جامعة قاصدي مرباح – ورقلة –

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، الطور الثاني

في ميدان: علوم اقتصادية والتسيير وعلوم تجارية

فرع: علوم مالية ومحاسبة

تخصص: مالية المؤسسة

بعنـوان:

دور حوكمة تكنولوجيا المعلومات في تعزيز القدرة التنافسية

دراسة حالة للمؤسسة الوطنية لتسويق وتوزيع المواد البترولية NAFTAL

من إعداد الطالبة: مسروه أسماء

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 2018/05/21

أمام اللجنة المكونة من السادة:

أ.د/خامرة بوعمامة..... جامعة قاصدي مرباح ورقلة–رئيسا

الأستاذة تلي سعيدة..... جامعة قاصدي مرباح ورقلة– مشرفا ومقررا

أ.د/ بوختالة سمير.....جامعة قاصدي مرباح ورقلة– مناقشا

السنة الجامعية: 2018/2017

جامعة قاصدي مرباح – ورقلة –

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، الطور الثاني

في ميدان: علوم اقتصادية والتسيير وعلوم تجارية

فرع: علوم مالية ومحاسبة

تخصص: مالية المؤسسة

بعنـوان:

دور حوكمة تكنولوجيا المعلومات في تعزيز القدرة التنافسية

دراسة حالة للمؤسسة الوطنية لتسويق وتوزيع المواد البترولية NAFTAL

من إعداد الطالبة: مسروه أسماء

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 2018/05/21

أمام اللجنة المكونة من السادة:

أ.د/خامرة بوعمامة..... جامعة قاصدي مرباح ورقلة–رئيسا

الأستاذة تلي سعيدة..... جامعة قاصدي مرباح ورقلة– مشرفا ومقررا

أ.د/ بوختالة سمير.....جامعة قاصدي مرباح ورقلة– مناقشا

السنة الجامعية: 2018/2017

الإهداء

أهدي ثمرة هذا العمل إلى:

الوالدين الكريمين حفظهما الله ورعاهما

إلى كل الإخوة والأخوات و إلى خطيبي

و كل من قدم لي يد المساعدة من قريب أو من بعيد.

أسماء

كلمة شكر

الشكر لله أولا وأخيرا، وأحمده حمدا كثيرا على توفيقه لي في إتمام هذا العمل المتواضع

أتقدم بجزيل الشكر والعرفان إلى الأستاذة المشرفة " تلي سعيدة "

كما أشكر الأستاذ بوبكر قواميد على نصائحه وتوجيهاته

و إلى كل من ساهم ولو بكلمة طيبة في انجاز هذه المذكرة.

الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى تحديد وبيان دور حوكمة تكنولوجيا المعلومات في تعزيز القدرة التنافسية في مؤسسة نفطال مقاطعة GPL العاملة في قطاع التوزيع والتسويق بحاسي مسعود ولاية ورقلة، وبغية الوصول إلى أهداف الدراسة والإجابة على الإشكالية المطروحة تم الاعتماد على الاستبيان كأداة رئيسية لجمع المعلومات، وقد أخذنا في دراستنا عينة عشوائية تتكون من (43) عامل من مختلف المستويات، وتم تحليل البيانات الواردة في الاستبيانات عن طريق استخدام برنامج spss نسخة 22 لمعالجة المعطيات؛

وخلصت الدراسة لعدد من النتائج أهمها أنه يوجد مستوى مرتفع لتطبيق حوكمة تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة كما أن هناك مستوى عالي للقدرة التنافسية في المؤسسة، وأنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين حوكمة تكنولوجيا المعلومات والقدرة التنافسية.

الكلمات المفتاحية: حوكمة، تكنولوجيا المعلومات، قدرة تنافسية، نفطال.

Résumé:

Cette étude vise à identifier et indiquer le rôle de la gouvernance des TI dans l'amélioration de la compétitivité dans l'entreprise NAFTAL province GPL Opérant dans le secteur de la distribution et du marketing a Hassi Messaoud Ouargla province, et afin d'atteindre les objectifs de l'étude et la réponse au problématique à la main un questionnaire a été adopté comme un outil clé pour collecter des données.

Dans notre étude nous avons pris un échantillon aléatoire Composé de (43) travailleurs de différents niveaux, et les données du questionnaire reçues ont été analysées en utilisant le programme spss version 22 pour le traitement des données;

L'étude a conclu un certain nombre de résultats, dont le plus important est la forte application de la gouvernance des technologies de l'information dans l'institution, il ya aussi un haut niveau de compétitivité dans l'institution et qu'il existe une relation statistiquement significative entre la gouvernance des technologies de l'information et compétitivité.

Mots clés: Gouvernance, IT, Compétitivité, NAFTAL.

قائمة المحتويات

البيـــــــــان	الصفحة
الإهداء.....	I
الشكر.....	II
ملخص الدراسة.....	III
قائمة المحتويات.....	IV
قائمة الجداول.....	V
قائمة الأشكال البيانية.....	VI
قائمة الملاحق.....	VII
المقدمة.....	أ،ب، ج
الفصل الأول: الجانب النظري للدراسة	1–19
المبحث الأول: الأدبيات النظرية لحوكمة تكنولوجيا المعلومات والقدرة التنافسية.....	3–12
المبحث الثاني: الدراسات التطبيقية لحوكمة تكنولوجيا المعلومات والقدرة التنافسية....	13–18
الفصل الثاني: الجانب التطبيقي للدراسة "دراسة حالة مؤسسة نفطال مقاطعة GPL"	21–45
المبحث الأول: أسلوب وأدوات الدراسة.....	22–26
المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة ومناقشتها.....	27–44
الخاتمة.....	47–48
المراجع	50–51
الملاحق.....	53–61

قائمة الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
2–1	عدد الاستبيانات الموزعة والمسترجعة	23
2–2	مقياس ليكارت الثلاثي	24
2–3	معامل الثبات ألفا كرومباخ	25
2–4	مجال المتوسط الحسابي لكل مستوى	26
2–5	توزيع عينة الدراسة حسب الجنس	27
2–6	توزيع عينة الدراسة حسب العمر	28
2–7	توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي	29
2–8	توزيع عينة الدراسة حسب المنصب الوظيفي	30
2–9	توزيع عينة الدراسة حسب عدد سنوات الخبرة	31
2–10	قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد التخطيط والتنظيم	32
2–11	قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد الامتلاك والتنفيذ	33
2–12	قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد مستوى الأداء	34
2–13	قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد مستوى الرقابة	35
2–14	قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للقدرة التنافسية	36
2–15	علاقة أبعاد حوكمة تكنولوجيا المعلومات بالقدرة التنافسية	36
2–16	أبعاد حوكمة تكنولوجيا المعلومات المؤثرة في القدرة التنافسية	38
2–17	مستوى الدلالة حسب الجنس	39
2–18	مستوى الدلالة حسب العمر	39
2–19	مستوى الدلالة حسب المؤهل العلمي	40
2–20	مستوى الدلالة حسب المنصب الوظيفي	40
2–21	مستوى الدلالة حسب عدد سنوات الخبرة	40
2–22	الوسط الحسابي والانحراف المعياري لحوكمة تكنولوجيا المعلومات	41

قائمة الأشكال

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
2–1	متغيرات الدراسة	23
2–2	توزيع عينة الدراسة حسب الجنس	27
2–3	توزيع عينة الدراسة حسب العمر	28
2–4	توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي	29
2–5	توزيع عينة الدراسة حسب المنصب الوظيفي	30
2–6	توزيع عينة الدراسة حسب عدد سنوات الخبرة	31

قائمة الملاحق

الرقم	عنوان الملحق	الصفحة
01	قائمة الأساتذة المحكمين للاستبيان	53
02	استمارة الاستبيان	54–56
03	مخرجات spss	57–61

المقدمة

مقدمة

أ- توطئــة:

شهد العالم في الآونة الأخيرة تطورات في كافة مجالات الحياة وخاصة في المجال التكنولوجي، ونتيجة لهذه التطورات ظهر عصر جديد ألا وهو عصر التكنولوجيا الحديثة (تكنولوجيا المعلومات)، وأصبحت المؤسسات نتيجة لهذا التطور والتجديد تواجه نوعا جديدا من المنافسة فيما اصطلح عليه بالثروة الجديدة التي غيرت جميع مجريات الحياة الاجتماعية والثقافية وخاصة في المجال الاقتصادي.

فظهور قطاع تكنولوجيا المعلومات كقطاع إنتاجي خدمي مهم، ذلك لما يحققه من فوائد للقطاع الحكومي أو الخاص في مختلف المجالات حيث تؤثر استراتيجيات تكنولوجيا المعلومات على المؤسسات الأمر الذي يتطلب تكاليف ونفقات للاستثمار في هذا المجال، وهذا من شأنه أن يجعلها في أمس الحاجة لتطبيق مبادئ حوكمة تكنولوجيا المعلومات والتي تساعد المؤسسات في تطبيق أهدافها الإستراتيجية آخذة بعين الاعتبار المزايا التي تحققها هذه التكنولوجيا والرقابة على المخاطر المتعلقة بها وتعزيز مكانتها وقدرتها التنافسية.

ولهذا فإن المؤسسة الجزائرية تسعى لوضع إستراتيجية ومنهج واضح للاستفادة من كل مواردها بشكل يضمن لها تحقيق الاستجابة المرجوة من زبائنها، فتعزيز القدرة التنافسية يتطلب إبداعا أساسه معلومات أكيدة وشاملة، وهذا من خلال الحوكمة الجيدة لتكنولوجيا المعلومات ما يضمن بالتأكيد تحسين الوضع الداخلي والخارجي على حد سواء.

ومن خلال ما سبق يمكن تحديد الإشكالية التالية:

ب- الإشكالية:

ما مدى مساهمة حوكمة تكنولوجيا المعلومات في تعزيز القدرة التنافسية لدى مؤسسة نفطال؟

ويندرج تحت هذه الإشكالية مجموعة من التساؤلات الفرعية منها :

1) ما هو مستوى تطبيق حوكمة تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة محل الدراسة ؟
2) ما هو مستوى القدرة التنافسية للمؤسسة محل الدراسة ؟
3) هل هناك تأثير ذو دلالة إحصائية بين حوكمة تكنولوجيا المعلومات والقدرة التنافسية ؟
4) هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية للقدرة التنافسية تعزى لمتغيرات شخصية حسب آراء العينة ؟

ج- فرضيات البحث:

يتعين وضع وتحديد الفرضيات التي ستكون إجابات مؤقتة حول تساؤلات الدراسة، والتي سنحاول إثبات صحتها أو عدم صحتها، حيث تم وضع جملة من الفرضيات هي:

1. هناك مستوى مرتفع لحوكمة تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة محل الدراسة
2. هناك مستوى عالي للقدرة التنافسية في المؤسسة محل الدراسة
3. هناك تأثير لحوكمة تكنولوجيا المعلومات ذو دلالة إحصائية على القدرة التنافسية
4. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية للقدرة التنافسية تعزى لمتغيرات شخصية حسب آراء العينة المدروسة

د- مبررات اختيار الموضوع:

هناك أسباب عديدة دفعتنا لاختيار هذا الموضوع، يمكن إيجازها فيما يلي:

- المكانة التي تمتاز بها هذه المواضيع في ظل انتشار مخاطر أمن المعلومات؛
- الأهمية البالغة لموضوع حوكمة تكنولوجيا المعلومات في رفعه للقدرة التنافسية للمؤسسات الاقتصادية في الوقت الحاضر؛
- نقص الدراسات في هذا المجال في المكتبات الجزائرية؛
- الرغبة الشخصية في الإطلاع على حيثيات هذا الموضوع؛

هـ- أهداف البحث:

هدفت هذه الدراسة إلى تحقيق جملة من الأهداف نوردها على النحو التالي:

- معرفة أهمية حوكمة تكنولوجيا المعلومات ومكانتها في المؤسسة؛
- التعرف على إيجابيات حوكمة تكنولوجيا المعلومات وكيفية الاستفادة منها في رفع القدرة التنافسية؛
- محاولة إبراز الجوانب المهمة في القدرة التنافسية من خلال التعرض لمفهومها ومؤشرات قياسها؛
- معرفة مستوى القدرة التنافسية في المؤسسة.

هـ- أهمية البحث:

لاشك بأن أهمية هذه الدراسة تكمن أساسا في محاولة الربط بين حوكمة تكنولوجيا المعلومات مع القدرة التنافسية للمؤسسة من جوانب محددة والمعبر عليها من خلال أبعاد كل من المفهومين فظلا عن طرح ومناقشة مختلف

المفاهيم المتداولة ضمن أدبيات الموضوع وكذا محاولة استكشاف وتحليل آراء عمال المؤسسة محل الدراسة حول دور حوكمة تكنولوجيا المعلومات في تعزيز القدرة التنافسية من زوايا القدرة الإنتاجية، القدرة المالية، القدرة البشرية، القدرة التجارية.

و- حدود الدراسة:

تتعلق الحدود الزمنية في دراسة دور حوكمة تكنولوجيا المعلومات في تعزيز القدرة التنافسية في شهر أفريل من سنة 2018، أما الحدود المكانية تتمثل في مؤسسة نفطال مقاطعة GPL بحاسي مسعود وذلك من خلال استمارة استبيان موزعة على عينة من الموظفين.

ز- المنهج والأدوات المستخدمة:

اعتمدنا في هذه الدراسة على استخدام المنهج الوصفي وهذا على مستوى الفصل الأول الذي تناول الجانب النظري للدراسة، أما على مستوى الفصل الثاني والذي تناولنا فيه الجانب التطبيقي استخدمنا المنهج التحليلي وذلك باستخدام استمارة الاستبيان كأداة لجمع البيانات والمعلومات، ولاستكمال هذه الدراسة تم الاعتماد على مجموعة من المراجع المتنوعة مابين فيما الكتب والمقالات والرسائل والملتقيات وغيرها من المصادر، وقد تم الاعتماد في التحليل على برنامج الحزمة الإحصائية للتحليل spss.

و- صعوبات الدراسة:

- قلة الدراسات التي تطرقت إلى متغيرات البحث.
- جمع الاستبيانات المسترجعة.

ي- هيكل الدراسة:

خصص الفصل الأول للجانب النظري والدراسات السابقة للبحث من خلال مبحثين:

المبحث الأول: تطرقت فيه إلى الجانب النظري حول المتغيرين (حوكمة تكنولوجيا المعلومات والقدرة التنافسية)

المبحث الثاني: تطرقت إلى الدراسة السابقة حول المتغيرين بالإضافة إلى محل الدراسة الحالية من الدراسات السابقة

أما الفصل الثاني فقد خصص للجانب التطبيقي من الدراسة والمتمثل في دراسة تطبيقية لمقاطعة لمؤسسة نفطال.

الفصل الأول:

الجانب النظري للدراسة

تمهيد:

لقد زاد الاهتمام بمفهوم حوكمة تكنولوجيا المعلومات وأصبحت من الركائز الأساسية التي يجب أن تقوم عليها الوحدات الاقتصادية، لمساندة استراتيجياتها وأهدافها وتعزيز مكانتها وقدرتها التنافسية، وذلك من خلال التطبيق السليم لحوكمة تكنولوجيا المعلومات، ومن أجل التفصيل أكثر في الموضوع سنحاول في هذا الفصل التعرض لمبحثين أساسيين وهما:

- **المبحث الأول**: الأدبيات النظرية لحوكمة تكنولوجيا المعلومات والقدرة التنافسية.
- **المبحث الثاني**: الدراسات السابقة التي تناولت موضوع حوكمة تكنولوجيا المعلومات والقدرة التنافسية.

المبحث الأول: الأدبيات النظرية لحوكمة تكنولوجيا المعلومات والقدرة التنافسية

يعتبر موضوع حوكمة تكنولوجيا المعلومات من المواضيع المهمة في المؤسسات التي تضمن بقائها واستمرارها ومن خلال هذا المبحث نهدف إلى التعرف على مفهوم حوكمة الشركات وحوكمة تكنولوجيا المعلومات لكونها جزءا لا يتجزأ منها وهذا على مستوى المطلب الأول والقدرة التنافسية ومؤشراتها في المطلب الثاني.

المطلب الأول: ماهية حوكمة تكنولوجيا المعلومات

تم التطرق في هذا المطلب إلى مختلف التعاريف المتعلقة بحوكمة الشركات وحوكمة تكنولوجيا المعلومات

الفرع الأول: حوكمة الشركات

سنتناول في هذا الفرع تعريف حوكمة الشركات، محدداتها وخصائصها

أولا: تعريف حوكمة الشركات

تعددت التعريفات المقدمة لهذا المصطلح، بحيث يدل كل مصطلح على وجهة النظر التي يتبناها مقدم هذا التعريف، فتعرف مؤسسة التمويل الدولية IFC الحوكمة بأنها: "النظام الذي يتم من خلاله إدارة الشركات والتحكم في أعمالها " [1]

أما منظمة التعاون الاقتصادي OCDE فقد عرفها على أنها توزيع الحقوق والمسؤوليات بين مختلف الأطراف في الشركة مثل مجلس الإدارة، المديرين المساهمين وأصحاب المصالح الآخرين، كما أنها تبين القواعد والإجراءات لاتخاذ القرارات بخصوص شؤون الشركة وهي بهذا توفر الهيكل الذي يمكن من خلاله وضع أهداف الشركة وبلوغ تلك الأهداف ورقابة ذلك الأداء.[2]

عرفت الحوكمة أيضا على أنها" تمثل العلاقة بين مجلس الإدارة والمساهمين وإدارة الشركة، كما يمكن أن نضيف لهم أيضا مراجعي الحسابات الذين يقوم بالمصادقة على التقارير السنوية، والسلطات الرقابية، ووكالات التصنيف.[3]

[1] محمد ياسين غادر، محددات الحوكمة ومعاييرها مؤتمر دولي حول عولمة الإدارة في عصر المعرفة، جامعة الجنان، طرابلس لبنان، ديسمبر 2012، ص14

[2] كيحلي سلمى عائشة، كروش راضية، مداخلة بملتقى بعنوان أثر تطبيق قواعد حوكمة الشركات على جودة المعلومة المحاسبية والإفصاح المحاسبي حالة مجموعة من المؤسسات الصناعية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2012، ص7

[3] Marios Bernard, Gouvernement d'entreprise et Communication Financière, économie, paris, 2004, p 105.

ومن خلال التعاريف السابقة يمكننا القول أن حوكمة الشركات هي نظام يعمل على إيجاد وتطبيق مجموعة من القواعد والنظم الإدارية التي تعمل على ضبط العمل في الشركة.

ثانيا: محددات حوكمة الشركات

تعمل محددات حوكمة الشركات على زيادة الثقة في الاقتصاديات الوطنية، وتشجيع القطاع الخاص ورفع قدرته التنافسية، ولعل هذه المحددات تتمثل في:[1]

1- المحددات الخارجية:

وتشير إلى المناخ العام للاستثمار في الدولة، والذي يشمل على سبيل المثال: القوانين المنظمة للنشاط الاقتصادي وكفاءة القطاع المالي في توفير التمويل اللازم للمشروعات، ودرجة تنافسية أسواق السلع وعناصر الإنتاج، وكفاءة الأجهزة والهيئات الرقابية في إحكام الرقابة على الشركات، وترجع أهميتها إلى أن وجودها يضمن تنفيذ القوانين والقواعد التي تضمن حسن إدارة الشركة.

2- المحددات الداخلية:

وتشير إلى القواعد والأسس التي تحدد كيفية اتخاذ القرارات وتوزيع السلطات داخل الشركة بين الجمعية العامة ومجلس الإدارة والمديرين التنفيذيين، والتي يؤدي توافرها إلى تقليل التعارض بين مصالح هذه الأطراف الثلاثة وتتكون داخل الشركة نفسها وتشمل (آلية توزيع السلطة داخل الشركة، القواعد الناظمة لكيفية اتخاذ القرارات الأساسية في الشركة، العلاقة الهيكلية بين الجمعية العمومية للشركة ومجلس إدارتها والمديرين التنفيذيين .

ثالثا: خصائص حوكمة الشركات:[2]

تتمثل خصائص حوكمة الشركات فيما يلي:

- ✓ **الانضباط:** ويتحقق ذلك من خلال إتباع السلوك الأخلاقي المناسب والصحيح، ويتحقق من خلال الالتزام بالأعمال الرئيسية المحددة، بيانات واضحة للجمهور، إقرار نتيجة الحوكمة في تقرير.

[1] حساني رقية، مروة كرامة، حوكمة الشركات كآلية للحد من الفساد المالي والإداري، مداخلة مقدمة في ملتقى وطني حول آليات حوكمة الشركات ودرها في الحد من الفساد المالي والإداري، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، بسكرة، 06-07 ماي 2012، ص12 ص13

[2] عطاء الله وارد خليل، محمد عبد الفتاح لعشماوي (الحوكمة المؤسسية) المدخل لمكافحة الفساد في المؤسسات العامة والخاصة ، مكتبة الحرية للنشر والتوزيع، 2008، ص128

- ✓ **الإفصاح والشفافية:** تقديم صورة واضحة وحقيقية لكل ما يحدث، ويتم ذلك من خلال الإفصاح عن الأهداف المالية بدقة، نشر التقارير المالية السنوية في الوقت المناسب، عدم تسريب المعلومات قبل الإعلان عنها، الإفصاح العادل عن النتائج السنوية، توفير إمكانية وصول المستثمرين إلى الإدارة العليا وتحديث المعلومات.
- ✓ **الاستقلالية:** أي لا توجد تأثيرات وضغوط غير لازمة للعمل وهذه الاستقلالية تتحقق من خلال: المعاملة العادلة للمساهمين من قبل مجلس الإدارة والإدارة العليا، ووجود لجنة لتحديد المرتبات والمكافآت يرأسها عضو مجلس إدارة مستقل.
- ✓ **المساءلة:** بمعنى إمكانية تقييم وتقدير أعمال مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية ويتحقق ذلك من خلال: ممارسة العمل بعناية ومسؤولية والترفع عن المصالح الشخصية، ووضع آليات تسمح بمعاقبة الموظفين التنفيذيين في حالة تجاوز مسؤوليتهم وسلطاتهم.
- ✓ **المسؤولية:** وتكون المسؤولية أمام جميع الأطراف من ذوي المصلحة في المؤسسة، وذلك من خلال: عدم قيام مجلس الإدارة الإشراف بدور تنفيذي، وجود أعضاء لمجلس الإدارة مستقلين ومن غير الموظفين.
- ✓ **العدالة:** أي احترام حقوق مختلف المجموعات ذات المصلحة في المؤسسة، و ذلك من خلال: المعاملة العادلة لمساهمي الأقلية من قبل المساهمين أصحاب الأغلبية، وإعطاء المساهمين حق الاعتراض عند إساءة حقوقهم.

الفرع الثاني: حوكمة تكنولوجيا المعلومات

سيتم التطرق في هذا الفرع إلى تعريف تكنولوجيا المعلومات والحوكمة، وأهميتها.

أولا: مفهوم تكنولوجيا المعلومات

تعرف تكنولوجيا المعلومات على أنها استخدام تقنيات الحاسوب من أجل تنظيم وتجميع البيانات للوصول إلى معلومات تقودنا إلى اتخاذ قرارات صائبة في الوقت المناسب، وبالتأكيد فإن ذلك يتطلب إعداد نظم ذات فائدة في مجال الأعمال الإدارية من أجل الارتقاء والتطور للوصول إلى الإدارة الرشيدة.[1]

[1] بن قاسم جواد، دور تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الحوكمة، دراسة تطبيقية في الهيأة العامة للضرائب، المجلة العراقية لتكنولوجيا المعلومات، المجلد7 العدد 4، 2017

كما عرفتها وزارة التجارة والصناعة البريطانية بأنها "الحصول على البيانات و معالجتها و تخزينها و توصيلها و إرسالها في صورة معلومات مصورة أو صوتية أو مكتوبة أو في صورة رقمية، ذلك بواسطة توليفة من الآلات الالكترونية و طرق المواصلات السلكية و اللاسلكية".[1]

ومن خلال ما سبق نستخلص أن تكنولوجيا المعلومات هي أدوات أو وسائل تساعد على جمع البيانات وخزنها واسترجاعها وتعالج المعلومات وتديرها باستخدام تكنولوجيا الحاسوب ويتم استخدامها في مجال معين لتحقيق أهداف معينة.

ثانيا: تعريف حوكمة تكنولوجيا المعلومات

تعرف حوكمة تكنولوجيا المعلومات أنها مسؤولية مجلس الإدارة والمشرفين والإدارة التنفيذية، وهي جزءا متكامل لحوكمة الشركات، وتتألف من الهياكل والعمليات التنظيمية والقيادية التي تضمن أن تكنولوجيا معلومات المؤسسة تساند وتبرز أهداف واستراتيجيات المنشأة.[2]

بينما يرى أحد الباحثين أنها: وسيلة وأداة فعالة في المؤسسة من خلال خلق مرونة في تكنولوجيا المعلومات وفي هيكليات وعمليات نظم المعلومات حيث ينظر إليها على أنها القدرة التنظيمية لرقابة تركيب وتطبيق إستراتيجية تكنولوجيا المعلومات وتعتبر دليل للاتجاه المناسب بغرض تحقيق ميزة تنافسية للمؤسسة[3].

ومما سبق يمكن القول بأن حوكمة تكنولوجيا المعلومات هي العمليات التي تضمن الاستخدام الأمثل والفعال لتكنولوجيا المعلومات و إيصالها إلى الجهات المعنية وذلك لإتاحة الفرصة للمؤسسة لتحقيق أهدافها وزيادة قدرتها التنافسية.

---

[1] بوحنية قوي، الاتصالات الإدارية داخل المنظمات المعاصرة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2010 ص86

[2] رياض عيشوش، فواز واضح ، حوكمة الشركات كآلية للحد من الفساد المالي والإداري ، مداخلة مقدمة في ملتقى وطني حول حوكمة تكنولوجيا المعلومات ميزة إستراتيجية في ظل اقتصاد المعرفة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، سكرة، 06-07 ماي 2012، ص8

[3] Matthew Fletcher, "Five Domains of Information Technology Governance for Consideration by Boards of Directors", in partial fulfillment of the requirement for the Degree of Master of Science, presented to The Interdisciplinary Studies Program: Applied Information Management and the Graduate, University of Oregon, June 2006, p38.

ثانيا: أهمية حوكمة تكنولوجيا المعلومات

تعتبر حوكمة تكنولوجيا المعلومات جزء من حوكمة الشركات وامتداد لها، وتظهر أهميتها من خلال دورها في تحقيق الآتي: [1]

- تطوير إستراتيجية تكنولوجيا المعلومات والشروع في الفحص التشغيلي والاستراتيجي؛
- تطوير وإدارة نظم تكنولوجيا المعلومات؛
- تحديد الأساليب والعمليات المرتبطة بتكنولوجيا المعلومات وتطوير مؤشرات الأداء الرئيسة؛
- ضمان فعالية خدمات تكنولوجيا المعلومات لتوصيل الإستراتيجية لأقسام أنشطة الأعمال التي تؤدي إلى فعالية وكفاءة الإنتاجية التداخلية؛
- زيادة قدرة تكنولوجيا المعلومات لجذب الاختراعات والابتكارات وتوصيل المنافع المرجوة؛
- الاعتماد بشكل جوهري على تكنولوجيا المعلومات كشرط أساسي تفرضه الجهات الرقابية والإشرافية والتطبيقات الجيدة لحوكمة الشركات وزيادة القدرة التنافسية للمؤسسات؛
- تولد حوكمة تكنولوجيا المعلومات قيمة للمؤسسة، فنموذج حوكمة تكنولوجيا المعلومات ضروري لتعظيم قيمة الأعمال، وبدون حوكمة فإن تنفيذ القرارات لا يمكن أن يسيطر عليه ولا يمكن قياسه، وبدون حوكمة لا يمكن الحصول على معلومات تساعد في صناعة القرارات الإستراتيجية؛
- تحسين وتعميق دور إدارة ومراقبة أنشطة تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة؛
- ضمان أن مشروعات الأعمال قد تم استكمالها.

ثالثا: فوائد حوكمة تكنولوجيا المعلومات

من الفوائد المتوقعة من حوكمة تكنولوجيا المعلومات ما يلي:[2]

- تحسين وتحقيق الشفافية حول تكاليف تكنولوجيا المعلومات والتركيز على تحسين الأداء؛
- تحديد منهج لإدارة المخاطر؛

[1] منير فخري عبد النور، جابر نصار، مؤتمر سنوي، دور آليات حوكمة تكنولوجيا المعلومات في تخفيض مخاطر أمن المعلومات للحد من التلاعب المالي الالكتروني في ظل نظام الحوكمة الالكترونية، كلية التجارة، القاهرة، 2014، ص8

[2] المها إبراهيم محمد عبد اللطيف، حوكمة تقنية المعلومات، المؤتمر العلمي السادس، كلية الاقتصاد، السعودية، 2011، ص7

- تمكين مشاركة تكنولوجيا المعلومات في أعمال المؤسسة؛
- تحسين القدرة على الاستجابة للتحديات والفرص المتاحة في السوق؛
- تحديد ما إذا كانت تكنولوجيا المعلومات المتوفرة تدعم مشروع العمل أو التطلع إلى توفير قيمة مضافة في المستقبل.

الفرع الثالث: دور آليات الحوكمة في تعزيز حوكمة تكنولوجيا المعلومات

تنقسم آليات الحوكمة بشكل عام إلى آليات داخلية و أخرى خارجية، فالآليات الداخلية تتضمن الدور الإشرافي والرقابي الذي يقوم بهم مجلس الإدارة واللجان التابعة له ولجنة المراجعة الداخلية، في حين تشمل الآليات الخارجية على التشريعات والقوانين ودور المراجع الخارجي، وفيما يلي سنبرز دور آليات الحوكمة في تعزيز حوكمة تكنولوجيا المعلومات:[1]

1- مجلس الإدارة:

يعد مجلس الإدارة من أكثر الآليات أهمية لأنه يمثل إطار الحوكمة، وعليه فإن هناك أربع مسؤوليات رئيسية لمجلس الإدارة تجاه تكنولوجيا المعلومات وهي:

- تطوير خطة وإستراتيجية تكنولوجيا المعلومات؛
- تتبع تنفيذ خطة وإستراتيجية تكنولوجيا المعلومات؛
- تدوير متطلبات الموازنة اللازمة للاستثمار في تكنولوجيا المعلومات؛
- الرقابة على تكنولوجيا المعلومات ومتابعة إدارتها.

2- لجنة المراجعة:

تشكل لجنة المراجعة من قبل مجلس الإدارة التي تساهم بدور إشرافي هام من خلال ما تقوم **به** في ما يلي:

- تناقش لجنة المراجعة مع المراجع الخارجي الإجراءات التي تم تخطيطها لفحص البيانات الالكترونية للمؤسسة، وكذلك إجراءات التشغيل والرقابة؛
- حماية المعلومات من التحريف والتعرض للغش والتلاعب سواء من الأطراف الداخلية أو الخارجية للمؤسسة؛

[1] ريم محمد نصور، أثر حوكمة تكنولوجيا المعلومات على جودة التقارير المالية، أطروحة دكتوراه منشورة، كلية الاقتصاد، جامعة سوريا، 2015، ص 62 ص63

- تستجيب في الوقت المناسب لإخفاقات تكنولوجيا المعلومات، إذا كان من بين أعضائها من لديهم الخبرة في مجال تكنولوجيا المعلومات، وبالتالي تستطيع الشركة تحسين نظم الرقابة الداخلية المرتبطة بتكنولوجيا المعلومات؛
- التقييم المستمر والدوري لنظم الرقابة الداخلية، ووسائل حماية نظم المعلومات نظرا لما قد تتعرض له هذه النظم من اختراق من قبل محترفين.

3- المراجعة الداخلية:

تؤدي المراجعة الداخلية دورا هاما في حوكمة تكنولوجيا المعلومات وذلك من خلال:

- وضع نظم لتقييم وسائل وإجراءات إدارة المخاطر في الشركة؛
- تخطيط نظم تكنولوجيا المعلومات التي تدعم الرقابة الداخلية؛
- تحديد المخاطر المتعلقة بنظم تكنولوجيا المعلومات؛
- تصميم وتحديث نظم رقابة تكنولوجيا المعلومات التي تؤدي إلى تخفيف المخاطر التي تم تحديدها.

4- المراجع الخارجي:

إن الدور الأساسي للمراجع الخارجي في حوكمة تكنولوجيا المعلومات يتمثل في:

- تقديم أدلة وإرشادات للإدارة العليا في الشركة وذلك من أجل تحسين الجودة والفعالية؛
- تطوير وتنفيذ عمليات توصيل المعلومات وبرامج التوعية؛
- التوصية بإجراء الفحص المناسب والمتوازن لدعم أنشطة الأعمال الجيدة؛
- تحديد المخاطر والأماكن التي يمكن تعرضها للضرر في محتوى تخطيط وتطوير نظم تكنولوجيا المعلومات.

الفرع الرابع: عمليات حوكمة تكنولوجيا المعلومات

تتمثل هذه العمليات في اجراءات مساعدة في إنشاء بيئة تكنولوجية يسهل فيها حوكمة ورقابة تكنولوجيا المعلومات سنعرضها فيما يلي:[1]

1- التخطيط والتنظيم: يتمثل في بيان إمكانية استخدام التكنولوجيا بصورة مثلى في الشركات، مما يساعدها في تنفيذ أهدافها، فضلا عن بيان مدى الموائمة بين الهيكل التنظيمي للمؤسسة وبنية نظام تكنولوجيا المعلومات.

[1] ريم محمد نصور، مرجع سبق ذكره، ص 72 ص75

2- الامتلاك والتنفيذ: وهو الاستخدام السليم والتنفيذ الصحيح لنظام تكنولوجيا المعلومات، مما يوفر للمؤسسة حاجتها من هذه التكنولوجيا التي تضمن سير أعمالها.

3- التوصيل والدعم: ويعني هذا التوصيل لتكنولوجيا المعلومات داخل أنشطة الشركة وتنفيذ تطبيقاتها، وكذلك دعم العمليات لتكون قادرة وفاعلة في تنفيذ أنظمة تكنولوجيا المعلومات.

4- المتابعة والتقييم: تهدف هذه العملية إلى التأكد من مدى انسجام أنظمة تكنولوجيا المعلومات الحالية مع ما صمم وخطط له وذلك من خلال "تقييم الأداء" وإدارتها بكفاءة و"الرقابة" الداخلية لنظم المعلومات وذلك من أجل تحقيق أهداف الشركة.

المطلب الثاني: القدرة التنافسية

في هذا المطلب سيتم تحديد مفهوم القدرة التنافسية، مؤشرات قياسها ومحدداتها.

الفرع الأول: تعريف القدرة التنافسية

تعرف القدرة التنافسية على أنها قدرة المؤسسة على منافسة المؤسسات الأخرى المنافسة في نفس السوق لنفس السلع والخدمات، وعلى تحقيق كفاءات مساوية أو تفوق كفاءات المنافسين.[1]

وعرفها المرسمى بأنها المجال الذي يحقق للمؤسسة قدرة تنافسية أعلى من منافسيها في استغلال جوانب القوة والفرص المتاحة في المؤسسة للحد من جوانب الضعف وتقليل التهديدات، والدخول في منافسة مع المؤسسات الأخرى، تنبع القدرة التنافسية للمؤسسات من خلال قدرتها على استغلال مواردها البشرية والطبيعية في تحقيق ميزة تنافسية تتعلق بالجودة، أو استخدام التكنولوجيا أو الابتكار والتطوير.[2]

وتعرف أيضا على أنها تمثل العنصر الاستراتيجي الحرج الذي يقدم فرصة جوهرية لكي تحقق المؤسسة ربحية متواصلة مقارنة مع منافسيها.[3]

[1] براهمية إبراهيم، تدنية التكاليف كأسلوب هام لتعزيز القدرة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية ، دراسة حالة مؤسسة الإسمنت ومشتقاته بالشلف -ECDE- جامعة الشلف، الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية، 5-2011، ص101

[2] بدر مبروك العتيبي، تسويق الخدمات الجامعية ودوره في تحسين القدرة التنافسية للجامعات السعودية، مذكرة دكتوراه غير منشورة ، ص49

[3] A.Koudri-M.S.Haichour, Enquete sur les pratiques et obstacles du management de la qualité dans les entreprises, les cahiers du crade, algerie, 2001, n56

الفرع الثاني: مؤشرات القدرة التنافسية

تتمثل مؤشرات القدرة التنافسية في ما يلي :[1]

أ- الربحية:

تشكل الربحية مؤشرا لقياس القدرة التنافسية للمؤسسة، خاصة وأنها ضرورية لكون حسابها يوضح أهمية النتيجة المتوصل إليها بالنسبة للموارد المستهلكة.

ب- الإنتاجية الكلية للعوامل:

تعبر الإنتاجية الكلية لعوامل الإنتاج عن العلاقة بين المخرجات وجميع عناصر الإنتاج المستخدمة في الحصول عليها، أي أن الإنتاجية الكلية لعوامل الإنتاج وفقا لهذا التعريف تعبر عن النسبة الحسابية بين كمية المخرجات من السلع والخدمات خلال فترة زمنية معينة، وكمية المدخلات التي استخدمت في تحقيق ذلك القدر من الإنتاج.

ج – تكلفة الصنع:

للوصول إلى منتجات ذات سعر منخفض، جودة فائقة ووقت توريد قصير مناسب لطلب السوق، يتطلب وجود ارتباط كبير بين عوامل التصنيع والمتمثلة في المواد الخام، العامل والآلة المستخدمة في الإنتاج.

د- الحصة من السوق:

تعتبر حصة المؤسسة من السوق المتعامل فيه مؤشر من مؤشرات القدرة التنافسية، وتعكس هذه الحصة نطاق أسواق المؤسسة إن كان التعامل قاصر على الأسواق المحلية فقط بحيث أن العمل يتضمن الجهود البدنية والذهنية التي يبذلها الإنسان في سبيل خلق أو زيادة المنافع.

الفرع الثالث: محددات القدرة التنافسية

من بين محددات القدرة التنافسية نموذج بورتر:[2]

1. عوامل الإنتاج كأحد محددات القدرة التنافسية:

لا يتوقف الأمر فقط على مجرد وفرة عناصر الإنتاج منخفضة التكلفة وعالية الجودة، بل على كفاءة استخدام هذه العوامل (العمل، رأس المال، الموارد الطبيعية، البنية التحتية، المناخ، الموقع الجغرافي.....إلخ).

[1] براهمية إبراهيم، مرجع سابق ، ص102

[2] عبد الحفيظ بوقرانة، إلياس بن ساسي، وآخرون، محددات القدرة التنافسية في قطاع الصناعات الغذائية حالة المؤسسات الصغيرة و المتوسطة في الجنوب الشرقي الجزائري، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، 2014/04 ص 46 ص47

2. الطلب المحلي كأحد محددات القدرة التنافسية:[1]

تدفع أهمية عناصر الطلب المحلي كأحد محددات القدرة التنافسية المؤسسة إلى ضرورة دراسة خصائص الطلب المحلي ونوعيته ومدى تقدمه وسرعة تشبعه وقدرته على أن يعكس الأذواق العالمية.

3. إستراتيجية المؤسسة وأهدافها وسيادة المنافسة المحلية:

يشمل هذا المحدد أهداف المؤسسة القائمة وإستراتجيتها وطرق التنظيم والإدارة فيها وعلاقة مالكي الأسهم بإدارة المؤسسة،كما يتضمن الدور الهام الذي تلعبه المنافسة في السوق المحلي في صناعة القدرة التنافسية للمؤسسة، إذ تدفع المنافسة المحلية المؤسسات إلى البحث عن صور للمنافسة غير السعرية، من خلال التجديد والتطوير ورفع مستوى الكفاءة وجودة المنتج.

4. وضع الصناعات المرتبطة والمساندة لذلك النشاط ومدى وجودها:

يتمثل هذا المحدد في وجود صناعات مرتبطة ومساندة داخل البلد، إذ يعتبر ذلك منفذا فعالا نحو الموارد وعوامل الإنتاج وبعد بمثابة ميزة تنافسية ناتجة عن الصناعات المحلية المرتبطة والمساندة في مجال الإبداع.

5. السياسات الحكومية:

تلعب دورا هام في خلق تجمعات وسلاسل عنقودية صناعية وفي زيادة القدرة التنافسية في الصناعات المختلفة، إلا أن دور الحكومة لا يعني تدخلا مباشر في القطاع الاقتصادي، وإنما يتمثل دورها في تحفيز وتشجيع المؤسسات الوطنية على رفع مستوى أدائها التنافسي.

6. دور الصدفة:

إن ظهور اختراع أو ابتكار جديد أو تقنيات عالمية فجائية في الطلب وأسواق المال والصرف والحروب والأوبئة يخلق فجوات تسمح بحدوث تغيرات في المزايا التنافسية للدول التي لها القدرة على تحويل هذه الصدفة إلى ميزة تنافسية.

[1] عبد الحفيظ بوقرانة، إلياس بن ساسي، مرجع سابق، ص47

المبحث الثاني: الدراسات التطبيقية لحوكمة تكنولوجيا المعلومات والقدرة التنافسية

قصد الإحاطة أكثر بموضوع بحثنا، سنحاول في هذا المبحث عرض لأهم وأحدث الدراسات السابقة حول موضوعنا:

المطلب الأول: الدراسات السابقة

سيتم التطرق إلى دراسات سابقة للمتغيرين حوكمة تكنولوجيا المعلومات والقدرة التنافسية

الفرع الأول: دراسات سابقة حول حوكمة تكنولوجيا المعلومات

سيتم التطرق في هذا الفرع إلى الدراسات السابقة العربية والأجنبية التي تناولت حوكمة تكنولوجيا المعلومات

أولا: الدراسات باللغة العربية

الدراسة الأولى: دراسة محمود العتيبي، تقييم مستوى حاكمية تكنولوجيا المعلومات في جامعة الطائف، دراسة ميدانية في جامعة الطائف، السعودية، 2013 [1]

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم مستوى حاكمية تكنولوجيا المعلومات في جامعة الطائف باستخدام مقياس كوبيت، وهي بذلك تقيم المنهج المستخدم في تنظيم هذه الموارد الهامة للجامعة وتقيس القواعد التي وضعت من أجل ضمان أكبر كفاءة وفعالية للتقنيات المستخدمة ومواجهة الاختراقات والتعدي على الموارد، تتمثل أداة الدراسة في الاستبانة التي تم تصميمها لهذا الغرض.

تكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في جامعة الطائف الذين يستخدمون تكنولوجيا المعلومات في أداء أعمالهم وقد بلغ عددهم (1252)، وتم اختيار عينة عشوائية مكونة من (104) موظفين لأغراض هذه الدراسة، حيث توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- توفر قواعد تكنولوجيا المعلومات في جامعة الطائف مبدأ حوكمة تكنولوجيا المعلومات، وبالتالي تعمل على تخطيط الاتجاه الاستراتيجي وتنظيم الموارد البشرية
- تتمتع قواعد تكنولوجيا المعلومات بمستوى مقبول من الأداء، وبالتالي تعمل على تحسين الخدمات المقدمة للعملاء بشكل أفضل

[1] محمود العتيبي، تقييم مستوى حاكمية تكنولوجيا المعلومات، مجلة الجامعة الأردنية للعلوم الإدارية، المجلد41، العدد1، 2013

- تعمل حوكمة تكنولوجيا المعلومات على حيازة البنية التحتية للمعلومات وتطبيق القرارات الإدارية
- تعمل حوكمة تكنولوجيا المعلومات على توفير مستوى محدد من الرقابة على العمليات المختلفة وتأسيس عملية تقويم مستدامة

الدراسة الثانية: دراسة ريم محمد نصور، بعنوان أثر حوكمة تكنولوجيا المعلومات على جودة التقارير المالية، جامعة سوريا، 2015 [1]

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم مستوى تطبيق حوكمة تكنولوجيا المعلومات من خلال مجالاتها الرئيسية الأربعة والمتمثلة بالتخطيط والتنظيم، الامتلاك والتنفيذ، الدعم والتوصيل، والمتابعة والتقييم في قطاع المصارف السورية ومعرفة أثر حوكمة الأنشطة التكنولوجية في المصارف على جودة التقارير المالية التي تقدمها لعملائها من خلال مدى توافر خصائص المعلومات المستخدمة في إعدادها. ولتحقيق الغرض من هذه الدراسة، تم تصميم استبانة وزعت على العاملين في المصارف السورية من المستويات الإدارية، حيث تكونت عينة الدراسة من 198 مشاهدة صالحة للتحليل، وباستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة لتحليل البيانات، توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- إن مستوى تطبيق حوكمة تكنولوجيا المعلومات في المصارف السورية محل الدراسة هو مستوى متوسط
- وجود أثر لحوكمة تكنولوجيا المعلومات بالمستوى المطبق في المصارف السورية محل الدراسة
- توصلت الباحثة إلى ضرورة تطبيق نموذج للرقابة على تكنولوجيا المعلومات في المصارف السورية

[1] ريم محمد نصور، أثر حوكمة تكنولوجيا المعلومات على جودة التقارير المالية، أطروحة دكتوراه، كلية الاقتصاد، جامعة سوريا،2015، http://www.tishreen.edu.sy تم الإطلاع علية يوم 21 مارس 2018

ثانيا: الدراسات باللغة الأجنبية

الدراسة الأولى: دراسة (Pultorak and jim) بعنوان التوافق والأداء والتناسق: إطار عمل لحوكمة الشركات وتكنولوجيا المعلومات، 2005 [1]

Conformance, Performance, and Rapport: A Framework for Corporate Governance and IT.

هدفت الدراسة إلى بيان دور التوافق والأداء والتناسق في تحقيق الحوكمة الجيدة لتكنولوجيا المعلومات، وقد أظهرت أن استخدام حوكمة تكنولوجيا المعلومات يساعد مجالس الإدارة على العمل بأقصى طاقاتهم للوصول إلى التكامل التنظيمي والتوافق في العمل مع أصحاب المصالح، ومن ثم الوصول إلى الأداء المالي الجيد. كما تناولت الدراسة قياس الأداء المالي في ظل ضمان الكفاءة والفعالية التي تحققها تكنولوجيا المعلومات اعتمادا على إطار عمل (كوبيت) الذي يحدد مستوى تطبيق حوكمة تكنولوجيا المعلومات في الشركة. لقد توصلت هذه الدراسة إلى نتيجة مفادها: أنه يتوجب على الإدارة القيام بعملية دمج وتكامل لثلاث اتجاهات وهي: التوافق في العمل مع أصحاب المصالح، والتكامل الوظيفي، والأداء المالي كي تنجح بوضع حوكمة جيدة لتكنولوجيا المعلومات.

الفرع الثاني: دراسات سابقة للقدرة التنافسية

سيتم التطرق في هذا الفرع إلى الدراسات السابقة العربية والأجنبية التي تناولت القدرة التنافسية

أولا: دراسات باللغة العربية

الدراسة الأولى: دراسة عبد الحفيظ بوقرانة وإلياس بن ساسي وآخرون، محددات القدرة التنافسية في قطاع الصناعات الغذائية، حالة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجنوب الشرقي الجزائري،2013 [2]

هدفت هذه الدراسة التي أجريت للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجنوب الشرقي الجزائري إلى المحددات المتحكمة في القدرات التنافسية للمؤسسات العاملة في قطاع الصناعات الغذائية بالجنوب الشرقي.

[1] Pultorak and jim, Conformance, Performance, and Rapport: A Framework for Corporate Governance and IT, http://www.itsmwatch.com/img/cpr.pdf

[2] عبد الحفيظ بوقرانة،إلياس بن ساسي، وآخرون، محددات القدرة التنافسية في قطاع الصناعات الغذائية، حالة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجنوب الشرقي الجزائري، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، العدد4، ديسمبر، 2013

تم التوزيع على عينة عشوائية حجمها 30 مشهدة في قطاع الصناعات الغذائية، وتم الاعتماد على الاستبيان كأداة، ولتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات التي تم تجميعها فقد تم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية المناسبة باستخدام الحزم الإحصائية، وفيما يلي مجموع الأساليب الإحصائية التي تم استخدامها Spss

نتائج الدراسة:

توجد علاقة ذات دلالة بين عوامل الإنتاج والميزة التنافسية للمؤسسات محل الدراسة وتم استخدام اختبار بيرسون لتحديد طبيعة العلاقة بين محدد عوامل الإنتاج والميزة التنافسية لعينة الدراسة عند مستوى معنوية 0.05 =α ومن خلال النتائج تبين أن هناك علاقة طردية بين المتغيرين بمعامل ارتباط يساوي 0.02.

– يتضح من نتائج التحليل الإحصائي أن معامل الارتباط بلغ 0.122 بمستوى معنوية قدره 0.535، وهو سالب ويقترب من الصفر مما يعني عدم وجود ارتباط وبالتالي تقبل الفرضية الصفرية التي تقتضي بأنه لا توجد علاقة ارتباط بين الطلب المحلي والميزة التنافسية للمؤسسات المعنية العاملة في قطاع الصناعات الغذائية.

– من التحليل يظهر أن قيمة معامل الارتباط لمحدد الإستراتيجية معدوم ويدل على عدم وجود ارتباط بين المتغيرين بمستوى معنوية قدره 1.000 وبالتالي ترفض الفرضية التي تنص على عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين إستراتيجية المؤسسة والميزة التنافسية للمؤسسات المعنية.

– من التحليل يظهر أن متوسط المربعات بين المجموعات يبلغ 0.020 وقيمة معاملF بلغت 0.308 ومستوى المعنوية بلغ 0.738 وهو يزيد عن 0.05 وبهذه النتائج ترفض الفرضية التي تنص على أنه توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين أراء أفراد العينة حول تأثير محددات القدرة التنافسية في قطاع الصناعات الغذائية جنوب شرق الجزائر، باختلاف المؤهل العلمي وبالتالي تقبل الفرضية البديلة التي تنص على وجود علاقة بين محددات القدرة التنافسية والمؤهل العلمي لمسيري المؤسسات المعنية.

– من التحليل يظهر أن متوسط المربعات بين المجموعات بلغ 0.055 وقيمة معاملF بلغت 0.122 بمستوى المعنوية بلغ 0.411 وبهذه النتائج ترفض الفرضية التي تنص على أنه توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين أراء أفراد العينة حول تأثير محددات القدرة التنافسية في قطاع الصناعات الغذائية جنوب شرق الجزائر، باختلاف حجم العينة وبالتالي تقبل الفرضية المقابلة التي تقضي بعكس ذلك.

– من التحليل يظهر أن متوسط المربعات بين المجموعات بلغ 0.043 وقيمة معاملF بلغت 0.415 ومستوى المعنوية بلغ 0.744 وهو أكبر من 0.05 وبالتالي ترفض الفرضية التي تنص على أنه توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية أقل أو يساوي 0.05 بين آراء أفراد العينة حول تأثير محددات القدرة التنافسية في قطاع الصناعات الغذائية جنوب شرق الجزائر، باختلاف عمر المسريين.

ثانيا: الدراسات الأجنبية

دراسة (Alfonso Vargas, M.jésus Hernandez, Sébastian Bruque, 2003) بعنوان:

"Déterminant Information Technologie compétitive value. Evidence from a European Industry"[1]

هدفت هذه الدراسة إلى بيان العلاقة بين تطبيق تكنولوجيا المعلومات وتحقيق الميزة التنافسية، وتحليل الحالات التي تظهر تأثير تكنولوجيا المعلومات على الميزة التنافسية للشركات الموزعة للمواد الطبية في اسبانيا، وقد تركزت الدراسة في جنوب ووسط اسبانيا، حيث تم اختيار مجتمع الدراسة مع جميع الشركات الاسبانية العاملة في قطاع صناعة وتوزيع الأدوية والبالغ عددها 16 شركة في هذا القطاع. تم استخدام المنهج الوصفي لهذه الدراسة، وتم توزيع الاستبانة على 1060 شخص من عملاء شركات الأدوية، وتم استرداد 623 استبانة منهم. وبعد اختبار فرضيات الدراسة تم التوصل إلى النتائج التالية:

– أظهرت الدراسة أثرا قويا لتكنولوجيا المعلومات على الميزة التنافسية.

– هناك عوامل أخرى ذات علاقة بالمنطقة وبيئة العمل المحدد تؤثر على الميزة التنافسية.

المطلب الثاني: موقع الدراسة الحالية من الدراسات السابقة

من خلال ما تم عرضه من دراسات سابقة نجد ندرة الدراسات التي تربط المتغيرين معا بصفة مباشرة، سنحاول مقارنة الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة سواء العربية أو الأجنبية واستخراج أوجه الشبه والاختلاف بينهما في ما يلي:

[1] Alfonso Vargas, M.jésus Hernandez, Sébastian Bruque, Déterminant Information Technologie compétitive value. Evidence from a European Industry, https://www.uhu.es/alfonso_vargas/archivos/pdf

– بيئة الدراسة:

أجريت الدراسات السابقة في بيئات مختلفة، فبعضها طبق في مؤسسات اقتصادية كبيرة وهناك من طبق في القطاع الخدمي كالجامعات والبنوك لتصبح دراسة عامة تطبق على مؤسسة كبيرة، أما هذه الدراسة ستطبق على مؤسسة اقتصادية كبيرة ولكن مختلفة تماما عن باقي المؤسسات التي تناولت موضوع حوكمة تكنولوجيا المعلومات.

– أدوات الدراسة:

يكمن الاختلاف أيضا في الأدوات المستخدمة في الدراسة فهناك من استخدم، المقابلة والاستبيان، الملاحظة وغيرها، أما في دراستنا فقد اعتمدنا فقط على استبيان.

– من حيث المكان والزمان:

تمت الدراسات السابقة في بيئات عربية وأجنبية في سنوات (2001، 2005، 2013، 2015)، وتمت الدراسة الحالية في مدينة حاسي مسعود ولاية ورقلة.

– من حيث الهدف:

تنوعت اتجاهات الدراسات السابقة، فمنها من ركزت فقط على (حوكمة تكنولوجيا المعلومات ومنها من أخذ بمستوى الأداء ومنها الصناعات الغذائية وغيرها.....) وبالتالي ينتج عنها اختلاف في الأهداف.

أما دراستنا الحالية فهي تهدف إلى الربط بين المتغيرين معا وإبراز دور حوكمة تكنولوجيا المعلومات في تعزيز القدرة التنافسية.

خلاصة الفصل:

تعتبر حوكمة تكنولوجيا المعلومات أحد أهم الأنظمة التي تسعى كل المؤسسات للعمل بها كطريقة للوصول إلى نتائج مشجعة على امتلاك مكانة هامة في الأسواق الاقتصادية، وامتلاك ميزة تنافسية بفضل تميزها؛

ولإثراء ما تم التوصل إليه من خلال هذا العرض النظري، سيتم من خلال الفصل الموالي محاولة الوقوف على دور حوكمة تكنولوجيا المعلومات في تعزيز القدرة التنافسية لدى المؤسسة محل الدراسةّ؛

ولمعرفة كل هذا سيتم الاعتماد على دراسة ميدانية لعينة من مؤسسة نفطال مقاطعة GPL بحاسي مسعود.

الفصل الثاني:

الجانب التطبيقي للدراسة

تمهيد:

بعدما تطرقنا في الفصل الأول إلى الأدبيات النظرية وأهم الدراسات السابقة التي أبرزت أهمية كل متغير من المتغيرين المتعلقين بالموضوع نحاول الآن إبراز العلاقة بين حوكمة تكنولوجيا المعلومات والقدرة التنافسية التكنولوجي من خلال إسقاط ما تم عرضه في الجانب النظري على الدراسة الميدانية للإجابة على الإشكاليات المطروحة وذلك باستخدام الاستبيان كأداة لجمع المعومات والذي يحتوي على مجموعة من الأسئلة موزعة على عينة من عمال مؤسسة نفطال بمقاطعةGPL، وذلك لمعرفة مدى تطبيق حوكمة تكنولوجيا المعلومات ومساهمتها في تعزيز القدرة التنافسية لها.

وسيقسم هذا الفصل كما يلي:

المبحث الأول: أسلوب وأدوات الدراسة

المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة ومناقشتها

المبحث الأول: أسلوب وأدوات الدراسة

سنحاول في هذا المبحث تحديد الطريقة والأدوات التي اعتمدناها من اجل مناقشة وتحليل البيانات التي تحصلنا عليها من خلال إجابات عينة الدراسة للحصول على النتائج؛

المطلب الأول: أسلوب الدراسة

سنتناول فيه التعريف بالمؤسسة وتحديد المتغيرات التي سنتناولها في موضوعنا وسيتم التفصيل فيها كما يلي:

الفرع الأول: مجتمع وعينة الدراسة

أولا: مجتمع الدراسة

نفطال NAFTAL مؤسسة وطنية على قدر كبير من الأهمية تختص بتوزيع وتسويق مختلف المواد البترولية على المستوى الوطني"، تم إنشاء هذه المؤسسة عن طريق المرسوم 101/80 الصادر في 1980/04/06 حيث دخلت ميدان النشاط بصفة عملية في 1982/01/01 وكانت في أول الأمر مكلفة بتكرير وتوزيع المواد البترولية ERDP على حد سواء تبعيتها لمؤسسة SONATRACH

يتكون مجتمع الدراسة من عمال مقاطعة نفطال GPL، هي وحدة تجارية مهمتها تعبئة، نقل وتوزيع الغاز المتمثل في مادتي البوتان والبروبان ويتم الحصول عليها من مؤسسة سونطراك ويقع ضمن اختصاص مقاطعة GPL الولايات التالية: ورقلة غرداية، إليزي، الوادي، تمنراست، أما رأس مالها فيقدر بأربعون مليار دينار جزائري، ويبلغ عدد العمال بهذه المقاطعة 573 عامل، أما المنتجات التي تقوم بتسويقها فهي البوتان التجاري و البروبان التجاري بمختلف الخصائص والأحجام وكذا وقود سيرغاز.

ثانيا: عينة الدراسة

تم اخذ عينة من مجتمع الدراسة تكونت من 50 عاملا، حيث تم توزيع استمارات الاستبيان على أفراد العينة بمختلف مستوياتهم الوظيفية وتم استرجاع 43 استبيان؛

والجدول الموالي يبين عدد الاستبيانات الموزعة والمسترجعة:

الجدول رقم (2–1):عدد الاستبيانات الموزعة والمسترجعة

عدد الاستبيانات	الموزعة	المسترجعة	غير مسترجعة	الملغاة
العدد	50	43	05	02
النسبة	100	%86	%10	%4

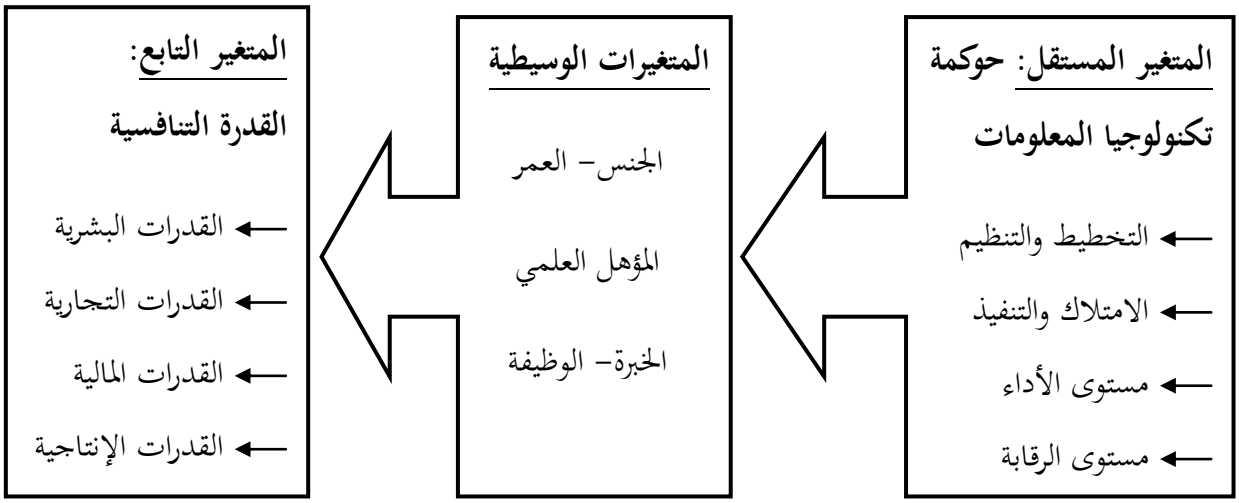
المصدر:من إعداد الطالبة

من خلال الجدول السابق فإن عدد الاستبيانات الكلية الموزعة هي 50 استبيان أي بنسبة 100 % وتم استرجاع 43 استبيان بنسبة 86 % أما فيما يخص الاستبيانات غير المسترجعة فهي 05 استبيانات بنسبة 10 % أما فيما يخص الاستبيانات الملغاة فهي02 بنسبة 4 %

الفرع الثاني: تحديد المتغيرات ومصادرها

1–متغيرات الدراسة:

الشكل رقم (2–1): يوضح متغيرات الدراسة



المصدر: من إعداد الطالبة

2-مصادر البيانات:

هناك مصدرين أساسيين للبيانات هما المصادر الأولية والمصادر الثانوية

البيانات الأولية:

لقد تم جمعها من خلال استمارة الاستبيان بعدما تم تفريغها وتحليلها في برنامج spss بمختلف الاختبارات الإحصائية المناسبة للوصول إلى نتائج تشرح عناصر موضوع البحث.

البيانات الثانوية:

تم الحصول عليها من خلال الكتب والمقالات والمذكرات التي تناولت متغيري الدراسة، حيث تم انجاز أسئلة الاستبيان وما يتوافق مع الفرضيات وأهداف الدراسة وللقيام بالتحليل الإحصائي واختبار الفرضيات قمنا بتفريغ إجابات أفراد العينة حسب مقياس ليكارت الثلاثي كما هو موضح في الجدول الموالي:

الجدول رقم (2-2): يوضح مقياس ليكارت الثلاثي

موافق	محايد	غير موافق
3	2	1

المصدر: من إعداد الطالبة

المطلب الثاني: أدوات الدراسة

الفرع الأول: الأدوات المستخدمة في الدراسة

تم استخدام الاستبيان كأداة رئيسة لجمع بيانات الدراسة من خلال الاعتماد على الدراسات السابقة في مجال حوكمة تكنولوجيا المعلومات والقدرة التنافسية، وقد صمم الاستبيان وفقا لمقياس ليكارت الثلاثي (موافق، محايد، غير موافق)؛

وقد قسمت الاستبانة إلى ثلاثة أقسام تتمثل في:

- **المحور الأول**: تضمن المتغيرات الشخصية (الجنس،العمر،المؤهل العلمي،الخبرة،الوظيفة)؛

- **المحور الثاني:** تضمن المتغير المستقل (حوكمة تكنولوجيا المعلومات) والذي تم تقسيمه إلى أربعة أبعاد وهم (التخطيط والتنظيم، الامتلاك والتنفيذ، مستوى الأداء)، مستوى الرقابة وشمل 15 عبارة قسمت وفق مقياس ليكارت الثلاثي؛

- **المحور الثالث:** ضمن المتغير التابع (القدرة التنافسية) والذي تم تقسيمه إلى أربعة أبعاد وهم (القدرات البشرية، القدرات التجارية، القدرات المالية، القدرات الإنتاجية)، وشمل12 عبارة قسمت وفق مقياس ليكارت الثلاثي.

الفرع الثاني: صدق وثبات العينة

أولا: عن طريق التحكيم

قمنا بعرض استمارة الاستبيان على مجموعة من المحكمين تألفت من 3 أساتذة في علوم التسيير والاقتصاد وقمنا بالتغييرات حسب ملاحظاتهم إلى الوصول للاستبيان النهائي الموزع.

ثانيا: عن طريق ألفا كرونباخ

قمنا بالتأكد من ثبات الأداة بطريقة ألفا كرومباخ لقياس ثبات الاستبيان، والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (2-3): يوضح معامل الثبات ألفا كرومباخ

عدد العبارات	معامل ألفا كرومباخ
27	0.783

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

من خلال الجدول (**2-3**) نلاحظ أن قيمة ألفا كرومباخ أكبر من 0.60 بالنسبة للمتغيرين، وهذا يدل على أن هناك ثبات وصدق في عبارات الاستبيان.

الفرع الثالث: معالجة المعطيات

لقد قمنا بمعالجة المعطيات بالطرق التالية:

أ-استخدام برنامج SPSS V22 وهذا عن طريق مجموعة من المؤشرات والمقاييس الكمية منها:

1-ألفا كرومباخ؛

2-الوسط الحسابي والانحراف المعياري؛

3-التكرارات والنسب المئوية؛

4-معامل الارتباط بيرسون؛

5-معادلة خط الانحدار؛

6-استعمال T-testوANOVAلاختبار الفروق؛

ب-استعمال نظام الإكسل من اجل استخراج مختلف الأشكال و التمثيلات البيانية ورسم الجداول.

وفيما يلي سنعرض مجال المتوسط الحسابي الذي اعتمدنا عليه في دراستنا:

الجدول رقم (2-4): يوضح مجال المتوسط الحسابي لكل مستوى

مجال المتوسط الحسابي المرجح	المستوى الموافق له
من 1 إلى 1.66	ضعيف
من 1.67 إلى 2.33	متوسط
من 2.34 إلى 3	قوي

المصدر: من إعداد الطالبة

المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة ومناقشتها

سنقوم في هذا المبحث بعرض النتائج المتوصل إليها ومناقشتها فيما يلي:

المطلب الأول: عرض نتائج الدراسة

بعد تفريغ المعطيات في الإكسل وإدخالها إلى برنامج Spss تحصلنا على النتائج التالية:

الفرع الأول: عرض نتائج المعلومات الشخصية

أولا–النتائج المتعلقة بالجنس:

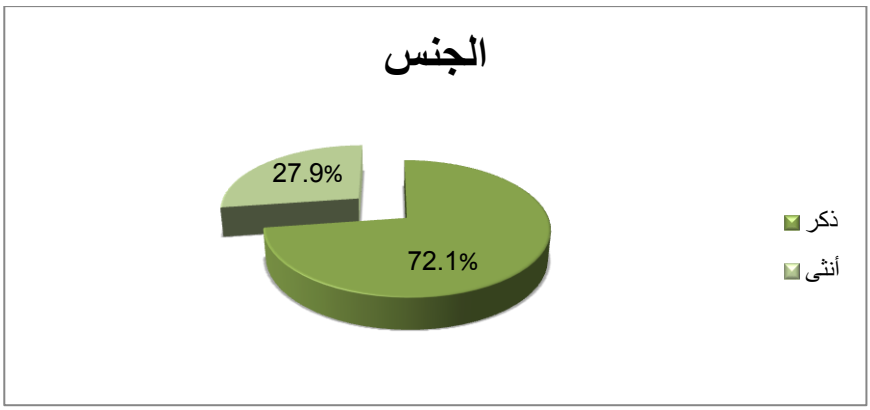
يمكننا تلخيص المعطيات في الجدول الموالي:

الجدول رقم (2–5): يوضح توزيع عينة الدراسة حسب الجنس

المتغير		التكرار	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	31	%72.1
	أنثى	12	%27.9
المجموع		43	%100

المصدر: من إعداد الطـالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

الشكل رقم (2–2): يوضح توزيع عينة الدراسة حسب الجنس



المصدر: من إعداد الطـالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج EXCEL

يظهر لنا من خلال الجدول أعلاه أن غالبية أفراد العينة كانوا من الذكور بنسبة 72.1% في حين أن نسبة الإناث بلغت 27.9% من إجمالي العينة.

ثانيا–النتائج المتعلقة بالعمر:

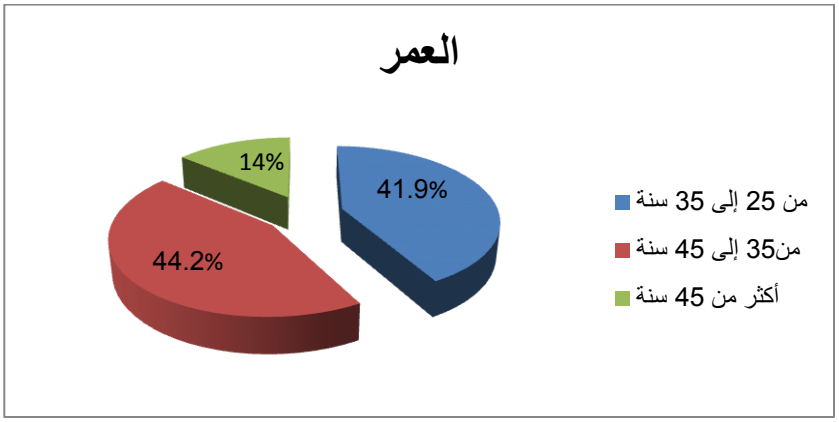
من مخرجات برنامج Spss يمكننا تلخيصها في الجدول الموالي:

الجدول رقم (2–6): يوضح توزيع عينة الدراسة حسب العمر

المتغير		التكرار	النسبة المئوية
العمر	أقل من 25 سنة	0	0
	أكثر من 25 إلى 35 سنة	18	%41.9
	أكثر من 35 إلى 45 سنة	19	%44.2
	أكثر من 45 سنة	6	%14
المجموع		43	%100

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

الشكل رقم (2–3): يوضح توزيع عينة الدراسة حسب العمر



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج EXCEL

يبين الجدول أعلاه أن أكبر نسبة من العاملين كانت من أصحاب العمر من 35 إلى 45 سنة حيث بلغ عددهم 19 بنسبة 44.2% وأقل نسبة من المستجوبين كانت لأصحاب فئة العمر أكثر من 45 سنة حيث بلغ عددهم 6 بنسبة 14%.

ثالثا–النتائج المتعلقة بالمستوى العلمي:

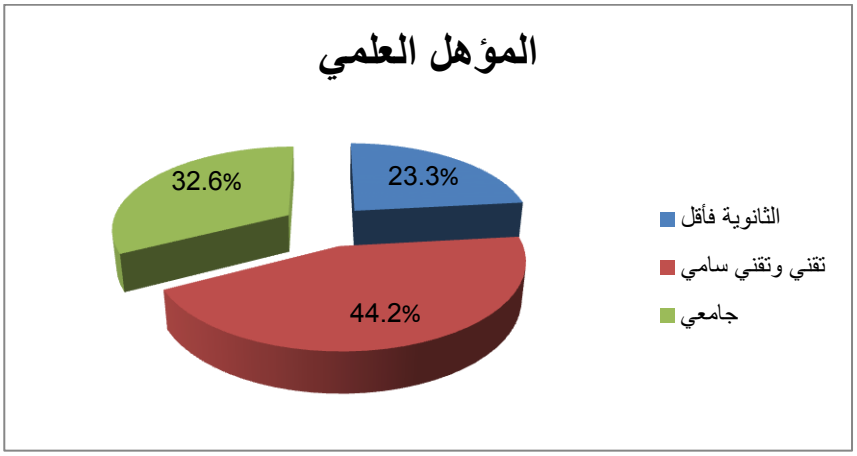
من خلال مخرجات النظام المستعمل يمكننا توضيح النتائج في الجدول الموالي:

الجدول رقم (2–7): يوضح توزيع العينة حسب المؤهل العلمي

المتغير		التكرار	النسبة المئوية
المؤهل العلمي	الثانوية فأقل	10	%23.3
	تقني وتقني سامي	19	%44.2
	جامعي	14	%32.6
	دراسات عليا	0	0
المجموع		43	%100

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

الشكل رقم (2–4): يوضح توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج EXCEL

نلاحظ من خلال الجدول أن أكبر عدد من المستجوبين هم من حاملي شهادة تقني وتقني سامي، حيث بلغ عددهم 19 بنسبة مئوية 44.2%، هذا وكان أقل عدد من المستجوبين هم من فئة الثانوية فأقل حيث بلغ عددهم 10بنسبة 23%، وهذا يفسر أن غالبية الوظائف في المؤسسة تعتمد على شهادة التقني والتقني سامي من أجل القيام بالأعمال الموكلة بكل دقة وفعالية.

رابعا– النتائج المتعلقة بالمنصب الوظيفي:

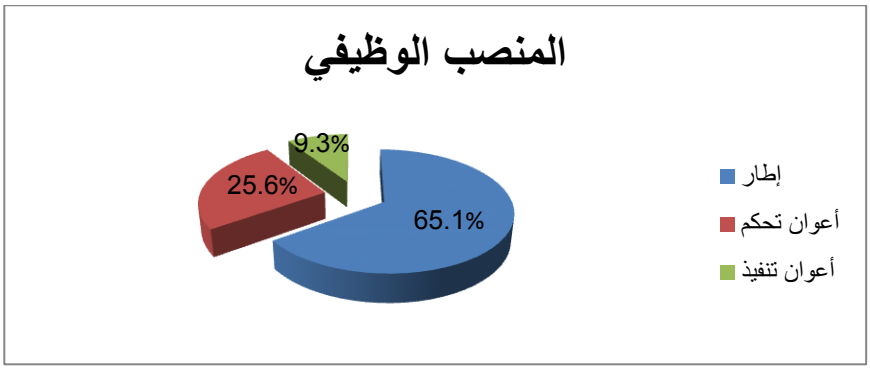
من خلال مخرجات برنامج Spss يمكننا تلخيصها كما يلي:

الجدول رقم (2–8): يوضح توزيع العينة حسب المنصب الوظيفي

المتغير		التكرار	النسبة المئوية
المنصب الوظيفي	إطار سامي	0	0
	إطار	28	%65.1
	أعوان تحكم	11	%25.6
	أعوان تنفيذ	4	%9.3
المجموع		43	%100

المصدر: من إعداد الطـالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

الشكل رقم (2–5): يوضح توزيع عينة الدراسة حسب المنصب الوظيفي



المصدر: من إعداد الطـالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج EXCEL

يتضح لنا من الجدول أن أغلبية المستجوبين هم من الإطارات، حيث بلغ عددهم 28 بنسبة 65.1% ويليها نسبة أعوان تحكم بنسبة 25.6% حيث بلغ عددهم 11، أما نسبة أعوان التنفيذ فكانت 9.3%.

خامسا– النتائج المتعلقة بعدد سنوات الخبرة:

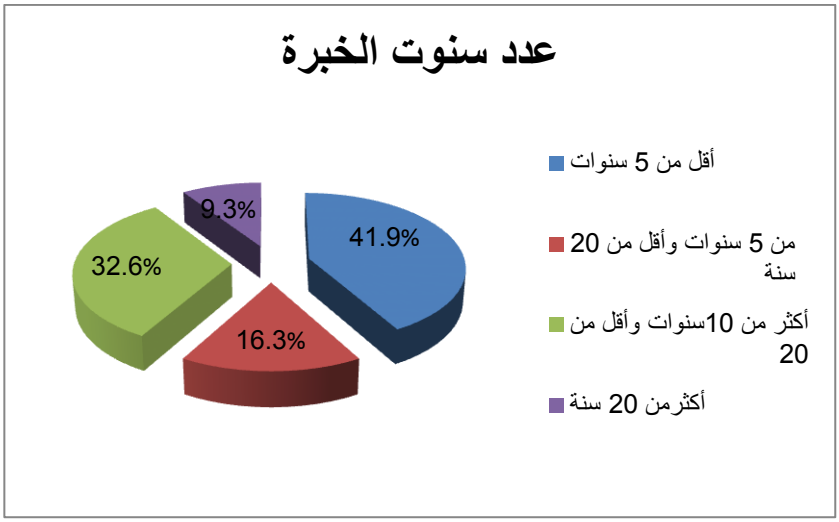
ويمكننا تلخيصها في الجدول التالي:

الجدول رقم (2–9): يوضح توزيع العينة حسب عدد سنوات الخبرة

المتغير		التكرار	النسبة المئوية
عدد سنوات الخبرة	أقل من 5 سنوات	18	%41.9
	أكثر من 5 سنوات وأقل من 10	7	%16.3
	أكثر من 10 سنوات وأقل من 20	14	%32.6
	أكثر من 20 سنة	4	%9.3
المجموع		43	%100

المصدر: من إعداد الطـالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

الشكل رقم (2–6): يوضح توزيع عينة الدراسة حسب عدد سنوات الخبرة



المصدر: من إعداد الطـالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج EXCEL

فيما يتعلق بالخبرة كانت النسبة 41.9% هي النسبة الأكبر للفئة العاملة (أقل من 5 سنوات)، في حين كانت أقل نسبة للفئة (أكثر من 20) سنة بنسبة 9.3%، وهذا يدل على أن المؤسسة توظف عمال جدد و أن مناصب العمل لا تتطلب خبرة كبيرة.

الفرع الثاني: النتائج المتعلقة بمستوى تطبيق حوكمة تكنولوجيا المعلومات

أولا– نتائج متعلقة ببعد التخطيط والتنظيم:

انطلاقا من مخرجات برنامج Spss يمكن تلخيص النتائج كما يلي:

الجدول رقم (2–10): يوضح قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد التخطيط والتنظيم

العبـــارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه	الرتبة
1- يتم تعيين لجنة تخطيط نظام المعلومات وإدارتها	2.91	0.294	قوي	1
2- وضع معايير وإجراءات الالتزام بالسياسات الداخلية وحقوق الملكية ونشر الوعي بأمن نظام المعلومات	2.79	0.466	قوي	2
3- تخطيط البنية التحتية التكنولوجية بما يمكن من مراقبة الإجراءات والتوجهات المستقبلية	2.49	0.703	قوي	4
4- وضع خطة للتعامل مع المخاطر واختيار الطرق المناسبة للوقاية منها	2.51	0.631	قوي	3
التخطيط والتنظيم	2.67	0.34	قوي	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

من خلال الجدول نلاحظ أنه احتلت المرتبة الأولى العبارة (يتم تعيين لجنة تخطيط نظام المعلومات وإدارتها) بمتوسط حسابي قدره 2.91 وانحراف معياري قدره 0.294، واحتلت المرتبة الثانية عبارة (وضع معايير وإجراءات الالتزام بالسياسات الداخلية وحقوق الملكية ونشر الوعي بأمن نظام المعلومات) بمتوسط حسابي قدره 2.79

وانحراف معياري بلغ 0.466، وفي مجموع البعد نلاحظ أن له مستوى توافر (تطبيق حوكمة تكنولوجيا المعلومات) بمتوسط حسابي قدره 2.67 و انحراف معياري قدره0.34 .

ثانيا: نتائج متعلقة ببعد الامتلاك والتنفيذ

انطلاقا من مخرجات برنامج Spss لخصت النتائج التالية:

الجدول رقم (2-11): يوضح قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد الامتلاك والتنفيذ

العبـــارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه	الرتبة
1- تحديد برمجيات النظام المطلوب حيازتها و وضع نظام الرقابة الملائمة عليها وصيانتها	2.91	0.294	قوي	1
2- تعزيز المعدات الإلكترونية والبرمجيات الجديدة وتجهيز الصيانة الوقائية اللازمة للمعدات	2.60	0.695	قوي	3
3- توفير عناصر برمجيات النظام المختلفة مثل الأمان والتركيب والصيانة وكيفية استخدامها	2.79	0.466	قوي	2
الامتلاك والتنفيذ	2.76	0.35	قوي	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

من خلال الجدول نلاحظ أنه احتلت المرتبة الأولى العبارة (تحديد برمجيات النظام المطلوب حيازتها و وضع نظام الرقابة الملائمة عليها وصيانتها) بمتوسط حسابي قدره 2.91 وانحراف معياري قدره 0.294، واحتلت المرتبة الثانية عبارة (توفير عناصر برمجيات النظام المختلفة مثل الأمان والتركيب والصيانة وكيفية استخدامها) بمتوسط حسابي قدره 2.79 وانحراف معياري 0.466 في حين جاءت العبارة (تعزيز المعدات الإلكترونية والبرمجيات الجديدة وتجهيز الصيانة الوقائية اللازمة للمعدات) في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي بلغ 260 و انحراف معياري 0.695 ومنه فان بعد الامتلاك والتنفيذ سائد بمستوى مرتفع بمتوسط حسابي 2.76 وانحراف 0.35.

ثالثا: نتائج متعلقة ببعد مستوى الأداء

انطلاقا من مخرجات برنامج Spss لخصت النتائج التالية:

الجدول رقم (2-12): يوضح قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد مستوى الأداء

العبـــارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه	الرتبة
1- يتضمن النظام تحديد دقة البيانات واكتمالها ونزاهتها وتحديد درجة أهميتها للإدارة	2.56	0.590	قوي	1
2- تم تحديد مستوى الخدمات من نظم المعلومات المراد تقديمها للعملاء	2.51	0.703	قوي	2
3- وضع خطة لتنفيذ متطلبات الأداء المستهدف وإدارتها بكفاءة وفاعلي.	2.51	0.631	قوي	3
4- يتوفر نظام فاعل لعلاج المشكلات التي تعترض سير العمل في المؤسسة	2.44	0.796	قوي	4
مستوى الأداء	2.50	0.44	قوي	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

من خلال الجدول نلاحظ أنه احتلت المرتبة الأولى العبارة (يتضمن النظام تحديد دقة البيانات واكتمالها ونزاهتها وتحديد درجة أهميتها للإدارة) بمتوسط حسابي قدره 2.56 وانحراف معياري قدره 0.590، واحتلت المرتبة الأخيرة عبارة (يتوفر نظام فاعل لعلاج المشكلات التي تعترض سير العمل في المؤسسة) بمتوسط حسابي قدره 2.44 وانحراف معياري 0.796 وفي مجموع البعد نلاحظ أن له مستوى توافر (تطبيق حوكمة تكنولوجيا المعلومات) بمتوسط حسابي قدره 2.50 وانحراف معياري 0.44

رابعا:نتائج متعلقة ببعد مستوى الرقابة

انطلاقا من مخرجات برنامج Spss لخصت النتائج التالية:

الجدول رقم (2-13): يوضح قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد مستوى الرقابة

العبـــارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه	الرتبة
1- تم جمع البيانات اللازمة للرقابة وتحديد عملية و ضع التقارير الإدارية	2.60	0.728	قوي	3
2- تم تحديد وقت التشغيل للعمليات وتعيين مستوى التقرير عن هذه الرقاب.	2.67	0.644	قوي	1
3- تم وضع آلية تقييم الأداء وتقييم مدى رضا العميل	2.44	0.765	قوي	4
4- ضمان أمن خدمات نظام المعلومات والرقابة الداخلية عليها	2.63	0.618	قوي	2
مستوى الرقابة	2.58	0.38	قوي	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

من خلال الجدول نلاحظ أنه احتلت المرتبة الأولى العبارة (تم تحديد وقت التشغيل للعمليات وتعيين مستوى التقرير عن هذه الرقابة) بمتوسط حسابي قدره 2.67 وانحراف معياري قدره 0.644، واحتلت المرتبة الأخيرة عبارة (تم وضع آلية تقييم الأداء وتقييم مدى رضا العميل) بمتوسط حسابي قدره 2.44 وانحراف معياري بلغ 0.765

الفرع الثاني: النتائج المتعلقة بمستوى القدرة التنافسية للمؤسسة

الجدول رقم (2-14): يوضح قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للقدرة التنافسية

العبـــارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه	الرتبة
توظف المؤسسة الأفراد ذوي الكفاءات والمهارات العالية	2.67	0.644	قوي	10
تكثف المؤسسة دورات التكوين المستمر في مختلف المجالات	2.84	0.433	قوي	2
تشجيع المؤسسة على التعامل بواسطة التكنولوجيات الحديثة فيما بين الأفراد	2.74	0.581	قوي	6
تعمل المؤسسة على توطيد العلاقة مع العملاء وتلبية احتياجاتهم	2.84	0.485	قوي	3

تسير المؤسسة العلاقات التجارية بالأساليب التسويقية الحديثة	2.72	0.549	قوي	7
تشارك المؤسسة في المعارض التجارية المحلية والدولية	2.81	0.500	قوي	4
تنوع مصادر التمويل لأغراض الاستثمار والنمو	2.74	0.441	قوي	5
تسعي المؤسسة لبناء شراكات ناجحة مع متعاملين مميزين	2.58	0.587	قوي	11
تعتمد المؤسسة على القدرات المالية الذاتية في تغطية أنشطة الاستغلال	2.40	0.821	قوي	12
تقوم المؤسسة بتنشيط البحث والتطوير لتحسين استغلال المنابع	2.67	0.644	قوي	9
تعمل المؤسسة على ترشيد التكاليف وتحسين الإنتاجية	2.70	0.599	قوي	8
تحديث وتطوير آليات وتكنولوجيات سلاسل الإمداد والإنتاج	2.93	0.258	قوي	1
القدرة التنافسية	2.72	0.29	قوي	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

يتضح من الجدول أن القدرة التنافسية موجودة بين المؤسسات بمستوى مرتفع بمتوسط حسابي 2.72 وانحراف معياري 0.290، حيث احتلت المرتبة الأولى عبارة (تحديث وتطوير آليات وتكنولوجيات سلاسل الإمداد والإنتاج) بمتوسط حسابي قدره 2.93 و انحراف معياري 0.258، في حين جاءت العبارة (تعتمد المؤسسة على القدرات المالية الذاتية في تغطية أنشطة الاستغلال) المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي 2.72 وانحراف معياري 0.29

الفرع الثالث: عرض النتائج المتعلقة بالعلاقة بين حوكمة تكنولوجيا المعلومات والقدرة التنافسية

أولا: معامل الارتباط بيرسون

الجدول رقم (2-15): يوضح علاقة أبعاد حوكمة تكنولوجيا المعلومات بالقدرة التنافسية

		التخطيط والتنظيم	الامتلاك والتنفيذ	مستوى الأداء	مستوى الرقابة	حوكمة تكنولوجيا المعلومات
القدرة التنافسية	معامل الارتباط بيرسون	0.291	0.087	0.400	0.488	**0.534**
	مستوى الدلالة	0.058	0.577	0.008	0.001	**0.000**

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

أ- علاقة التخطيط والتنظيم بالقدرة التنافسية:

نلاحظ من خلال الجدول أن معامل الارتباط بيرسون 0.91 أي هناك علاقة خطية طردية ضعيفة؛
ونلاحظ أن مستوى الدلالة 0.058 أكبر من 0.05 أي أن معامل الارتباط ليس له دلالة إحصائية يعني أنه لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين (التخطيط والتنظيم) والقدرة التنافسية.

ب-علاقة الامتلاك والتنفيذ بالقدرة التنافسية:

نلاحظ من خلال الجدول أن معامل الارتباط بيرسون 0.087 أي هناك علاقة خطية طردية ضعيفة؛
ونلاحظ أن مستوى الدلالة 0.577 أكبر من 0.05 أي أن معامل الارتباط ليس له دلالة إحصائية يعني أنه لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين (الامتلاك والتنفيذ) والقدرة التنافسية.

ج-علاقة مستوى الأداء بالقدرة التنافسية:

نلاحظ من خلال الجدول أن معامل الارتباط بيرسون 0.400 أي هناك علاقة خطية طردية ضعيفة؛
ونلاحظ أن مستوى الدلالة 0.008 أقل من 0.05 أي أن معامل الارتباط له دلالة إحصائية يعني أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى الأداء والقدرة التنافسية.

د-علاقة مستوى الرقابة بالقدرة التنافسية:

نلاحظ من خلال الجدول أن معامل الارتباط بيرسون 0.488 أي هناك علاقة خطية طردية متوسطة؛
ونلاحظ أن مستوى الدلالة 0.001 أقل من 0.05 أي أن معامل الارتباط له دلالة إحصائية يعني أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى الرقابة والقدرة التنافسية.

هـ-علاقة حوكمة تكنولوجيا المعلومات بالقدرة التنافسية:

نلاحظ من خلال الجدول أن معامل الارتباط بيرسون 0.534 أي هناك علاقة خطية طردية متوسطة؛
ونلاحظ أن مستوى الدلالة 0.000 أقل من 0.05 أي أن معامل الارتباط له دلالة إحصائية يعني أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين حوكمة تكنولوجيا المعلومات والقدرة التنافسية.

ثانيا: معادلة خط الانحدار

1-أثر أبعاد حوكمة تكنولوجيا المعلومات على القدرة التنافسية

الجدول رقم (2-16): يوضح أبعاد حوكمة تكنولوجيا المعلومات المؤثرة على القدرة التنافسية

النموذج	A	الخطأ المعياري	Beta	t المحسوبة	مستوى الدلالة
الثابت	1.151	0.478		2.410	0.021
التخطيط والتنظيم	0.044	0.132	0.052	0.329	0.744
الامتلاك والتنفيذ	0.098	0.115	0.119	0.848	0.402
مستوى الأداء	0.200	0.096	0.303	2.070	0.045
مستوى الرقابة	0.264	0.122	0.354	2.166	0.037

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

من خلال الجدول نلاحظ أن كل من (التخطيط والتنظيم) و (الامتلاك والتنفيذ) ليس لهم دلالة إحصائية لذا فإنه لا يمكن ظهورهما في النموذج، وبالتالي يمكننا تمثيل معادلة خط الانحدار المتعدد بالنموذج النهائي كما يلي:

$$Y=a+b_3x_c+b_4x_d$$

$$Y= 1.151+ 0.200\ x_c+0.264\ x_d$$

حيث تمثل Y: القدرة التنافسية، x_c ، x_d: مستوى الأداء ومستوى الرقابة، a:الثابت

ومنه فإن كل من مستوى الأداء ومستوى الرقابة يؤثران على القدرة التنافسية، وبما أن مستوى الدلالة لكل منهما على التوالي 0.045 و 0.037 أي اقل من 0.05 فان معامل خط الانحدار له دلالة إحصائية.

2- أثر حوكمة تكنولوجيا المعلومات على القدرة التنافسية:

يمكننا تمثيل معادلة خط الانحدار الكلية كما يلي:

$Y= 0.947+ 0.66\ x$ حيث يمثل x حوكمة تكنولوجيا المعلومات و Y القدرة التنافسية

فكلما زادت حوكمة تكنولوجيا المعلومات بوحدة واحدة أدى إلى زيادة القدرة التنافسية بنسبة 66.6 % وهذا يدل على الأثر الكبير لحوكمة تكنولوجيا المعلومات على القدرة التنافسية.

الفرع الرابع: عرض النتائج المتعلقة باختبار الفروق للقدرة التنافسية تعزى لمتغيرات شخصية

باستخدام البرنامج الإحصائي Spss وبالاعتماد على مؤشر قياس اختبار التباين الأحادي ANOVA وT-TEST توصلنا إلى الجداول التي سنعرضها فيما يلي:

أولا: حسب الجنس

الجدول رقم (2-17): يوضح مستوى الدلالة حسب الجنس

sig	F
0.862	2.170

المصدر: من إعداد الطالبة من مخرجات برنامج spss

نلاحظ أن F المحسوبة تساوي 2.170 ومستوى المعنوية 0.862 أكبر من 0.05 أي لا توجد فروق ذات دلالة معنوية للقدرة التنافسية للمؤسسة حسب آراء العينة تعزى لمتغير الجنس.

ثانيا: حسب العمر

الجدول رقم (2-18): يوضح مستوى الدلالة حسب العمر

Sig	F
0.016	4.583

المصدر: من إعداد الطالبة من مخرجات برنامج spss

نلاحظ أن F المحسوبة تساوي 4.583 ومستوى المعنوية 0.016 أقل من 0.05 أي توجد فروق ذات دلالة إحصائية للقدرة التنافسية تعزى لمتغير العمر، وهذا راجع إلى اختلاف التطلعات المستقبلية لكل فئة عمرية.

ثالثا: حسب المؤهل العلمي

الجدول رقم (2-19): يوضح مستوى الدلالة حسب المؤهل العلمي

Sig	F
0.930	2.930

المصدر: من إعداد الطالبة من مخرجات برنامج spss

نلاحظ أن F المحسوبة تساوي 2.930 ومستوى المعنوية 0.930 أكبر من 0.05 أي لا توجد فروق ذات دلالة معنوية للقدرة التنافسية للمؤسسة تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

رابعا: حسب المنصب الوظيفي

الجدول رقم (2-20): يوضح مستوى الدلالة حسب المنصب الوظيفي

Sig	F
0.037	3.585

المصدر: من إعداد الطالبة من مخرجات برنامج spss

نلاحظ أن F المحسوبة تساوي 3.585 ومستوى المعنوية 0.037 أقل من 0.05 أي توجد فروق ذات دلالة إحصائية للقدرة التنافسية تعزى لمتغير المنصب الوظيفي، وهذا راجع إلى طبيعة العمل والمسؤوليات المحددة لكل منصب.

رابعا: حسب عدد سنوات الخبرة

الجدول رقم (2-21): يوضح مستوى حسب عدد سنوات الخبرة

Sig	F
0.689	0.494

المصدر: من إعداد الطالبة من مخرجات برنامج spss

نلاحظ أن F المحسوبة تساوي 0.494 ومستوى المعنوية 0.689 أكبر من 0.05 أي لا توجد فروق ذات دلالة معنوية للقدرة التنافسية تعزى لمتغير عدد سنوات الخبرة.

المطلب الثاني: اختبار ومناقشة النتائج

حيث سنقوم باختبار الفرضيات ومناقشة مختلف النتائج المتعلقة بحوكمة تكنولوجيا المعلومات والنتائج المتعلقة بالقدرة التنافسية؛

أولا– مناقشة الفرضية الأولى:

– هناك مستوى مرتفع لتطبيق حوكمة تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة محل الدراسة.

وللإجابة عل هذه الفرضية استعملنا اختبار الفروض كما يلي:

H_0: الفرضية الصفرية: لا يوجد مستوى مرتفع لتطبيق حوكمة تكنولوجيا في المؤسسة محل الدراسة

H_1: الفرضية البديلة: يوجد مستوى مرتفع لتطبيق حوكمة تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة محل الدراسة

الجدول رقم (2–22): يوضح الوسط الحسابي والانحراف المعياري لحوكمة تكنولوجيا المعلومات

	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه	الرتبة
التخطيط والتنظيم	2.67	0.34	قوي	2
الامتلاك والتنفيذ	2.76	0.35	قوي	1
مستوى الأداء	2.50	0.44	قوي	4
مستوى الرقابة	2.58	0.38	قوي	3
المجموع	2.63	0.23	قوي	

المصدر: من إعداد الطالبة من مخرجات برنامج spss

نلاحظ من خلال الجدول أن البعد الثاني (الامتلاك والتنفيذ) هو الأكثر تصنيفا بمتوسط حسابي قدره 2.76 وانحراف معياري 0.35 ويليه بعد (التخطيط والتنظيم) في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي 2.67 وانحراف معياري 0.34، وفي الإجمالي نلاحظ أن المتغير بصفة عامة ألا وهو حوكمة تكنولوجيا المعلومات له متوسط حسابي قدره 2.63 وانحراف معياري قدره 0.23، وبالتالي نقول أن له اتجاه قوي ومنه نستطيع الحكم برفض الفرضية الصفرية

وقبول الفرضية البديلة أي فعلا هناك مستوى مرتفع لتطبيق حوكمة تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة محل الدراسة حسب آراء العينة.

ثانيا– مناقشة الفرضية الثانية:

–هناك مستوى عالي للقدرة التنافسية في المؤسسة محل الدراسة.

وللإجابة على هذه الفرضية استعملنا اختبار الفروض كما يلي:

H_0: الفرضية الصفرية: لا يوجد مستوى مرتفع للقدرة التنافسية في المؤسسة محل الدراسة.

H_1: الفرضية البديلة: يوجد مستوى مرتفع للقدرة التنافسية في المؤسسة محل الدراسة.

ومن خلال الجدول رقم (2–14) نلاحظ أن الوسط الحسابي الإجمالي للقدرة التنافسية قدر بـ 2.72 وانحراف معياري 0.29، ومنه فإن هناك قدرة تنافسية عالية وهذا ما يستلزم برفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة أي هناك مستوى عالي للقدرة التنافسية في المؤسسة محل الدراسة حسب آراء العينة.

ثالثا– مناقشة الفرضية الثالثة:

– هناك تأثير لحوكمة تكنولوجيا المعلومات ذو دلالة إحصائية على القدرة التنافسية.

وللإجابة عل هذه الفرضية استعملنا اختبار الفروض كما يلي:

H_0: الفرضية الصفرية: لا يوجد تأثير لحوكمة تكنولوجيا المعلومات ذو دلالة إحصائية على القدرة التنافسية.

H_1: الفرضية البديلة: يوجد تأثير لحوكمة تكنولوجيا المعلومات ذو دلالة إحصائية على القدرة التنافسية.

من خلال الجدول رقم (2–15) أن معامل الارتباط بيرسون 0.534 أي هناك علاقة خطية طردية متوسطة ونلاحظ أن مستوى الدلالة 0.000 أقل من 0.05 أي أن معامل الارتباط له دلالة إحصائية يعني أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين حوكمة تكنولوجيا المعلومات والقدرة التنافسية.

وبما أن معادلة خط الانحدار بين المتغير المستقل حوكمة تكنولوجيا المعلومات والقدرة التنافسية كما يلي:

$\mathbf{Y= 0.947+ 0.66\ x}$ أي كلما زاد x بوحدة واحدة فإن Y يزيد ب 66.6%، وبالتالي نرفض

الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة، ومنه نستطيع القول أن هناك تأثير ايجابي ذو دلالة إحصائية لحوكمة تكنولوجيا المعلومات على القدرة التنافسية.

رابعا– مناقشة الفرضية الرابعة:

– توجد فروق ذات دلالة إحصائية للقدرة التنافسية تعزى لمتغيرات شخصية.

وللإجابة عل هذه الفرضية استعملنا اختبار الفروض كما يلي:

H_0: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية للقدرة التنافسية تعزى لمتغيرات شخصية حسب آراء العينة.

H_1: توجد فروق ذات دلالة إحصائية للقدرة التنافسية تعزى لمتغيرات شخصية حسب آراء العينة.

1– بالنسبة للجنس:

من خلال الجدول (2–17) فإن قيمة اختبار F بلغت 2.170 ومستوى المعنوية 0.862 وهو أكبر من 0.05، وبهذه النتيجة نرفض الفرضية البديلة ونقبل الفرضية الصفرية أي لا توجد ذات دلالة إحصائية للقدرة التنافسية تعزى لمتغير الجنس.

2– بالنسبة للعمر:

– من خلال الجدول (2–18) فإن قيمة اختبار F تساوي 4.583 ومستوى المعنوية 0.016 وهي أقل من 0.05، وبهذه النتيجة نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة أي توجد ذات دلالة إحصائية للقدرة التنافسية تعزى لمتغير العمر.

3– بالنسبة للمؤهل العلمي:

– من خلال الجدول (2–19) فإن قيمة اختبار F تساوي 2.930 ومستوى المعنوية 0.930 أكبر من 0.05 وبالتالي نرفض الفرضية البديلة ونقبل الفرضية الصفرية، أي لا توجد ذات دلالة إحصائية للقدرة التنافسية تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

4- بالنسبة للمنصب الوظيفي:

- من خلال الجدول (2-20) فإن قيمة اختبار F تساوي 3.585 ومستوى المعنوية 0.037 أقل من 0.05 وبهذه النتيجة نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة أي توجد ذات دلالة إحصائية للقدرة التنافسية تعزى لمتغير المنصب الوظيفي.

5- بالنسبة لعدد سنوات الخبرة:

- من خلال الجدول (2-21) فإن قيمة اختبار F تساوي 0.494 ومستوى المعنوية 0.689 أكبر من 0.05 وبالتالي نرفض الفرضية البديلة ونقبل الفرضية الصفرية، أي لا توجد ذات دلالة إحصائية للقدرة التنافسية تعزى لمتغير عدد سنوات الخبرة.

خلاصة الفصل:

تضمن هذا الفضل الدراسة التطبيقية حول دور حوكمة تكنولوجيا المعلومات في تعزيز القدرة التنافسية في مؤسسة نفطال مقاطعة GPL، وهذا من خلال الاستبيان الموزع على عينة من العمال، حيث تم الاعتماد على برنامج SPSS كأداة مستخدمة من أجل تحليل المعطيات والوصول إلى النتائج المطلوبة.

ما يمكن استخلاصه من الدراسة التطبيقية بأن هناك مستوى عالي لتطبيق حوكمة تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة وأن لها قدر تنافسية حيث توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين حوكمة تكنولوجيا المعلومات والقدرة التنافسية.

الخـاتمـة

الخاتمة

خاتمة:

حاولنا من خلال الدراسة التطبيقية معرفة دور حوكمة تكنولوجيا المعلومات في تعزيز القدرة التنافسية في مؤسسة نفطال مقاطعة GPL، حيث تطلب معالجة الإشكالية عبر الفصلين استخدام الاستبيان الموزع على العينة انطلاقا من فرضيات متعددة. وعليه تتوزع هذه الخاتمة إلى نتائج البحث، التوصيات ثم آفاق البحث.

نتائج البحث:

لقد توصلنا من خلال بحثنا إلى مجموعة من النتائج وتم تقسيمها إلى نتائج نظرية وأخرى تطبيقية

أولا: النتائج النظرية

- إن العمل بحوكمة تكنولوجيا المعلومات كشرط أساسي تفرضه الجهات الرقابية يضمن للمؤسسة تحقيق أهدافها.

- دور آليات الحوكمة في تعزيز حوكمة تكنولوجيا المعلومات.

- الرقابة على تكنولوجيا المعلومات ومتابعة إدارتها يعتبر من مهام مجلس الإدارة.

- تحديد مؤشرات القدرة التنافسية للمؤسسة.

ثانيا: النتائج التطبيقية:

تم التوصل إلى النتائج التطبيقية من خلال اختبارنا للفرضيات إلى:

- **بالنسبة للفرضية الأولى:** يوجد مستوى مرتفع لتطبيق حوكمة تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة محل الدراسة.

- **بالنسبة للفرضية الثانية:** يوجد مستوى عالي للقدرة التنافسية في المؤسسة محل الدراسة.

- **بالنسبة للفرضية الثالثة:** يوجد أثر ذات دلالة إحصائية بين حوكمة تكنولوجيا المعلومات والقدرة التنافسية

- **بالنسبة للفرضية الرابعة:** لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية للقدرة التنافسية تعزى لمتغيرات الجنس والمؤهل العلمي وعدد سنوات الخبرة بينما توجد فروق ذات دلالة معنوية للقدرة التنافسية تعزى لمتغيرات العمر والمنصب الوظيفي حسب آراء العينة المدروسة.

الخاتمة

الاقتراحات:

من خلال النتائج المتوصل إليها والاستنتاجات، يمكن تقديم الاقتراحات الآتية:

- إعطاء اهتمام كبير لحوكمة تكنولوجيا المعلومات.

- العمل على نشر مفهوم الحوكمة المؤسسية في المؤسسات لدى كافة الأطراف ذات العلاقة.

- العمل على تعيين لجنة تكون مهمتها تخطيط نظام المعلومات وإدارتها.

- الاهتمام بتحليل البيئة الداخلية للتعرف على مصادر القوة وجوانب الضعف.

آفاق الدراسة:

- دور التخطيط والتنظيم في خلق ميزة تنافسية.

- دور حوكمة تكنولوجيا المعلومات في تعزيز التدقيق الداخلي للمؤسسة.

- أثر مستوى الأداء في تطوير القدرة التنافسية.

قائمة المراجع

قائمة المراجع

أولا: المراجع بالغة العربية

1- الكتب:

1- بوحنية قوي، الاتصالات الإدارية داخل المنظمات المعاصرة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2010

2- عطاء الله وارد خليل، محمد عبد الفتاح لعشماوي، الحوكمة المؤسسية المدخل لمكافحة الفساد في المؤسسات العامة والخاصة، مكتبة الحرية للنشر والتوزيع، 2008.

3- محمد مصطفى سليمان، حوكمة الشركات ودور أعضاء مجالس الإدارة والمديرين التنفيذيين، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، 2008.

2- الأطروحات:

1- براهمية إبراهيم، تدنية التكاليف كأسلوب هام لتعزيز القدرة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية، دراسة حالة مؤسسة الإسمنت ومشتقاته بالشلف، جامعة الشلف، 2011.

2- ريم محمد نصور، أثر حوكمة تكنولوجيا المعلومات على جودة التقارير المالية، أطروحة دكتوراه منشورة، كلية الاقتصاد، جامعة سوريا، 2015.

3-المجلات والملتقيات:

1- المها إبراهيم محمد عبد اللطيف، حوكمة تقنية المعلومات، المؤتمر العلمي السادس،كلية الاقتصاد، السعودية 2011.

2- حساني رقية، مروة كرامة، حوكمة الشركات كآلية للحد من الفساد المالي والإداري، مداخلة مقدمة في ملتقى وطني حول آليات حوكمة الشركات ودرها في الحد من الفساد المالي والإداري، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، بسكرة، 06-07 ماي 2012

3- رياض عيشوش، فواز واضح، ملتقى وطني،عنوان المداخلة حوكمة تكنولوجيا المعلومات ميزة إستراتيجية في ظل اقتصاد المعرفة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، بسكرة، 2012.

4- عبد الحفيظ بوقرانة، إلياس بن ساسي، وآخرون، محددات القدرة التنافسية في قطاع الصناعات الغذائية حالة المؤسسات الصغيرة و المتوسطة في الجنوب الشرقي الجزائري، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، 2014.

5- كيحلي سلمى عائشة، كروش راضية، مداخلة بملتقى بعنوان أثر تطبيق قواعد حوكمة الشركات على جودة المعلومة المحاسبية والإفصاح المحاسبي حالة مجموعة من المؤسسات الصناعية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة.

6- محمود العتيبي، تقييم مستوى حاكمية تكنولوجيا المعلومات، مجلة الجامعة الأردنية للعلوم الإدارية، المجلد41، العدد1، 2013

7- محمد ياسين غادر، محددات الحوكمة ومعاييرها مؤتمر دولي حول عولمة الإدارة في عصر المعرفة، جامعة طرابلس لبنان، ديسمبر 2012.

8- منير فخري عبد النور، جابر نصار، مؤتمر سنوي، دور آليات حوكمة تكنولوجيا المعلومات في تخفيض مخاطر أمن المعلومات للحد من التلاعب المالي الالكتروني في ظل نظام الحوكمة الالكترونية، كلية التجارة، القاهرة،2014.

ثانيا: المراجع باللغة الأجنبية

1- A. Koudri -M.S. Haichour, Enquete sur les pratiques et obstacles du management de la qualité dans les entreprises, les cahiers du crade, algerie n-56,2001.

2- Marios Bernard, Gouvernement d'entreprise et Communication Financière, économie, paris, 2004.

3- Matthew Fletcher, "Five Domains of Information Technology Governance for Consideration by Boards of Directors", in partial fulfillment of the requirement for the Degree of Master of Science, presented to The Interdisciplinary Studies Program: Applied Information Management and the Graduate, University of Oregon, June 2006.

ثالثا: المراجع الالكترونية:

http://www.tishreen.edu.sy

http://www.itsmwatch.com/img/cpr.pdf

https://www.uhu.es/alfonso_vargas/archivos/JHTMRarticle.pdf

الملاحق

الملحق رقم (1):

قائمة الأساتذة المحكمين:

الرقم	الاسم واللقب
01	قواميد بوبكر الأستاذ:
02	مايو عبد الله الأستاذ:
03	الأستاذ: طه بلحبيب

الملحق رقم (2):

جامعة قاصدي مرباح – ورقلة –

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

الاستبيان

أخي الكريم أختي الكريمة

في إطار تحضير مذكرة تخرج ماستر تخصص مالية مؤسسة تحت عنوان "**دور حوكمة تكنولوجيا المعلومات في تعزيز القدرة التنافسية**". لذا نرجو منكم المساعدة من خلال الإجابة على الأسئلة المطروحة عليكم.

ونحيطكم علما أن هذه المعلومات ستحاط بسرية كاملة و لا تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

شكرا لحسن تعاونكم

من إعداد الطالبة: مسروه أسماء

المحور الأول: معلومات شخصية

يرجى الإجابة على الأسئلة التي تتضمن معلومات عامة بوضع إشارة (X)

الجنس: ☐ ذكر ☐ أنثى

العمر: ☐ أقل من 25 سنة، ☐ من 25 إلى 35 سنة، ☐ من 35 إلى 45، ☐ أكثر من 45 سنة

المؤهل العلمي: ☐ الثانوية فأقل، ☐ تقني وتقني سامي، ☐ جامعي، ☐ دراسات عليا

المنصب الوظيفي: ☐ إطار سامي، ☐ إطار، ☐ أعوان تحكم، ☐ أعوان تنفيذ

عدد سنوات الخبرة: ☐ أقل من 5 سنوات، ☐ من 5 سنوات وأقل من10، ☐أكثر 10 سنوات وأقل من 20 سنة، ☐ أكثر من 20 سنة

مستوى الرقابة

المحور الثاني: حوكمة تكنولوجيا المعلومات

الرقم	العبـــارات	موافق	محايد	غيرموافق
	التخطيط والتنظيم			
1	يتم تعيين لجنة تخطيط نظام المعلومات وإدارتها.			
2	وضع معايير وإجراءات الالتزام بالسياسات الداخلية وحقوق الملكية ونشر الوعي بأمن نظام المعلومات.			
3	تخطيط البنية التحتية التكنولوجية بما يمكن من مراقبة الإجراءات والتوجهات المستقبلية.			
4	وضع خطة للتعامل مع المخاطر واختيار الطرق المناسبة للوقاية منها.			
	الامتلاك والتنفيذ			
1	تحديد برمجيات النظام المطلوب حيازتها و وضع نظام الرقابة الملائمة عليها وصيانتها.			
2	تعزيز المعدات الإلكترونية والبرمجيات الجديدة وتجهيز الصيانة الوقائية اللازمة للمعدات.			
3	توفير عناصر برمجيات النظام المختلفة مثل الأمان والتركيب والصيانة وكيفية استخدامها.			
	مستوى الأداء			
1	يتضمن النظام تحديد دقة البيانات واكتمالها ونزاهتها وتحديد درجة أهميتها للإدارة.			
2	تم تحديد مستوى الخدمات من نظم المعلومات المراد تقديمها للعملاء.			
3	وضع خطة لتنفيذ متطلبات الأداء المستهدف وإدارتها بكفاءة وفاعلية.			
4	يتوفر نظام فاعل لعلاج المشكلات التي تعترض سير العمل في المؤسسة			

1	تم جمع البيانات اللازمة للرقابة وتحديد عملية و ضع التقارير الإدارية.			
2	تم تحديد وقت التشغيل للعمليات وتعيين مستوى التقرير عن هذه الرقابة.			
3	تم وضع آلية تقييم الأداء وتقييم مدى رضا العميل.			
4	ضمان أمن خدمات نظام المعلومات والرقابة الداخلية عليها			

المحور الثالث: القدرة التنافسية

الرقم	العبـــارات	موافق	محايد	غيرموافق
	القدرات البشرية			
1	توظيف المؤسسة الأفراد ذوي الكفاءات والمهارات العالية.			
2	تكثف المؤسسة دورات التكوين المستمر في مختلف المجالات.			
3	تشجيع المؤسسة على التعامل بواسطة التكنولوجيات الحديثة فيما بين الأفراد.			
	القدرات التجارية			
1	تعمل المؤسسة على توطيد العلاقة مع العملاء وتلبية احتياجاتهم.			
2	تسير المؤسسة العلاقات التجارية بالأساليب التسويقية الحديثة.			
3	تشارك المؤسسة في المعارض التجارية المحلية والدولية.			
	القدرات المالية			
1	تنوع مصادر التمويل لأغراض الاستثمار والنمو.			
2	تسعي المؤسسة لبناء شراكات ناجحة مع متعاملين مميزين.			
3	تعتمد المؤسسة على القدرات المالية الذاتية في تغطية أنشطة الاستغلال			
	القدرات الإنتاجية			
1	تقوم المؤسسة بتنشيط البحث والتطوير لتحسين استغلال المنابع.			
2	تعمل المؤسسة على ترشيد التكاليف وتحسين الإنتاجية.			
3	تحديث وتطوير آليات وتكنولوجيات سلاسل الإمداد والإنتاج.			

الملحق رقم (3):

ألفا كرومباخ

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,783	27

الجنس

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1	31	72,1	72,1	72,1
	2	12	27,9	27,9	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

العمر

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	2	18	41,9	41,9	41,9
	3	19	44,2	44,2	86,0
	4	6	14,0	14,0	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

المؤهل العلمي

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1	10	23,3	23,3	23,3
	2	19	44,2	44,2	67,4
	3	14	32,6	32,6	100,0

	Total	43	100,0	100,0	

المنصب

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	2	28	65,1	65,1	65,1
	3	11	25,6	25,6	90,7
	4	4	9,3	9,3	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

الخبرة

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1	18	41,9	41,9	41,9
	2	7	16,3	16,3	58,1
	3	14	32,6	32,6	90,7
	4	4	9,3	9,3	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

التخطيط والتنظيم

		X1	X2	X3	X4	XA
N	Valide	43	43	43	43	43
	Manquante	0	0	0	0	0
Moyenne		2,91	2,79	2,49	2,51	2,6744
Ecart-type		,294	,466	,703	,631	,34302

الامتلاك والتنفيذ

		X5	X6	X7	XB
N	Valide	43	43	43	43
	Manquante	0	0	0	0
Moyenne		2,91	2,60	2,79	2,7674
Ecart-type		,294	,695	,466	,35288

مستوى الأداء

		X8	X9	X10	X11	XC
N	Valide	43	43	43	43	43
	Manquante	0	0	0	0	0
Moyenne		2,56	2,51	2,51	2,44	2,5058
Ecart-type		,590	,703	,631	,796	,44148

مستوى الرقابة

		X12	X13	X14	X15	XD
N	Valide	43	43	43	43	43
	Manquante	0	0	0	0	0
Moyenne		2,60	2,67	2,44	2,63	2,5872
Ecart-type		,728	,644	,765	,618	,38915

مستوى القدرة التنافسية

		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7
N	Valide	43	43	43	43	43	43	43
	Manquante	0	0	0	0	0	0	0
Moyenne		2,67	2,84	2,74	2,84	2,72	2,81	2,74
Ecart-type		,644	,433	,581	,485	,549	,500	,441

الارتباطات

		Y	XA	XB	XC	XD	XX
Y	Corrélation de Pearson	1	,291	,087	,400**	,488**	,534**
	Sig. (bilatérale)		,058	,577	,008	,001	,000
	N	43	43	43	43	43	43
XA	Corrélation de Pearson	,291	1	,146	,141	,508**	,703**
	Sig. (bilatérale)	,058		,349	,369	,001	,000
	N	43	43	43	43	43	43
XB	Corrélation de Pearson	,087	,146	1	-,220	,079	,361*
	Sig. (bilatérale)	,577	,349		,156	,615	,017
	N	43	43	43	43	43	43
XC	Corrélation de Pearson	,400**	,141	-,220	1	,326*	,579**
	Sig. (bilatérale)	,008	,369	,156		,033	,000
	N	43	43	43	43	43	43
XD	Corrélation de Pearson	,488**	,508**	,079	,326*	1	,789**
	Sig. (bilatérale)	,001	,001	,615	,033		,000
	N	43	43	43	43	43	43

XX	Corrélation de Pearson	,534**	,703**	,361*	,579**	,789**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,017	,000	,000	
	N	43	43	43	43	43	43

ANOVA

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	,660	2	,330	4,583	,016
Intra-groupes	2,880	40	,072		
Total	3,540	42			

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	,452	2	,226	2,930	,065
Intra-groupes	3,088	40	,077		
Total	3,540	42			

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	,538	2	,269	3,585	,037
Intra-groupes	3,002	40	,075		
Total	3,540	42			

الفـــهرس

فهرس الدراسة

البيـــان	الصفحة
الإهداء.....	I
الشكر.....	II
الملخص.....	III
قائمة المحتويات.....	IV
قائمة الجداول.....	V
قائمة الأشكال البيانية.....	VI
قائمة الملاحق.....	VII
مقدمة	أ- ب-ج
الفصل الأول: الجانب النظري للدراسة	2-19
تمهيد الفصل.....	2
المبحث الأول: الأدبيات النظرية لحوكمة تكنولوجيا المعلومات والقدرة التنافسية.....	3-12
المطلب الأول: ماهية حوكمة تكنولوجيا المعلومات.....	3-10
الفرع الأول: حوكمة الشركات.....	3-5
الفرع الثاني: حوكمة تكنولوجيا المعلومات.....	5-8
الفرع الثالث: دور آليات الحوكمة في تعزيز حوكمة تكنولوجيا المعلومات.....	8-9
الفرع الرابع: عمليات حوكمة تكنولوجيا المعلومات.....	9-10
المطلب الثاني: القدرة التنافسية	10-12
الفرع الأول: تعريف القدرة التنافسية	10
الفرع الثاني: مؤشرات القدرة التنافسية.....	11
الفرع الثالث: ممحددات القدرة التنافسية.....	11-12
المبحث الثاني: الدراسات التطبيقية لحوكمة تكنولوجيا المعلومات والقدرة التنافسية	13-18
المطلب الأول: الدراسات السابقة.....	13-17
الفرع الأول: دراسات سابقة حول حوكمة تكنولوجيا المعلومات.....	13-15
الفرع الثاني: دراسات سابقة حول القدرة التنافسية.....	15-17

المطلب الثاني: موقع الدراسة الحالية من الدراسات السابقة.....	17-18
خلاصة الفصل.....	19
الفصل الثاني: الجانب التطبيقي للدراسة "دراسة حالة مؤسسة نفطال مقاطعة GPL"	21-45
تمهيد الفصل.....	21
المبحث الأول: أسلوب وأدوات الدراسة.....	22-26
المطلب الأول: أسلوب الدراسة.....	22-24
الفرع الأول: مجتمع وعينة الدراسة.....	22
الفرع الثاني: تحديد المتغيرات ومصادرها.....	23-24
المطلب الثاني: أدوات الدراسة.....	24-26
الفرع الأول: الأدوات المستخدمة في الدراسة.....	24-25
.الفرع الثاني: صدق وثبات العينة.....	25
الفرع الثالث: معالجة المعطيات.....	26
المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة ومناقشتها.....	27-44
المطلب الأول: عرض نتائج الدراسة.....	27-40
الفرع الأول: عرض نتائج المعلومات الشخصية.....	27-31
الفرع الثاني: النتائج المتعلقة بمستوى تطبيق حوكمة تكنولوجيا المعلومات.....	32-35
الفرع الثالث: النتائج المتعلقة بمستوى القدرة التنافسية.....	35-36
الفرع الرابع: عرض نتائج العلاقة بين حوكمة تكنولوجيا المعلومات والقدرة التنافسية.....	36-38
الفرع الخامس: عرض النتائج المتعلقة باختبار الفروق للقدرة التنافسية تعزى لمتغيرات شخصية..	39-40
المطلب الثاني: اختبار ومناقشة النتائج.....	41-44
خلاصة الفصل.....	45
الخاتمة.....	47-48
قائمة المراجع.....	50-51
الملاحق.....	53-61