/VARIABLES=_87;001 _87;002 _87;003 _87;004 _87;005
```

```
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
```

```
/MODEL=ALPHA.
```

Fiabilité

Remarques

Résultat obtenu	
Commentaires	
Entrée	Données Ensemble de données actif Filtrer Poids Scinder fichier N de lignes dans le fichier de travail Entrée de la matrice Définition de valeur
Gestion des valeurs manquantes	manquante Observations prises en compte
Syntaxe	
Ressources	Temps de processeur Temps écoulé

Remarques

Résultat obtenu		14-MAY-2023 15:40:26
Commentaires		
	Données	C:\Users\R H\OneDrive\Documents\ ظم المعلومات.sav
	Ensemble de données actif	Ensemble_de_données()
Entrée	Filtrer	<aucune>
	Poids	<aucune>
	Scinder fichier	<aucune>
	N de lignes dans le fichier de travail	30
	Entrée de la matrice	
	Définition de valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme manquantes.
Gestion des valeurs manquantes	Observations prises en compte	Les statistiques reposent sur l'ensemble des observations dotées de données valides pour toutes les variables dans la procédure.

Syntaxe		RELIABILITY س001 /VARIABLES= س002 س003 س004 س005 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA.
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,00
	Temps écoulé	00:00:00,00

نظم [Ensemble_de_données0] C:\Users\R H\OneDrive\Documents\
المعلومات.sav

Echelle : TOUTES LES VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

	N	%
Valide	30	100,0
Observatio ns Excl us a	0	,0
Total	30	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
670,	5

CORRELATIONS

```

;78_;75_;93_لم;75_م;92_ن /VARIABLES=
;75_75_ك;84_ل;75_ك;69_75_75_ل;89_ن;75_بي;93_بي
;85_75_75_لق;85_75_75_75_84_75_82_78_75_
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.

```

	المستوى_التعليمي	المسمى_الوظيفي	السن	الجنس
N	30	30	30	30
Valide	30	30	30	30
Manquante	0	0	0	0

Tableau de fréquences

الجنس

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valid	17	6,56	6,56	6,56
e	13	3,43	3,43	100,0
Total	30	100,0	100,0	

السن

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
من 20 إلى 30 سنة	11	6,36	6,36	6,36
Valid من 31 إلى 50 سنة	17	4,56	4,56	4,56
أكثر من 50 سنة	2	,06	,06	,06
Total	30	100,0	100,0	

الخبرة المهنية

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
أقل من 5 سنوات	5	16.0	16.0	16.0
Valid من 5 إلى 9 سنوات	14	46.0	46.0	46.0
من 10 إلى 14 سنة	7	23.0	23.0	23.0
15 سنة فما فوق	4	13.0	13.0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

المستوى_التعليمي

	Effectif	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
ليسانس	12	,040	,040	20,0
س				
الماستر	14	,046	,046	80,0
ر				
الدكتوراه	4	,014	,014	90,0
اه				
Total	30	100,0	100,0	

Descriptives

Remarques

Résultat obtenu	14-MAY-2023 20:38:09
Commentaires	
Données	E:\ جديد 2023 انظم المعلومات انظم المعلومات.sav
Ensemble de données actif	\$Ensemble_de_données
Entrée	
Filter	<aucune>
Poids	<aucune>
Scinder fichier	<aucune>

	N de lignes dans le fichier de travail	30
Gestion des valeurs manquantes	Définition des valeurs manquantes	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme manquantes.
	Observations prises en compte	Toutes les données non manquantes sont utilisées.
Syntaxe		<p>DESCRIPTIVES</p> <p>VARIABLES=س01 س02 س03 س04 س05 س06 س07</p> <p>/STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX.</p>
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,02
	Temps écoulé	00:00:00,02

E:\\$Ensemble_de_données] جديد 2023 انظم المعلومات انظم المعلومات .sav

Statistiques descriptives

	N	Minimu m	Maximu m	Moyen ne	Ecart type
س01	20	1,00	5,00	012.17	09709,
س02	20	1,00	4,00	152.26	51801,
س03	20	1,00	5,00	002.50	06837,
س04	20	1,00	5,00	002.85	42918,

س05	20	1,00	4,00	252.89	016,1
س06	20	1,00	5,00	002.74	29953,
س07	20	1,00	4,00	002.24	38639,
N valide (listwise)	20				

DESCRIPTIVES VARIABLES=_87;001 _87;002 _87;003 _87;004 _87;005
/STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX.

Descriptives

Remarques

Résultat obtenu	14-MAY-2023 20:38:22	
Commentaires	E:\ جديد 2023 انظم المعلومات\ نظم المعلومات.sav	
	Données	\$Ensemble_de_données
	Ensemble de données actif	
Entrée	Filtrer	<aucune>
	Poids	<aucune>
	Scinder fichier	<aucune>
	N de lignes dans le fichier de travail	30
Gestion des valeurs manquantes	Définition des valeurs manquantes	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme manquantes.

	Observations prises en compte	Toutes les données non manquantes sont utilisées.
Syntaxe		DESCRIPTIVES VARIABLES=س001 س002 س003 س004 س005 /STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX.
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,00
	Temps écoulé	00:00:00,00

E:\[Ensemble_de_données] جديد 2023\انظم المعلومات\انظم المعلومات.sav.

Statistiques descriptives

	N	Minimu m	Maximu m	Moyen ne	Ecart type
س001	20	1,00	4,00	1,8000	,83351
س002	20	1,00	5,00	2,4000	1,0954 5
س003	20	1,00	4,00	2,1000	,85224
س004	20	1,00	4,00	1,9500	,94451
س005	20	1,00	5,00	2,4500	1,3562 7
N valide (listwise)	20				

DESCRIPTIVES VARIABLES=_87;1 _87;2 _87;3 _87;4 _87;5 _87;6

/STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX.

Descriptives

Remarques

Résultat obtenu	
Commentaires	
	Données
	Ensemble de données actif
	Filtrer
Entrée	Poids
	Scinder fichier
	N de lignes dans le fichier de travail
	Définition des valeurs
Gestion des valeurs manquantes	manquantes
	Observations prises en compte
Syntaxe	
	Temps de processeur
Ressources	Temps écoulé

Remarques

Résultat obtenu	14-MAY-2023 20:40:41
Commentaires	
	E:\ جديد 2023 \نظم
Entrée	المعلومات\نظم المعلومات.sav
	\$Ensemble_de_données
	actif

	Filtrer	<aucune>
	Poids	<aucune>
	Scinder fichier	<aucune>
	N de lignes dans le fichier de travail	30
Gestion des valeurs manquantes	Définition des valeurs manquantes	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme manquantes.
	Observations prises en compte	Toutes les données non manquantes sont utilisées.
Syntaxe		DESCRIPTIVES VARIABLES=1 س 2 س 3 س 4 س 5 س 6 س /STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX.
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,00
	Temps écoulé	00:00:00,00

E:\\$Ensemble_de_données] جديد 2023 \ نظم المعلومات \ نظم المعلومات.sav.

Statistiques descriptives

	N	Minimu m	Maximu m	Moyen ne	Ecart type
1 س	20	1,00	5,00	2,6000	1,4290 2
2 س	20	1,00	5,00	2,9500	1,5719 6
3 س	20	1,00	4,00	1,9500	,75915

س4	20	1,00	3,00	1,6000	,68056
س5	20	1,00	4,00	1,9500	,88704
س6	20	1,00	4,00	2,4000	,75394
N valide (listwise)	20				

CORRELATIONS

ANOVA à 1 facteur

البعد_الكلبي

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Significati on
Inter- groupes	,019	1	,019	,475	,497
Intra- groupes	,990	25	,040		
Total	1,009	26			