جمهورية العراق
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة القادسية
كلية الاداره والاقتصاد
قسم ادارة الاعمال

نظم المعلومات الاداريه واثرها في تحقيق الميزه التنافسيه

بحث مقدم كجزء من متطلبات نيل شهاده البكالوريوس

اعداد الطالب:-زيد محمد عبد فلحي الحمداني
اشراف الاستاذه :-فائزة عبد الزهرة

٢٠٢١م. ١٤٤٢هـ

" وَقُلْ رَبيَ زِدنيَ عِلما"

صدق الله العلي العظيم

الاهداء

الى من ساندتني في صلاتها و دعائها .... الى من شاركتني افراحي الى نبع العطف و الحنان... الى اروع امرأة في الوجود

(امي الغالية)

الى من علمني الدنيا كفاح و سلاحها العلم و المعرفة الى اعظم و اعز رجل في الكون

(ابي العزيز)

الى جواهري الثمينة و كنزي الغالي

(اخوتي)

(اصدقائي) الذين رافقوني لكم مني محبتي و امتناني

(اساتذتي) الذين غمروني بالتقدير و النصيحة و التوجيه و الارشاد

الى كل هؤلاء اهدي هذا العمل المتواضع سائلا "الله العلي ان ينفعنا به و يمدنا بتوفيقه

المقدمة

شهدت السنوات الأخيرة تغيرات سريعة وتداخلت فيها العلوم حتى أصبحت هيكلا مترابطة متجانسة إذا أن الثورة المعلوماتية والتقدم الكبير في ثقافة المعلومات والاتصالات و انتشار شبكة الاتصالات العالمية (الانترنت) وما افرزته من تغيرات عديده وتطورات سريعة كانت لها أثر كبير في أداء أعمال المنظمات وتحقيقها لأهدافها والتي احدثت تغيرا جوهريا في اساليب تنفيذ أنشطتها وعملياتها ونتيجة التطورات الحاصلة في البيئة اصبحت المنظمات اليوم تعيش في ظل بيئة مليئة بالتغيرات والاحداث المتسارعة والمتغيرة والمتداخلة بشكل يجعلها تبحث عن تلك التغيرات بهدف تشخيصها ومعرفة مقدار تأثيرها على النشاط الذي تمارسه المنظمة بحيث أصبح التغير جزء هام في حياة المنظمات واصبح الزاما عليها التكيف فيها بما ينسجم وحركة التغير التي تحصل في بيئتها تبرز القيم الثقافية بدورها في تحديد وتوعيه سلوك العاملين فالمنظمات بوجه عام تمتلك خصوصيات وسمات تميزها عن غيرها .

وهذا يرجع بالطبع الى الاختلافات في أنماط فكرية والثقافية التي تحكم سلوك المنظمات وهو ما يدعو إلى التأكيد على قيمها او تعديلها لتواكب عمليات التغير والتطوير وفهم أعمق بطبيعة القيم التي تؤثر في تحقيق الميزة التنافسية فهو من المواضيع التي حظيت باهتمام الإدارة كأحد من أهم العناصر الفاعلة في العملية الإدارية وكان أحد المواضيع المهمة والأساسية في نشاط كل منظمة التحقيق الميزة التنافسية وجاء البحث ب اربعه فصول

الفصل الأول : منهجية الدراسة وتعرض (مشكلة البحث واهمية البحث واهداف البحث و

الفصل الثاني : - الجانب النظري (نظم المعلومات الإدارية ، المتغير المستقل من خلال عرض (مفهوم النظام المعلومات الإدارية واهمية نظم المعلومات الإدارية ووظائف نظم المعلومات الإدارية وفوائد نظم المعلومات الإدارية وانواع نظم المعلومات الإدارية وخصائص نظم المعلومات الإدارية و فوائد نظم المعلومات الإدارية) ونتطرق الفصل الثالث الجانب النظري (الميزة التنافسية المتغير التابع من خلال عرض

(مفهوم التنافسية ، أهمية الميزة التنافسية ، الأنواع الأساسية للميزة التنافسية ، مصادر الميزة التنافسية ، خصائص الميزة التنافسية) والفصل الرابع الجانب العملي من البحث وتحليل الاستبيان والاحصائيات اما الفصل الخامس يتضمن ما توصلَ اليه الباحث من الاستنتاجات والتوصيات.

الفصل الأول

منهجية البحث

اولا : - مشكلة البحث

الجودة في تسعى الإدارة الحديثة إلى خلق تفاعل بين أهداف المنظمة وتحقيق الميزة التنافسية في الاداء ، وذلك للانسجام والتكامل ما بين نظم المعلومات الإدارية والميزة التنافسية والذي ينعكس بصورة ايجابية على المنظمة في تحقيق أهدافها ، حيث ان نظم المعلومات الادارية بعد المحور الأساس في اهتمامات المنظمات المتقدمة وفي قياس الميزة التنافسية للمنظمة وتتبع مؤشرات الجودة لضمان المنظمة لتحقيق الأهداف التنظيمية . ومن هذا المنطلق تبرز مشكلة البحث التي تحاول التعرف على :

١ – نظم المعلومات الإدارية ، وانواعها وكيفية تأثيرها على اداء المنظمة.

٢- المقصود بالميزة التنافسية وكيفية تحقيقها .

٣ – حاجة المنظمة الى نظم المعلومات الادارية ، بهدف التواصل مع المنظمات ومواكبة التطور في مختلف مجالات.

4 – قدرة المنظمة على تحقيق ابعاد الميزة التنافسية لتحقيق أهداف المنظمة.

5 – مدى قدرة المنظمة على تحقيق قوة الميزة التنافسية وكيفية تأثيرها من خلال نظم معلومات إدارية جيد في المنظمة

ثانيا : أهمية البحث

تظهر أهمية هذا البحث من خلال : -

١- انها تناولت نوعين من المتغيرات التي تؤدي دورا حيويا في عمل المنظمات المعاصرة ، اذ يعد موضوع نظم المعلومات الادارية واثره على الميزة التنافسية للمنظمة من مفاهيم دراسة سلوك المنظمة التي تلازم عمل المنظمة

٢ – يتوقع من البحث أن يسهم في تأثير السبل الكفيلة ببناء الميزة التنافسية قوية تؤدي الى تحقيق أهداف المنظمة.

٣- تنبثق اهمية البحث من حيوية الموضوع وهو نظم المعلومات الادارية في المنظمة والذي يعتبر اداة فعاله لتسهيل مهام عمل العاملين في المنظمة.

ثالثا : أهداف البحث

المنظمة ، يهدف البحث إلى تحديد اثر نظم المعلومات الادارية على الميزة التنافسية في فضلا عن تحقيقه الأهداف التالية :

١- التعريف بمفهوم الميزة التنافسية واهميتها كقوة دافعة لتحقيق الأهداف التنظيمية .

٢- دراسة نظم المعلومات الادارية الموجودة داخل المنظمة وكيفية التنافسية.

٣- التعريف بمفهوم نظم المعلومات الادارية في المنظمة واهمية هذا المدخل لتطوير المنظمة .

رابعا : - فرضية البحث H0 : يوجد دور لنظم المعلومات الإدارية في الميزة التنافسية للمنظمة H1 : يوجد تأثير لنظم المعلومات الإدارية في الميزة التنافسية للمنظمة .

الفصل الثاني

نظم المعلومات الإدارية (تأطير نظري)

أولا : مفهوم نظم المعلومات الادارية : مفهوم mis تناول الكثير من الباحثين المتخصصين في مجال إدارة الأعمال وتكنلوجيا ونظم المعلومات الادارية والمفهوم من وجهات نظر متعددة تختلف باختلاف الفلسفة الفكرية التي ينطلق منها الباحث في رسم روايته على هذا المفهوم والغرض من تناول المفهوم من أبعاده التي تمثل جزئيات مفرداته تبين ما يلي : .

١-المفهوم النظام . هي مجموعة مترابطة من اجراءات العمل واستعملت ضمن وحدة عمل واحدة لتعمل معا على تحقيق هدف محدد (الطاهر ، ٣٩ : ٢٠١١)

٢- مفهوم المعلومات : - قبل تناول مفهوم المعلومات لابد من الإشارة لمفهوم البيانات

* البيانات : - هي الشكل الظاهري لمجموعة حقائق او تطورات في شكل وارقام او كلمات او رموز لا علاقة بين بعضها البعض (النجار ، ١٢ : ٢٠١٠)

* المعلومات : - هي حقائق (بيانات) تم معالجتها وتجميعها في كتل من الحقائق ذات معنى ليتم استخدامها من قبل الأفراد والأشخاص في عمليات مثل عملية اتخاذ القرارات الطاهر والخفاف ، ٤٢ : ٢٠١١)

من الاتي أهم العوائد التي يمكن أن تقسها نظم المعلومات الإدارية (النجار ، 55 : ٢٠١٣)

١- تقديم المعلومات الى المستويات الادارية المختلفة.

٢ – تقديم المعلومات إلى الأقسام المختلفة بغية إصدار التقارير سواء كانت قيمية او تفصيلية عن نشاطات المنظمة المختلفة

٣- تجهيز المعلومات اللازمة و الملائمة بشكل مختصر في الوقت المناسب لتهيئة الظروف المناسبة الصنع القرار .

4 – تقييم النتائج و النشاطات في المنظمات التصحيح أي انحرافات محتملة .

5- المساعدة على التنبؤ بمستقبل المنظمة و الاحتمالات المختلفة التي تواجهها .

٦-تحديد قنوات الاتصالات الأفقية والعمودية لتسهيل عملية استرجاع البيانات .

٧ – تزويد المستخدمين والباحثين في المعلومات التي يرغبون بها .

٨- الإحاطة المستمرة بالمعلومات عن التطورات الحديثة التي تقدم للمستفيدين و حفظ البيانات والمعلومات المختلفة في المنظمة.

ثانيا: - أهمية نظم المعلومات الادارية

تكمن اهمية mis في مخرجات هذا النظام من المعلومات ودورها الذي لا يمكن إنكاره في كل النواحي للنشاط فهي أساسية للبحث العلمي وهي التي تشكل خلفية الملائمة لاتخاذ القرارات الجيدة وهي عنصر لا غنى عنه في الحياة اليومية لأي فرد وهي بالإضافة إلى هذا كله هي مورد ضروري لصناعة والشؤون الاقتصادية والإدارية والفكرية والسياسية ولذلك يصف القول (من يملك المعلومات ويشتريها يستطيع أن يكون أقوى)

ويذهب البعض عن تقيمه المعلومات الأساسية للإنتاج القومي المادة والطاقة والمعلومات إلى أن الخبرة أصبحت تتبوأ المكان الأول من حيث الأهمية وهكذا فالمعلومات مورد في غاية الأهمية وهي مورد يعتمد عليه في الاستثمارات أي مورد آخر فقدرة الإنسان على استثمار الموارد المادية والبشرية وأهميته بقدرته على الاستثمار المعلومات ويمكن تلخيص نظم المعلومات في ما يلي :- (عبد البادي ، ٢٠ : ١٩٩٣)

1- تنمية قدرة الدولة على الإفادة من المعلومات المتاحة والخبرات التي تحقق في الدول الأخرى .

٢ - ترشيد وتنسيق ما تبذله الدولة من جهود في البحث والتطوير على ما هو متاح من المعلومات .

٣- توفير قاعدة مصرفية عريضة لعمل المشكلات.

4 -توفير بدائل وأساليب حديثة لعمل المشكلات الفنية واختيار تكفل للحد من هذه المشكلات في المستقبل .

5 - رفع مستوى فعالية وكفاية الأنشطة الفنية في قطاعات الإنتاج وضوح القرارات السياسية في جميع القطاعات وعلى مختلف المستويات المسؤولية.

ثالثا : انواع نظم المعلومات حسب الوظائف :-(الطاهر والخفاق ، 69 : ٢٠١١) تقوم المنظمات بإنجاز الأنشطة الأساسية فيها من خلال ما يسمى الأنشطة الوظائفية ويتم تقسيم المهام الأساسية والفرعية وتنظيمها في أقسام وظائف في مثل قسم تسويق ، قسم المالية والمحاسبة وقسم الإنتاج وقسم الموارد البشرية ويتم دعم الأقسام والوظائف المختلفة بأنظمة المعلومات التي يشار إليها عادة باسم أنظمة معلومات الإدارية والوظائفية وفيما يلي استعراض لاهم نظم المعلومات وفقا للمنظور الوظائفي وهي اربعه نظم رئيسية - (الطاهر والخفاق ، 60 : ٢٠١١)

١ - نظام معالجة المعلومات (Tps) : - ويكون في الادارة التشغيلية الدنيا وهي نظام معلومات محوسب يعالج البيانات الناتجة عن الأعمال الروتينية اليومية البسيطة ويقدم المستوى التشغيلية في المنظمة حيث يقدم هذا النظام في الأنشطة الأساسية للمنظمة.

٢- نظام المعلومات الادارية (mis) : - ويكون في اللادارة الوسطى .

٣- نظام دعم ومساندة القرارات (Dss) : - ويكون أيضا في الإدارة الوسطى .

4 - نظام الدعم التنفيذي (Ess) : - ويكون في الادارة العليا ـ رابعا : وظائف نظم المعلومات الإدارية.

يمكن تصنيف وظائف نظم المعلومات الإدارية في بيئة الأعمال المعاصرة ضمن المحاور الرئيسية التالية : - (النجار ، 55 : ٢٠١٣)

١- الدعم عمليات المنظمة المختلفة.

٢ - دعم الوظائف الإدارة المختلفة.

٣ - دعم اتخاذ القرارات الإدارية في المنظمة.

4 - زيادة التعاون بين الادارة العليا والفروع التابعة في المناطق المختلفة

٥- التنسيق بين المنشأة وأصحاب المصالح المختلفين من الموردين والمستهلكين والموظفين حيث نؤمن نظم المعلومات الإدارية حركة الاتصال سواء في تبادل الرأي أو تنفيذ الصفقات التجارية بين الأطراف المختلفة.

6 - العمل على تحقيق ضمان الفاعلية Effective بتوفير المعلومات الصحيحة اللازمة لاتخاذ القرارات والكفاءة بتوفير هذه المعلومات بأقل تكلفة ممكنة.

٧- المساعدة في تحقيق ميزة الاستراتيجية للمنظمة.

خامسا : - فوائد نظم المعلومات الادارية تقدم نظم المعلومات الإدارية العديد من الفوائد شيوعا على مستوى الإدارة الوسطى أو على مستوى المنظمة الكلية وتهيئة الظروف المناسبة التي تخدم المنظمة في وظائفها المختلفة أو مساعدة المديرين على ممارسة أنشطة متع

الفصل الثالث

الميزة التنافسية (تأطير نظري)

اولا : مفهوم الميزة التنافسية (competitive advantage)

تعرف بأنها المهارة أو التقنية أو المورد المتميز الذي يتيح للمنظمة إنتاج قيم ومنافع للعملاء تزيد عما يقدمه لهم المنافسون ، ويؤكد تميزها واختلافها عن لاء المنافسين من وجهة نظر العملاء الذين يتقبلون هذا الاختلاف والتميز ، حيث يحقق لهم المزيد من المنافع والقيم التي تتفوق على ما يقدمه لهم المنافسون الأخرون .

وتنشأ الميزة التنافسية بمجرد توصل المؤسسة إلى اكتشاف طرق جديدة أكثر فعالية من تلك المستعملة من قبل المنافسين ، حيث يكون بمقدورها تجسيد هذا الاكتشاف ميدانية ، وبمعنى آخر بمجرد إحداث عملية إبداع بمفهومه الواسع ويعتبر مفهوم الميزة التنافسية ثورة حقيقية في عالم إدارة الأعمال على المستوى الأكاديمي والعملي .

فأكاديمية لم يعد ينظر للإدارة ك (هم داخلي) أو كمواجهة وقتية مع مشاكل ليست ذات بعد استراتيجي . ولكن أصبح ينظر للإدارة كعملية ديناميكية ومستمرة تستهدف معالجة الكثير من الهموم الداخلية والخارجية لتحقيق التفوق المستمر للشركة على الآخرين أي على المنافسين والموردين والمشترين وغيرهم من الأطراف الذين تتعامل معهم الشركة وبطبيعة الحال لن يكون تحقيق التفوق هذا عملا وقتية أو قصير المدى ولكنه محاولات دائمة لحفظ توازن الشركة تجاه الأطراف الأخرى في السوق . وعملية يحرص المديرون حسب المفهوم الجديد على العمل الدؤوب المستمر للتعرف على وتحليل واكتشاف والمحافظة على والاستثمار في الميزة التنافسية للشركة ولنا أن نتخيل كيف أن عملا كهذا يحتاج إلى الكثير من البحث والتحري والتقدير السليم والبصيرة الثاقبة والذكاء والإبداع والابتكار الخ .

ونلاحظ هنا أن عمل المدير لا ينتهي بسهولة ونتائجه لا تتضح بين عشية وضحاها ولكن عمل المدير يصبح محاولات دؤوبة للتفوق المستمر (sustainability) في عالم ديناميكي ومتقلب ، وهناك فرق واضح بين

النجاح والتفوق فالنجاح نتيجة يسعى الجميع لتحقيقها وقد يتحقق مرة أو مرتين أما التفوق فهي خاصية في الشركة تمنحها استمرارية النجاح واستمرارية البقاء على القمة في سوق لا يعترف إلا بالمتفوقين .

من حيث المعنى تشير الميزة التنافسية إلى الخاصية التي تميز الشركة عن غيرها من الشركات المنافسة وتحقق لهذه الشركة موقفة قوية تجاه الأطراف المختلفة .

ويمكن لأية شركة أن تحقق الميزة التنافسية بطرق عديدة ولكن أهم هذه الطرق على الإطلاق هي أن تكون الشركة ذات تكاليف منخفضة (تنتج بتكاليف تنافسية وتبيع بسعر منخفض) أو أن تتمكن الشركة من تمييز منتجاتها فيزيائية (رفع جودة المنتجات أو انطباعيا (الإعلان والاسم والشهرة)

ثانيا : أهمية الميزة التنافسية

١ - سلاح لمواجهة التحديات في السوق والمنظمات المناظرة من خلال قيام المنظمة وتنمية معرفتها التنافسية وقدرتها على تلبية احتياجات الزبائن في المستقبل.

٢- معيارا في تحديد المنظمات الناجحة من غيرها من غيرها لكونها تتميز بإيجاد نماذج جديدة متفردا يصعب تقليده ومحاكاتها باستمرار لأن النماذج القديمة لها قد اصبحت معروفة بشكل واسع وأن المنافسين على علم بها.

٣- تحدد مدى توافر عناصر النجاح الأساسية مقارنة بالمنافسين وتتمثل في أن المنظمة تبني استراتيجياتها اعتمادا على ميزة تنافسية المستدامة لا تتوفر لدى المنافسين وأن تكون طويلة الأمد كما أنها تتجنب الاستراتيجيات التي يتطلب نجاحها توافر نقاط.

4 - تحقيق تفاعلا غير سابقا تسعى المنظمات التي تبغي التفوق والتميز ان قدرة المنظمة إليه جميع على استغلال الموارد والإمكانيات في تحقيق موقع أفضل بين المنافسين والسعي لإرضاء الزبائن والتعرف على حاجاتهم ورغباتهم حيث لا تمتلك أي منظمة ميزة تنافسية من دون أن ترتقي بأدائها إلى المستوى الذي تتفوق بها على المنافسين الآخرين ولمدى زمني مناسب

ثالثا : الأنواع الأساسية للميزة التنافسية هناك عدة عوامل تعتمدها المنظمة في المنافسة ضد المنظمات الأخرى ضمن القطاع الذي تعمل فيه ويمكن تحديد أهم هذه الآتي :

1 - ميزة قيادة التكلفة (تخفيض التكلفة) أي أن تسعى المنظمة الى أن تكون منتجاتها اقل كلفة في السوق اذ تتميز بقدرتها على إنتاج وبيع المنتجات ذاتها بأسعار اقل من المنافسين.

٢ - التمييز يعني قدرة المنظمة على تقديم منتج متميز وفريد وخدمات ما بعد البيع وجودة أعلى وخصائص فريدة وهناك مصادر عديدة للوصول إلى التميز من أهمها الموارد المالية ، رأس المال الفكري والمقدرة التنظيمية.

٣ - ميزة تميز المنتج وبتكلفة أقل تجمع هذه الميزة بين ميزتين السابقتين الذي يتوجب على المنظمة في هذه الحالة عرض منتجات مختلفة ومتميزة عن منتجات المنافسين لإشباع الحاجات نفسها للمجموعات الاستهلاكية وفي الوقت نفسه بأسعار مخفضة ناتجة عن التكاليف المنخفضة لتلك المنتجات

٤-الإبداع يوصف الإبداع بأنه توليد منتجات جديدة و هو أحد المداخل التابعة للبقاء والتكيف مع تغيرات بيئة العمل المتسارعة.

٥-الاستجابة : - هي تشمل القيام المتعلقة في السرعة والمرونة والأداء الموثوق به من قبل الزبائن الذي تقوم به المنظمة

٦- المعرفة تمثل المعرفة اليوم الموارد الاستراتيجي الأكثر أهمية للمنظمة ويؤمن الكثير من المديرين بأن المزايا التنافسية ستحقق بامتلاكهم معرفة أكثر مما يمتلكها المنافسين.

٧ - اختصار الوقت بعد تزايد أهمية الوقت للزبون ازدادت المنافسة القائمة على أساسه . لا سيما عند التعامل مع ا المنظمات التي تعمل وفق مبدأ الإنتاج على وفق الطلب أي تحقيق الميزة تنافسية على أساس تخفيض عنصر الوقت لصالح الزبون.

٨- المرونة أصبحت المرونة من المزايا تنافسية الحاسمة في الوقت الحاضر بعدين أصبح الإنتاج يتم على وفق طلب الزبون : الجودة هي

مجموعة من الخصائص التي تحدد قدرة المنتج على تلبية توقعات الزبائن المعلنة والضمنية.

رابعا : خصائص الميزة التنافسية.

أ- الميزة تنافسية من الناحية الخارجية تشتق من حاجات ورغبات الزبون
ب- أنها تقدم المساهمة الأهم في نجاح الأعمال

ج- أنها تقدم الملائمة الفريدة (unique match) بين موارد الشركة والفرص في البيئة د- أنها طويلة الأمد وصعبة التقليد من المنافسين ه- أنها تقدم قاعدة للتحسينات اللاحقة وأنها تقدم توجيه وتحفيز لكل شركة

خامسا : مصادر الميزة التنافسية تنبع الميزة التنافسية من داخل المنظمة في الأساس إلى أن المنظمة كان نظام يعمل في بيئة خارجية يؤثر وتأثر بها لذلك فإنه أي من أجزاء هذا النظام فضلا عن البيئة الخارجية يمكن أن تكون مصدرا للميزة تنافسية المستدامة وعليه فإنه موارد المنظمة يجب أن تكون ذات قيمة نادرة وقابلة للتبادل على نحو متكامل و غير قابلة للمحاكاة لتزويد المنظمة في الميزة فضلا عن ذلك يجب أن تمتلك المنظمة القابلية على استغلال امكانيات مواردها على نحو كفوء وفاعل تطوير و أدامه أي مزايا تنافسية ممكنة وفقا لذلك فإنه مصادر الميزة تنافسية المستدامة ستكون داخلية وخارجية.

أولا المصادر الداخلية

ضمن الموارد التي تمتلكها المنظمة والأنشطة والمهارات التي تقوم بها فالموارد تشمل جميع الموجودات الراس مالية والمالية والموجودات البشرية التي تمثل المعرفة والمهارات موجودات التنظيمية انه تميز المنظمة بامتلاك موارد بشرية ذات مؤهلات علمية متقدمة أو امتلاكها لراس مال كبير قياسا بالآخرين يجعلها تتميز عن المنافسين والأهم هو كيفية إدارة المنظمة استخدام هذه الموارد اما الأنشطة والمهارات في تتعلق اساسا الادارة وأساليبيها وأنشطتها التي تقوم بها ولا يكفي أن تكون الموارد والمهارات قادر على جعل المنظمة تتنافس مع الآخرين بل يجب أن تجعلها تتفوق عليها لتعد موارد قادرة على تحقيق وأدامه الميزة تنافسية

كما أن الحظ في بعض الأحيان يشكل أحد مصادر الميزة تنافسية المستدامة ووضعه ضمن أربعة مصادر (الفشل التنافسية للأخرين والمهارات الفريدة المنظمة والموارد الفريدة لها والحظ) ولاحظ أن الحظ لا يعول عليه كثيرا وخاصة أن المنظمات وصلت إلى درجة عالية من التطور والتقنية المستخدمة

ثانيا المصادر الخارجية

أشارت بعض الدراسات إلى أن البيئة الخارجية قد تشكل مصدرا للمزايا التنافسية . إذا تضمن البيئة الخارجية مجموعة من العوامل السياسية والاقتصادية وديمغرافية والاقتصادية والتكنولوجية والتي تؤثر المنظمات المنظمات الاتجاه السلبي او الإيجابي ولعله من نافلة القول إنه على الرغم من أنه كل المصادر الداخلية والخارجية لها دور في تحقيق وخلق الميزة تنافسية إلى أنه يعول على المصادر الخارجية أكثر وتم تقسيم الموارد التي تعتمد على تحقيق الميزة تنافسية بشكل هرمي إلى أربعة أنواع

١- الموارد الاساسي

٢- الموارد السطحية

٣- الموارد التنافسية

٤- الموارد الاستراتيجية

الفصل الرابع

تحليل الجانب العملي من البحث

بعد زيارة الباحث الى دائرة مركز صحي المهناوية /محافضة الديوانية وبعد اجرائه الى الاستبيان على موظفو المركز توصل الى النتائج و الاحصائيات التالية وكما موضح في الجداول ادناه:

جدول (1)

العمر	النسبة	الحالة الاجتماعية	النسبة	الجنس	النسبه	عدد سنوات الخبره	النسة
30-٢٠	٢٠٪	متزوج	٦٢.٥٪	انثى	٤٣.٨٪	5-١	٣٠.٨٪
40-٣١	٢٦.٧٪	اعزب	٣٧.٥٪	ذكر	٥٦.٣٪	١٠-٦	-
50-٤١	٤٠٪	-	-	-	-	١٥-١١	٥٣.٨٪

تشير غالبية بيانات الجدول رقم (1) الى ان نسبة المبحوثون من (مركز صحي المهناوية /محافظة الديوانية) الذين تتراوح اعمارهم 41-50 بنسبة 40%وهم النسبة الاكبر مقارنتا بالنسب الاخرى التي اظهرتها نتائج البحث وبينت ان اغلب المبحوثون من الذكور بنسبة 56.3% وبفارق بسيط عن الاناث حيث كانت نسبتهم 43.8% من المجموع الكلي من المشاركين بالبحث.

كما بينت النتائج الاحصائية للبحث العملي ان الحالة الاجتماعية للافراد المبحوثون هي متزوج بنسبة كبيرة تبلغ 62.5% واعزب بنسبة اقل تبلغ 37.5%.

وان جميع الافراد المشاركون بالبحث هم من دائرة مركز صحي المهناوية /محافظة الديوانية الذين يبلغ عددهم 16 موظف.

والذين تتراوح سنوات الخبرة في مجال عملهم من 11-15 سنة حيث نسبتهم53.8% وتعتبر هذه النسبة هي الاكبر من بين النسب الاخرى حيث تتراوح نسبة الذين خبرتهم 1-5 30.8%.

جدول (2)

هل للإدارة دور في خلق تفاعل بين اهداف المنظمة وتحقيق الميزة التنافسية في الاداء؟	النسبه	هل لنظم المعلومات دور لرفع مستوى فعالية الانشطه الفنيه في قطاعات الانتاج؟	النسبه
نعم	٨١.٨٪	نعم	٦٣.٦٪
كلا	١٨.٢٪	كلا	٣٦.٤٪
-	-	ربما	-
-	-	-	-

بينت نتائج الجدول ٢ ان للإدارة دور في خلق تفاعل بين اهداف المنظمة وتحقيق الميزة التنافسية في الاداء وذلك من خلال نسبة الاجابة نعم حيث بلغت ٨١.٨٪ وتعتبر هي قيمة كبيرة جدا باعتبارها عملية مهمة وحيوية عليها ان تحقق تفاعل المنظمة مع بيئتها ، وان التغير الذي. حل في بيئة الاعمال .و المواضيع التي ربطت بين الادارة الستراتيجية ومستقبل منظمات الاعمال.

و اوضح الجدول اعلاه ان لنظم المعلومات الإدارية دور لرفع مستوى فعالية الانشطه الفنيه في قطاعات الانتاج حيث كانت نسبة الاجابة نعم ٦٣.٦٪ وهي نسبة كبير يمكن اعتمادها حيث تعبرعن رأي عدد مهم من المبحوثون ونسبة الاجابه كلا ٣٦.٤٪ وهو رأي الجانب الاخر وهو الاقل.

الجدول (٣)

هل تقوم المنظمات بأنجاز الأنشطة	النسبه	هل تعتبر طريقة الإنتاج بتكاليف	النسبة	هل للبيئه الخارجيه علاقة بالمزايا	النسبة

الاساسية فيها من خلال الانشطه الوضائفية؟		تنافسيه والبيع بسعر منخفض من اهم تحقيق الميزه التنافسيه؟		التنافسية؟	
نعم	٦٣.٦٪	نعم	٣٦.٦٪	نعم	٨٠٪
كلا	٣٦.٤٪	كلا	٩.١٪	كلا	٢٠٪
ربما	-	ربما	٢٧.٣٪	ربما	-

بينت بيانات الجدول (٢) حول اجابات السؤال المطروح (هل تقوم المنظمات بأنجاز الانشطه الاساسية فيها من خلال الانشطه الوضائفية؟)

حيث كانت نسبة الإجابة نعم ٦٣.٦٪ وهي نسبة كبيره تؤكد ان المنظمات تقوم بأنجاز الانشطه الاساسية فيها من خلال الانشطه الوضائفية.

و اوضح الجدول ايضا نسبة اجابات السؤال المطروح هل تعتبر طريقة الإنتاج بتكاليف تنافسيه والبيع بسعر منخفض من اهم تحقيق الميزه التنافسيه؟ حيث كانت الاجابات نعم وربما بنسب ٣٦.٦٪ والاخرى ٢٧.٣٪ حيث تبين هذه النسب أن تسعى المنظمة الى أن تكون منتجاتها اقل كلفة في السوق اذ تتميز بقدرتها على إنتاج وبيع المنتجات ذاتها بأسعار اقل من المنافسين.

اوضحت بيانات الجدول اعلاه نسبه السؤال المطروح حول دور البيئة الخارجية بكونها مصدرا تنافسيا وكانت النسبه وكما هو موضح نعم ٨٠٪ وهي نسبة مؤكده على أن البيئة الخارجية تشكل مصدرا للمزايا التنافسية . إذا تضمن البيئة الخارجية مجموعة من العوامل السياسية والاقتصادية وديمغرافية والاقتصادية والتكنولوجية والتي تؤثر المنظمات المنظمات الاتجاه السلبي او الإيجابي ولعله من نافلة القول إنه على الرغم من أنه كل المصادر الداخلية والخارجية لها دور في تحقيق وخلق الميزة تنافسية إلى أنه يعول على المصادر الخارجية أكثر وتم تقسيم الموارد التي تعتمد على تحقيق الميزة تنافسية.

الفصل الخامس

(الاستنتاجات ، التوصيات)

الاستنتاجات :-

١- ضرورة أن تهتم المنظمات نظم المعلومات الإدارية جميع مكوناتها عناصرها والاهتمام اللازم لكونها متغير هام يسهم في التأثير على الميزة تنافسية بصورة عامة بما يتمثل في تقديم المعلومات والبيانات الصحيحة و المساعدة على التنبؤ بمستقبل المنظمة.

٢-أوضحت الدراسات الكثيرة أن هناك علاقة قوية بين نظم المعلومات الإدارية في الميزة تنافسية وانه كل ما زادت درجة كفاءة نظام المعلومات الإدارية كلما أدى إلى زيادة فعالية ميزة تنافسية

٣- تعد الميزة تنافسية هي المهارة والموارد المتميز الذي تنتج به للعملاء بما يتقدم على المنافسين.

4-كشفت الدراسات أن نضم المعلومات الإدارية تؤثر في دلالة معنوية إيجابي في الميزة تنافسية في السوق.

5-تحدد الميزة تنافسية مدى توافر عناصر النجاح الاساسية بالنسبة للمنافسين.

التوصيات : ـ وفقا للاستنتاجات التي تم التوصل إليها من الإطار النظري للبحث ، فقد تم الخروج بالتوصيات التالية

1- الاستمرار في التطوير الفني والتقني نظام المعلومات الإدارية المستخدم وزيادة التركيز في توظيف مخرجات هذا النظام في عمليات الميزة تنافسية المختلفة

٢- إن استخدام تكنولوجيا نظم المعلومات الإدارية التي تدعم العمل الجماعي والتحاور ما بين متخذ القرار لأن ذلك من شأنه يزيد كفاءة الميزة تنافسية وخاصة في مرحلة الإعداد لعملية الميزة تنافسية.

٣- ضر وضع نظام معلومات فعال للاتصالات الداخلية بحيث يمكن للإدارات من الاتصال مع بعضها البعض بشكل يساهم في جمع البيانات وتحليلها وتوفير المعلومات اللازمة لصنع القرارات وصولا إلى اتخاذها ضرورة خلق قاعدة بيانات موحدة بحيث تساهم مساهمة فعالة في تزويد صنع القرارات المعلومات الدقيقة الصحيحة.

٤-ضرورة تمتع المدراء مدراء الأقسام بفكر يواكب التطورات الحاصلة في فلسفة واستراتيجية المعلومات الادارية وتنمية قدراتهم لمعالجة المواقف الطارئة وإعطاء أهمية كبيرة نظام المعلومات بما يتضمن من معلومات دقيقة وصحيحة.

المصادر

المصادر العربية – الكتب

١- السالمي ، علاء ، اساسيات نظم المعلومات الإدارية دار وائل للنشر ، ٢٠١٢ ، عمان - الاردن

٢- علي ، رياض سلطان ، نظم المعلومات الاداريه ، ٢٠١٢ دار زهراء للنشر والتوزيع والطباعة عمان – الاردن

٣- الطاهر ، اسمهان ماجد طاهر ، مها مهدي الخفاق دار وائل للنشر والتوزيع ، ٢٠١١ ، عمان – الاردن

4 - النجار ، فايز جمعه نظم المعلومات الإدارية (منظور اداري) دار حامد للنشر والتوزيع ، ٢٠١٣ ، عمان – الأردن

5- علاء فرحان طالب ، زينب مكي محمود البناء ، استراتيجية المحيط الأزرق والميزة تنافسية المستدامة مدخل العصر

٦ - عبد الملك علك حافظ ، حسين وليد حسين عباس ، الأنماط القيادية الطريق لبناء الميزة تنافسية المستدامة ، ٢٠١٩

٧ - مدخل إلى إدارة العمليات ، علي نجم نجم ، 2013

الرسائل والدوريات

١- عبد الهادي ، زين " السباق ضد الزمن " " التنافسية في الأسواق وفق نظام جديد "

٢- مجموعات إدارة الموارد البشرية ، مدونة الدكتورة صنهات العتبي Marfa.com