الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد خيضر – بسكرة–
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير

الموضـــــــوع:

دور شبكة الانترانت في تحسين أداء سلاسل إمداد المؤسسة

دراسة حالة: المؤسسة الاستشفائية العمومية بشير بن الناصر ببسكرة

مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في شعبة علوم التسيير

تخصص: إدارة إستـــراتيجية

من إعـــداد الطالبتين:
جهينة قاسمي وآية بورافعي

الأستاذ المشرف:
بوعزيز شيشون

لجنة المناقشة

أعضاء اللجنة	الرتبة	الصفة	الجامعة
– لطيفة برني	– أستاذ محاضر (أ)	رئيسا	بسكرة
– شيشون بوعزيز	– أستاذ مساعد (أ)	مقررا	بسكرة
– سعاد بوجلال	– أستاذ محاضر (أ)	مناقشا	بسكرة

الموسم الجامعي: 2023– 2024

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد خيضر – بسكرة–
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير

الموضـــــــــوع:

دور شبكة الانترانت في تحسين أداء سلاسل إمداد المؤسسة
دراسة حالة: المؤسسة الاستشفائية العمومية بشير بن الناصر ببسكرة

مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في شعبة علوم التسيير

تخصص: إدارة إستـــراتيجية

من إعـــداد الطالبتين:
جهينة قاسمي وآية بورافعي

الأستاذ المشرف:
بوعزيز شيشون

لجنة المناقشة

أعضاء اللجنة	الرتبة	الصفة	الجامعة
– لطيفة برني	– أستاذ محاضر (أ)	رئيسا	بسكرة
– شيشون بوعزيز	– أستاذ مساعد (أ)	مقررا	بسكرة
– سعاد بوجلال	– أستاذ محاضر (أ)	مناقشا	بسكرة

الموسم الجامعي: 2023– 2024

الشكـــــر

الحمد لله رب العالمين

تبارك وتعالى له الكمال وحده والصلاة والسلام على سيدنا محمد نبيه ورسوله الأمين وعلى سائر الأنبياء والمرسلين نحمد الله تعالى الذي بارك لنا في اتمام بحثنا هذا.

نتقدم بجزيل الشكر وخالص الامتنان الى كل أساتذتنا الأفاضل اللذين كان لهم الفضل في سلوكنا هذا الدرب الشريف وكان لهم الفضل في تكويننا طيلة السنوات الجامعية.

ونخص بالشكر الأستاذ المشرف "بوعزيز شيشون" أستاذنا الكريم لحرصه وإشرافه على اتقان بحثنا هذا وكان لنا داعما ومرشدا في اعداد هذه المذكرة.

والى كل زملائنا وزميلاتنا في جامعة محمد خيضر بسكرة، دون أن ننسى كل من أمد لنا بيد العون لانجاز بحثنا هذا ليرقى الى المستوى المطلوب.

الإهـــــــداء

"قل الحمد لله وسلام على عباده الذين اصطفى الله خير أما يشركون"

أهدي ثمرة هذا العمل الشريف

الى روح أبي الطاهرة رحمة الله عليه

الى من سبقت دمعتها بسمتها في تربيتي الى مبسم أمي الغالية

الى كتفي المتين في هذه الحياة من عزم على مواصلتي لدربي وثبت مبادئي زوجي الغالي بشير

الى عائلتي الثانية أبي عبد الحفيظ وأمي عدوية

الى فراشتي الداعمة وحاملة الأمل والتفاؤل أختي الصغرى هديل

الى أخواتي الغاليات دلال وسهيلة وعبيدة أدامهن الله سندا ناصحا لي

الى اخوتي هارون محمود السايح حيدر لمجد وأخي محمد أدامكم الله ضلعا ثابتا لا يميل

الى من شاركتني شطر هذا النجاح ان شاء الله زميلتي آية بورافعي

الى جدي الغالي خربوش آدم

الى روح رفيقة دربي رانيا رحمها الله، الى صديقاتي المخلصات حفظكم الله لي

الى أبناء قلبي مؤيد ابتهال أمينة أماني لجين فاطمة صفوان سلسبيل وكوثر أبناء اخوتي الأعزاء

فإليكم جميعا جزيل الشكر ووفقني الله وإياكم الى ما فيه خير لي ولكم.

جهينة

بسم الله الرحمن الرحيم

اللهم لك الحمد ولك الشكر كما ينبغي لجلال وجهك وعظيم سلطانك، وصلاة والسلام على خير عباد الله محمد الأمين المبعوث رحمة للعالمين أما بعد:

اهدي هذا العمل المتواضع الذي هو ثمرة جهدي:

إلى من كان حبه واهتمامه قوام عزيمتي ومنبع طموحي عمتي العزيزة "بورافعي حنان" حفظها الله

الى منبع الحنان ورمز العطاء، الى نور طريقي أبي وأمي حفظهما الله.

الى الإنسان العظيم "فقيدي جدي" لطالما تمنيت ان تقر عيناه برؤيتي في يوم كهذا .. الى الذي توسده التراب قبل ان يراني خريجة. فرحتي ينقصها وجودك ونجاحي ينقصه فخرك بي رحمة الله عليك.

إلى أخواتي سندي في هذه الحياة: يسرى، ندى، لجين، أماني

إلى كتفي المتين أخي الوحيد سفيان أدامك الله لي

الى براءة عائلتي: رائد، أحمد، يحيى، آدم، أيوب وماريا

الى كل الأهل والعائلة الكريمة كل باسمه ومقامه.

الى كل صديقاتي والزميلات وأخص بالذكر رفيقتي في مشواري هذا "قاسمي جهينة"

الى كل من شاركني أوقاتي وكان معي في السراء والضراء.

آية

ملخص الدراسة.

تناولت هذه الدراسة دور شبكة الانترانت في تحسين أداء سلاسل الإمداد بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بشير بن ناصر ببسكرة، وهدفت إلى معرفة اتجاهات أراء أفراد مجتمع الدراسة في هذه المؤسسة نحو شبكة الانترانت ودورها في تحسين أداء سلاسل الإمداد، ولمعرفة أهداف البحث استخدمنا استمارة لجمع البيانات، تم توزيعها على عينة تقارب (50) موظف، كما تم استخدام برنامج (SPSS) في التحليل الإحصائي للبيانات.

وتوصلت الدراسة لمجموعة من النتائج أهمها وجود دور ذو دلالة إحصائية للانترانت التطبيقية، والانترانت الوثائقية، وانترانت الاتصال، وانترانت العمل الجماعي، وللانترانت الفيدرالية في تحسين أداء سلاسل الإمداد، كما أظهرت الدراسة أيضا وجود دور ذو دلالة إحصائية لشبكة الانترانت ككل في تحسين أداء سلاسل الإمداد.

كما توصلت الدراسة لمجموعة من الاقتراحات أهمها التأكيد على العنصر الأكثر حيوية في نجاح استعمال شبكة الانترانت في تحسين أداء سلاسل الإمداد وهو العنصر البشري، الأمر الذي يتطلب اهتمام كبير من طرف المؤسسة، وحرصها على جذب وتعيين أصحاب الكفاءات والمهارات العالية، ودعم عمليات التكوين، فمهما بلغ تطور التكنولوجيا والمعدات التكنولوجية لا يمكن الاستفادة منها، ما لم يتوفر العنصر البشري المؤهل والكفء. وكذلك التكثيف من البحوث والدراسات الميدانية للتعرف على دور شبكة الانترانت في تحسين أداء سلاسل الإمداد.

الكلمات المفتاحية: شبكة الانترانت، سلاسل الإمداد، المؤسسة العمومية الاستشفائية بشير بن الناصر ببسكرة.

Abstract:

This study addressed the role of the intranet in enhancing the performance of supply chains at the public hospital institution "Bachir Ben Nasser" in Biskra. Its aim was to understand the opinions of the study community members within this institution regarding the intranet and its role in improving supply chain performance. To achieve the research objectives, a data collection form was used, distributed to a sample of approximately 50 employees, and the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) was employed for data analysis.

The study reached several key findings, notably the significant roles of practical intranet, documentary intranet, communication intranet, collaborative intranet and federal intranet in enhancing supply chain performance. Additionally, the study indicated a statistically significant role for the intranet as a whole in improving supply chain performance.

Furthermore, the study proposed several recommendations, emphasizing the pivotal role of the human element in the successful utilization of the intranet to improve supply chain performance. This necessitates significant attention from the institution, including efforts to attract and appoint individuals with high competence and skills, and supporting training processes. Regardless of technological advancements, the utilization of such advancements is not feasible without qualified and competent human resources. Additionally, there is a suggestion to intensify research and field studies to better understand the role of the intranet in improving supply chain performance.

Keywords: *Intranet, supply chains, Bachir Ben Nasser Public Hospital institution in Biskra.*

فهرس المحتـــــويات

الموضـــــــــــوع	الصفحة
الشكر والإهـــــداء	
ملخص الدراسة.....	.I
فهرس المحتويات	.II
قائمة الجداول.....	.VI
قائمة الأشكال.....	.VII
مقدمة.....	**01**
الفصل الأول: مدخل للدراسة.	
المبحث الأول: إشكالية الدراسة وتساؤلاتها.....	**02**
المطلب الأول: إشكالية الدراسة.....	02
المطلب الثاني: تساؤلات الدراسة.....	02
المبحث الثاني: الدراسات السابقة ودلالاتها.....	**03**
المطلب الأول: الدراسات السابقة ذات الصلة بسلاسل الإمداد.....	03
المطلب الثاني: الدراسات السابقة ذات الصلة بشبكة الانترانت.....	05
المطلب الثالث: دلالات الدراسات السابقة.....	07
المبحث الثالث: نموذج البحث وفرضيات الدراسة.....	**08**
المطلب الأول: نموذج البحث.....	08
المطلب الثاني: فرضيات الدراسة.....	08
المبحث الرابع: التموضع الابستمولوجي ومنهجية الدراسة.....	**09**
المطلب الأول: التموضع الإبستمولوجي.....	09
المطلب الثاني: منهجية البحث وحدود الدراسة.....	11
المطلب الثالث: أساليب وطرق المعالجة الإحصائية.....	12
المطلب الرابع: أهمية الدراسة وأهدافها.....	13

الفصـــل الثاني: سلاسل الإمداد: مفاهيم عامة.	
المبحث الأول: مفهوم الإمداد.....	15
المطلب الأول: تعريف الإمداد.....	16
المطلب الثاني: مبادئ الإمداد وأهدافه.....	17
المطلب الثالث: أنشطة الإمداد.....	18
المبحث الثاني: إدارة سلاسل الإمداد.....	21
المطلب الأول: نشأة وتطور سلاسل الإمداد.....	21
المطلب الثاني: مهام إدارة سلاسل الإمداد.....	23
المطلب الثالث: أنواع سلاسل الإمداد.....	24
المبحث الثالث: فعالية إدارة سلاسل الإمداد.....	24
المطلب الأول: تكاليف إدارة سلاسل الإمداد.....	25
المطلب الثاني: مخاطر إدارة سلاسل الإمداد.....	26
المطلب الثالث: تقييم إدارة سلاسل الإمداد.....	27
المبحث الرابع: نماذج قياس إدارة سلاسل الإمداد.....	28
المطلب الأول: نموذج العمليات.....	28
المطلب الثاني: نموذج مهلة تنفيذ الأوامر.....	29
المطلب الثالث: منهج استخدام بطاقة الموازنة المحسوبة.....	30
المطلب الرابع: مرجع عملية سلسلة التوريد.....	31

الفصـــــــل الثالث: شبكة الانترانت: الأسس والمنطلقات.

المبحث الأول: مفهـــــوم شبكة الانترانت.....	**34**
المطلب الأول: نشأة وتطور شبكة الانترانت.....	34
المطلب الثاني: العلاقة بين الانترانت والإكسترانت	36
المطلب الثالث: العلاقة بين الانترانت والانترنت.....	38
المبحث الثاني: تصميم شبكة الانترانت.....	**40**
المطلب الأول: طرق وأساليب بناء شبكة الانترانت.....	41
المطلب الثاني: أنواع شبكة الانترانت.....	43
المطلب الثالث: مبادئ وخصائص شبكة الانترانت.....	44
المطلب الرابع: حماية شبكة الانترانت.....	45
المبحث الثالث: تطبيقات شبكة الانترانت.....	**46**
المطلب الأول: شبكة الانترانت ودائرة الإنتاج.....	46
المطلب الثاني: شبكة الانترانت ودائرة المالية والمحاسبة.....	46
المطلب الثالث: شبكة الانترانت ودائرة الموارد البشرية.....	46
المطلب الرابع: شبكة الانترانت ودائرة التجارية.....	47
المبحث الرابع: شبكة الانترانت وسلاسل الإمداد.....	**47**
المطلب الأول: الانترانت التطبيقية وسلاسل الإمداد.....	48
المطلب الثاني: الانترانت الفيدرالية وسلاسل الإمداد.....	48
المطلب الثالث: انترانت العمل الجماعي وسلاسل الإمداد.....	49
المطلب الرابع: انترانت الاتصال وسلاسل الإمداد.....	49
المطلب الخامس: الانترانت الوثائقية وسلاسل الإمداد.....	49

الفصـــــــل الرابع: عرض ومناقشة نتائج الدراسة.	
المبحث الأول: سياق الدراسة ومصطلحاتها الإجرائية.....	50
المطلب الأول: السياق الميداني للدراسة.....	50
المطلب الثاني: المصطلحات الإجرائية للدراسة.....	52
المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة.....	53
المطلب الأول: عرض البيانات العامة.....	53
المطلب الثاني: تحليل اتجاهات الآراء.....	60
المبحث الثالث: تحليل نتائج الدراسة.....	66
المطلب الأول: اختبار فرضيات الدراسة.....	66
المطلب الثاني: تفسير نتائج اختبار الفرضيات.....	71
المبحث الرابع: استنتاجات واقتراحات الدراسة وآفاق البحث.....	72
المطلب الأول: استنتاجات الدراسة.....	72
المطلب الثاني: اقتراحات الدراسة.....	73
المطلب الثالث: الآفاق المستقبلية للبحث.....	74
خاتمة.....	75
قائمة المراجع.....	76
الملاحق.....	78

قائمة الجـــــداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
01	مراحل تطور مفهوم ادارة سلسة التوريد	23
02	حساب مختلف تكاليف ادارة سلسلة التوريد	26
03	مقاييس العمليات لسلسلة التوريد	28
04	نموذج بطاقة الموازنة المحسوبة	30
05	مؤشرات قياس أداء سلسلة التوريد وفق نموذج (SCOR)	32
06	العلاقة بين الانترانت والاكسترانت	38
07	أوجه التشابه بين الأنترانت والأنترنت	40
08	معاملات ثبات وصدق أداة الدراسة (N=50)	54
09	توزيع أفراد مجتمع الدراسة بحسب الخصائص الشخصية (N=50)	55
10	توزيع أفراد مجتمع الدراسة بحسب الخصائص الوظيفية (N=50)	57
11	مقياس الحكم على إجابات الأفراد (Likert)	60
12	اتجاهات آراء بخصوص محور سلاسل الإمداد (N =50)	61
13	اتجاهات آراء بخصوص محور شبكة الانترانت (N=50)	64
14	نتائج اختبار الفرضية الرئيسية باستخدام أسلوب الانحدار الخطي البسيط (N=50)	66
15	نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى باستخدام أسلوب الانحدار الخطي البسيط (N =50)	67
16	نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية باستخدام أسلوب الانحدار الخطي البسيط (N = 50)	68
17	نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة باستخدام أسلوب الانحدار الخطي البسيط (N =50)	69
18	نتائج اختبار الفرضية الفرعية الرابعة باستخدام أسلوب الانحدار الخطي البسيط (N =50)	70
19	نتائج اختبار الفرضية الفرعية الخامسة باستخدام أسلوب الانحدار الخطي البسيط (N =50)	71

قائمة الأشكال

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
01	النموذج النظري للدراسة	08
02	تنوع شبكات الانترانت حسب عاملي الاستقلالية والتعقيد	43
03	الهيكل التنظيمي للمؤسسة الاستشفائية بشير بن الناصر ببسكرة	51
04	توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب النوع	55
05	المدرج التكراري لمتغير العمر لأفراد مجتمع الدراسة	56
06	المدرج التكراري لمتغير المؤهل العلمي لأفراد مجتمع الدراسة	56
07	المدرج التكراري لمتغير المجال الوظيفي لأفراد مجتمع الدراسة	58
08	التمثيل الدائري لمتغير التحكم في اللغات لأفراد مجتمع الدراسة	58
09	المدرج التكراري لمتغير التحكم في الاعلام الالي لأفراد مجتمع الدراسة	58
10	التمثيل الدائري لمتغير عدد سنوات الخبرة لأفراد مجتمع الدراسة	59
11	المدرج التكراري لمتغير عدد الدورات التكوينية لأفراد المجتمع الدراسة	59
12	المدرج التكراري لمتغير عدد الترقيات للأفراد مجتمع الدراسة	60

مقدمـــة.

من المتفق عليه أن القرن الذي نعيش فيه يعرف تطورات كبيرة وهائلة في عدة مجالات، لاسيما في مجال التكنولوجيا وعلى وجه الخصوص تكنولوجيا الاعلام والاتصال، المرتكزة في مجملها على المعلومات التي تعتبر مادة الاتصال، وتوظيف هذه الأخيرة وتشغيلها والأهم من ذلك انتاجها وامتلاكها، إلى حد تسمية الوقت الراهن بعصر المعلومة.

ويرى الكثير أن المؤسسات التي تقتني تكنولوجيات متقدمة على تلك التي يمتلكها منافسيها يعني حتما أنه قد منحت فرصة استثمار هذا التقدم، وعلى العكس من ذلك تواجه المؤسسات ذات التكنولوجيات القديمة تهديدات وضغوطات عديدة تأثر على موقعها في السوق، بل تأثر في الكثير من الأحيان على قدرة استمرارها، وعلى هذا الأساس نستطيع الجزم بضرورة الاهتمام بالتغيرات التكنولوجية، حيث أصبح الاستغلال الكفء والفعال لأساليب التكنولوجيا الحديثة من أساسيات بقاء واستمرارية المؤسسات.

كما أصبح نجاح أي مؤسسة يتوقف على مدى قدرتها على مواكبة التغيرات المستمرة في البيئة التي تعمل فيها وخصوصا تلك التغيرات التكنولوجية التي تتضمن استعمال الطرق الحديثة في عمليات الانتاج من أجل زيادة الانتاجية وتحسين الخدمات، غير أنه بعد مرور عشرون سنة على ظهور الشبكة العالمية العنكبوتية، ولدت شبكة حديثة مصغرة تدعى الانترانت، هذه الأخيرة التي تخص مؤسسة معينة دون مؤسسات أخرى والتي تهدف في الأساس إلى معالجة التدفق المعلوماتي داخل المؤسسة، ومنذ ذلك الحين أصبح اقتناء شبكة الأنترانت هدف المؤسسات الطموحة، ومن أهم الأدوار التي تقوم بها الربط بين الأفراد والمؤسسات والهيئات من حيث الزمان والمكان والكثير من التطبيقات المهمة الأخرى منها جمع المعلومات ومعالجتها وتوظيفها في الأعمال الادارية للمؤسسة.

ولهذا فقد أصبح استخدام شبكة الأنترانت أمرا لا مفر منه، حيث وجدنا أن أهم هذه المجالات هي سلسلة التوريد والتي زادت من الاهتمام بها، فنرى أن سلاسل الامداد الحالية تدور حول ادارة البيانات والخدمات واقتراح الطرق الابداعية في تقديم الحلول، وهي تعني أكثر بكثير من مجرد معرفة أين ومتى تتم عمليات الشراء والنقل والتخزين، بل يمتد تأثيرها الى جودة المنتج والخدمة والتسليم، والعلاقات مع العملاء.

وانطلاقا مما سبق جاءت هذه الدراسة لمحاولة الكشف عن الأطر التي من شأنها المساهمة في تعزيز هذه المفاهيم وإيضاح أهمية تبنيها من طرف المؤسسات، كما هدفت الدراسة الى معرفة دور شبكة الأنترانت في تحسين أداء سلاسل إمداد المؤسسة (دراسة حالة بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بشير بن الناصر بسكرة)، حيث تم تناول الدراسة في أربعة فصول، وخصص الفصل الأول كمدخل للدراسة، أما الفصل الثاني ركز على الجوانب النظرية لسلاسل الإمداد، وصولا إلى الفصل الثالث بعنوان شبكة الانترانت (الأسس والمنطلقات)، والفصل الأخير عبارة عن دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بشير بن الناصر بسكرة، من خلال تقديم عام للمؤسسة، وعرض وتحليل النتائج التي توصلت لها هذه الدراسة.

الفصـــــــــــل الأول: مدخل للدراسة.

لقد أصبحت مسألة الصحة من الشواغل الأكثر أهمية في مجال التنمية في مختلف المجتمعات سواء تلك المتقدمة أو المتخلفة، حيث تمثل الصحة قيمة في حد ذاتها فإن الرعاية الصحية الجيدة تعتبر من اكبر التحديات التي يواجهها القائمون على إدارة المستشفيات والمراكز الصحية المختلفة ذلك ان هذه الخدمات لها صلة مباشرة بصحة الأفراد وحياتهم بالدرجة الأولى، ويعود هذا الى التقدم الهائل في تكنولوجيات والشبكات ووسائل الاتصال، وهذا التقدم أيضا افرز مدى أهمية الفرد في المؤسسة وكيفية تطوره في الوظيفة التي يشغلها اي متابعة مساره الوظيفي، وهنا يبرز دور ادارة السلسة اللوجيستية في المؤسسة الصحية كمدخل لتعزيز قدراتها على تحقيق التكامل التام في أنشطتها الداخلية وذلك ما سيتيح لها الوفرة والانسياب التام للمواد اللازم للسير العادي لأنشطتها.

ومن خلال هذا الفصل سنحاول إبراز إشكالية الدراسة ومختلف تساؤلاتها وعرض بعض الدراسات السابقة ودلالاتها التي لها علاقة بمتغيري الدراسة، كما سنقوم بتحديد نموذج البحث والفرضيات الدراسة، وسنتطرق أيضا الى التموضع الاستمولوجي ومنهجية الدراسة، والتركيز على الأهمية التي تكتسبها الدراسة وأهدافها.

المبحث الأول: إشكالية الدراسة وتساؤلاتها.

إننا من خلال هذا المبحث سنذكر بعض مفاهيم المتعلقة بموضوع الدراسة، وصياغة إشكالية البحث عبر طرح مجموعة من التساؤلات التي تسعى الدراسة للإجابة عليها بدقة ووضوح، وبذلك تحاول الدراسة التعرف على دور شبكة الانترانت في تحسين أداء سلاسل الامداد من خلال ربط أنواع شبكة الانترانت (التطبيقية، الفيدرالية، العمل الجماعي، الاتصال، الوثائقية) بسلاسل الامداد.

المطلب الأول: إشكالية الدراسة.

يمر العالم اليوم عددا من التغيرات الجذرية والمتسارعة في شتى المجالات سواء الاقتصادية، السياسية والثقافية والتي أثرت في كافة المؤسسات على اختلاف درجتها في التقدم والنمو، وقد ساهمت العديد من العوامل في خلق هذا التغيير، يأتي في مقدمتها التقدم العلمي والتقني للشبكة الداخلية للمؤسسة (الانترانت). فقد أصبح استخدام شبكة الأنترانت في المجالات المؤسسية أمرا لا مفر منه، حيث وجدنا أن أهم هذه المجالات هي ادارة سلسلة التوريد والتي زادت من الاهتمام بها، حيث تعتبر حلقة وصل في التكامل بين نشاطين أو أكثر، بدءا من التخطيط والتحكم في تدفق المواد والخدمات والمعلومات من الموردين الى المنتجين، وصولا الى تقديم المنتج الى العميل النهائي،ولهذا نرى ان الامداد له تأثير مهم على مستوى الخدمة الصحية المقدمة وعلى نظرة المريض لهذه المؤسسة ، ليصاغ التساؤل الرئيسي بالشكل التالي: هل لشبكة الانترانت دور في تحسين أداء سلاسل الامداد والتوريد بمؤسسة العمومية الاستشفائية بشير بن الناصر بسكرة؟

المطلب الثاني: تساؤلات الدراسة.

نحاول في هذه الدراسة الاجابة على السؤال الرئيسي من خلال الاجابة على التساؤلات الفرعية التالية:

- هل للانترانت التطبيقية دور في تحسين أداء سلاسل إمداد المؤسسة؟
- هل للانترانت الفيدرالية دور في تحسين أداء سلاسل إمداد المؤسسة؟
- هل لانترانت العمل الجماعي دور في تحسين أداء سلاسل إمداد المؤسسة؟
- هل لانترانت الاتصال دور في تحسين أداء سلاسل إمداد المؤسسة؟

– هل للانترانت الوثائقية دور في تحسين أداء سلاسل إمداد المؤسسة؟

المبحث الثاني: الدراسات السابقة ودلالاتها.

يعتبر الإطلاع على الأبحاث والدراسات السابقة من الخطوات المنهجية المهمة، حيث يقوم الباحث بإدراجها في بحثه بهدف التعرف على أهمية هذه الدراسة ومكانتها بالمقارنة مع الدراسات التي سبقتها، وسنقوم في هذا البحث عرض مجموعة من الدراسات سواء النظرية او الميدانية والتي لها علاقة بموضوع الدراسة من زوايا مختلفة بشيء من التحليل والتفسير، حيث سيتم في المطلب الأول التطرق الى الدراسات السابقة التي تناولت موضوع ادارة سلاسل الامداد للمؤسسة، أما في المطلب الثاني فسنتناول أهم الدراسة التي تناولت موضوع شبكة الانترانت، وفي المطلب الثالث فسنستعرض أهم دلالات التي تمخضت عن هذه الدراسات.

المطلب الأول: الدراسات السابقة ذات الصلة بسلاسل الإمداد.

هناك الكثير من الدراسات التي تناولت موضوع ادارة سلاسل الامداد للمؤسسة، وبوجهات نظر مختلفة سواء لتفسير العلاقة او إبراز الدور بينها وبين مفاهيم أخرى، وسنحاول في هذا المطلب تبيان ما توصلت إليه بعض من هذه الدراسات.

أولا: دراسة (منير عزوز، 2018): هدفت هذه الدراسة لتحديد العلاقة بين ادارة سلسلة التوريد والعملية الإنتاجية في المؤسسات نظريا وميدانيا بالتطبيق على المؤسسات الصناعية الجزائرية محل الدراسة، وتحديد قيمة واتجاه التأثير بين فعالية ادارة سلسلة التوريد وأداء العمليات الإنتاجية، وتم ضبط الدراسة الميدانية في مجموعة من المؤسسات الصناعية الناشطة في مختلف الفروع الإنتاجية المتواجدة بولاية المسيلة وبرج بوعريريج، وتم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي والاستعانة بدراسة حالة المؤسسات المختارة محل الدراسة الميدانية، من اجل الإلمام بجميع الجوانب المتعلقة بالموضوع ميدانيا وتحليل النتائج واختبار الفروض، وتم جمع المعلومات حول هذه المؤسسات بالاعتماد على الوثائق، السجلات، المقابلة، والملاحظة. وتم اعتماد فرضية رئيسية للدراسة مفادها أن للإدارة الفعالة لسلسلة التوريد اثر ايجابي على أداء العمليات الإنتاجية في المؤسسات الصناعية الجزائرية والمتضمنة الفرضيات الفرعية التي مفادها ان الادارة الفعالة لسلسة التوريد اثر ايجابي على الإنتاجية وجودة المنتجات بالمؤسسات الصناعية الجزائرية محل الدراسة، وتم تطبيق لقياس فعالية ادارة سلسلة التوريد ونموذج (Scor) نموذج (Sink and Tuttle model) لقياس الأداء الإنتاجي بالاستعانة ببيانات مقطعية طويلة (Panel data) لمجموعة من المؤسسات الصناعية الجزائرية خلال الفترة الممتدة بين عامي (2011-2015)، وتم الاعتماد على برنامج (Eviews) واستخدام معادلة الانحدار التجميعي لاختبار الفرضيات وقد تم التوصل لوجود علاقة واثر ايجابي بين فعالية ادارة سلسلة التوريد من حيث (الموثوقية، المرونة، القيمة المضافة للعمال وإدارة أصول المؤسسة)، وأداء العمليات الإنتاجية من حيث (الإنتاجية، الكفاءة، الفعالية، التكلفة والربحية)، في حين تم تسجيل علاقة عكسية واثر سلبي لإدارة سلسلة التوريد على أداء العمليات الإنتاجية بالمؤسسات محل الدراسة فيما يخص الجودة.

ثانيا: دراسة (بن عمارة نعيم، 2015): تهدف هذه الدراسة الى تحديد دور ادارة سلسلة الامداد في تحسين مستوى الأداء الاقتصادي في المؤسسة عنتر تراد (Condor) ببرج بوعريريج من خلال التعرف على دور كل من وظيفة الشراء، وظيفة التخزين، وظيفة الإنتاج، وظيفة النقل والتوزيع، وظيفة الشحن والإبداع ونظم المعلومات في تحسين الأداء

الاقتصادي للمؤسسة، وقد تم الاعتماد المنهج الوصفي لاستعراض أهم الجوانب المتعلقة بتصميم مستويات سلسلة الامداد وتحليل أنشطتها وأدوات التحكم فيها، ومن جانب أخر تقييم سلسلة الإمداد بالمؤسسة من خلال معالجة وتحليل وتفسير البيانات الناتجة من إجابات الأسئلة المجمعة في الاستبيان، وقد تم اختبار عينة من المجتمع الدراسة المكون من جميع المسيرين في الادارة العليا للمؤسسة كوندور المعنين بالأنشطة التابعة لإدارة سلسلة الامداد (كالشراء، الإنتاج، الإمداد، النقل) مع التركيز على الادارة العليا للمؤسسة واحدة من مجموعة المؤسسات بن حمادي من اجل تحقيق شرط التجانس في العينة، كما تم الاعتماد على مجموعة من الأدوات تتمثل أساسا في المقابلة الشخصية واستمارة استبيان من خلال ثلاث أجزاء، جزء أول يتعلق بالمعلومات الشخصية، الخبرة المهنية، المؤهل العلمي، والوظيفة، وجزء الثاني يتعلق بعرض وتحليل أهم انشطة ادارة سلسلة الامداد كمتغير مستقل من خلال ستة أبعاد (إدارة الشراء، إدارة الإنتاج، ادارة التخزين، إدارة الشحن والإيداع، النقل والتوزيع والمعلومات)، والجزء الثالث يتعلق بالأداء الاقتصادي كمتغير تابع من خلال بعدين (التكلفة، الوقت) وقد تم اعتماد مجموعة من الأساليب الإحصائية لاختبار الفرضيات عن طريق معامل ارتباط بيرسون بين المتغيرات الجزئية للمتغير المستقل والمتغير التابع، وقد توصلت الدراسة لمجموعة من النتائج من خلال اختبار الفرضيات، حيث تم إثبات وجود علاقة ارتباطية موجبة بين محور (الشراء، الإنتاج، التخزين، النقل والتوزيع، الإيداع والشحن، نظم المعلومات) والأداء، كما بينت النتائج وجود علاقة ارتباطية موجبة بين محور ادارة سلسلة الامداد ككل ومحور الأداء، وهذا يثبت صحة الفرضية الإحصائية الرئيسية وبالتالي التأكيد على ان الادارة سلسلة الامداد دور في تحسين أداء الاقتصادي بالمؤسسة بصفة عامة، حيث أن تأثير كل وظائف ادارة سلسلة الامداد على الأداء أكثر فعالية من تأثير كل وظيفة على حدى، وهذا راجع لصغر حجم الدور، لكن الدراسة لم تتطرق الى محور خدمة الزبائن كمحور ضمن المتغير المستقل في ادارة سلسلة الامداد ومؤشر الأداء رضا الزبائن نتيجة الاقتصار على مؤشري التكلفة والوقت كمعايير تدخل في جوهر خدمة ورضا الزبون، كما تم التوصل الى ان محور وظيفة نظم المعلومات أكثر تأثيرا في الأداء نتيجة تسجيله أعلى قيمة ارتباط ضمن محاور الدراسة، كما أن الانخفاض النسبي لتكاليف المؤسسة يرجع أساسا الى تبني إستراتيجية تخفيض التكلفة والتحول الى مرحلة التصنيع بدل التركيب.

ثالثا: دراسة (مصطفى عبد الواحد العاني، 2013): هدفت هذه الدراسة الى معرفة جودة علاقات أطراف سلسلة التوريد في الشركات الأردنية المنتجة للأدوية وأثرها على أداء هذه السلسلة. واستهدفت الدراسة (18) شركة وشملت (78) مدير ورئيس قسم، تمثلت إشكالية الدراسة في معرفة جودة علاقات أطراف سلسلة التوريد للشركات الأردنية المنتجة للأدوية وهل هناك اثر لهذه الجودة على أداء هذه السلسلة؟ تم التركيز في جودة العلاقات سلسلة التوريد على: الثقة المتبادلة، الاتصال الدائم، الالتزام التنظيمي والتعاون المشترك بين أطراف السلسلة بينما تم التركيز في أداء سلسلة التوريد على: التكلفة التوريد، نوعية الأداء، الاستمرار في خدمة العملاء والتوقيت المناسب للتوريد. قام الباحث بالاستعانة بالأساليب الإحصائية ضمن برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) في تحليل البيانات حيث استخدم التحليل الوصفي وتحليل الانحدار الخطي المتعدد وذلك من اجل اختبار فرضية الدراسة التي تفيد بعدم وجود اثر ذو دلالة إحصائية لجودة علاقات أطراف سلسلة التوريد على أداء هذه السلسلة، وتوصلت الدراسة لوجود اثر لتبني مفهوم جودة العلاقات بين الشركات الدوائية الأردنية مع شركائها من سلسلة التوريد من ثقة متبادلة بين أطراف سلسلة واتصال والتزام

وتعاون على أداء هذه السلسلة، وأوصت الدراسة بضرورة تطبيق وتبني جودة العلاقات بين أطراف سلسلة التوريد وذلك لما لها تأثير على أداء السلسلة نفسها.

رابعا: دراسة (ساوس الشيخ، 2013): هدفت هذه الدراسة الى البحث عن اثر تطبيق الادارة البيئية في إطار سلسلة الامداد على أداء شركات الصناعات الغذائية الجزائرية في ظل تدني الاهتمام بالجوانب البيئية، وتم الاعتماد على المنهج الوصفي وكذا المنهج الاستنباطي والمنهج الاستقرائي، من خلال تحديد المفاهيم النظرية لإدارة البيئية، إدارة سلسلة الإمداد الخضراء، وواقع الصناعات الغذائية الجزائرية ودراسة إمكانية تطبيق نظم الادارة البيئية في إطار سلسلة الامداد وانعكاسها على الأداء في شركات الصناعة الغذائية بشكل عام وفي الشركات الخاصة بعينة دراسة بشكل خاص حيث تمثل مجتمع الدراسة في كل من شركات الصناعة الغذائية والمشروبات المتواجدة في التراب الجزائري، وتم اختيار عينة الملائمة بحجم (46) مفردة مختارة من بين عمال الشركات الصناعية في المجال الغذائي بولايتي أدرار وبشار، وتم تركيز على العمال المتواجدون في المستويات الأعلى، ومن اجل اختبار فرضيات الدراسة اعتمد الباحث على البرنامج الإحصائي (SPSS) واستخدم مجموعة من الأساليب الإحصائية تمثلت في مقاييس النزعة المركزية والتشتت، تحليل الارتباط البسيط والجزئي لبيرسون، تحليل الانحدار البسيط، تحليل الانحدار المتعدد وتحليل المسار، وقد تم تصميم استبيان تضمن أسئلة عامة عن المبحوثين والشركة ومحور ثاني تناول مجموعة أسئلة للتعرف على واقع الادارة البيئية في الشركة المبحوثة وتضمن: تخطيط الإدارة البيئية، تطبيق الإدارة البيئية، قياس وتقييم الادارة البيئية وتحسين الادارة البيئية، ومحور ثالث تناول واقع سلسلة الامداد في الشركة المبحوثة تضمن: كفاءة أداء الشركة، فعالية أداء الشركة والأداء البيئي، ومن خلال الإسقاط على عينة من شركات الصناعة الغذائية الجزائرية توصل الباحث الى ان جميع المتغيرات الدراسة مما يؤكد على جودة الأداء وحسن قياسها حسب رأي الباحث، كما أظهرت نتائج اختبار تحليل التباين عدم وجود فروق جوهرية حول أفراد ت العينة، أما نتائج اختبار الانحدار فأظهرت عدم وجود علاقة ذات دلالة جوهرية بين المتغير التابع والمتغيرات المستقلة للدراسة، في حين أظهرت نتائج اختبار تحليل المسار عدم وجود اثر مباشر او غير مباشر بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع، وبعد الدراسة وتحليل العلاقات الارتباطية فيما بين متغيرات الدراسة ثم توصل الى ان مستوى نظم الادارة البيئية كان تحت المتوسط الفرضي، إلا أن غالبية الأثر لعناصر نظم الادارة البيئية كانت غير معنوية مما يدل على ضعف استخدام هذه العناصر داخل الشركات الخاصة بعينة الدراسة، سجلت ضعفا في الأداء، وتم ملاحظة ذلك من خلال إتباع الأساليب التقليدية في انجاز الأعمال اللوجيستية التي تستغرق وقتا طويلا وتكاليف عالية، إضافة إلى ضعف الاهتمام برضا الزبون وعدم الاعتماد على أساليب علمية في اختيار الموردين وتراجع الجودة البيئية للمواد الأولية.

المطلب الثاني: الدراسات السابقة ذات الصلة بشبكة الانترانت.

هناك العديد من الدراسات التي تطرقت للمتغير المستقل الذي نقوم بدراسته بهدف التحليل والاطلاع والاستفادة مما توصلت إليه هذه الدراسات والمتعلقة بشبكة الانترانت، إذن سيتم في هذا المطلب عرض أهم الدراسات التي تناولت هذا الموضوع، وأهم الاستنتاجات التي جاءت بها، والاقتراحات التي أوصت بها.

أولا: (فصيح مروان ووادي دعاء، 2022): تهدف هذه الدراسة إلي تحديد دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في دعم ادارة سلسلة التوريد، وذلك بالإسقاط على حالة مؤسسة سنابل السلام بولاية ميلة من خلال تشخيص واقع تكنولوجيا

المعلومات والاتصال ودراسة العلاقة بين تطبيقات التكنولوجيا وإدارة سلسلة التوريد، وتم استخدام المقابلات كأداة أساسية لجمع المعلومات المختلفة لموظفي تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومختلف مصالح سلسلة التوريد، حيث بينت النتائج ان هناك مستوى جيد لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال والتحكم في أجهزة الإعلام الآلي، توفر المؤسسة على العديد من البرمجيات والتكوين الجيد في مجال التكنولوجيا، التسيير العقلاني لسلسة التوريد في المؤسسة والتكامل بين المصالح المختصة في التوريد وان هناك علاقة ارتباطية ايجابية بدرجة متوسطة بين استخدامات تكنولوجيا المعلومات والإدارة وأوصت الدراسة بتوظيف مختصين في تكنولوجيا المعلومات والاتصال لحل المشاكل بسرعة والاهتمام بتأهيل الإداريين في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال والاهتمام بالموارد البشرية وتكوينهم في مجال التوريد وتخصيص مصلحة خاصة بمجال إدارة سلسلة التوريد في المؤسسة ويجب على المؤسسة تبني نظام تسيير الالكتروني للوثائق للتقليل من الأرشيف الورقي وتسهيل الوصول الى الوثائق.

ثانيا: دراسة (بن رقطة مسعودة، 2020): تهدف هذه الدراسة الى التعرف على مدى اثر الشبكة الداخلية على أداء العاملين في الشركة صيانة التجهيزات الصناعية سونلغاز المسيلة ولتحقيق أهداف هذه الدراسة تم استخدام الملاحظة والمقابلة والاستبيان بشكل رئيسي لجمع البيانات والمعلومات التي اقتصرت عملية التوزيع على أسلوب العينة القصدية البسيطة بحيث بغل عدد عينة الدراسة (33) عامل من الشركة ثم تحليل البيانات الواردة في الاستبيان عن طريق استخدام الحزمة الإحصائية للشركة (SPSS)، حيث بينت الدراسة مجموعة من النتائج منها ان المؤسسة تدعم الانترانت في الشركة بشكل كبير جدا لأنه يعتبر مؤشر من مؤشرات حسن تسيير الشركة استخدام الانترانت في شركة صيانة التجهيزات الصناعية بالمسيلة، تشجع على العمل التعاوني بين الأفراد مما يدعم الاتصال الداخلي بين أفراد المؤسسة، حيث أوصت الدراسة بخلق عدد كبير من الفضاءات والبوابات للحوار حول المشاريع، مما يحد التعامل الكبير بالاميلات ويشجع الأفراد على طرح أفكار جديدة تخدم الإبداع في المؤسسة او تساعد الموظف على إظهارها وإنشاء شبكة احتياطية للانترانت في المؤسسة لتفادي الانقطاع وضمان استمرارية عمل التطبيقات في الشبكة وخلق شبكة تواصل اجتماعي (RSE) خاصة بالمؤسسة يمكن الدخول إليه من بوابة الانترانت الخاصة بشركة لتشجيع تبادل الآراء والأفكار حول المشاريع المختلفة.

ثالثا: دراسة (بوقصة السعيد، 2016): تهدف هذه الدراسة الى معالجة استخدام الانترانت وأثرها على العملية الاتصالية داخل المؤسسات العمومية مؤسسة اتصالات الجزائر نموذجا، وتم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي نظرا لطبيعة الموضوع وكذا منهج دراسة الحالة، وتمثلت إشكالية هذه الدراسة ماهو اثر استخدام الانترانت على العملية الاتصالية داخل مؤسسة اتصالات الجزائر؟ وتم توزيع (65) استمارة على الموظفين في المؤسسة لجمع المعلومات، حيث بينت الدراسة مجموعة من نتائج التي تمثلت في ان مؤسسة الاتصالات الجزائر تعتمد في اتصالها الداخلي على شبكة الانترانت وهذا ما يؤدي الى تحسين العملية الاتصالية داخل المؤسسة والتنسيق بين مختلف أقسامها ومصالحها، وان المؤسسة تسعى الى جعل المواصفات لهيكلها التنظيمي بمواصفات دولية وأكثر احترافية وهذا من خلال اعتمادها على احدث الوسائل التكنولوجية داخلها لتسهيل الاتصال بين العمال وضمان تسيير جيد للمؤسسة والقدرة على اتخاذ القرارات الصائبة، وأوصت المؤسسة في إطار تعزيز وتقوية الشبكة الاتصالية الداخلية للمؤسسة، وذلك بالعمل على إعطاء الأهمية الكبيرة

للوسائل الحديثة للاتصال في جميع إدارتها ومصالحها لما لها من اثر في العملية الاتصالية مما ينعكس بشكل إجابي على سير العمل.

رابعا: دراسة (حسين علي كاظم العامري، 2016): هدفت هذه الدراسة لبيان اثر فاعلية عوامل تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء سلسلة التوريد الالكترونية بالتطبيق على الشركات الصناعية المدرجة في سوق عمان المالي، والتعرف على أراء المديرين وذلك لتحديد الجوانب الايجابية المساعدة على تحسين أداء الشركات الصناعية المدرجة في بورصة عمان والوقوف على سلبيات التي تحد من كفاءة أداء سلسلة التوريد الالكترونية، تطوير الإطار نظري يسعى إلى إيجاد حالة من التطابق بين واقع سلاسل التوريد الالكترونية وبين أداء الشركات الصناعية المدرجة في بورصة عمان وبيان مدى أهمية التخطيط الاستراتيجي لسلاسل التوريد الالكترونية المنسجم مع التخطيط الاستراتيجي للمنظمة في تحسين أداء الشركات الصناعية المدرجة في بورصة عمان و قد أشارت نتائج هذه الدراسة أن أجهزة الحاسوب تتوافر في جميع أقسام الشركة وان لدى الشركة الأجهزة اللازمة لمعالجة البيانات وإعداد التقارير وتخزين البيانات والمعلومات، كما بينت أن الشركات تسعى لجعل أجهزة الحاسوب جزءا أساسيا في انجاز عملياتها الداخلية والخارجية وتبين أيضا أن الشركات تقوم بتحديث البرمجيات المستخدمة كلما اقتضت الحاجة وأنها توفر الأشكال والجداول والعروض البيانية وقواعد البيانات، وتبين أيضا أن الشركة تتبادل مع الموردين المعلومات بشفافية ووضوح كما بينت أن التزام الموردين بعمليات الإنتاج والتوريد المرنة تسهم في تخفيض التكاليف وتزيد من الحصة السوقية والمبيعات وان سلسلة التوريد الالكترونية تزيد من كفاءة التصنيع على كافة المستويات وتعمل على تحسين الأنشطة والأساليب المستخدمة.

المطلب الثالث: دلالات الدراسات السابقة.

من خلال الدراسات السابقة التي تناولت كل ما يخص المتغير الأول والثاني على حدة نجد توافق في نظرة هذه الدراسات حول دور كل من شبكة الانترانت وإدارة سلاسل الامداد ومدى أهميتها في المؤسسة، وتم ذكر أهم مقومات نجاحها واهم المعوقات التي تواجههما. ومما هو ملاحظ من هذه الدراسات الأولى والخاصة بالمتغير الأول كلا من مفهوم الامداد ومفهوم ادارة سلسلة الامداد وأهم الأنشطة وأنواع سلاسل الامداد ونماذج قياس فعالية ادارة سلاسل الإمداد، كما اعتبرته موضوعا فرض نفسه على ساحة الاهتمامات داخل المؤسسة وهذا من اجل أداء جيد للمؤسسة وتطورها للأحسن. وقد أظهرت الدراسة التطبيقية التي تناولتها الدراسات السابقة لإدارة سلاسل الامداد والتوريد التنويع في أساليب دراسة الميدانية سواء من خلال جمع البيانات كالاستبانة وطريقة إعدادها أو بالاعتماد على المصادر المختلفة وكذلك فهم أساليب التحليل وكيفية صياغة الفرضيات ودراسة العينات وتحديد مجتمعات البحث ومدى التباين العلاقة بين المتغيرات الدراسة المراد بحثها فيها كل هذا سيفيدنا في الدراسة الميدانية او التطبيقية لدراستنا هذه.

أما بالنسبة لدراسات المتعلقة بالمتغير الثاني شبكة الانترانت فقد أفادتنا هذه الدراسات في الجانب النظري، حيث تطرقت إلى مفهوم الانترانت وأنواعها ودورها في تأثير على سلاسل الإمداد، أما الدراسات التطبيقية التي تناولتها الدراسات السابقة فيما يخص شبكة الانترانت فمنهجية البحوث وتطبيقها انطلاقا من هدف الدراسة مرورا بمجتمعات الدراسة وعينة البحث وطرق جمع البيانات والأساليب الإحصائية المتبعة في عملية التحليل وتباين العلاقة بين المتغيرات

المدروسة كانت أكثر دقة ووضوحا ووصول الى نتائج والتوصيات، وبشكل كبير أفادتنا هذه الدراسات كثيرا وبشكل جيد في موضع الدراسة المتعلق بنا.

المبحث الثالث: نموذج البحث وفرضيات الدراسة.

توافقا مع تساؤلات الدراسة وبغرض إبراز كيفية ارتباط متغيرات الدراسة مع بعضها البعض نورد النموذج النظري للدراسة كما هو موضح أدناه، بحيث شبكة الانترانت بأنواعها (انترانت التطبيقية، انترانت الفيدرالية، انترانت العمل الجماعي، انترانت الاتصال، انترانت الوثائقية) ودور كل منها على مؤشرات قياس أداء سلسلة الامداد حسب نموذج Scor (الموثوقية، الاستجابة، المرونة، التكلفة، كفاءة إدارة الأصول) فضلا عن فرضيات المعبر عنها بمختلف أسهم الارتباط.

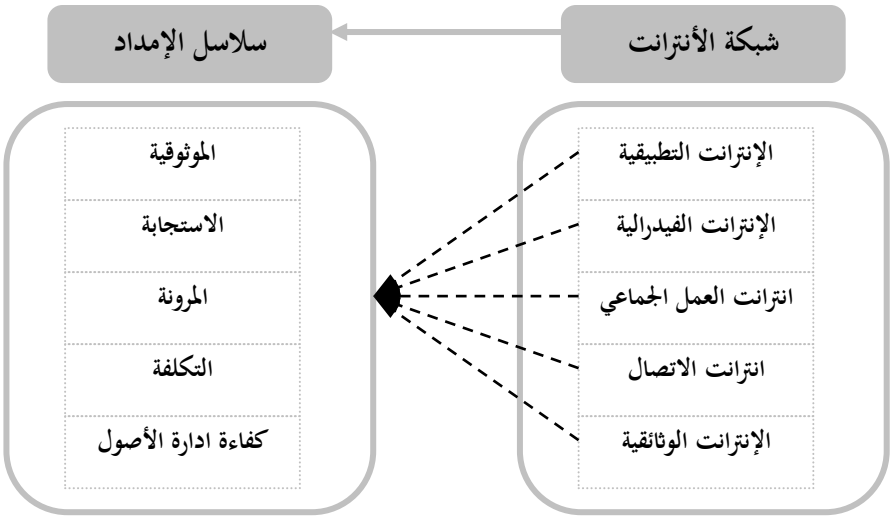
المطلب الأول: نموذج البحث.

وفي ضوء إشكالية البحث وأهدافه، تطلب بناء نموذج افتراضي مقترح لبيان وتوضيح العلاقة بين شبكة الانترانت وسلاسل الإمداد، والشكل أدناه يوضح ذلك والذي اشتمل على نوعين من المتغيرات هما:

أولا: المتغير المستقل: وهو المتغير المعبر عنه بشبكة الانترانت، والذي نريد في هذه الدراسة اختبار العلاقة بينه وبين المتغير التابع والبرهنة على درجة تفسيره للمتغيرات الحاصلة فيه، من خلال أنواعها وعلاقة كل منها بالمتغير التابع.

ثانيا: المتغير التابع: وهو عبارة عن حدث يتم دراسته ويتوقع تغيره بتغير المتغير المستقل، وتسعى الباحثة للكشف عن اثر المتغير المستقل فيه، وهو المتغير المعبر عنه بسلاسل الامداد

الشكل 01: النموذج النظري للدراسة.



المصدر: من إعداد الطالبتين.

المطلب الثاني: فرضيات الدراسة.

انطلاقا من إشكالية البحث المطروحة: هل لشبكة الانترانت دور في تحسين أداء سلاسل إمداد المؤسسة؟ ومن اجل بلوغ الأهداف المرجوة، وانطلاقا من الإشكالية تم صياغة الفرضية الرئيسية والتي انبثقت عنها خمسة فرضيات فرعية والتي سيتم في هذا المطلب التطرق لها بشيء من التفصيل.

أولا: الفرضية الرئيسية: لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية لشبكة الانترانت في تحسين أداء سلاسل إمداد المؤسسة عند مستوى معنوية (α =<0.05).

ثانيا: الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية للانترانت التطبيقية في تحسين أداء سلاسل إمداد المؤسسة عند مستوى معنوية (α =<0.05).

ثالثا: الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية للانترانت الفيدرالية في تحسين أداء سلاسل إمداد المؤسسة عند مستوى معنوية (α =<0.05).

رابعا: الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية لانترانت العمل الجماعي في تحسين أداء سلاسل إمداد المؤسسة عند مستوى معنوية (α =<0.05).

خامسا: الفرضية الفرعية الرابعة: لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية لانترانت الاتصال في تحسين أداء سلاسل إمداد المؤسسة عند مستوى معنوية (α =<0.05).

سادسا: الفرضية الفرعية الخامسة: لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية للانترانت الوثائقية في تحسين أداء سلاسل إمداد المؤسسة عند مستوى معنوية (α =<0.05).

المبحث الرابع: التموضع الإبستمولوجي ومنهجية الدراسة.

في هذا المبحث سيتم توضيح التموضع الإبستمولوجي للدراسة والنماذج المتبعة وهذا ما سنتطرق إليه في المطلب الأول، أما المنهجية أو الأسلوب المتبع في كل من الجانب النظري والجانب التطبيقي سنتناوله في المطلب الثاني من أجل الإجابة على إشكالية البحث من خلال توضيح حدود الدراسة والمجال البشري والمكاني والزماني والمجال الموضوعي، أما في المطلب الثالث سيتم توضيح أهم الأساليب والطرق الإحصائية لاختبار الفرضيات، وفي المطلب الأخير سنتعرف على أهمية وأهداف الدراسة من خلال معرفة إذا كان لشبكة الانترانت دور في تحسين أداء سلاسل الامداد في المؤسسة.

المطلب الأول: التمـــــوضع الإبستمولوجي.

ترتبط مصداقية نتائج الدراسات في بحوث العلوم الإنسانية بطبيعة العلاقة التي تقوم بين الباحث وموضوع دراسته فكل باحث يتبنى بشكل صريح أو ضمني موقفا ابستومولوجيا ينظر به إلى طبيعة المعرفة التي يرغب في إنتاجها تعلق الأمر بطبيعة هذه المعرفة أو سبل بلوغها، حيث يعد ذلك عاملا أساسيا في اختيار الأدوات التي يستعين بها الإجراء دراسته، وفي تحديد طبيعة المعلومات التي سيتناولها كمية أو نوعية أو مزيجا بينهما. واشتقت الابستومولوجيا من مصطلح اليوناني (Epistem) الذي يترجم بمصطلح علم وأحيانا بمصطلح المعرفة، وتتصل اتصالا وثيقا بعلم الوجود أو بالانطولوجيا (ontologie) باعتبارها تنطوي على فلسفة الواقع ، وترتبط كذلك بالمنهجية (méthodologie) فهي نظرية المعرفة العلمية التي تسعى الى ترقية السبل التي تسمح بإنتاج المعرفة، وتطويرها، تم بكيفية تكوين المفاهيم والنظريات العلمية، وهيكلة المناهج التي تتبناها البشرية لإنتاج العلم، كما توصف بأنها فلسفة التطبيقات العلمية في ظل شروط صلاحية المعارف النظرية، أين تضفي الشرعية على الأبحاث حول ظاهرة ما وبذلك فهي تحاول الإجابة على التساؤلات التالية: ما هي طبيعة المعرفة؟ هل هي وضعية تفسيرية أو بنائية؟ كيف تكون أو تنتج المعرفة ؟ كيف تقدر قيمة المعرفة وصحتها؟

وكما ترتبط أيضا بعلوم التسيير وذلك من خلال عملية تصميم الأنشطة التنظيمية المحددة الأهداف أين تصب جميع مشاريع البحث في علوم التسيير في خانة معرفة وتفسير الظواهر الاجتماعية في المؤسسات، ومنح الأطراف المعنية الوسائل اللازمة لفهم وتفسير الحقائق، وتوجد تصنيفات معينة لنماذج البحث في علوم التسيير لكن يتفق أغلب الباحثين على تبني ثلاث نماذج أساسية هي النموذج الايجابي ويدعى أيضا بالوصفي أو الوضعي أو الواقع (le paradigme positiviste) وهذا هو النموذج البنائي (le paradigme constructiviste) والنموذج التفسيري (le paradigme interpretativiste). وهذه الأخيرة كما أشار (kuhn) تمثل نماذج أو مخططات فكرية أو إطارات مرجعية التي يمكن للباحثين في علوم المنظمات أن يندرجوا ضمنيا، أين يندرج موضوع الدراسة ضمن أحد هذه النماذج مع إمكانية المزج بينها لإثرائه، ويمكن توضيح هذه النماذج فيما يلي:

أولا: النموذج الايجابي: يسيطر النموذج الايجابي بشكل عام على غالبية الأبحاث في علوم التسيير، كونه أكثر واقعية حيث توجد الحقيقة في نفسها ولها منشأها الخاص والباحث يحاول معرفة هذه الحقيقة المستقلة عنه، وبالتالي موضوع البحث مستقل عن ذاتية الملاحظ او المجرب، وبذلك فالعالم الاجتماعي او المادي يبقى خارج إدراك الفرد، وهذا الإدراك وحده هو الذي يتميز بالموضوعية هذه الاستقلالية بين الباحث والموضوع تسمح للايجابيين بوضع المبدأ الوضعي الذي ينص على ان الملاحظة الخارجية للموضوع ما لا يجب ان تؤثر على طبيعته، مما يبق يمكن القول ان الحقيقة الوحيدة التي يأخذها الايجابيين بالاعتبار هي الحقيقة الملاحظة التي تتم ملاحظتها، وأننا فقط أمام انطولوجيا واقعية تجريبية (ontologie réaliste empirique)، أين ترتكز الحقيقة على تماثل البيانات، التي أعدها الباحث عن طريق الملاحظة مع الواقع. ويرتكز هذا النموذج على حيادية التحميل والموضوعية، كما أن الفرضيات تكون محددة ويعتمد بشكل كبير على المنهج الكمي، كما يتلاءم مع كل من الطريقة الاستنتاجية أو الطريقة الاستنتاجية أو الطريقة الافتراضية الاستنتاجية.

ثانيا: النموذج التفسيري : اقترح النموذج التفسيري كنموذج معارض للنموذج الايجابي، حيث يهدف الى تطوير فهم للظواهر انطلاقا من تفسيرات ذات مواقف حدسية، وهناك من يجمع بينه وبين النموذج البنائي، ويعتبرونه نموذج بنائي معتدل بالمقارنة مع النموذج البنائي الذي يعتبرونه بنائي جذري، لان أوجه الاختلاف بينهما بسيطة ومحددة، كما يسميه البعض بالوظيفي (fonctionnalise) أو بالمدرسة الهيكلية الوظيفية (l'école structuro fonctionnaliste) التي تضم النموذجين معا التفسيري والبنائي، بينما الآخرين يعتبران الأنسب لعلوم التسيير لكونهما يسمحان بالتدخل المباشر للباحث في الميدان.

ويقوم على أساس أن الهدف من المعرفة المنتجة هو فهم الواقع عن طريق التفسير، ويعتمد على فرضيات نسبية (سببية)،كما يتلاءم أكثر مع المنهج الكيفي، ويعتمد على الذاتية وتدخل الباحث للوصول إلى المعرفة بحيث يظهر في البحث ارتباط كبير بين الباحث والظاهرة المدروسة، فوفق هذا النموذج يشكل الأفراد معرفة لعالمهم عن طريق التفسيرات يضعونها بأنفسهم، هذه التفسيرات تقود أفعالهم فيما بعد، وتكون السلوكيات والمعاني غير قابلة للفصل، وهي تشكل العالم الاجتماعي، والباحث لا يسعى لوضع قوانين عامة للظواهر المدروسة بقدر ما يسعى لفهم الحياة الاجتماعية الملموسة ولذلك فهو يحاول إعطاء تفسير ملائم لها، إذن تمر عملية إنتاج المعرفة عبر فهم المعنى الذي يقدمه الأفراد

للواقع، وبالتالي لا يتعلق الأمر بشرح هذا الواقع ولكن فهمه عن طريق التفسيرات التي يقدمها الأفراد، لذا لابد من الأخذ بعين الاعتبار نواياهم، معتقداتهم، الأسباب ....الخ.

ثالثا: النموذج البنائي: سب هذا المنهج فالأفراد يشكلون واقعهم الخاص بهم (العالم الذي يحيط بهم)، وذلك بوضع أنفسهم مكان ظاهرة المدروسة، وهي أساسا ذاتية بهذا، فإن الواقع المدروس يتبع الطريقة التي ينظر بها إليه الفرد، ويمكن القول إذن ان النموذج الذي يندرج فيه الباحث يؤثر على تفسيره للواقع وبتالي على تكوين المعرفة، فكلما يفكر الأفراد بالنسبة لعالمهم ولحياتهم عموما يؤثر ذلك تصرفاتهم وردود أفعالهم، ولا يمكن تفسير سلوكياتهم إذا لم يكن الباحث مبدئيا قادر على فهم كيف يفكرون، لذا فإن التحدي يكمن هنا في نجاح الباحث في فهم الظاهرة المدروسة حسب وجهة نظر الأفراد محل الملاحظة ومحاولة اكتشاف الأشكال للفهم بينهم. إذن يقوم هذا النموذج على اكتشاف المعرفة بحيث يتم إنتاجها من خلال تفاعل الباحث مع موضوع البحث، لأن العالم مشكل من عناصر شخصية، اجتماعية، ثقافية... الخ، والمعرفة تنتج من هذا التعقيد عن طريق المعاني المعطاة للواقع، وتكون الفرضيات عمدية بحيث أن المعرفة المنتجة تكون ذاتية وظرفية ونسبية، ويعتمد بشكل أكبر على المنهج الكيفي.

المطلب الثاني: منهجية البحث وحدود الدراسة.

استكمالا لمتطلبات الإطار المنهجي لهذه الدراسة سنحاول في هذا المطلب إبراز طبيعة منهج البحث المستخدم والتطرق لحدود الدراسة بمختلف مجالاتها، كما يتطرق هذا البحث الى مجتمع وعينة الدراسة إضافة الى أدوات والأساليب المستخدمة في جمع البيانات.

أولا: منهجية الدراسة: بالنظر للطبيعة النوعية للدراسة فإننا سنعتمد على المنهج الوصفي التحليلي في هذا البحث والذي يسمح بدراسة وتحليل الظاهرة، علما أن المنهج الوصفي التحليلي هو احد المناهج العلمية بحيث يمثل تشخيصا علميا للمشكلات أو الظواهر بقدر ما يتوفر من أدوات الموضوعية، ثم يعبر عن هذا التشخيص برموز لغوية ورياضية مضبوطة وفق تنظيم محكم.

فالمنهج يعني مجموعة من القواعد العامة إلي يتم وضعها بقصد الوصول الى الحقيقة في العلم اي انه الطريقة التي يتبعها الباحث في دراسة المشكلة لاكتشاف الحقيقة، وعلى ضوء طبيعة الدراسة استخدمنا المنهج الوصفي التحليلي الذي يعرف على أنه مجموعة من الإجراءات البحثية التي تتكامل لوصف الظاهرة اعتمادا على جمع الحقائق والبيانات وتصنيفها ومعالجتها وتحليلها تحليلا كافيا ودقيقا لاستخلاص دلالتها والوصل الى نتائج وتعميمات عن الظاهرة والموضوع محل الدراسة. كما سنعتمد على الاستبيان (Questionnaire) كأداة لجمع المعلومات الميدانية بغرض اختبار والتحليل، كما قام الباحث بعرض وتحليل البيانات عن طريق استخدام البرنامج الإحصائي المحسوب (SPSS) وصولا إلى الاستنتاجات الخاصية بتعزيز دور شبكة الانترانت في تحسين أداء سلاسل الإمداد.

ثانيا: أدوات جمع البيانات: تعدد أدوات جمع البيانات وكل أداة تستعمل حسب طبيعة الموضوع المدروس تم الاعتماد علة مجموعة من الأدوات المختلفة بغرض الوصول لأكبر قدر ممكن من المعطيات المرغوبة واللازمة والتي من شأنها المساهمة في إعطاء النتائج التي بهدف الباحث للوصول إليها.

1- المصادر الأولية لجمع البيانات: تم الاعتماد على أداة الاستبيان والتي صممت خصيصا لجمع المعلومات لأغراض الدراسة، حيث عرفت هذه الأداء بأنها لائحة مؤلفة من مجموعة من الأسئلة المرتبطة بالموضوع الدراسة، حيث يعد تصميمها بالشكل الصحيح والدقيق من المراحل المنهجية المهمة التي يتعين على الباحث ان يوليها اهتمامه، ومن هذا المنطلق فان الاستبيان يرتكز على أساس إعداد الأسئلة المرتبطة والمكلمة لبعضها البعض حول مشكلة البحث وفروضها ليجيب عليها المستقصي، ليتم بعد ذلك تفريغها وتبويبها وتحميلها واستخلاص النتائج منها للوصول الى أهداف البحث، وقد تم تقسيم الاستبيان الى ثلاثة أقسام: القسم الأول خاص بالبيانات العامة، أي البيانات الشخصية للمستجوب، فاشتمل هذا الجزء على البيانات العامة المتعلقة بأفراد المجتمع محل الدراسة التي تمثلت في الجنس، العمر، المؤهل العلمي، المجال الوظيفي، عدد السنوات الخبرة، التحكم في اللغة، التحكم في الإعلام الآلي، وعدد الدورات التكوينية وعدد الترقيات. وهذا بهدف التعرف على بعض الخصائص الاجتماعية والوظيفية لإطارات وموظفي المؤسسة العمومية الاستشفائية بشير بن ناصر بسكرة ، ولتمكن من تحليل بعض النتائج والتوصيات . القسم الثاني يمثل العبارات المتعلقة بسلاسل الامداد بالمؤسسة والذي اشتمل على (15) عبارة لقياس كل من الموثوقية، الاستجابة، المرونة، التكلفة، كفاءة ادارة الأصول. أما القسم الثالث يمثل العبارات المتعلقة بشبكة الانترانت بأبعادها الخمسة والذي اشتمل على (15) عبارة للقياس دور أبعاد شبكة الانترانت على سلاسل الإمداد.كما اعتمدت الباحثتين على سلم ليكارت ذو البدائل الخمسة، الذي يعتبر من مقاييس الاتجاه التي تعمل على تحديد ما يعتقده او يدركه الفرد عن نفسه كما يقيس الاتجاهات نحو الذات او الآخرين أو أنشطة معينة.

2- المصادر الثانوية لجمع البيانات: تم الاعتماد في معالجة الإطار النظري على مصادر البيانات الثانوية والتي تعتبر من أهم الطرق المستعملة في جمع البيانات والمعلومات التي تخص موضوع البحث، متمثلة في الكتب ذات الصلة بموضوع البحث، والمذكرات ماجستير ودكتوراه والمقالات والأبحاث والوثائق والدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة، والبحث والمطالعة في مواقع الانترانت المختصة.

ثالثا: حدود الدراسة: يقصد بحدود الدراسة الإطار الزمني والبشري والموضوعي والجغرافي، الذي تعدد العمل في مجاله لذلك البحث أو الدراسة، حيث تكمن أهمية حدود الدراسة في أنها تحدد الصورة الشاملة للظروف التي جرت فيها الدراسة وقد تحددت الدراسة بالمحددات التالية: أولا الحدود الزمنية، حيث أجريت هذه الدراسة خلال الفترة الواقعة بين (2024/2023)، أما ثانيا الحدود المكانية، حيث أجريت هذه الدراسة الميدانية في المؤسسة العمومية الاستشفائية بشير بن ناصر بسكرة، أما بالنسبة للحدود البشرية ويقصد بها تحديد مجتمع البحث من ثم العينة الدراسة على عدد معين من المفردات ، فاقتصرت الحدود البشرية على موظفي مؤسسة العمومية الاستشفائية بشري بن ناصر بسكرة لإجراء الدراسة الميدانية للبحث، بالنسبة للحدود الموضوعية، فاقتصرت الحدود الموضوعية في هذه الدراسة على تناول أنواع شبكة الانترانت والدور الذي تلعبه في سلاسل الامداد للمؤسسة.

المطلب الثالث: أساليب وطرق المعالجة الإحصائية.

هناك العديد من الأساليب والطرق الإحصائية التي يستخدمها الباحثون في دراساتهم ولقد استخدمنا بعض من هذه الأساليب في دراستنا وسوف نتطرق لهم في هذا المطلب.

أولا: أساليب العرض الإحصائي: لاختبار فرضيات الدراسة والإجابة عن تساؤلات الدراسة تم استخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) في معالجة البيانات إحصائيا واستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة والمتمثلة في ما يلي:

1- المتوسطات الحسابية: المعرفة اتجاهات أراء الأفراد المستجوبين لكل من قسم سلاسل الامداد وشبكة الانترانت، كما يفيد أيضا في ترتيب عبارات هذه المحاور وذلك حسب أعلى متوسط حسابي.

2- الانحرافات المعيارية: لقياس درجة التشتت المطلق لقيم استجابات الأفراد عن المتوسط الحسابي، حيث كلما اقتربت قيمته من الصفر تركزت الاستجابات وانخفض تشتتها.

3- التكرارات والنسب المئوية: لوصف الإجابات المتعلقة بالبيانات العامة لأفراد مجتمع الدراسة والتي كانت في الدراسة (النوع، المؤهل العلمي، المجال الوظيفي، العمر، سنوات الخبرة، الدورات التكوينية، والترقية).

ثانيا: طرق المعالجة الإحصائية: بغرض التعرف على اتجاهات الآراء لأفراد مجتمع الدراسة بخصوص مختلف المتغيرات وأبعادها، ومن أجل اختيار الفرضية الرئيسية أو الفرضيات الفرعية المنبثقة عنها تم استخدام أسلوب الارتباط الخطي البسيط وفيما يلي شرح لهذه الأداة الإحصائية:

1- معامل الثبات: حيث تم اعتماد معامل ألفا كرونباخ لقياس قوة العلاقة بين الفقرات واتساقها، حيث أن المعامل الثبات يأخذ قيم محصورة بين (0-1)، فإذا كانت قيم معامل الثبات اكبر من (0.6) فإن هذا يعتبر مؤشرا جيدا على ثبات الاستبيان، وذلك كلما اقترب من الواحد.

2- تحليل تباين خط الانحدار (F): يدرس مدى ملائمة خط انحدار البيانات وفرضيته الصفرية.

3- معامل التحديد: وهو مربع معامل الارتباط والذي يفسر التغيرات الحاصلة في المتغير التابع وينسب ها الى تغيرات في المتغير المستقل.

4- اختبار جداول المعاملات: ويساعد على توضيح العديد من النتائج الأولية في الميل وخط الانحدار بإضافة الى انه يجب على الفرضيات المتعلقة بميل ومقطع خط الانحدار.

المطلب الرابع: أهداف وأهمية الدراسة.

من خلال هذه الدراسة فإننا نهدف الى تقديم إطار نظري مناسب يوضح مفهوم شبكة الانترانت، وكذلك أهميتها بالنسبة للمؤسسة ومعرفة أبعادها، بالإضافة إلى تقديم إطار نظري يوضح مفهوم سلاسل الإمداد بمختلف عناصرها، وكذلك حاجة المؤسسة إليها، ونهدف أيضا الى تعرف على كل مستوى من شبكة الانترانت وسلاسل الامداد لدى مؤسسة العمومية الاستشفائية بشير بن الناصر بسكرة، مع تحليل العلاقة بين المتغير المستقل (شبكة الانترانت) كل أبعادها، والمتغير التابع (سلاسل الإمداد) وكل أبعادها وأيضا دور شبكة الانترانت في تحسين أداء سلاسل الامداد بالمؤسسة، وفي الأخير تسعى هذه الدراسة إلى تقديم واقتراحات حول الموضوع، وبناء على ذلك تسعى الدراسة الحالية الى تحقيق الأهداف التالية: دور الانترانت التطبيقية في تحسين أداء سلاسل الامداد بالمؤسسة، دور الانترانت الفيدرالية في تحسين أداء سلاسل الامداد بالمؤسسة، دور الانترانت العمل الجماعي في تحسين أداء سلاسل الامداد بالمؤسسة، دور

الانترانت الاتصال في تحسين أداء سلاسل الامداد بالمؤسسة، دور الانترانت الوثائقية في تحسين أداء سلاسل الامداد بالمؤسسة.

وقد تطرقنا من خلال هذا الفصل الى الإطار المنهجي العام للدراسة محاولين توضيح معالم هذا المنهج المتبع من مختلف الزوايا وفقا لأدبيات البحوث المتعارف عليها فقد تم التطرق الى نموذج الدراسة المقترح وتبيين المتغيرين المكونين له وصولا الى تحديد الفرضيات التي سيتم اختبارها، كما تم أيضا توضيح منهج الدراسة المتبع ورسم حدوده المختلفة، بالإضافة إلى ذلك حاولنا بالشرح والتفصيل فيما يخص المجتمع المستهدف ومختلف الأدوات التي تم استخدامها لانجاز هذه الدراسة لجمع البيانات المتمثلة في الاستبيان يشمل (30) عبارة تخص موضوع الدراسة ، نهدف من خلالها قياس دور شبكة الانترانت في تحسين أداء سلاسل الإمداد.

وبعد اختبار مجتمع البحث أمرا في غاية الأهمية كونه يضمن حصول الباحث على بيئة ملائمة لدراسة المشكلة واختبار الفرضيات والوصول الى النتائج النهائية ، ومن اجل الحصول على نتائج اكبر مصداقية وواقعية تم تحديد فئة معينة من مجتمع الدراسة ، نرى فيها متطلبات البحث ، بالإضافة الى التطرق لأدوات التي تم الاعتماد عليها في جمع البيانات المتعلقة بالبحث ، سواء الأولية او الثانوية ، وقد تم أيضا تحديد إطار مجتمع الدراسة بإطارات وباحثي المؤسسة العمومية الاستشفائية بشير بن ناصر بسكرة ، وذلك لأهمية هذه ولما تقدمه من خدمات، فقد تم إتباع أسلوب الحصر الشامل حيث تم توزيع (50) استبانة، وقد تم استرجاع كل الاستبيانات وهي صالحة للتحليل الإحصائي وقد شملت الخصائص الديموغرافية لعينة المبحوثين : (النوع، ،المؤهل العلمي، المجال الوظيفي، العمر، سنوات الخبرة ،الدورات التكوينية، والترقية)، وقد تم إجراء التربص ميداني في(2024/2023) .

ومما لا شك فيه بأن أهمية هذه الدراسة تكمن أساسا في محاولة الربط بين شبكة الانترانت وسلاسل الامداد، من جوانب محددة معبر عليها من خلال أبعاد كل من المفهومين، فضلا على طرح ومناقشة مختلف المفاهيم المتداولة ضمن أدبيات الموضوع، وكذلك محاولة اكتشاف وتحليل أراء إطارات مؤسسة ميدانية حول دور شبكة الانترانت في تحسين أداء سلاسل الامداد بالمؤسسة وذلك من خلال الأهمية العلمية والنظرية، وتنبثق أهمية موضوعنا النظري في انه يعد دراسة اخرى تضاف الى دراسات الجامعية بالنظر الى قلة الدراسات المقدمة في كليتنا باللغة العربية حول هذا الموضوع، بالإضافة الى حداثة الموضوع لأنه يجمع بين متغيرين ذا أهمية كبيرة في الوقت الحاضر ودراسة العلاقة بينهما، وقد تم في هذا الفصل التطرق الى إشكالية الدراسة وتساؤلاتها ثم الدراسات السابقة الخاصة بسلاسل الامداد والدراسات السابقة الخاصة بشبكة الانترانت ودلالاتها والتي أفادت الدراسة في الجانب النظري والتطبيقي، ثم تطرقنا لنموذج الدراسة المقترح وتبيين المتغيرين المكونين له وأبعادهما، ومن ثم تحديد الفرضيات التي سيتم اختبارها، كما أيضا توضيح منهج الدراسة المتبع ورسم حدوده المختلفة، بالإضافة إلى ذلك تم شرح مختلف أدوات جمع البيانات التي تم استخدامها لانجاز هذه الدراسة، وقد تم التطرق لمختلف الطرق والأساليب المستخدمة في المعالجة الإحصائية، سواء تعلق الأمر بالعرض الإحصائي او طرق المعالجة الإحصائية، وفي الأخير تم تناول أهمية الدراسة وأهدافها. إن ما تم تناوله في هذا الفصل سيساعد على تكوين تصور لما سيتم عرضه في الفصل التطبيقي، والذي سيحاول من خلاله الباحثتين إسقاط النظري على التطبيقي والتعبير عنه بلغة الأرقام حيث سيتم معالجة البيانات واختبار الفرضيات واستخلاص النتائج.

الفصـــــــــــل الثاني:

سلاسل الإمـــــداد: مفاهيم عامة.

يعتبر موضوع الإمداد من المواضيع الهامة والحديثة، حيث لم يبدأ الاهتمام به إلا أثناء الحرب العالمية الثانية أين تم تطبيقه في المجال العسكري وهذا بتوفير متطلبات الحرب من الذخائر والمواد الغذائية بطريقة ووقت مناسبين، أما اقتصاديا فقط بدأ الاهتمام بالإمداد للضرورة الملحة التي تفرضها المؤسسة الناجمة عن تطور المؤسسات، والتي تتطلب تقليل التكاليف وتحسين الخدمات للزبائن من ناحية الكم والنوع من تحقيق المردودية عالية وتوسيع نشاطها وفتح مجالات أوسع للتبادل الى جانب حصولها على مكانة داخل السوق الذي يتسم بمنافسة شديدة.

فالإمداد إذن أصبح وظيفة مهمة من وظائف المؤسسة الإنتاجية والتجارية فيما يتعلق بالاحتياجات المادية المتضمنة التموين، الإنتاج، التوزيع وكذلك تدفق المعلومات، لذلك سنحاول في هذا الفصل فهم ماهية الامداد وتسليط الضوء على مختلف العمليات المتعلقة به في المؤسسة.

المبحث الأول: مفهـــــوم الإمداد.

إن التعرف على الإمداد تؤدي بنا الى دراسة تاريخ هذا العلم، وذلك من خلال الإشارة إليه في العصور القديمة وظهور الفكر اللوجيستي بالمؤسسة مع ذكر الأسباب التي أدت الى استعماله في مجال الإداري، وقد عرف مفهوم الإمداد تطورا مع مرور الزمن، بالإضافة إلى ذلك معرفة أنواع ومبادئ وأهدافها، فعلى الرغم من اعتراف العديد من الباحثين والكتاب بأهمية نشاط اللوجستيك بالنسبة للمؤسسة إلا انه حتى الخمسينيات من هذا القرن لم ينظر الى ادارة اللوجستيك كوظيفة متكاملة، وقد تطور مفهوم اللوجستيك خلال مجموعة من المراحل الزمنية نناقشها فيما يلي: (محمود وبشير، 2020، ص.ص 63-69)

المرحلة الأولى هي اللوجستيك المنفصل قبل (1975) كانت أنشطة اللوجستيك منفصلة بين وظائف المؤسسة خاصة في إدارة التوزيع المادي وإدارة المواد، حيث كان أول مفهوم ظهر كأحد مكونات الإمداد والتوزيع والذي ينصب بصورة أساسية على قيام المنظمة بعملية التنسيق بين أنشطة النقل، والتخزين، وسياسات التخزين والرقابة على قنوات التوزيع للوفاء بطلبات العملاء وتحقيق مستوى خدمة مناسب لهم. ولهذه الفترة عدة مميزات منها الطلب أكثر من العرض وليس هناك تأثير للزبائن على المنتجين وكان مصدر القلق الرئيسي هو الإنتاج أيضا المنتج ليس من اهتماماته(تقليل أوقات التسليم، تحسين الجودة أو السبق إلى إيجاد احتياجات جديدة، لزيادة الربح قام مسئول عن كل جزء من اللوجستيك بتخفيض تكلفة الخدمة دون النظر في تأثير قراراته على جميع الأنشطة) . لذا كانت هذه الفترة تتميز بسلسلة من التحسينات المنفصلة وليس بحثا عن التحسين الشامل، المرحلة الثانية هي اللوجستيك المتكامل (1990- 1975) منذ استقرار مفهوم اللوجستيك أصبح الهدف هو تحقيق الترابط والتكامل بين أنشطة إدارة المواد التي تساعد كل في مجاله على تلبية احتياجات التشغيل وتحقيق أهداف المنشأة وتجميع الأفراد والأنشطة الخاصة بالإمداد والتوزيع في مكان تنظيمي واحد، من اجل ممارسة تلك الأنشطة بشكل أكثر كفاءة،كما شهدت هذه المرحلة زيادة مناسبة في تكلفة اللوجستيك مع الزيادة في التخصص في الأنشطة اللوجيستية المختلفة والاتجاه نحو التخطيط بعيد المدى والاستعانة بتكنولوجيا المعلومات وهو ما أدى إلى خفض ملحوظ في تكلفة الأنشطة اللوجيستية ونرى أيضا المرحلة الثالثة وهي اللوجستيك المشترك في التسعينات تمتاز هذه الفترة بطاقة إنتاجية إجمالية تتجاوز الطلب هذا ما أدى إلى زيادة المنافسة وفي المقابل يمتاز بسلوك استهلاك يصعب التنبؤ به أي غموض الطلب هو سمة مهمة من سمات السوق وكل هذه الأمور جعلت من

البقاء في السوق أمرا صعبا ولكنه ليس مستحيلا وكان على المؤسسات البقاء في السوق لإتباع ما يلي من دخول سوق جديدة ويتم إنشاء التحالفات حتى بين الشركات المتنافسة، ومثال على ذلك (Benz & chrysler) تحالفا لاستخدام شبكات توزيع بعضهما البعض ولتحسين جودة المنتج يجب تحسين جودة المواد الخام والسلع الوسيطة (الإمدادات)، فالتعاون بين المنتجين والموردين يمكن أن يساعد في تحقيق هذا الهدف وتخفيض تكلفة المنتجات بالتعاون بين المورد والعميل يمكن أن يقلل من التكاليف لكلا الطرفين، فالشركات تبحث عن البلدان التي تكون فيها تكاليف (العمالة، الطاقة، المواد الخام والضرائب المنخفضة). وهناك طريقة أخرى لخفض التكاليف والحد من عدم اليقين على الطلب وهي إنشاء علاقة دائمة مع العميل من خلال هذه العلاقة يتم تحسين جودة المنتج وخفض التكاليف ولزيادة سرعة الاستجابة إلى السوق يجب أن يكون هناك تعاون قوي بين الشركات الموجودة في نفس السلسلة لا يعمل بشكل صحيح هذا يؤدي إلى عدم توفر المنتج نهائي في الوقت المحدد، فالمنافسة اليوم ليست بين المنتجين ولكن المنافسة بين سلاسل التوريد للبقاء في السوق يتطلب ان تكون جميع أجزاء سلسلة اللوجستيك يربطها تعاون قوي جدا (تصل إلى تحالف) بينها، وفي هذه البيئة مشكلة اللوجستيك ليس فقط التكامل بين العمليات اللوجيستية في الشركة ولكن أيضا التعاون اللوجيستي بين الشركات من نفس السلسلة الإمداد (اللوجستيك المشترك).

المطلب الأول: تعريف الإمـــــداد.

لقد رأى كتاب ادارة الأعمال تطوير مصطلح الإمداد وتطبيقه في مجالات الاقتصادية واعتباره فن من فنون ادارة الأعمال ذو الأثر الاقتصادي البالغ حيث لم يكن هناك اتفاق كامل على مفهوم الإمداد بين خبراء، كما أن محتوى ومفهوم الإمداد تغير مع تغير بيئة الأعمال والتنمية الصناعية وفيما يلي سنورد بعض مفاهيم اللوجستيك حسب تطور التاريخي (محمود وبشير، 2020، ص.ص 70-72).

وتعتقد الرابطة الأمريكية للتسويق بأنه حركة ومناولة البضائع من نقطة الإنتاج الى نقطة الاستهلاك أو الاستعمال أي أن هذا التعريف ركز على أنشطة التوزيع المادي فقط، ويعتقد مجلس إدارة الأعمال اللوجيستية للولايات المتحدة الأمريكية بأن اللوجستيك هو تلك العملية الخاصة بتخطيط، تنفيذ، رقابة التدفق والتخزين الكفء والفعال للمواد الخام، والسلع النهائية والمعلومات ذات العلاقة من مكان الإنتاج الى مكان الاستهلاك بغرض تحقيق متطلبات إرضاء العملاء بالمقارنة مع التعريف السابق، هناك توسع في المهام اللوجيستية وهي توقعات السوق، الخدمة المقدمة للعملاء، وتحديد مواقع المصانع والمستودعات. ووفق (Magee) هو تقنية المراقبة وإدارة تدفقات المواد والمنتجات من مصدر التموين إلى نقطة استهلاك، حيث يعتبر اللوجستيك مجموعة من التقنيات للمراقبة وتحريك تدفقات المواد والمنتجات من مصادر التموين الى مراكز الإنتاج من جهة، ومن وحدات الإنتاج الى نقاط الاستهلاك من جهة أخرى. ويرى (Stone) اللوجستيك بأنه علم وفن يحدد الحاجات من حيث كيفية الحصول عليها وتوزيعها والاحتفاظ بها في حالة جاهزة للتشغيل، ويرى أيضا مجلس إدارة اللوجستيك بأنه جزء من أنشطة سلسلة الإمداد وهو يغطي عمليات التخطيط ووسائل التنفيذ، رقابة على أنشطة اللوجستيك والانسياب الفعال للمواد، تخزين المواد والمعلومات والبيانات ذات علاقة من نقطة المنشأ الى نقطة الاستهلاك لأغراض توليد القناعة لدى زبائن أو كسب رضاهم. وفي هذا التعريف نجد ان اللوجستيك يشمل التخطيط والتنفيذ والرقابة والسيطرة لرفع كفاءة انسيابية المواد ومع التركيز على المعلومات والبيانات.

وبحسب (Heskett) الإمداد هو العملية التي تشمل جميع الأنشطة التي تساهم في التحكم في تدفق السلع المادية والتنسيق ما بين الموارد والفرص من اجل الحصول على مستوى معين للخدمة وبأفضل تكلفة إلا أن هذا التعريف قد ركز على التدفقات المادية مغفلا بذلك الجانب المعلوماتي للإمداد. ووفقا لـ (Texier) الإمداد هو الوظيفة التي تهدف الى تنظيم بأقل تكلفة لدورة المواد المؤدية الى تسليم الزبون السلعة التي يرغبها في الوقت المناسب ليضيف أيضا هذا الأخير بأن الإمداد الحديث هو تلك العملية التي يمكن من خلالها للمؤسسة أن تدير مجموعة تبادلاتها للمعلومات والعناصر المادية الناتجة، من أعلى وأسفل المؤسسة، لقد ركز هذا المؤلف كذلك على الأنشطة المادية وكذا تدفق المعلومات. (نجاة، 2012، ص.ص 71-73)

وفي الأخير نستطيع ان نضع تعريفا شاملا لإدارة الامداد بكونها الادارة المتكاملة والتي تركز على الحصول على المواد وضمان انسيابها قبل وأثناء وبعد الإنتاج بالإضافة الى ضمان العمليات المساندة من انشطة الشراء والنقل والتخزين والتوزيع والحركة داخل وخارج المنظمة، وقد تكون هذه العمليات محلية إقليمية أو دولية وبما يحقق قناعة المستهلك وتحقيق العوائد المناسبة الى المنظمة.

المطلب الثاني: مبادئ الإمداد وأهدافه.

تسعى المؤسسات لتحسين سلاسل الامداد من خلال تحقيق التوازن بين طلبات الزبائن وكذا الحاجة لنمو الربحية وتزايد في الإيرادات وتحقيق مراقبة أفضل للتكلفة واستخدام أفضل للأصول بالإضافة الى رضا الزبون من خلال تطبيق مجموعة من المبادئ التي ستثبت بصورة مقنعة رضا الزبون وتحقيق نمو للربحية بصورة اكبر لذا سنعرض في هذا المطلب أهم المبادئ والأهداف التي يرتكز عليها الإمداد.

أولا: مبادئ الإمداد: إن مبادئ هي الأساس الذي يرتكز عليه كل عمل أو فكر، وقد تتغير أو تتطور هذه المبادئ خاصة في الجانب العسكري حسب تطور الجيوش، ومبادئ الإمداد تكون عادة متناسبة ومنسجمة مع بعضها ومن أهم مبادئ الامداد فيما يلي: (فريد وجلال ابراهيم، 2003، ص 24)، نرى التنبؤ وهو البحث والدراسة في كل ما يمكن ان يستجد وبشكل طارئ وأحيانا غير متوقع، ويترتب على ذلك تقدير متطلبات الامداد وتأمينها في الوقت المناسب، وفي الغالب تكون التوقعات غير دقيقة ولكن يجب ان توضع هذه التقديرات وفق دراسة علمية وافية واقرب ما تكون الى الواقع، وأيضا الاقتصاد هو استغلال واستخدام موارد الامداد بطريقة تحقق الأهداف بأقل تكلفة ممكنة، هناك أيضا المرونة يجب أن تكون إجراءات الامداد مرنة وخالية من التعقيد وقادرة على الاستجابة السريعة لمتغيرات ومتطلبات المواقف لكل القطاعات وفي كل مايتعلق بتأمين الاحتياجات وعمليات الاستلام والتخزين والصرف والإصلاح وغيرها، وأخيرا التعاون هو توجيه جهود كافة إدارات وفروع هيئة الامداد وجهود الوحدات الادارية لتحقيق أقصى استفادة من الإمكانيات واستغلال نقاط القوة في الجهاز الإداري لتحقيق الأهداف الرئيسية للإمداد، كما يجب ان يتحقق التعاون بكل صورة بين هيئة الامداد والجهات الموردة للاحتياجات وبذلك يمتد التعاون إلى خارج المؤسسة.

ثانيا: أهداف الإمداد: نذكر أهم أهداف الخدمات اللوجيستية منها تحقيق أفضل تنسيق بين التدفقات الداخلة والخارجة مداخلات ومخرجات أو ما يسمى بإدارة التدفقات تجنب الاختناقات والأعطال أيضا تحقيق التدفق الأمثل للعمليات تخفيض التكاليف الإجمالية للوجيستيك وتحقيق الربحية والقدرة التنافسية من خلال تخفيض تكاليف اللوجستيك وتقديم

مستوى جيد من الخدمة وخلق القيمة للزبون والمساهمين وكل أطراف المصلحة مع المؤسسة تحقيق ما يسمى بخمسة أصفار والتي تتمثل في (بكر، 2004، ص 27)، (صفر مخزون تقليل ما أمكن من المخزون يؤدي إلي تخفيض التكاليف ووفرات في تكلفة، صفر أجال تقليل الزمن المستغرق في دوره الطلب مما يؤدي إلى خدمة جيدة للعملاء، صفر أوراق عن طريق استخدام التكنولوجيات الحديثة مثل الفاكس، الانترنيت، الانترانت، الهاتف، الحاسب الآلي، الكمبيوتر كل هذا ينقص من استخدام الأوراق، وكذالك بزبد من سرعة الاستجابة، صفر أخطاء فعدم وجود أخطاء في المنتج يعني التخلص من المردودات) وبالتالي تحقيق خدمة جيدة للعملاء وتخفيض التكاليف، صفر تعطل يجب أن تكون الصيانة قبل الوقوع العطل وليس عند حدوثه، وهذا ما يسمى بالصيانة الوقائية كذالك يهدف اللوجستيك إلى توفير المنتج الصحيح، الكمية الصحيحة، بالحالة الصحيحة، في المكان الصحيح، وفي الوقت الصحيح، للعميل الصحيح، وبالتكلفة الصحيحة.

المطلب الثالث: أنشطة الإمداد.

وفقا لمدخل النظم يتكون نظام الإمداد من أنظمة فرعية تتفاعل فيما بينها من اجل تسيير تدفق المنتوج من نقطة المنشأ الى نقطة الاستهلاك، وبذلك يقوم الإمداد على أساس عدة انشطة رئيسية وكذا مساعدة، حيث اقترح (Ronald h. ballou) هذا التصنيف تبعا لمنطق استقطاب الاهتمامات نحو تحقيق هدف خدمة العملاء، وكذا تبعا لمدى أهميتها في الادارة الإمداد وجعل كل من خدمة العملاء والنقل وإدارة المخزون وكذا معالجة الطلبيات انشطة رئيسية في تحقيق هدفي التكلفة والخدمة، وهذه الوظائف الأربع تعتبر عناصر أساسية في ادارة الإمداد لأنها تساهم بشكل كبير في التكاليف الإجمالية للإمداد في المؤسسة وكذا هي ضرورية لتحقيق تنسيق فعال ما بين مهام الإمداد. كما أن هذه الأنشطة تدعمها انشطة اخرى مساعدة والتي تشمل(التخزين، التوريد، مناولة المواد، التغليف، جدولة الإنتاج، تدفق المعلومات). (نجاة، 2012، ص.ص 73-78)

أولا: خدمة العملاء: إن الإدارة الحديثة جعلت من الزبون وخدمته هدفها ومبتغاها حيث ذلك فشلها او استمرار نجاحها أو توقفها، لذا فان خدمة الزبون تعد من الأمور المهمة جدا في بناء سمعتها الخدمية والإنتاجية ولذا نرى أن العاملين في مجال الإمداد قد ركزوا على هذا الجانب المهم خصوصا وان المؤسسة تشهد تفاقما في المنافسة يوما بعد يوم، وبذلك تتجسد خدمة العملاء من خلال فلسفة المنظمة في إدارتها لكافة وظائفها وأنشطتها لخدمة زبائنها. فهي كما عرفها (Denis & Perrault)، فن مرافقة العميل منذ معرفة وتحديد احتياجاته إلى غاية الوفاء بها أو هي ببساطة تلبية احتياجات وتوقعات العملاء، وتعد خدمة العميل كمخرجات لنظام الإمداد وهي مقياس لفعالية هذا النظام في إنتاج منفعة الوقت والمكان للمنتوج، وبالتالي سيكون لها تأثير المباشر على حصة السوق للمؤسسة وتكاليف إمداداتها الإجمالية وفي نهاية على ربحيتها. ولهذا السبب من الضروري ان تكون خدمة العميل جزءا مكملا لتصميم اي نظام إمداد وتشغيله، فكل مكون من مكونات الإمداد يمكن ان يؤثر على ما إذا كان العميل يحصل على المنتوج الصحيح في المكان الصحيح وفي الحالة الصحيحة وبالتكلفة الصحيحة وفي الوقت الصحيح. لذلك تشمل خدمة العميل التنفيذ الناجح لمفهوم ادارة الإمداد المتكاملة بغرض توفير المستوى اللازم من رضا العميل بأقل إجمالي تكلفة ممكن.

ثانيا: النقل: من بين المكونات الرئيسية لعملية الإمداد هو حركة السلع او تدفقها من نقطة الأصل الى نقطة الاستهلاك وربما إعادتها أيضا، ولذلك يشمل نشاط نقل ادارة حركة المنتجات ما بين المؤسسة وأسواقها، كما انه يشمل اختيار

طريقة الشحن لمستلزمات الإنتاج او المنتوج النهائي (البري، الجوي، السكك الحديدة، أنابيب النقل، ...) وكذا وسائل النقل المناسبة (السيارات، الطائرات، قطارات،...) وعادة ما يمثل النقل اكبر تكلفة في عملية الإمدادات، إذا تصل تكلفته في المتوسط بين (35 %- 65%) من تكلفة الإجمالية ككل وحوالي (3/2) من تكلفة الكلية للعمليات اللوجيستية وبصفة عامة يتاح لدى المؤسسة ثلاثة بدائل لأنظمة النقل: البديل الأول شراء أو استئجار أسطول النقل وشحن خاص بالمؤسسة، البديل الثاني إبرام عقود محددة مع بعض المؤسسات في عملية النقل، البديل الثالث الاتفاق مع الشركات النقل كلما ظهرت الحاجة لهذا النوع من الخدمات، وتتم المفاضلة بين هذه البدائل على أساس التكلفة وتعتمد المؤسسة من اجل تحديد وسيلة النقل التي تفضل استخدامها على معيار التكلفة الشحن، النقل وهذا مع الأخذ بعين الاعتبار طبيعة المنتجات المراد نقلها والشروط التي يجب ان تتوفر في وسيلة نقل هذه المنتجات، السرعة يشير عنصر السرعة الى الفترة الزمنية اللازمة لتحريك المواد من الموقع لأخر، ويرتبط عنصر السرعة ارتباطا وثيقا بعنصر التكلفة، فخدمات النقل الأسرع تقابلها تكاليف شحن أعلى، ولكن من ناحية اخرى نجد انه كلما قصرت فترة النقل تناقصت التكاليف المرتبطة بالمخزون في مرحلة النقل، ضف إلى ذلك أن الوقت اللازم لانتقال الشحنة من الأمور التي تؤثر على مستوى الخدمة والسلعة نفسها خاصة في بعض أنواع السلع التي تتأثر بمرور الزمن ولهذا تأخذ المؤسسة معيار السرعة كوسيلة للمفاضلة مابين الوسائل النقل، الالتزام والدقة يشير هذا العنصر الى درجة الدقة في عملية النقل من موقع لأخر. وفي بعض الحالات يعتبر هذا العامل من أهم الاعتبارات التي يتم الاهتمام بها، فإذا اختلفت أزمنة النقل عن الأزمنة المخططة قد يؤدي ذلك الى اختناقات، مما يتطلب من ادارة الاحتفاظ بأحجام اكبر من المخزون لمواجهة التقلبات في خدمة النقل.

ثالثا: إدارة المخزون: من النادر أن تتم عملية توفير ما يحتاجه العميل او ما تحتاجه العملية الإنتاجية من مواد خام ومستلزمات إنتاج بصورة فورية. ولذا فعلى المؤسسة توفير مستوى معقول لكل من منتجاتها ومستلزمات إنتاجها للوفاء بطلبات العملاء او العملية الإنتاجية .ويعرف الدكتور عبد الفتاح زين الدين ادارة المخزون على أنها تحديد كمية المواد الأولية او بضاعة نصف مصنوعة او الأجزاء تحت التشغيل وكذا البضاعة تامة الصنع، التي تتضمن مواجهة احتياجات الشغل أو طلبات العملاء في الأوقات التي تظهر فيها، وفي الواقع فان الاحتفاظ بالمخزون بعد أمرا مكلفا جدا فالمؤسسات الإنتاجية التقليدية تحتفظ بحوالي (20%) من إنتاجها في شكل مخزون وتصل التكلفة الاحتفاظ بذلك المخزون الى حوالي (25%) من قيمته، ولذالك فليس من الغريب ان تسعى ادارة المخزون الى تحقيق مستويات مرتفعة لخدمة العميل مع الحفاظ على تكاليف المنخفضة لها مع الأخذ في الحسبان تكلفة تنفيذ انشطة الامداد الأخرى.

رابعا: معالجة الطلبيات: إن معالجة الطلبيات هي مصطلح يستخدم للتعريف بالمهام الجماعية المرتبطة بتنفيذ وتجهيز طلبيات شراء السلع والخدمات من قبل العملاء، حيث تبدأ إجراءات المعالجة بقبول طلب العميل ولا تكتمل حتى يستلم هذا الأخير السلعة او الخدمة المطلوبة. وبالرغم من ان الأنشطة المتعلقة بمعالجة الطلبيات تمثل تكلفة اقل بالمقارنة بتكلفة النقل والتخزين إلا أنها على درجة كبيرة من الأهمية بسبب علاقتها بالوقت الإجمالي المستغرق منذ الحصول على أمر الطلب من العميل وحتى استلامه للمنتجات او الخدمات المرغوبة مما يجعل له تأثير واضحا وملموسا على رضاء العملاء، ويمكن تقليل هذا الوقت بتبادل البيانات الكترونيا بين المشتري والبائع مباشرة كما يمكن إصدار الأوامر عبر الوسائل الالكترونية الأخرى مثل الانترنت مما يجعل منها عاملا في تحسين دقة تشغيل أوامر الطلبيات وكذا وقت الاستجابة لها.

خامسا: المناولة والتغليف: يعتبر (Gilles Savard) أن المناولة هي كل نشاط يحرك أو ينقل أو يحمل منتجا في المراحل المختلفة، إذن فهي تقوم على ادارة تحركات السلع والخامات للمؤسسة سواء من مخازن المواد الأولية ومستلزمات الإنتاج الى مراكز الإنتاج، أو حركة السلع نفسها أثناء التحويل، وأيضا حركة السلع المنتهية في المستودعات. ويرتبط هذا النشاط بالعديد من العوامل أهمها اختيار معدات المناولة والعمل على تخفيض مسافات تنقلات السلع والمواد الأولية اقل ما يمكن، وكذا تخفيض الخسائر التي تحدث نتيجة عيوب المناولة، ويرتبط نشاط التغليف بنشاط المناولة ويحميها من التلف، وبجدر الذكر ان نشاط التغليف يخدم وظيفتين أساسيتين هما التسويق والإمداد، ففي مفهوم التسويق يعمل التغليف كصيغة ترويج أو الإعلان ويجذب حجمه ولونه ووزنه ومعلوماته المطبوعة العملاء، وينقل معلومات عن المنتوج . في حين يؤدي التغليف دورا مزدوجا في الامداد حيث يحمي التغليف المنتوج من التلف أثناء تخزينه أو نقله كما يمكنه ان يجعل التخزين وحركة المنتوج أكثر سهولة مما يقلل من تكاليف مناولة المواد.

سادسا: جدولة الإنتاج: يتعلق الأمر بصورة أساسية بعملية الإنتاج في المنظمة لمنتجاتها وفقا لأولويات أو لجداول توزيع تلك المنتجات في الأسواق ولذا فالمنظمة يجب أن تراعي تخطيط عملياتها الإنتاجية وفقا لإمكانياتها للوفاء بطلبات العملاء. لذا يهتم هذا النشاط وبصورة أساسية بعملية التوازن بين العملية الإنتاجية والكميات والأنواع المطلوبة من عملاء المنظمة من اجل توفيرها في المكان والوقت المناسبين.

سابعا: نظم الاتصالات وتدفق المعلومات: يحتاج النجاح في بيئة الأعمال الحالية الى ادارة نظام اتصالات معقد، إذ أصبح هذا الأخير يشكل رابطا حيويا بين عملية الامداد وعملاء المؤسسة وموردیها، فالاتصالات الدقيقة والموقوتة هي حجر الزاوية لإدارة الامداد الناجحة، فمن خلال نظم المعلومات هذه تنعكس مستويات أداء انشطة الامداد والتكاليف المرتبطة بها، وأيضا سرعة توصيل تلك المعلومات الى كافة الأطراف التي تشترك في عملية الإمداد.

ثامنا: تدبير الاحتياجات: يهتم هذا النشاط بتوفير مواد ومستلزمات الإنتاج وذلك من حيث تحديد مواقع ومصادر التوريد الملائمة، والكميات التي سوف يتم الحصول عليها، والتوقيت اللازم للشراء بالشكل والجودة المناسبة وإدارة العلاقات مع الموردين، ونفرق هنا ما بين نشاط تدبير الاحتياجات فنشاط الشراء يهتم فقط بعملية الشراء الفعلية والأنشطة المصاحبة لها أما تدبير الاحتياجات فهو مصطلح أكثر اتساعا في معناه.

تاسعا: التنبؤ بالطلب: يشمل التنبؤ بالطلب تحديد كمية المنتوج المتوقع طلبها من العملاء والخدمات المصاحبة لها خلال فترة زمنية معينة، وتأتي أهمية هذا النشاط لكونه يعد الأساس الذي تستخدمه المؤسسة في تحديد كافة برامجها التشغيلية من خطط الشراء والإنتاج والتوزيع والتي تتوقف بدرجة كبيرة على حجم المبيعات المتوقعة في المستقبل، فمن خلال هذا النشاط تحدد المؤسسة كم يجب ان تنقل من كل عنصر أنتجته للأسواق المختلفة كما يجب ان تعرف أين سيتواجد الطلب بحيث يمكن وضع الكميات المناسبة من الإنتاج او تخزينها في كل منطقة.

عاشرا: الإمداد العكسي: يمثل التعامل مع السلع التي تعاد وكذالك التصرف في العادم جزءا من عملية اكبر تعرف بأنها الامداد العكسي، وهو احد المكونات الهامة للإمداد، إذ يمكن ان يعيد المشترون العناصر الى البائع بسبب عيوب في المنتوج او للتلف والدمار أثناء عملية الشحن والمناولة او للاستبدال او لأي سبب أخر. وقد تصل تكاليف تحرك هذه المرتجعات الى نسب أعلى تتراوح من خمس إلى ست مرات من انتقال نفس المنتجات من المنظمة الى أسواقها.

كما تحتوي قنوات الامداد العكسية على تدفق المواد الخام ومستلزمات الإنتاج التالفة أو الهالكة الناتجة عن عملية الإنتاج، ولذا يجب على المؤسسة الاهتمام بإدارة تدفق تلك المنتجات بصورة تضمن عدم زيادة تكلفتها الى مستويات تؤثر على ربحيتها او على مستوى خدمة عملائها وهو المطلوب تحقيقه.

المبحث الثاني: إدارة سلاسل الإمداد.

تمارس المنظمات المعاصرة أعمالها وأنشطتها في بيئة تتميز بالمنافسة والإضراب الشديدين، بحيث تعبر ادارة سلسلة التوريد عن تزامن التدفق الانسيابي للمواد الخام والخدمات والمصادر المختلفة لتشكيل المخرجات النهائية من المنتجات أو الخدمات، وتوصيلها إلى الزبائن لنيل رضاهم في الوقت المناسب وبالكيفية المناسبة والتكلفة الأقل ومن خلال هذا المبحث سوف نتطرق الى ماهية سلسلة التوريد وتطورها ومهامها.

المطلب الأول: نشأة وتطور إدارة سلاسل الإمداد.

لدراسة دور موقع المؤسسة في العملية الإنتاجية من مرحلة الحصول على المادة الأولية إلى غاية وصول المنتج إلى الزبون يجب أن يتم النظر إلى هذه العملية ككيان (نظام) واحد يتشكل من مجموعة من المراحل المتسلسلة والمتكاملة والتي تشكل محور اهتمام ادارة سلسلة التوريد. (عزوز، 2018، ص.ص 03-06) تشير الدراسات إلى أن أصل فكرة إدارة سلسلة التوريد ليست موضوع حديث النشأة ،فقد اعتبرت إمكانيات وقدرات الإمداد اللوجستيك للجيوش أحد أهم مقومات نجاحها في المعارك، ومثال ذلك الهزيمة البريطانية في حربا لاستقلال الأمريكية والتي تعزى إلى أساسا معاناة الجيوش البريطانية من ضعف الإمداد بالمستلزمات الحربية وأثناء الحرب العالمية الثانية لعب التوريد دور كبير في توزيع المؤن للجنود وقد كان شائع آنذاك أن أسباب النصر والهزيمة مرهون بدرجة التحكم في مستويات التموين، أما بالنسبة للمؤسسات الاقتصادية فتعود الجذور التاريخية لإدارة سلسلة التوريد إلى سنة (1785) باختراع (James Watt) للمحرك البخاري والذي تم استخدامه في وقت لاحق لتسهيل كفاءة حركة نقل البضائع في جميع أنحاء أوروبا، وبحلول القرن التاسع عشر بدأ استخدام الآلات الميكانيكية في الصناعات لاسيما النسيجية منها وظهر ما يسمى بمفهوم تقسيم العمل (Henry Ford)، الذي أرسى الأسس العلمية لدراسة سلسة التوريد بداية القرن العشرين بالتزام منع ظهور ما يسمى بـ: خط التجميع لـ: (Henry Ford) سنة (1909) والذي أدى بدوره إلى ظهوره الإنتاج المرتكز على الحجم الكبير لتقليل التكلفة، وخلال فترة الثلاثين تقدم (Alfred Sloan) فكرة استخدام التخطيط الاستراتيجي كأداة لتنويع وتوزيع منتجات المؤسسة، أما فترة الخمسينيات والستينيات فاتسمت باتجاه المؤسسات خاصة الصناعية منها إلى زيادة إنتاجها الصناعي من أجل تخفيض حدة التكاليف حيث بدأ الاهتمام بضرورة التعاون مع الموردين والزبائن.

ولتحقيق هذا الهدف، أما فيما يخص المجال الأكاديمي فيعد (Forester) أول من أشار إلى إدارة سلسلة التوريد سنة (1958) حيث أوضح أن الإدارة على وشك تحقيق تقدم كبير في فهم كيفية نجاح المؤسسات الصناعية بالاعتماد على دراسة التفاعل بين خمس أبعاد تدفق المعلومات، المواد المال اليد العاملة والمعدات الرأسمالية حيث أن هذه الأبعاد توفر أداة تنبؤية لتوقع آثار القرارات والسياسات والأشكال التنظيمية والخيارات الاستثمارية، وما يمز هذه الفترة هو الاهتمام المتزايد بكيفيات تنظيم التوزيع المادي وتوفير الخدمات الامتدادية (اللوجيستية) بوصفها وظيفية تنظيمية منفصلة.

وتطور المفهوم خلال عقد الثمانينيات بفعال لتطورات التكنولوجية في ميدان الصناعات التحويلية بالموازاة مع ظهور مفاهيم جديدة كنظام لإنتاج في الوقت المحدد (JIT) وإدارة الجودة الشاملة (TQM) وقد شكلت هذه الفترة بداية التطبيق العملي لإدارة التوريد من قبل مؤسسات النسيج الأمريكية التي استعانت بمكتب الاستشارات (Kurt Salmon) عام (1985) لتحليل سلسلة التوريد المرتبطة بهذه الصناعة حيث أظهرت الدراسة أن من بين (66) أسبوع تقضيها السلع للوصول إلى المستهلك النهائي (40) أسبوع منها تمثل مدة تخزين ونقل هذه السلع مايؤدي إلى تحميل المؤسسات مبالغ مالية إضافية كتكاليف، إضافة إلى عدم ضمان توفير المنتج المناسب في المكان والوقت المناسب بينما أدى إلى حدوث خسائر معتبرة وتوسع المفهوم خلال فترة التسعينيات ببروز العديد من المساهمات على غرار، مساهمات (Bassette et al) سنه (1996)، والتي قدمت طريقة لتحليل الموارد للحد من مشكل التعقيد والتشابك بين عمليات التوريد بتقسيم برامج الإنتاج في الأقسام الفرعية على أساس مستلزمات ومكونات العملية الإنتاجية، وبحلول القرن الواحد والعشرون تم إضافة مجموعة من العوامل الإدارة سلسلة التوريد كالتركيز على ضرورة التنسيق والتعاون مع شركاء سلسلة التوريد ومثال ذلك مساهمة (M'enter et al) سنة (2001)، والتي ركزت على أهمية التنسيق بين وظائف الأعمال عن طريق ضمان تنسيق عمليات التخطيط وصياغة إستراتيجية المؤسسة للتحكم والسيطرة على سلسلة التوريد بين مكونات وأعضاء السلسلة، وأضاف (Barrât) سنة (2004) عنصر التعاون بين الشركاء على أساس تجنب المنافسة المباشرة كشرط أساسي لنجاح أهداف شركاء سلسلة التوريد، وأضاف كل من (Yak hou and Dudweiler) سنة (2007) عمليات دمج المدخلات من مناطق مختلفة، التنبؤ وتخصيص الموارد تخطيط الإنتاج، إدارة العمليات الإنتاجية، إدارة المخزون تسليم المنتجات وخدمات ما بعد البيع إلى مفهوم إدارة سلسلة التوريد، والملاحظ أن مفهوم إدارة سلسلة التوريد قد تطور بشكل سريع خلال العقدين الأخيرين بفعل التطور السريع في وظائف التخطيط والشراء والتصنيع وتقديم الخدمات اللوجيستية إلا أن تكامل تلك الوظائف داخليا وخارجيا مازال يمثل تحديا كبيرا المنظمات الأعمال، الأمر الذي يبرز مدى أهمية تبني مفهوما لإدارة سلسلة التوريد يأخذ بعين الاعتبار وظائف ووحدات سلسلة التوريد في تحقيقا لإدارة الفعالة للسلسلة بما يساعد في تقديم منتجات وخدمات متميزة للزبون النهائي، ويمكن تلخيص مختلف مراحل تطور إدارة سلسلة التوريد في الجدول الموالي:

الجدول **01**: مراحل تطور مفهوم ادارة سلسلة التوريد.

المساهمة	السنة	المضمون
Forrester	1958	دراسة أسباب نجاح مؤسسات وعلاقتها مع التدفق المعلومات، المواد، المال، القوى العاملة، المعدات الرأسمالية
-	1980-1961	قيام المؤسسات بدراسة العلاقة مع الموردين والزبائن لتخفيض التكاليف (تكاليف المخزون)
-	1990-1981	اهتمام المؤسسات بنقل والخدمات والإمداد مع الموردين والموزعين
Saunders , Cooper, Lambert and pagh, babbar and prasa	1999-1991	الفصل بين مفهومي التوريد، والإمداد بوصف الأخير مجموعة فرعية من عمليات سلسلة التوريد
Lambert and Cooper	2000	تخطيط سلاسل التوريد، الرقابة، أساليب الإدارة، مخاطر سلسلة التوريد تدفق المعلومات
Müntzer et al	2001	تقاسم معلومات ومخاطر سلسلة التوريد، تكامل العمليات، بناء العلاقات طويلة الأجل مع شركاء السلسة
Chen and paulraj	2004	دراسة البيئة ادارة العلاقات دائمة مع الزبائن والموردين، تكامل العمليات ،بناء شبكة متكاملة التخطيط المسبق لسلسة التوريد
Stadler	2005	تنسيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مع الشركاء، بناء شبكة متكاملة التخطيط المسبق لسلسة التوريد
Burgess , Singh , koroglu	2006	نظم المعلومات لسلسلة التوريد، تحسين الأداء، قياس المخرجات

المصـــدر: إعداد الطالبتين بالاعتماد على (Albert Park and Others, 2013, PP47-50)

ومن خلال ما سبق يمكن تقسيم مراحل ظهور وتطور إدارة سلسلة التوريد إلى: المرحلة التمهيدية (1939-1957) تميز باستعمال مصطلح الإمداد اللوجستيك) في الميدان العسكري والذي يُركز على كيفيات وطرق النقل المادي للمستلزمات المعدات الحربية والأفراد، مرحلة الظهور (1958-1990) نتيجة تعاظم حدة المنافسة وتنوع مجالاتها السعر،الجودة خدمات ما بعد البيع ظهرت العديد من الأفكار في شكل مساهمات بهدف دراسة العلاقات مع الموردين والزبائن وسبل التحكم فيها من أجل تخفيض الأسعار خاصة تلك المتعلقة بتكاليف النقل والتخزين، مرحلة التطور (1991-2000) تميزت تميز بالفصل بين مفهومي التوريد والإمداد بالاعتبار أن الإمداد يهتم عمليات التموين والنقل والتوزيع المادي، في حين تهتم إدارة سلسلة التوريد بالإمداد بالإضافة إلى التدفقات الناشئة عن العلاقات بين أطراف ومكونات السلسلة، مرحلة النضوج (2001-2017) تركز اهتمام هذه المرحلة سبل إدارة علاقات مستدامة بين شركاء سلسلة التوريد عن طريق بناء شبكة متكاملة داخليا وخارجيا تعمل في إطار تعاون وتنسيق عمليات التخطيط والتنفيذ والرقابة، معا لأخذ بالاعتبار ضرورة تقييم أداء السلسلة كمدخل لتحسين الأداء.

المطلب الثاني: مهام إدارة سلاسل الإمداد.

يختلف حجم واتساع ودرجة تعقد سلاسل التوريد وكذا عدد الأطراف المشكلة لها باختلاف انشطة المؤسسات والأهداف التي تسعى الى تحقيقها بالإضافة الى الإمكانيات التي تتمتع بها والنقائص أو التحديات التي تعاني منها أو تواجهها سواء ما تعلق ببيئتها الداخلية (نقاط ضعف كارتفاع التكاليف مثلا) أو خارجية (ضغوط المنافسين، حالة السوق)، ورغم من أن لكل سلسلة توريد مجموعة مختلفة من التحديات سواء المتعلقة بعمليات الإنتاج أو كيفية تلبية

متطلبات السوق، إلا أن إدارة سلسلة التوريد تتحمل مهمة اتخاذ قرارات الرئيسية بخصوص: (عزوز، 2018، ص.ص 10-11) الإنتاج أي تحديد المنتجات المطلوبة والمرغوبة في السوق بالإضافة الى تحديد وقت وكمية الإنتاج، ويشمل هذا النشاط انشاء جداول إنتاج تأخذ بالاعتبار إمكانيات المؤسسة، (الجودة والصيانة، التخزين) من خلال تحديد كمية المخزون في كل مرحلة من مراحل سلسلة التوريد من المواد الخام والنصف المصنعة أو منتجات تامة الصنع، والغرض الرئيسي لهذه المهمة هو توفير هامش أمان المؤسسة، إلا أن هذه العملية تنطوي على تكاليف عالية لذلك يجب تحديد مستويات المخزون المثلى ونقطة إعادة الطلب، الموقع من خلال اتخاذ القرارات المتعلقة بمكان الإنتاج والتخزين في ظل تحمل تكاليف إنتاج وتخزين متدنية تضمن تدفق فعال للمنتجات وتسليمها الى الزبون النهائي، النقل ويضمن القرارات المتعلقة بكيفية نقل المخزون من مختلف المواقع التي تتضمنها سلسلة التوريد ونوعية وسائل النقل وتكاليفها والزمن اللازم للنقل، المعلومات فمن خلال تحديد نوعية البيانات التي يجب جمعها والمقدار المسموح للمشاركة به مع الأطراف المشكلة لسلسلة التوريد، مع تركيز على ضرورة دقة هذه المعلومات والحصول عليها في الوقت المناسب من اجل تسهيل عملية التنسيق مع الشركاء واتخاذ مختلف القرارات بمحو فعال.

وتتولى إدارة سلسلة التوريد مهمة جمع وترتيب وتبويب البيانات وتوجيهها الى جهة التي تحتاجها في الوقت والمكان المناسبين سواء تعلق الأمر بالمؤسسة في حد ذاتها (الإنتاج، التخزين، الموقع ...) أو بالنسبة لأطراف المشكلة لها (الموردون، الزبائن، الموزعون...)، بالإضافة إلى معلومات مكملة اخرى تتعلق بالسوق وحجمها وحالتها الحالية والمستقبلية.

المطلب الثالث: أنواع سلاسل التوريد.

تقع سلاسل التوريد في ثلاثة أنواع رئيسية هي: (الشعار، 2014، ص 34) أولا نرى سلسلة التوريد المركزة وتشمل الأعمال في الصناعات المختلفة مثل صناعة السيارات والتي تتصف بقليل من العملاء ولكن الكثير من الموردين، العملاء بالتوازي مع الطلب والاحتياجات وبلائمها نظام التوريد عند الطلب، ثانيا نرى سلسلة التوريد المتعلقة بإنتاج الدفعة (وسيط) وتشمل الأعمال التي تتوسط سلسلة التوريد والتي تتصف بكثير من العملاء وكثير من الموردين، شبكة معقدة من العلاقات، حيث يمكن الاتصال بشركة والتي تكون أحيانا من العملاء وأحيان أخرى من المنافسين وأحيان ثالثة تكون شريكا لك وأحيان لك وأحيان رابعة تكون المورد الخاص، من خصائصها سرعة والمرونة في عملية نقل المعلومات مثل التصميمات وجداول الإنتاج فهي ضرورية للتشغيل، وثالثا نرى أيضا سلسلة التوريد المتعلقة بالتجارة والتوزيع وتتصف هذه السلسة بإعداد ضخمة من العملاء ولكن بالقياس النسبي قليل من الموردين، يتم العمل مع الموردين في طرق مختلفة جدا تبدأ من كيفية التعامل مع العملاء وتستخدم فيها العمال الالكترونية والتجارة حيث يمكن الوصول إلى كثير من العملاء بالإضافة إلى اجتذاب إعداد كبيرة و بأقل تكلفة.

المبحث الثالث: فعالية إدارة سلاسل الإمداد.

ترتبط فعالية إدارة سلسلة التوريد بمجموعة من المزايا المتعلقة بتحسين نوعية خدمة الزبائن وزيادة الربحية للمؤسسة في ظل تدنية تكاليف بالإضافة الى دعم الادارة في عملية قياس الأداء واتخاذ القرار، كما تشكل الادارة الفعالة لسلسة التوريد ميزة تنافسية للمؤسسة.

المطلب الأول: تكاليف ادارة سلاسل الإمداد.

تعرف تكاليف إدارة سلسلة التوريد على أنها مجموعة التكاليف المرتبطة بعمليات التخطيط، إدارة الموارد، تسليم المنتجات بالإضافة الى تكاليف عمليات الاسترجاع (سلسلة التوريد العكسية)، أما قياس تكاليف سلسلة التوريد فيعرف بأنه تقدير وتقييم خلال نقطة زمنية للتكاليف التي تتحملها المؤسسة حتى تجعل السلع متاحة لزبائنها، في حين ان ادارة تكاليف ادارة سلسلة الوريد هي عبارة عن مدخل لتنسيق الأنشطة في سلسلة التوريد لتخفيض التكلفة الكلية للمنتج الذي يشترك في إنتاج أعضاء السلسلة، وتهدف إدارة تكاليف سلسلة التوريد الى تحقيق مجموعة من الأهداف، (الجندي، 2006، ص 20) التعاون بين أعضاء سلسلة التوريد الذي يشتركون في إنتاج المنتج ومكوناته، وفي تصميم المنتج النهائي بهدف إنتاج المنتج بالتكاليف المحددة مسبقا، وتحديد طرق محاولات خفض تكاليف المنتج القائم، وذلك من خلال تنسيق جهود خفض تكاليف التصنيع بين المورد والزبون، وزيادة كفاءة العمليات المتداخلة بين المورد والزبون. مما سبق يتضح ان هناك فرق بين ادارة تكاليف سلسلة التوريد وتكاليف ادارة سلسلة التوريد فالأولى عبارة عن عملية إدارية بموجبها يتم تتبع تكاليف السلسلة من اجل قياسها لأجل اتخاذ قرار حولها (سبل تدنيتها في ضوء أهداف المؤسسة وشركاءها)، أما الثانية فتعتبر عن مجمل التكاليف التي يجب تحملها لضمان سير السلسلة ككل، في حين ان قياس التكاليف يرتبط بالتقدير عن طريق وضع معايير وتبويبات معينة للتكاليف كجراء أولي لتسهيل تحديد مصادرها ومن ثم التعبير عنها عدديا بالوحدة النقدية.

وتنقسم مؤشر قياس تكاليف إدارة سلسلة التوريد إلى خمس مؤشرات منها ما هو متعلق بأنشطة المؤسسة تخزين، توزيع إنتاج ومنها ما يتعلق بمتطلبات عمل سلسلة التوريد تمويل، وسائل الإنتاج وكل مؤشر بدوره ينقسم مؤشرات فرعية أخرى مثلا مؤشر التصنيع يتشكل من أربع مؤشرات فرعية أخرى، وهو ما يجعل من عملية القياس جد معقدة بالنظر إلى كون بعض المؤشرات تتداخل فيما بينها نتيجة وجود تكاليف مشتركة يصعب الفصل بينها كوجود عامل له مهام في مصلحتين مختلفتين لذا فالمؤسسة تواجه تحدي كيفية تلافي حدوث ازدواجية في الحساب أثناء عملية التقييم التي يجب أن تعطي صورة دقيقة وصادقة عن التكاليف لتسهيل إدارتها بشكل فعال، وفي هذا الإطار يمكن للمؤسسة أن تلجأ إلى ما يلي.

أولا: طريقة التكلفة التقريبية: وهي عبارة عن جداول تترجم شكل مجموعة من المراحل مشتملة على: (الفاتح، 2006، ص 21) تحديد حاجات ورغبات الزبائن أعضاء سلسلة التوريد، ويمكن تحقيق ذلك من خلال الاستفادة من البحوث التسويقية والخبرات السابقة للإدارة ومن التغيرات والمتغيرات المتوقعة في الأجل القصير والطويل، تحديد تشكيلة المنتجات البديلة المتاحة التي تفي بحاجات أعضاء سلسلة التوريد، تحديد مكونات كل بديل لكل منتج من المنتجات البديلة، على أن يؤخذ بعين الاعتبار استبعاد أي مكون غير ضروري واستبعاد تلك المكونات المغالى فيها فنيا على حساب الكلفة، وتقييم العلاقات بين التكاليف بين مكونات المنتج بعضها البعض من ناحية، وبينها وبين العمليات الصناعية على مستوى المؤسسة من الناحية الأخرى مما يؤدي إلى تجنب التعقيدات الصناعية، وتخفيض أوقات الجميع والتصنيع ومن ثم تخفيض التكاليف، تحديد الأنشطة اللازمة لإتمام كل مستوى من مستويات الانجاز لكل مواصفة من المواصفات البديلة، مع مراعاة أن يتم ذلك في ظل الأهمية النسبية للنشاط من وجهة نظر الزبائن أعضاء سلسلة التوريد، حيث لا يؤخذ في

الاعتبار إلا الأنشطة التي تضيف قيمة للمنتج، تحديد بدائل الموردين أعضاء سلاسل التوريد البديلة لكل منتج أو ألمكوناته للاستفادة من أساليب إدارة التكلفة عبر الحدود التنظيمية للعلاقات مع أعضاء سلسلة التوريد.

ثانيا: طريقة التكلفة التفصيلية: تتضمن تقديرات تفصيلية لعناصر تكاليف المنتج أو مكونات في ظل البدائل المختلفة للتصميم، وتساعد على توفير بيانات تكاليف تفصيلية ودقيقة للبدائل المختلفة في المراحل الأولي التصميم المنتجات أو مكوناتها، ما يساعد متخذي القرارات على اختيار أفضل التصميمات مع أخذ محدد التكلفة في الاعتبار، ومن ثم تعد جداول التكلفة من أهم قواعد البيانات والمعلومات التفصيلية لتكلفة المنتج في ضوء مختلف المتغيرات، وهي مفيدة للمصممين والمهندسين والقائمين بالتصنيع عند تقدير تكلفة التصنيع. (ابراهيم، 2010، ص 20)

وتسعى كل من جداول التكلفة التقريبية والتفصيلية إلى تسهيل إدارة وقياس تكاليف سلسلة بالنسبة للمؤسسة بالاعتماد على دراسات تنبؤية قبل الانطلاق في عملية الإنتاج بالمؤسسة، والاختلاف يظهر في كون الطريقة الأولى تعتمد في تقدير التكاليف عكسيا من الزبون إلى غاية . خلال دراسة ما يطلبه هذا الزبون ومن ثم حساب التكاليف المترتبة من إعداد هذه الطلبيات، وهو ما يدعو إلى القول أن طريقة التكلفة التقريبية طريقة تتلاءم مع أسلوب الإنتاج حسب الطلب، أما الطريقة الثانية فتقوم بالمفاضلة بين بدائل التصميم على أساس التكاليف وثم القيام بعمليات الإنتاج، لذلك فاعتماد هذه الطريقة يتطلب إنتاج منتجات تنافسية ذات جودة عالية او في حالة ما إذا كانت المؤسسة تحتكر السوق كليا او بالنسبة معتبرة ، ويمكن للمؤسسة إتباع هذا الأسلوب في حالة الإنتاج المستمر، وفيما يلي جدول يوضح كيفية حساب مختلف تكاليف ادارة سلسلة التوريد وطريقة حسابها:

جدول 02: حساب مختلف تكاليف ادارة سلسلة التوريد

التكلفة (المؤشر)	طريقة حســـــابهـا
تكلفة التصنيع	تكلفة المواد +تكلفة الاختبار +تكلفة الأجور+تكاليف الآلات والبناءات والهياكل
تكلفة الادارة	التكاليف الادارية لمعالجة الطلبيات+التكاليف البشرية المتعلقة بمعالجة المشتريات+تكاليف المنازعات+ التكاليف المقترنة بدعم سلسلة التوريد (مصاريف المكاتب والمدراء)
تكلفة التخزين	مصاريف التفتيش السلع الواردة +مصاريف عمال المخازن +مصاريف الهياكل
تكلفة التوزيع	مصاريف الشحن+مصاريف المراقبة+ مصاريف التسليم+ مصاريف التأمين+مصاريف الاعتماد+ مصاريف التصفية النهائية للعملية
تكلفة رأس المال	تكلفة تعطيل رأس المال بالمخازن +تكلفة تعطيل رأس المال أثناء عملية النقل+تكلفة تعطيل رأس المال عند البيع على الحساب

المصدر: عزوز منير، المرجع السابق، ص 42.

المطلب الثاني: مخاطر إدارة سلاسل الإمداد.

أثناء قيامها بمختلف نشاطاتها تواجه المؤسسات عدة أحداث من شأنها التأثير سلبيا على أدائها أو أداء سلسلة التوريد والتي تمثل المؤسسة أحد أهم مكوناتها، لذا يتطلب من متخذي القرار بالمؤسسة أن يقوموا بمحاولة تحديد هذه الأخطار ومصادرها ومن ثم قياسها لعلاج هذه الإخطار، فضلا عن استخدماها كأدوات قياس زمنية مقارنة القيم زمنيا أو مع مؤسسات تنشط في نفس القطاع لمعرفة موقع المؤسسة في السوق بصفة عامة واتجاه منافسيها بصفة خاصة.

ويعرف خطر سلسلة التوريد بأنه الخسارة المحتملة نتيجة وقوع أحداث لها تأثيرات سلبية على أداء سلسلة التوريد، مما يؤدى إلى زيادة التكلفة وانخفاض الأرباح وفقد الزبائن، والمخاطر التي تحدث في سلسلة التوريد يمكن أن تأخذ عدة أشكال أهمها ارتفاع التكاليف وعدم التسليم في الموعد المناسب، أما إدارة مخاطر سلسلة التوريد فتعني أنها إدارة المخاطر لمواجهة أي عامل أو حدث يمكن أن يحدث خللا جوهريا في سلسلة التوريد سواء داخل المؤسسة الواحدة أو عبر عدة مؤسسات، والهدف من إدارة هذه المخاطر هو تقليل التكاليف إلى أدنى حد ممكن خدمة الزبائن، والتوسع في السوق، وعليه فان مخاطر سلسلة التوريد تعبر عن الأحداث الداخلية (داخل المؤسسة) أو الخارجية (زبائن، موردون..) صعبة التنبؤ والتي من شأنها التأثير سلبيا على أداء أطراف السلسلة ككل. (ضيف، 2012، ص 48)

وهناك عدة أسباب أو مصادر للخطر داخل سلسلة التوريد، يمكن تصنيفها إلى ما يلي: المخاطر البيئية وهي متغيرات تؤثر على منشآت الأعمال عبر الصناعات المختلفة، وترتبط بعدم التأكد المرتبط بكل من الجوانب السياسية (كالتغيرات في الأنظمة السياسية) والاقتصادية (على سبيل المثال التقلبات في الأسعار ومستوي النشاط الاقتصادي) والاجتماعية (الاعتقادات والقيم والمواقف التي تأتي من جانب أفراد المجتمع)، والطبيعية (كالزلازل، الفيضانات والحرائق)، مخاطر الصناعة وهي متغيرات لا تؤثر على كل القطاعات الاقتصادية ولكن على قطاعات صناعية معينة مثل المخاطر المرتبطة باقتناء كميات غير كافية من المد خالات اللازمة لعملية الإنتاج وذات جودة اقل، وكذالك المرتبطة بالطلب على المنتج، والمحيطة بالمنافسة القائمة داخل الصناعة، المخاطر التنظيمية وتشمل عدم التأكد بظروف التشغيل من العمالة المتخصصة وغيرها من المدخلات، وتقيد الزبائن في سداد ديونهم للمنشأة، وعدم التأكد بشأن علاقات الوكالة داخل المنشأة مثل سعي المديرين نحو تعظيم منافعهم على حساب منافع أصحاب المنشأة، مخاطر ترتبط بمشكلة محددة وتتأثر هذه المشاكل بواحد او أكثر من الإجراءات المخاطر الكلية، وفهم المتغيرات الرئيسية، والعلاقات المتبادلة، والمخاطر التي ترتبط بالأهداف والمعوقات التي تؤثر على مشكلة، وتعقد مهمة القرار في أبعادها المختلفة.

المطلب الثالث: تقييم إدارة سلاسل الإمداد.

إن تقييم أداء وفعالية سلسلة الامداد هو التحقق من جودة وفعالية كل وظيفة داخل المؤسسة وهذا من اجل تحيق الأهداف المرجوة والمسطرة من قبل، بالإضافة إلى مراقبة مدى إتباع مبادئ الامثلية أثناء سير العملية الإنتاجية (توفير السلعة او الخدمة في مكان والزمان المناسبين وذلك بمحاولة تدنية التكاليف اقل ما يمكن وتعظيم الإنتاجية).من جهة اخرى فإن أداء وفعالية سلسلة الامداد يكون كذلك بتنسيق الترابط بين مختلف الوظائف فيما بينها واحترام قوانين سير العملية الإنتاجية وبتالي فإن قياس أداء سلسلة الامداد سوف يعطينا نظرة عن سير السلسلة الإنتاجية في الامداد وتشخيص المشاكل التي تعرض لها مما يسمح بوضع الخطط والأجوبة.

ويعتمد نجاح تقييم أداء ادارة الامداد على شرط هام وهو ان يتم ذلك التقييم من خلال نظام متكامل، لذلك يجب أن يتم هذا التقييم من خلال تقييم العناصر الخارجية للسوق، وأيضا العناصر الداخلية للعمليات بأخذ عوامل البيئة الداخلية والخارجية بعين الاعتبار، ويتطلب ذلك تجميع ودراسة معلومات عن السنوات السابقة والسياسات الحالية وأيضا الممارسات الحالية لإدارة الإمداد، بالإضافة إلى معلومات عن المنافسين وباقي عناصر بيئة العمال التي تؤثر في نشاط هذه الادارة .ويمكن احتواء العوامل الخارجية للسوق في ثلاثة عناصر رئيسية وتتمثل في مستوى خدمة العملاء ومتطلبات

السوق والمنافسة، أما العوامل الداخلية للعمليات فهي تتمثل في العناصر المكونة للإمداد المتكامل، لذلك فان تقييم هذه العناصر يقصد به تقييم أداء نشاط النقل ومدى كفاءة عمليات التخزين والمخازن ومدى دقة تشغيل الأوامر، وإعداد الطلبيات وأيضا تقييم ادارة المخزون والرقابة عليه وأيضا تقييم الهدف الأساسي لكل هذه الأنشطة وهو مستوى خدمة العملاء. (مصطفى وخطيب، 2012، ص 125)

المبحث الرابع: نماذج قياس ادارة سلاسل الإمداد.

ظهرت العديد من النماذج التي تسعى إلى تحديد قياس موضوعي ودقيق لأداء سلسلة التوريد فافتراض أنها كيان واحد يتكون من مجموعات فرعية تعمل فيما بينها لأجل تحقيق هدف معين، إلا أن اختلاف وجهات النظر والخلفيات وكذا الأهداف أدى إلى اختلاف مقاييس الأداء من حيث مكوناتها وطريقة حسابها، وفيما يلي عرض لأهم هذه النماذج.

المطلب الأول: نموذج العمليات.

يركز هذا النموذج على قياس جودة الخدمة في مكونات الخدمة والتي تشمل النتائج والعمليات حيث ينظر للنتائج على أنها تحقيق أو عدم تحقيق الهدف النهائي من الخدمة التي يسعى إليها الزبون، أما العمليات فإنها تمثل الخدمة الوظيفية التي تنطوي على التفاعل بين الخدمة التي توفرها المؤسسة والمستفيد الفعلي منها، ويمكن توضيح أهم مقاييس العمليات في الجدول الموالي: (عاتق، 2008، ص 120)

الجدول 03: مقاييس العمليات لسلسة التوريد

العلاقات مع العملاء	مواجهة وإشباع الرغبات	العلاقات مع الموردين
– النسبة من الطلبات التي أخذت واعتمدت بشكل صحيح. – الوقت لإكمال الطلبية . – رضا العميل عن ذلك .	– نسبة الطلبيات المشحونة بشكل غير كامل. – نسبة الطلبيات التي شحنت في الوقت المناسب . – الوقت اللازم لإشباع الطلب – نسبة المردودات . – كلفة إنتاج ورضا العميل. – مستويات المخزون من مواد شبه مصنعة وتامة الصنع .	– نسبة الطلبيات او الشحنات الواردة من الموردين في الوقت المحدد . – فترة انتظار. – نسبة المعيب في الشحنة . – مستويات المخزون من المواد المشتراة والأجزاء .

المصدر: خالد عبيدات ومصطفى نجيب شاويش، المرجع السابق، ص 226.

وتنقسم مقاييس العمليات إلى ثلاث مؤشرات فرعية رئيسة: مقاييس العلاقات مع الزبائن والتي تركز على نسبة الطلبيات التي تم تلبيتها في بالشكل المناسب (الكمية، النوعية، الوقت) فهي مثابة مدخل لمعرفة مدى رضا الزبون على المنتج والكيفية التي تم تقديمه بها، مقاييس إشباع الطلب، والتي تستند إلى حساب نسب الطلبيات والوقت اللازم لتلبيتها مع أخذا بالاعتبار تكاليف إنتاجها مستويات المخزون المسموح بها الأمر الذي يتيح قياس مدى قدرة المؤسسة على إشباع طلبات زبائنها، وهو ما يفيد في عملية اتخاذ القرار مستقبلا حول تقليص حجم الإنتاج أو خلق أسواق جديدة في حالة ما إذا كان الطلب منخفضا أو توسيع حجم الإنتاج وقنوات التوزيع في حالة ارتفاعه، أي أن القرار هنا يكون حسب حجم واتجاه الفجوة بين حجم الطلب الملبي والطلب الحقيقي في السوق، أما مقاييس العلاقات مع الموردين فهي تقيس مدى وفاء الموردين بالتزاماتهم اتجاه المؤسسة من حيث الكميات الممولة ونسبة المعيب فيها وكذا فترة التموين بالمواد، وهي مؤشرات مهمة لتقييم أداء الموردين ومدخلا للمفاضلة بينهم، وما يمكن ملاحظته هنا أن مقاييس العمليات

تركز بالأساس على العمليات المقترنة بتقديم المنتج إلى زبون انطلاقا بعمليات التموين مرورا بأنشطة التخزين والإنتاج والتوزيع، مما يضفي طابع التكامل بين هذه المقاييس. و بينما ترتبط مقاييس العمليات بمجموعة من المقاييس المالية التي يمكن الاستعانة بها لقياس أداء سلسلة التوريد ضمن نفس المدخل نموذج العمليات كالآتي: (عبيدات ومصطفى نجيب، 2009، ص 115)، رأس المال العامل ويمثل الأموال المستخدمة في تمويل العمليات الجارية، فتخفيض العرض أو زيادة معدل دوران المخزون يؤدي إلى تخفيض رأس المال العامل واللازم لتمويل المخزون، ويمكن تخفيض رأس المال العامل من خلال تحسين العلاقات مع الزبائن والموردين وإشباع (مواجهة) الطلب، تكلفة المبيعات فقدرة المؤسسة على الشراء بالأسعار المناسبة وكذلك في تحويل هذه المواد إلى الأشكال التي تري وبشكل فعال وكفئ سيؤدي إلى تخفيض تكلفة المبيعات وبالتالي زيادة صافي الدخل، وكذلك تحسين هامش المساهمة وهو الفرق بين سعر البيع والتكلفة المتغيرة، مجموع الدخل فمقاييس سلسلة التوريد المرتبطة بالوقت لها دلالات مالية أيضاء ذلك أن العديد من المصنعين ومقدمي الخدمات يهتمون بنسبة تقديم خدمة أو إرسال شحنة إلى الزبائن في الوقت المحدد وكذلك يهتم الزبائن باستلام طلبياتهم من الموردين في الوقت المحدد، زيادة هذه النسبة سيخلق حالة الرضا لدى الزبائن، وبالتالي يكررون شراءهم مما سيؤدي إلى زيادة الدخل وتخفيض تكلفة المخزون، التدفقات النقدية ويشير ذلك إلى الوقت المنصرم بين قيام الزبون بدفع الأموال الحصول على خدمة أو مشتريات لازمة لتقديم الخدمة أو المنتج واستلام المؤسسة البائعة للأموال المتعلقة بذلك، وكلما قصر هذا الوقت كان التدفق النقدي أفضل للمؤسسة لأنها تحتاج على رأس مال عامل أقل، في حين أنه عند تقديم خدمة إرسال الشحنة وإرسال فاتورة للزبون وانتظار الدفع لفترة طويلة يستدعي الاحتفاء برأس مال عامل أكبر، لذلك من الأفضل أن يدفع الزبون قيمة المنتج مقدما وقبل أن تدفع المؤسسة عليها للموردين.

ورغم أن نموذج العمليات يمثل أحد أهم المداخل المستخدمة في تقييم فعالية إدارة سلسلة التوريد إلا أنه يمكن توجيه جملة من الانتقادات لهذا النموذج، حيث أنه يركز على حالة الخدمات المقدمة مع المنتج وبهمل العناصر المشكلة بالتصنيع فيمكن بالاستعانة بنتائج النموذج أن يتم الحكم على أداء سلسلة التوريد لمؤسسة بالضعف لكن هذا لا يعني بأن المشكل في خدماتها المقدمة مع المنتج فقد يكون المشكل متعلق بعمليات التحويل داخل المؤسسة أو شكل التكنولوجي مثلا، بالمقابل يمكن المؤسسة اخرى أن تكون خدماتها المقدمة مع المنتج أكثر تنافسية لكن هذا لا يكفي للقول بان منتجاتها تتمتع بجودة تفوق جودة المؤسسة الأولى او ان سلسلة التوريد الخاصة بها تنافسية.

المطلب الثاني: نموذج مهلة تنفيذ الأوامر.

يقوم النموذج بتقييم فعالية إدارة سلسلة التوريد عن طريق قياس الوقت اللازم لتلبية الأوامر من تاريخ اكتساب النظام للطلب حتى تسليم المنتج النهائي للزبون، أي أن هدف النموذج هو تقليل مهلة تنفيذ الأوامر إلى أدنى زمن ممكن، وفي سبيل تحقيق هذا الهدف يقترح النموذج أن يتلاءم تدفق المبيعات مع تدفق الإنتاج في ظل إنتاج يخضع القاعدة الطلب إنتاج حسب الطلب يتمتع بدرجة مرونة عالية ويمكنه إنتاج عدة منتجات في وقت واحد تتوافق مع تصميم المصنع، مع شرط أن تكون مراكز الإنتاج المختلفة مرتبطة ببعضها البعض حتى يمكن تقييم النظام كوحدة واحدة ويتم حسابه عن طريق الصيغة الرياضية التالية: (عزوز، 2018، ص 51)

A+B+C+D (OELT)، حيث (OELT) : مهلة تنفيذ الأوامر

A- مهلة تجهيز النظام أي الوقت اللازم للحصول على طلب وجدولته مع مراعاة طاقة النظام الإنتاجي.

B- مهلة التصنيع وتشمل كل المراحل الضرورية لإنهاء عملية الإنتاج بما في ذلك زمن الحصول على المنتجات الوسيطة.

C- مهلة التوزيع، وهي المدة اللازمة لنقل المنتجات الجاهزة من مراكز التجميع النهائي إلى الوسطاء مع حساب فترات الانتظار التي تقضيها المنتجات داخل المخزن قبل توزيعها من طرف المؤسسة أو من طرف الوسطاء.

D- مهلة الزبون وتشمل زمن انتقال المنتج من الوسيط إلى الزبون النهائي.

ويعتبر نموذج مهلة تنفيذ الأوامر أحد أبسط نماذج قياس فعالية إدارة سلسلة التوريد فهو يتكون من أربعة عناصر رئيسية واضحة وسهلة الحساب معبر عنها بالوحدة الزمنية، لكن بالمقابل فإن هذا النموذج يفتقر إلى العديد من المتغيرات المؤثرة على أداء السلسلة ككل على غرار كمية ونوعية المواد الخام أو نوعية المنتجات الموزعة للزبائن، أي أن قيمة المؤشر لا تصلح إلا للتقييم المرتكز على الزمن، كما أنه لا يصلح إلا للمؤسسات التي تعتمد أسلوب الإنتاج حسب الطلب، ولا يغطي أنشطة التوريد العكسي بافتراضه أن منتج الذي يباع أن يسترد وهو أمر غير مسلم به في الواقع.

المطلب الثالث: منهج استخدام بطاقة الموازنة المحسوبة.

بدأ استخدام بطاقة الموازنة منذ العام (1996) كمدخل لقياس الأداء الذي يمكن استخدامه في إدارة سلسلة التوريد، والذي يعكس معايير قياس الأداء المالية والعملياتية في جميع المستويات بسلسلة التوريد وتربط بين جميع أهداف سلسلة التوريد مع معايير قياس شاملة، حيث من الممكن ربط الأهداف والاستراتيجيات ومعايير قياس الأداء مع المستويات المختلفة بالمؤسسة، وهذا يعني قيام المؤسسات الأعضاء في السلسلة بصورة منفردة في تطوير الأهداف على مستوى المؤسسة وتعاد هذه العملية على المستوى الوظيفي لكل مؤسسة، وتظهر بطاقة الموازنة المحسوبة في كل مستوى من مستويات التنظيم أربعة مساحات أداء أساسية المالية الزبون الأعمال التعليم والنمو، وفي داخل كل من هذه المساحات فإن الأهداف الأساسية تحدد بواسطة الأهداف والاستراتيجيات للمستوى الأعلى في هرمية البطاقة، ويمكن توضيح نموذج بطاقة الموازنة المحسوبة من خلال الشكل الموالي: (العلي وخليل ابراهيم، 2009، ص.ص 256-267)

الجدول 04: نموذج بطاقة الموازنة المحسوبة.

مساحات الأداء	المعيار	الأهداف
المالية	زيادة التدفقات المالية، نمو المبيعات والحصة السوقية	البقاء، النمو
خدمة الزبون	نسبة المبيعات من المنتجات الجديدة، التسليم في الوقت المحدد، قيمة الجهود التعاونية بين الشركاء	منتجات جديدة، الاستجابة للطلب، الشراكة مع الزبائن
الأعمال الداخلية	التصنيع بالمؤسسة بالمقارنة مع المنافسين، تكلفة الوحدات الإنتاجية، مقارنة الإنتاج الفعلي بالمخطط	استعمال التكنولوجيا، التميز في التصنيع، تقديم منتجات جديدة
التعلم والابتكار	تحديد نسبة المنتجات التي تشكل تساهم بنسبة (80%) من المبيعات	الريادة تكنولوجيا، التركيز على المنتج، تسويق المنتجات

Source: Robert S. Kaplan and David P.Norton, The Balanced Scorecard -Measures That Drive Performance, Harvard Business Reviews, Boston, USA 1992, P76.

ومن خلال الجدول أعلاه يمكن القول نموذج بطاقة الموازنة المحسوبة يركز على أربعة عناصر رئيسية يشكل العنصر المالي منطلق ومحور اهتمامها بالدرجة أولى كونه يمثل مؤشر يعكس مدى تحقيق المؤسسة لأهدافها المالية، ولتحقيق هذه

الأهداف زيادة المبيعات زيادة الحصة السوقية فانه من الضروري إنتاج منتجات تنافسية تلبي احتياجات ورغبات الزبون بالتعاون مع مختلف الشركاء في سلسلة التوريد، وهذا لا يتأتى إلا من خلال مجموعة من الأعمال الداخلية التي يمكن قياس أدائها بمقارنة ما تم تخطيطه بما هو متحقق على أرض الواقع، ومقارنة هذا الأخير بأقرب المنافسين للمؤسسة بهدف تحديد مكانة المؤسسة في السوق وتعزيزها بابتكار منتجات جديدة وتدعيم المنتجات التي تساهم في مبيعات المؤسسة بنسبة كبيرة، ومن هنا يتضح أن مكونات نموذج بطاقة الموازنة المحسوبة تحكمها أهداف مترابطة ومتسلسلة من شأنها إعطاء فكرة حول فعالية أداء سلسلة التوريد بالمؤسسات الصناعية، إلا أنه وبالمقابل فإن هذا النموذج لا يقوم بدراسة تقييم العلاقات مع شركاء سلسلة التوريد وكذا التفاعلات وتدفقات المعلومات الناشئة عن التعاملات بين الشركاء، كما أنه لا يغطي كل الأنشطة المساعدة لسلسلة التوريد لاسيما عمليات النقل والتخزين الذي يعتبر أحد أهم مكونات هذه الأنشطة.

المطلب الرابع: نموذج مرجع عمليات سلسلة التوريد.

من أجل مساعدة المؤسسات في زيادة فعالية سلسلة التوريد الخاصة بها، ودعم الانتقال إلى الإدارة القائمة على أساس العمليات، قامت مؤسستي (AMR & PRTM) الاستشارتين في مجال التصنيع وإدارة سلاسل التوريد للعديد من المؤسسات الرائدة بالسعي إلى تبني أنظمة قياس معيارية، بالتزامن مع قيامها بالتعاون مع غيرها من المؤسسات المتعددة الجنسيات لتشكيل المجلس سلسلة التوريد (SCC) عام (1996) والذي بدأ بصياغة واختيار وتطوير نموذج قياس مرجعي لتقييم وتحسين أداء سلسلة التوريد على مستوى المؤسسة والإدارة باسم النموذج المرجعي لعمليات سلسلة التوريد، والذي انتقل إلى أوروبا في فبراير من عام (1997)، وبالتعاون بين (70) مؤسسة من أكبر مؤسسات التصنيع العالمية تم اعتبار هذه السنة كسنة اختبار بالنسبة للنموذج حيث يقوم أعضاء مجلس (SCC) خلالها بالعمل على جعل النموذج متاح لجميع المؤسسات عن طريق تشجيعها على تنفيذ مختلف خطواته ومراحله، ليتم استخدامه فيما بعد كنموذج مرجعي يوفر معايير موحدة وأوصاف مرجعية العملية القياس، وهذا من شأنه أن يسمح للمؤسسات بـ: (عزوز، 2018، ص.ص 53-56) تقييم العمليات الخاص بهم على نحو فعال، مقارنة أدائها مع المؤسسات الأخرى داخل وخارج قطاع الصناعة اكتساب ميزة تنافسية، استخدام نتائج القياسات والمعلومات لتحديد أولويات النشاط، تحديد مدى استفادة من عمليات التعديل في سلسلة التوريد تغيير الموردين أو الزبائن وتحديد الأدوات والمتطلبات هذه العمليات.

ويعرف نموذج مرجع عمليات سلسلة التوريد بأنه منهجية وإطار مرن المساعدة المؤسسات على تحسين عمليات سلسلة التوريد داخليا وخارجيا من خلال تقييم أداء المؤسسة، وهو نموذج مرجعي لتحديد إطار لعمليات المؤسسة ووصف منطقي لبنية وتفاعل عملياتها بالنسبة للشركاء الرئيسيين وبطريقة معقولة توضح أدائها العام، على أن يشمل العناصر التالية: الأداء من خلال مقاييس موحدة لوصف أداء العملية وتحديد أهدافها الرئيسية، العمليات الوصف النموذجي لعمليات الإدارة والعلاقات الناشئة من هذه العمليات، ممارسات الإدارة التي تساهم في تحسين أداء المؤسسة، العنصر البشري تعريفات قياسية للمهارات المطلوبة لإدارة سلسلة التوريد. ويتشكل نموذج (SCOR) من(13) مقياس للأداء تتوزع على خمس فئات رئيسية الموثوقية، الاستجابة المرونة، التكلفة، كفاءة إدارة الأصول، والتي يمكن توضيحها من خلال الجدول الموالي:

الجدول 05: مؤشرات قياس أداء سلسلة التوريد وفق نموذج (SCOR)

الرقم	المقياس	المدلول	المؤشرات
01	**الموثوقية**	القدرة على أداء المهام حسب ماهو مخطط والتركيز على التنبؤ باستعمال مقاييس الكمية الصحية والنوعية الصحيحة في الوقت المناسب	أداء التسليم
			معدلات الشحن
			أمثلية تلبية الطلبيات
02	**الاستجابة**	سرعة تنفيذ مهام سلسلة التوريد لتوفير الى زبائن في وقت وجيز	زمن الاستجابة للطلبيات
03	**المرونة**	المواجهة المرنة للمؤشرات الخارجية والاستجابة السريعة للتغيرات السوق واستغلالها لكسب او للحفاظ على ميزة التنافسية والقدرة على تكييف	زمن تلبية الطلبيات
			مرونة الإنتاج
04	**التكلفة**	تشمل تكاليف تشغيل عمليات سلسلة التوريد (تكاليف العمالة، التكاليف المادية والإدارية، تكاليف النقل، تكلفة البضاعة المباعة) .	تكلفة المنتجات المباعة
			التكلفة الإجمالية لإدارة سلسلة التوريد
			القيمة المضافة للعمال
			تكلفة الضمان
05	**كفاءة ادارة الأصول**	القدرة على الاستفادة من الأصول بكفاءة من خلال تخفيض تكلفة المخزونات والاستعانة بمصادر خارجية.	تدفق النقود
			مؤشر التخزين
			تحول الأصول

Source: Reza Zanjirani farahani and others, Supply Chain and logistics in national & international governmental environment: concepts and models, Springer verlag Berlin Heidelberg, Berlin, Germany 2009, P25.

ويتم تمثيل المقاييس الفرعية بأرقام ونسب على أساسها يتم تحديد وتقييم أداء سلسلة التوريد وفيما يلي عرض المدلول وكيفية حساب كل مؤشر على حدى أداء التسليم ويعبر عنه من خلال النسبة المئوية للأوامر التي تم تسليمها في الوقت المحدد مع احترام العدد الإجمالي للطلبات المقدمة أي أن مكونات تقييم أداء التسليم يشمل العدد الإجمالي للأوامر الواردة والأوامر المقرر تسليمها، ونسبة الأوامر التي تم تسليمها في الوقت المحدد، معدلات الشحن وتحسب من خلال قسمة عدد الطلبيات التي يتم شحنها خلال (24) ساعة على إجمالي المخزون، أمثلية تلبية الطلبيات تمثل مجموع الطلبيات التي تم شحنها في الوقت المحدد دون وقوع أخطاء بقيمة مجموع الطلبيات، أي أن هذا المقياس يقيس نسبة الطلبيات المثلى (الوفاء ببنود العقد، توفر الوثائق الضرورية...)، بالمقارنة مع إجمالي الطلبيات المقدمة للمؤسسة، زمن الاستجابة للطلبيات وهو الزمن الذي تستغرقه سلسلة التوريد للاستجابة للتغيرات الغير طبيعية في الطلب، زمن تلبية الطلبيات ويعبر عنه من خلال متوسط الوقت الفعلي من استلام طلبات (أوامر) الشراء من الزبائن إلى علية توفير المنتج، ويصب بقسمة زمن انجاز وتوفير الطلبية إلى إجمالي الأوامر، مرونة الإنتاج وتنقسم إلى مرونة تصاعدية يعبر عنها بعدد الأيام اللازمة لتحقيق (20%) من الإنتاج الغير مخطط، ومرونة تنازلية تمثل النسبة المئوية للتخفيض الإنتاج خلال (30) يوم وترتبط مرونة الإنتاج على القدرة التصنيعية الداخلية ومدى توفر الموارد الضرورية للإنتاج، تكلفة المنتجات وتشمل التكاليف المباشرة (العمالة، المواد ...) والغير مباشرة (النفقات العامة) المرتبطة بعمليات إنتاج المنتجات تامة الصنع، التكلفة الإجمالية الإدارة سلسلة التوريد مجموع التكاليف المرتبطة بإدارة نظام سلسلة التوريد متضمنة تكلفة الحيازة (المخزون) وتكاليف التخطيط ونظم المعلومات المستخدمة، القيمة المضافة لإنتاجية العمال ويتم احتسابها هذه الأخيرة بطرح مجموع المشتريات من المواد من مجموع مبيعات المنتج قسمة إجمالي العمالة، تكلفة الضمان مرتبطة بالمواد وكذا تكاليف

تشخيص ومعالجة العيوب الموجودة في المنتج، تدفق النقود (دورة النقود) وهو مقدار الوقت اللازم لتحويل النقدية المدفوعة للموردين إلى نقدية مستلمة من الزبائن وتحسب بجمع زمن التخزين وزمن تصريف المنتجات (المبيعات) مطروح منها زمن تسديد الذمم الدائنة، مؤشر التخزين وهو عبارة عن إجمالي قيمة تكاليف المخزون باستثناء تكاليف الاحتياطات (المؤونة) وتكاليف التقادم، تحول الأصول ويحسب من خلال قسمة مجموع إيرادات المنتج على إجمالي الأصول.

وبصورة عامة فان قياس أداء سلسلة التوريد بالاستعانة بنموذج (SCOR) والذي يستخدم مجموعة من المقاييس المرجعية التي توفر معيارا، أي أن النموذج لا يأخذ بالاعتبار التفاعلات الناتجة عن مختلف عمليات وأنشطة سلسلة التوريد، كغياب مؤشر يقيس سرعة تبادل المعلومات بين الشركاء وكميتها وكذا قيمتها بالنسبة لكل طرف، لكن وبالمقابل فإن النموذج يحمل في طياته العديد من الايجابيات التي تمثل مبررات لاختياره بالدراسة كنموذج لقياس فعالية إدارة سلسلة التوريد، ويمكن إيجاز هذه المبررات في العناصر التالية: تقييم النموذج من خلال أهدافه الرئيسية يوفر خطة لوضع مسار عمل أمثل لجمع أفضل المصادر وأفضل إنتاج، أفضل تسليم مع الاهتمام بالمصادر من خلال الأنشطة المتصلة بشراء السلع والخدمات لتلبية احتياجات الطلب الفعلي والمخطط بالإضافة إلى أنشطة التصنيع والتسليم وإدارة التوزيع، دون إهمال حركة انتقال المنتجات من الزبون إلى المؤسسة في حالة إعادة المنتوج على أن تمتد العملية لتشمل دعم الزبون بعد توريد، النموذج يعتمد في عملية القياس على مخرجات سلسلة التوريد وهذا ما يتوافق مع التعريف الإجرائي السلسلة التوريد الفعالية المعتمد من طرف الدراسة، النموذج معتمد من طرف المؤسسات العالمية الناجحة لاسيما المؤسسات الأمريكية والأوروبية، وعليه فان لانتشار النموذج عالميا عدة دلالات: النموذج يساعد المؤسسات في قياس فعالية سلسلة توريدها، توسيع استخدامه يوفر مقياس معياري عالمي موحد يمكن من قياس فعالية إدارة سلسلة التوريد بالاعتماد على المؤشرات (ذاتها المقارنة بين أداء المؤسسات) وهو ما يفيد المؤسسة في تحديد موقعها مع أقرب منافسيها، أن النموذج حديث لذا فان عملية البناء كانت على أساس ما هو مستجد في قطاع الأعمال عالميا، النموذج يتوافق مع أغلب أنواع المؤسسات (مؤشراته تمتاز بالشمولية)، أن تحديد قيمة مؤشراته هي عملية سهلة الحساب ولا تتطلب عمليات معقدة أو متداخلة، أن النموذج يجمع بين المؤشرات المالية والغير المالية تنوع المؤشرات.

وأخيرا شكلت إدارة سلسلة التوريد والتي ظهرت وتطورت في بيئة جد متغيرة، محور اهتمام الباحثين والممارسين على حد سواء في مجال الادارة ورغم وجود بعض الاختلافات في تحليل وتفسير هذا المفهوم إلا ان أهميته تبقى محل اتفاق ،وفي هذا الإطار يمكن القول إلا ان ادارة سلسلة التوريد ماهي إلا ادارة تسعى الى توجيه مختلف المراحل الضرورية لأشياع حاجات ورغبات الزبون بمنتج ما في وقت ما بالإضافة الى ما يتصل بها من علاقات وتفاعلات مع الموردين والزبائن الى تحسين ربحيتها وحصتها السوقية، ولذا ظهرت العديد من المؤشرات والنماذج التي كل منها يستند الى مدخل قياس، لذا تم التطرق في هذا الفصل الى ماهية سلسلة الامداد وأهميتها ومختلف نماذج قياسها.

الفصـــــل الثالث:

شبكة الانترانت: الأسس والمنطلقات.

تعتبر رغبة الأفراد في اقتناء التكنولوجيا هدفا في حد ذاته لهذه الأخيرة، فاندماجهم في مجالاتها يجعلها تمتزج بنسيجهم الاجتماعي فلقد انفتحت هذه التكنولوجيا على جميع الأفراد باختلاف مواقعهم، قدراتهم، اتجاهاتهم، مستوياتهم ...، حيث حصل اندماج بين هؤلاء الناس وتلك التكنولوجيا وأصبحوا يطالبون بتطورات وابتكارات أكبر، وصارت هي تتنوع وتتقدم وتبدع بشكل مذهل. وتعد الانترانت من أهم نتائج تكنولوجيا المعلومات في هذا العصر،وقد أدى استخدامها في المؤسسات بشتى أنواعها الى تغيرات اقتصادية، واجتماعية، ونفسية، وأفرزت بيئة عمل جديدة تختلف عن سابقتها التقليدية. فالتكنولوجيا الملائمة هي مزيج إبداعي بين مزايا ما توصلت إليه التكنولوجيا الحديثة والممارسات التقليدية الفعالة، من أجل ابتكار حلول تسمح للأفراد بالعيش والعمل في راحة ورفاهية. وقد ظهرت الانترانت خلال سنة (1995) عبر إدماج مستويات أو نماذج الانترنت، حيث تم تبني هذه الوسيلة كحل من أجل تحسين التدفق المعلوماتي للمؤسسة، خفض وتسهيل مصاريف الاتصال، نقل المعلومات بالسرعة المطلوبة وفي الوقت المناسب. وهذا ما سنتطرق إليه خلال هذا الفصل الذي نطرح فيه كل ما يتعلق بشبكة الأنترانت، ثم عرض بسيط عن أنواعها ومبادئها وخصائصها وتطبيقاتها، بغية الوصول الى علاقتها مع سلاسل الإمداد.

المبحث الأول: مفهوم شبكة الانترانت.

تستخدم الأنترنت في تأدية عمل المؤسسة، كما تسمح بإنشاء شبكات خاصة للاستعمال الحصري من طرف المؤسسة تسمى بالشبكات الداخلية (الأنترانت)، حيث يتم انشاءها واستخدامها داخل المنظمة تعمل هذه الشبكات على استخدام نفس تقنيات الإنترنت والبروتوكولات ولكن بدون الحاجة للاتصال بشبكات أخرى خارجية خاصة بالاتصال بالإنترنت. وستناول في هذا المبحث ماهية شبكة الانترانت، ونشأتها فالأسس والمنطلقات التي تقوم عليها والعلاقات التي تربطها مع باقي الشبكات (الانترنت والاكسترانت).

المطلب الأول: نشأة وتطور شبكة الانترانت.

تعد شبكة الانترانت تطورا لشبكة الأنترنت ولا تختلف كثيرا عنها إلا في طبيعة الاستخدام، لذلك لا يمكن فصل تاريخها عن تاريخ تطور الإنترنت، لقد مثل انفجار النت النتيجة الحتمية للتطور الهائل الذي حصل في الويب، فالانترانت لم تظهر في الساحة إلا بعد مرور عشرون عاما على ظهور الانترنت، هذه الأخيرة التي تعتبر الأداة الاتصالية الجماهيرية الوسيطة الموجهة إلى كافة وعامة الناس بالمعمورة، فهي متفتحة على العالم الخارجي بشكل عام، عكس الانترانت التي هي بمثابة شبكة خاصة موجهة بشكل خاص إلى الموظفين بمؤسسة ما وإلى أهم شركائها.

أولا: الجيل الأول من شبكات الانترانت: هي شبكات الانترانت البسيطة والمصممة بحيث لا يستطيع المستخدم إدخال أية معلومات من خلالها وسيظل المحتوى كما هو حتى يتم تحرير الملف بوحدة الخدمة وتوجد الكثير من تلك الصفحات بالمواقع التي قام بتطويرها أشخاص ليست لديهم خبرة فنية كبيرة أو وقت كاف وتوصف تلك الصفحات بأنها صفحات ستاتيكية حيث تظل المعلومات الموجودة بها ثابتة لا تتغير بأية حال من الأحوال، ومن عيوب تلك الصفحات عدم القدرة على تغييرها لذلك لا يستفيد المستخدم كثيرا عند الرجوع إليها مرة أخرى لقراءتها، ومن هنا بدأت أقسام الموارد البشرية التفكير في كيفية هيكلة موقع شبكة الانترنت الخاص بها وتعتبر الصفحة الرئيسية هي أهم الصفحات لأنها أول ما يقابل كل ما يبحثون عنه من معلومات خاصة بالموارد البشرية على شبكة الأنترانت.

ثانيا: الجيل الثاني من شبكات الانترانت: تشبه شبكات الانترانت من الجيل الثاني شبكات الجيل الأول، حيث تضم صفحات ستاتيكية، ولكنها تتيح للمستخدم أداء بعض العمليات البسيطة وتشتمل تلك المواقع في الغالب على نوعية المعلومات نفسها الموضحة من قبل فعلى سبيل المثال، يمكن للمستخدم طباعة النموذج الخاص بطلب إجازة و الموجود بإحدى الصفحات ثم يقوم بمثله وإرساله إلى قسم الموارد البشرية كما يمكنه أيضا النقر فوق أحد الارتباطات التشعبية التي تتيح له تنزيل مستند ثم إنشاؤه باستخدام برنامج لمعالجة الكلمات ليقوم بإكماله وإرساله عبر البريد الالكتروني إلى قسم الموارد البشرية. ويتطلب تطوير تلك الصفحات الإلمام ببعض المعلومات الفنية الإضافية وهو أمر ممكن لكل شخص يجيد التعامل مع نظم الكمبيوتر ولديه حزمة برامج حديثة خاصة مثل الويب بتصميم (Macromedia Dreamweaver) أو (Microsoft Front Page). (هويكنز، 2007، ص 69) وقد أشارت إحدى الدراسات التي أجريت في عام (2002) إلى أن هنا عددا كبيرا من الشركات ما زالت تستخدم شبكات الأنترانت االستاتيكية هذه بالنسبة لخدمات الموارد البشرية، ولكن من المتوقع أن تبدأ من الشركات في الانتقال للجيل الثالث من تلك الشبكات في الأعوام القليلة القادمة.

ثالثا: الجيل الثالث من شبكات الانترانت: يعد الاتجاه نحو إنشاء جيل ثالث من شبكات الانترانت أمرا بالغ الأهمية فقد تم تصميم الموقع الخاص بتلك الشبكات لتقوم بالحصول على المعلومات من قاعدة البيانات وإرسالها إليها بدال من اشتمالها على صفحات ذات محتوى ثابت، فعلى سبيل المثال، كان بين أي من أجزاء صفحة الويب الخاص بمواقع الجيل الأول والجيل الثاني نصا محددا، أما في مواقع الجيل الثالث من شبكات الانترانت، يقوم ذلك الجزء من صفحة الويب بتحميل المحتوى من قاعدة بيانات وعرضه، ويعتبر الانتقال من الجيل الثاني من شبكات الانترانت إلى الجيل الثالث بمثابة طفرة هائلة وذلك للسببين التاليين: أصبح من السهل تغيير محتوى صفحات الويب، وذلك من خلال تعديل المعلومات في قاعدة البيانات، ودون الحاجة إلى مهارات متخصصة في برمجة الويب، يمكن للمستخدمين من خلال تلك الشبكات، إدخال المعلومات مباشرة إلى قاعدة بيانات مركزية يمكن لأشخاص آخرين الدخول إليها الأمر الذي يساعد في تقليل الوقت المستغرق في عملية المعالجة، ولأن مصدر تلك المعلومات هو قاعدة البيانات يمكنها عرض المعلومات المدخلة في قاعدة البيانات من مصادر أخرى. (هويكنز، 2007، ص 73)

ومن عيوب هذا المستوى من التعقيد في تلك الشبكات أنه يتطلب مستوى عاليا من مهارات البرمجة وأنواعا خاصة من قواعد البيانات، فقد كان الجيلان الأول والثاني من شبكات الأنترانت يستخدمان وحدات خدمة تقوم فقط باستدعاء الملفات التي تطلبها برامج التصفح وإعادة البيانات ثانية، أما وحدات الخدمة الخاصة بشبكات الجيل الثالث، يجب أن ترسل أوامر إلى قواعد البيانات لطلب معلومات معينة، ثم تقوم باستدعائها ثم إرسالها إلى برنامج التصفح. وهناك طرق عديدة للقيام بذلك، وقد كانت الطريقة الأصلية تتمثل في استخدام لغات البرمجة التقليدية لكتابة نصوص برمجية خاصة تعرف باسم النصوص البرمجية الخاصة بـ: (Interface Gateway Common) ولكن حل محل تلك الطريقة العديد من التقنيات الأخرى الأكثر كفاءة والسهلة في البرمجة مثل (Pages Server Active) الخاصة بـ (Microsoft) والتي يجب ألا يخلط بينها وبين (Provider Service Application) و(PHP) والتي هي لغة مطورة خصيصا لربط صفحات (HTML) بقواعد البيانات.

ويستطيع أي من العاملين الجيدين بقسم الموارد البشرية التعامل مع الصفحات الخاصة بالجيلين الأول والثاني من شبكات الأنترانت، فإن الصفحات الخاصة بالجيل الثالث تستلزم العمل مع قسم تكنولوجيا المعلومات أو مع موردين خارجيين، بالإضافة إلى المشكلات الخاصة بالربط بين برنامج التصفح وقاعدة البيانات، يظهر أيضا موضوع تأمين المعلومات، وفي حالة إذا كان في إمكان المستخدمين تغيير البيانات المخزنة بقواعد بيانات مركزية، يجب التحقق من هوية هؤلاء المستخدمين، وتتسع مجالات هذا الجيل من شبكات الأنترانت عن الجيلين السابقين، حيث يمكن لمستخدمين الاستفادة منه في أداء العديد من العمليات المرتبطة بالموارد البشرية، مثل: التسجيل والاشتراك في برامج التدريب، تحديث المعلومات الشخصية، طلب إجازة الكترونيا. وقد يؤدي توفير المعلومات عبر الشبكة إلى إتاحة جزء مستقل للمديرين، يمكنهم من خلاله استخدام النظام في الحصول على معلومات إحصائية عن نسبة التغيب عن العمل بأقسامهم، معلومات عن تقييم أداء طاقم العمل بتلك الأقسام، نفقات الرواتب، وعندما تصل شبكات الأنترانت الخاصة بالموارد البشرية إلى هذا المستوى من التميز، فستساعد قسم الموارد البشرية في القيام بدور استراتيجي أكبر بالشركة.

رابعا: الجيل الرابع من شبكات الانترانت: تمثل الصفحات الخاصة بالجيل الرابع من شبكات الأنترانت أعلى مستويات التعقيد والتميز، فتقوم تلك النظم بالتعرف على المستخدمين من خلال إجراءات تسجيل دخولهم على الشبكة ثم تعرض المعلومات على الصفحة الملائمة لهذا المستخدم ومن ثم يحصل المسئولون الإداريون على معلومات مختلفة أو إضافية كما يتم منحهم إمكانيات وظيفية تفوق غيرهم من الموظفين فقد يحصل العاملون بأحد أفرع شركة ما على معلومات تختلف عن تلك التي يحصل عليها هؤلاء العاملون بفرع آخر في البلد نفسها، على سبيل المثال، وعادة ما توصف تلك النظم بأنها تعتمد على الأدوار أو كبوابات الكترونية للموظفين وتستخدم تلك البوابات على نطاق واسع للربط إلكترونيا بين الشركة وكل من العملاء والشركاء والموردين والموظفين ويحدث ذلك عن طريق توفير واجهة واحدة يستطيع من خلالها أشخاص المصرح لهم الدخول على المعلومات المخزنة في مجموعة قواعد البيانات التي تعتمد عليها الشركات الخالية. (هويكنز، 2007، ص 71)

المطلب الثاني: العلاقة بين الأنترانت والاكسترانت.

تستخدم الانترانت في تأدية عمل المؤسسة، كما تسمح بإنشاء شبكات خاصة لاستعمال الحصري من قبل المؤسسة تدعى بالشبكات الداخلية (الانترانت) وشبكات خاصة بالزبائن وموردي وشركاء المؤسسة والتي تسمى بالشبكات الخارجية (الاكسترانت). ويعبر مصطلح الانترانت عن الشبكة الداخلية للمؤسسة، وتعمل هذه الشبكة على ربط حاسبات المؤسسة مع بعضها البعض، وتعمل هذه الشبكة وفق الشبكة العالمية (الانترنت)، وتستخدم من قبل الأفراد العاملين داخل المؤسسة، وعلى الرغم من أن الانترانت تشبه وتعمل بنفس طريقة الشبكة العالمية، إلا أنها مغلقة ولا يسمح للآخرين خارج المؤسسة الدخول إليها وذلك باستخدام برنامج جدار النار. (قدايفة، 2015، ص 53)

كما تعرف على أنها الشبكة الخاصة بشركة أو مؤسسة ما، توفر لموظفيها وزبائنها إمكانية استخدام التقنيات الحديثة فيما بينهم من بريد الكتروني وخدمات الويب، وخدمة تبادل الملفات، إذ يمكن لموظفي المؤسسة الوصول الى الشبكة الداخلية لمؤسستهم للاطلاع على التفاصيل المتعلقة بموضوعات العمل من المشاريع وخطط زمنية، والاطلاع على الإعلانات الخاصة بالمؤسسة وفرص العمل. (عمري، 2000، ص 12) ويمكن تعريف الانترانت أيضا على أنها شبكة

محلية، خاصة بمؤسسة معينة، وهي تتميز بمعظم خصائص الانترنت ولكن لا تتسم بأي علاقات مع أطراف خارجية ولا تتعدى حدود العلاقات الداخلية بين أفراد المؤسسة أي لا تسمح لأي شخص خارج مؤسسة من دخول إليها وذلك من خلال استخدام برنامج جدار النار، وهذه الشبكة تمكن الأفراد والعاملين في تلك المؤسسة من الاتصال ببغضهم البعض والوصول الى المعلومات وذلك بطريقة أسرع وأفضل وأكثر كفاءة وأقل كلفة من الأساليب التقليدية المعتادة من خلال استخدام التقنيات الحديثة من البريد الالكتروني، وخدمات الويب، وخدمة تبادل الملفات، وعليه يمكن القول بأن الانترانت = شبكة محلية LAN + بروتوكولات (SMTP, FTP, http,TCP/IP)

ويرى (Jnyolin) أن الإنترانت عبارة عن شبكة داخلية، تستعمل تكنولوجيا الإنترانت وتكون فيها المعلومات في متناول العاملين بالمؤسسة فقط. (العقبي وشوقي، 2005، ص 167) فالانترانت هي شبكة خاصة لمؤسسة تمكن المستخدمين الموجودين فيها فقط من الاستفادة من خدمات الشبكة ولا تسمح لأي مستخدم من خارج المؤسسة أو الشركة من الاستفادة من خدما هذه الشبكة، والإنترانت هي في الواقع نسخة مصغرة من شبكة الإنترنت تعمل داخل مؤسسة يستطيع العاملون في هذه المؤسسة وحدهم الوصول إلى المعلومات الموجودة فيها. (الشرف، 2008، ص 64)

وربما تسمح إدارة الشركة بإعطاء موافقة خاصة للأشخاص الغير العاملين مثل الموردين أو العملاء الكبار للاستفادة من موارد الإنترانت وباستخدام نظام الحماية السيطرة وتقنيات الرقابة على المعلومات مثل برنامج جدران النار وغيرها، تستطيع المؤسسات حماية موارد الشبكة ضمان الاستخدام لها. (العلاق، 2007، ص 20) وتقدم شبكة الانترانت عدة خدمات أهمها: تسمح بدخول الموظفين في المؤسسة الواحدة بالدخول الى الشبكة الداخلية عن طريق كلمة سرية أو بطاقات ذكية للتشفير من أجل استفادتهم بالمعلومات المتوفرة، استخدام تقنيات تصميم الصفحات الخاصة بالانترانت لعمل الوثائق والمستندات وخطابات العمل الخاصة بالمؤسسة وتبادلها بين الموظفين، تصميم القواعد على الخادم الرئيسي لموقع المؤسسة ووضعها على موقع بيانات المؤسسة لضمان الوصول إليها عند الحاجة لها. (قنديلجي والجنابي، 2005، ص 357)

وتستخدم المؤسسات المتطورة بالإضافة إلى الانترانت ما يسمى بالإكسترانت، وتعرف شبكة الاكسترانت على أنها نتائج تزاوج كل من الانترنت والانترانت فهي شبكة إنترنت مفتوحة على المحيط الخارجي بالنسبة للمؤسسة المتعاونة معها والتي لها علاقة بطبيعة نشاطها بحيث تسمح لشركاء أعمال المؤسسة المرور عبر جدران نارية التي تمنع ولوج الدخلاء والوصول لبيانات المؤسسة، وقد يكون هؤلاء الشركاء موردين، موزعين، شركاء، عملاء، أو مراكز بحث تجمع بينهما شراكة عمل في مشروع واحد. (رايس، 2005، ص 47) كما تعرف على أنها المشاركة بين الإنترانت الخاص بالشركة وشركائها التجاريين. (الحناوي، 2004، ص 293) والواقع أن شبكة الإكسترانت تساهم في زيادة فعالية الأعمال من خلال تحسين جودة الأنشطة ومرونة عالية للاتصال الفوري مع اللاعبين الرئيسين ومع مختلف فئات المستفيدين. كما تساهم شبكة الإكسترانت في تحقيق الميزة التنافسية من خلال دورها المباشر في إنجاز أنشطة القيمة المنظمة بمستوى تكلفة منخفض بالمقارنة مع المنافسين أو بطريقة تقديم للمشتري أو المستفيد (قيمة مضافة). وشبكات الإكسترانت أنواع، بحيث نجد تطبيقاتها اليوم في مجلات عديدة مثل نظم التعليم، نظم تدريب العملاء، نظم التشارك على قواعد البيانات التابعة

لمنظمات أو مراكز مختلفة وشبكات منظمات الخدمات المالية والمصرفية ونظم إدارة الموارد البشرية والموارد الأخرى الخاصة بالشركات العالمية. (العلاق وياسين، الأعمال الالكترونية، 2006، ص 23)

ويعتمد تصنيف شبكات الإكسترانت على قطاع الأعمال، حيث نصنف إلى ثلاث أنواع رئيسة هي: شبكة إكسترانت التزويد أو التكميل وتربط هذه الشبكات المخازن والمستودعات الخاصة بالبضائع فيها تقوم بالتوفيق بين المخازن الفرعية والمستودعات الرئيسية للتحكم في مستوى المخزن بنظام، لتفادي مشكلات العجز والمحافظة على كميات ثابتة من المخزون، شبكة إكسترانت التوزيع ويعتبر هذا النوع من الإكسترانتت أكثر أنواع تواجد فهو يقدم خدمة الطلب الإلكتروني للعملاء من حجز واشتراكات وغيرها من خدمات، في ظل خدمات النشر الفوري للتعديلات والتغيرات التي قد تحدث على هذه الخدمات من تغير أسعار ومواصفات، شبكات إكسترانت التنافسية وهذا النوع من الشبكات يمنح المؤسسات الصغيرة والمتوسطة وكبيرة الحجم فرصا متكافئة في مجال البيع والشراء عن طريق ربط الشركات الصغيرة والكبيرة لكي تنتقل الأسعار والمواصفات التقنية بينهما مما يرفع من مستوى الخدمة في ذلك القطاع ويعزز جودة المنتجات ويقضي على الاحتكار. (العلاق، 2007، ص 24)

وقد حققت المؤسسات العديد من الفوائد من خلال تطبيق شبكة الإكسترانت، نذكر فيما يلي بعض المجالات التي يمكن أن تستخدم فيها الإكسترانت لتحسين العمل ونقله خطوة عن طريق الانتقال إلى الأعمال الإلكترونية وذلك من خلال: تسهيل عمليات الشراء في المؤسسات، متابعة الفواتير، خدمة التوظيف، تواصل شبكات توزيع السلع. (فتحي، 2003، ص 97) وانطلاقا مما ذكر يمكن توضيح العلاقة بين الإنترانت والإكسترانت وهذا من خلال الجدول التالي:

الجدول 06: العلاقة بين الأنترانت والاكسترانت.

نوع الشبكة	المستخدمين	الوصول	نوع المعلومات
الأنترانت	العاملون المرخص لهم فقط	خاص ومقيد ومحضور على العاملين	خاصة بالمؤسسة وبما يرتبط بالعمل
الاكسترانت	مجموعات خاصة من شركاء العمل	تسمح للمتعاملين مع المؤسسة المتواجدين خارجها بالدخول اليهما مثل الشركاء والموردين.	مشتركة بين مجموعات العمل

المصدر: ابراهيم، 2010، ص 96

المطلب الثالث: العلاقة بين الأنترانت والانترنت.

لقد أصبح اهتمام المؤسسات ينصب أكثر فأكثر على إيجاد الطرق الأكثر فعالية للاتصال بالمستهلكين وتلبية حاجاتهم ورغباتهم وهو ما حصل بفعل عامل التقدم التكنولوجي، مما أدى إلى ظهور ما يسمى بمراكز الاتصال الافتراضية والمتمثلة في الإنترنت. وفي سنة (1957) وخلال الحرب الباردة، أحرزت السوفييت نجاحا باهرا في مجال غزو الفضاء وذلك بإرسال أول قمر صناعي يدور حول الأرض تحت اسم (Spoutnik) حينها أحس الأمريكيون بالخطر، تبلورت بسرعة الفكرة القائمة أن مراكز البحث المختلفة يمكن أن توصل بعضها للمشاركة في تبادل المعلومات المتوفرة لديها وذلك من خلال إنشاء شبكة قوية قادرة على الصمود أمام أي هجوم نووي. وخلال الستينيات تم تكليف وكالة مشروعات البحوث المتقدمة (ARPA) التابعة لوزارة الدفاع الأمريكية، بتحديد الطريقة المثلى للربط بين هذه المواقع المختلفة وبالتعاون مع جامعة (Los Angeles) بكاليفورنيا، ثم إنشاء شبكة تحت اسم (ARPANET) تسمح بالربط بين

حاسبين يبعد الواحد عن الآخر بمئات الكيلومترات، وذلك باستخدام مجوعة من القواعد والبروتوكولات تسمح بتبادل المعلومات. (volle, P123)

وبحلول عام (1972) تم توسيعها لتشمل أربعون موقعا مختلفا تم ربطها بالشبكة، تضمنت حركة تبادل بين هذه المواقع ملفات نصية صغيرة ترسل من مستخدم إلى آخر وتسمى هذا النوع من التبادل بالبريد الإلكتروني، أما ملفات النصوص الكبيرة وملفات فكانت تنقل باستخدام ما يسمى ببروتكولات نقل الملفات أو (FTP) وفي خلال نفس السنة انعقد المؤتمر الدولي الأول للاتصالات المعلوماتية بمدينة (Washinton) وقد ناقش هذا المؤتمر الذي حضره ممثلون من مخ لف أنحاء العالم اتفاقية حول بروتوكولات الاتصالات بين الحسابات والشبكات المختلفة. وكنتيجة لأبحاث تلك اللجنة وبتمويل من وزارة الدفاع الأمريكية ظهر ما يسمى ببروتوكولا (Tcp/Ap) ذلك سنة (1972) وقد حددت هذه البروتوكولات الطريقة التي تنتقل بها المعلومات بين شبكات الحاسبات داخل الشبكة،كما اعتمدت هذه البروتوكولات رسميا من طرف قسم الدفاع لوزارة الدفاع الأمريكية سنة (1978) وعممت بالشبكة سنة (1983). ولم يقتصر استخدام (ARPANet) على القوات المسلحة فحسب، فقد استخدمت من قبل الجامعات الأمريكية بكثافة كبيرة إلى أنها بدأت تعاني من ازدحام يفوق طاقتها وصار من الضروري إنشاء شبكة جديدة في عام (1984) باسم (MULNe) لتخدم المواقع العسكرية فقط، وأصبحت (ARPANet) تتولى أمر الاتصالات غير العسكرية، ولكن مع الاستخدام المكثف لها من طرف الجامعات الأمريكية قامت مؤسسة العلوم الأمريكية وبالتحديد عام (1989) بإنجاز شبكة أسرع أسمتها (NSFNET) ثم تم فصل (ARPANet) عن الخدمة. وعرفت (NSFNET) تطور كبير حيث بدأت تشكل العمود الفقري لشبكة ضخمة مكونة من عدد كبير من الشبكات المحلية الأمريكية والدولية، بعد أن كانت تربط بين مختلف الجامعات الأمريكية، أصبحت قادرة على الربط بين مزودي خدمات الشبكات غير الحكوميين، الأمريكيين وغير الأمريكيين ومن ثم انتقلت إلى مرحلة جديدة من مراحل تطورها ألا وهي توفير الخدمات التجارية إضافة إلى الخدمات البحثية الأكاديمية، ذلك بعد أن كانت في مرحلتها الأولى تهتم فقط بربط المواقع العسكرية الأمريكية طبعا وتدعى هذه الشبكة جد المتطورة بالشبكة العالمية أو شبكة الشبكات الإنترنت. (مريم، 2010، ص 93)

وكلمة انترنت (Internet) هي اختصار الكلمة الانجليزية (International Network) ومعناها شبكة المعلومات العالمية، التي يتم فيها ربط مجموعة شبكات مع بعضها البعض في العديد من الدول عن طريق الهاتف أو الأقمار الصناعية، حيث يكون لها القدرة على تبادل المعلومات بينها من خلال أجهزة كمبيوتر مركزية تسمى باسم أجهزة الخادم (Server)، التي تستطيع تخزين المعلومات الأساسية فيها و التحكم بالشبكة بصورة عامة، كما تسمى أجهزة الكمبيوتر التي يستخدمها الفرد باسم أجهزة المستفدين (users). (الغنيمي، ص 295)

والانترنت هي شبكة الشبكات (اللامي والبياتي، 2009، ص.ص 91-95)، وتعرف الأنترنت على أنها شبكة تضم عشرات الألوف من الحواسيب المرتبطة مع بعضها البعض في عشرات من دول العالم، وتستخدم الحواسيب المرتبطة ببروتوكول (TCP /IP) الخاص بالنقل والسيطرة الذي يهيئ للمستخدمين عددا من الخدمات كإجراء الحوارات مع الأشخاص أو الوصول إلى مكتبة إلكترونية أو لإرسال الرسائل إلى بقاع العالم المختلفة. إذن من التعريفات السابقة نستخلص أن الانترنت هي شبكة واسعة الامتداد وترتبط بملايين الشبكات دون اعتبار للحدود الجغرافية وتعرف بالشبكة

الدولية للمعلومات، وهي مكونة من مجموعة من الحواسيب في أماكن مختلفة من العالم التي تتصل ببعضها البعض باستخدام لغة مشتركة (بروتوكول محدد) لتسهيل الاستفادة من خدماتها المتمثلة في البريد الالكتروني، نقل الملفات وغيرها.

الجدول 07: يوضح أوجه التشابه والاختلاف بين الانترنت والانترانت.

الفروق بين الانترنت والانترانت	
الانترنت	**الانترانت**
– شبكة عالمية. – معلومات ومعطيات عامة. – موجهة لعامة الناس. – توجد شبكة انترنت واحدة، موضوعاتها عامة وفي كل الميادين، لا تخضع لنظام مراقبة. – يستطيع أي مستخدم للانترانت الاطلاع على الانترنت، معلومات ومعطيات عامة، معلومات موجهة لعامة الناس. – توجد شبكة انترنت واحدة، موضوعاتها عامة وفي كل الميادين. – لا يستطيع أي مستخدم للانترنت الدخول إلى الإنترانت.	– شبكة محلية. – معلومات ومعطيات خاصة. – موجهة للمنتمين إلى المؤسسة فقط. – توجد عدة شبكات انترانت، موضوعاتها خاصة ومحددة، تخضع لنظام مراقبة. – لا يستطيع أي مستخدم للانترنت الدخول إلى الإنترانت، ومعطيات خاصة، موجهة للمنتمين إلى المؤسسة فقط. – توجد عدة شبكات انترانت، موضوعاتها خاصة ومحددة. – لا يستطيع أي مستخدم للانترنت الدخول إلى الإنترانت.
التشابه بين الانترانت والانترنت	
– كلتا الشبكتين مصدرا للمعلومات والمعطيات. – تخضع كلتاهما لنفس المعايير التقنية، حيث تحتاج كل منهما إلى نفس الأجهزة والعتاد (كابلات، مودم، جهاز كمبيوتر، خادم،...) – يجب كتابة عنوان الكتروني للدخول إلى الشبكتين، أسلوب العمل على كلتيهما لا يختلف..	

المصدر: مريم، 2010، ص 119

وتجدر الإشارة في هذا المجال بأن مزايا وفوائد الانترانت تبقى على المستوى الخاص لهذه الشبكة، ولكنها قد تكون أكثر فاعلية إذا أضيفت لها خدمات ومزايا شبكة الانترنت أي بالنظر إلى المستوى العام حيث ينتج عن هذا التزاوج بين الشبكتين في المؤسسة الواحدة فائدتان، حيث تتمثل أولاهما في فائدة مباشرة للمؤسسة صاحبة العلاقة، وثانيهما في فائدة مباشرة للموظف المستخدم، بالتالي وبشكل غير مباشر للمؤسسة المذكورة، وكِلا الفائدتين ناتج عن عامل واحد هو اشتراك الشبكتين (انترنت وانترانت) في تقنية واحدة. على أساس ما سبق، نجد أنه في بناء الشبكة المعلوماتية الخاصة لأية مؤسسة من المفضل الاعتماد على تقنيات الانترانت التي تؤمن مختلف خدمات المعلومات الهامة على المستوى الخاص بالمؤسسة، والتي تسمح بسهولة بالانتقال إلى المستوى العام والاستفادة من خدمات الانترنت. كما تجدر الإشارة إلى أن تعميم وجود انترانت خاصة في المؤسسات المختلفة، لا يسهل فقط توصيلها إلى الشبكة العالمية، بل يسهل أيضا التوصيل فيما بينها في إطار (Inter-Intranet).

المبحث الثاني: تصميم شبكة الأنترانت.

يعتبر استخدام نماذج الطبقات عند القيام بتصميم الشبكة أمراً في غاية الأهمية، فللقيام بتطبيق برمجي مثلا، يكون التنفيذ أسهل إذا تم تقسيم العمل على مراحل، أو ضمن طبقات برمجية، حيث تقوم كل طبقة بالاتصال مباشرة

مع الطبقة التي هي قبلها والطبقة التي تليها على حد سواء، حيث يساعد هذا المنهج المهندسين على العمل في أي مرحلة من مراحل تطوير المشروع دون العودة إلى أساس التصميم. (مريم، 2010، ص 109)

المطلب الأول: طرق وأساليب بناء شبكة الأنترانت.

قامت منظمة (International Standards Organization) وهي الهيئة الدولية المعنية بالمقاييس في أوائل الثمانينات بإيجاد أسلوب جديد للتصميم وهو أنظمة الترابط المفتوحة، ويتكون هذا التصميم من سبعة طبقات، وقد ساعد هذا النموذج مصممي الشبكات والمؤسسات المصنعة للتجهيزات على توحيد بروتوكولات الأجهزة، وتصميم معدات شبكة تعمل وفق مقاييس دولية وتعمل كل طبقة من الطبقات السبع كالتالي: طبقة البرمجيات والتطبيقات حيث يتم التواصل بين طبقة البرمجيات والتطبيقات وبين المستخدم، فيتم ربط البرنامج أو التطبيق الخاص بإرسال رسالة مثلا بنظام الاتصالات. وتتضمن هذه الطبقة مجموعة من الخدمات منها: خدمات الطباعة والملفات، البريد الإلكتروني، برامج الدخول عن بعد، برامج نقل الملفات، طبقة التمثيل ومن خلال هذه الطبقة يتم التأكد من أن المعطيات المرسلة من جهاز ستصل إلى وجهتها حتى ولو كان تمثيل هذه المعطيات مختلف. كما تعمل كذلك هذه الطبقة على الضغط وفك الضغط، والتشفير وفك التشفير، طبقة الحوار ويتم من خلال هذه الطبقة الاتصالات بين التطبيقات عبر الشبكة، بما في ذلك: إنشاء الاتصال، الحفاظ على الاتصال، إنهاء الاتصال، طبقة النقل ويحمل اسم هذه الطبقة معناه في طياته، فهي مسئولة عن سلامة وصول المعطيات المرسلة، طبقة الشبكة والبروتوكولات ويتم هنا إضافة عنوان مميز لرزم المعطيات حتى تحول إلى حاسب على شبكة أخرى، وبالتالي فهي مسئولة عن (تحديد العناوين على الشبكات، إيجاد الطريق الأمثل بين عنواني المرسل والمستقبل)، طبقة ربط المعطيات ويتم في هذه المرحلة بناء أطر المعلومات، وإرسالها واستقبالها، كما يتم إضافة تابع رياضي إلى كل إطار بهدف الكشف عن الأخطاء، ومن ثم تنقل هذه الأطر إلى الطبقة الأولى حتى يتسنى إرسالها، الطبقة الفيزيائية ويتم من خلال هذه الطبقة الأخيرة نقل المعطيات بين الحاسب والناقل من كابلات وغيرها تصل بين الأجهزة، وتقوم بتعريف المتطلبات الكهربائية (الفولت) والفعلية (طريقة وصل الكابل) كي يتم الربط بين الأجهزة والناقل. إن كافة المفاهيم المتعلقة بالشبكات وأجهزة ومعدات الشبكات تعمل ضمن واحدة من هذه الطبقات، وأحيانًا ضمن العديد منها، مما يسمح للمهندسين بمعالجة المشاكل منهجياً ومنطقياً. (مريم، 2010، ص.ص 110-111)

ويسند إنشاء شبكة الانترانت على مستوى المؤسسة بصفة عامة إلى الفريق المسئول عن المعلوماتية وهذا بالنظر إلى التقارب التكنولوجي وكذا استعمال نفس الأجهزة والآلات، حيث أنه بإمكان هذا المشروع الجمع بين مجموعة من الأشخاص من أقسام ومصالح مختلفة من نفس المؤسسة مثلا: مصلحة الاتصال، مصلحة الموارد البشرية، مصلحة الإنتاج، مصلحة الصيانة،... فيسمح هذا المشروع لمختلف إدارات وهياكل ومصالح المؤسسة للتدخل في طرق العمل التي تخدم أهداف المؤسسة ولا تعارضها. كما أن إنشاء شبكة الانترانت يعتبر بمثابة مشروع اتصالي من جهة ومشروع إعلامي من جهة أخرى، وإنشاؤه يخضع إلى خطوات ومعايير إنشاء أي مشروع، حيث لا ينطلق مشروع إنشاء هذه الشبكة فجأة وإنما يكون ذلك بعد اجتماع جملة الناشطين والمسئولين بالمؤسسة وبالتحديد المعنيين بالمشروع، ليتم تحديد وتطوير الحلول والاقتراحات المختلفة والنظر في إمكانية تحقيقها في الأوقات المحددة، وبعد تلك الخطوة المهمة تأتي مرحلة الانطلاق في المشروع والتي تنقسم إلى عدة مراحل، وهي الآتي ذكرها: إمكانية الإنجاز يتم خلال هذه المرحلة جرد وتحديد

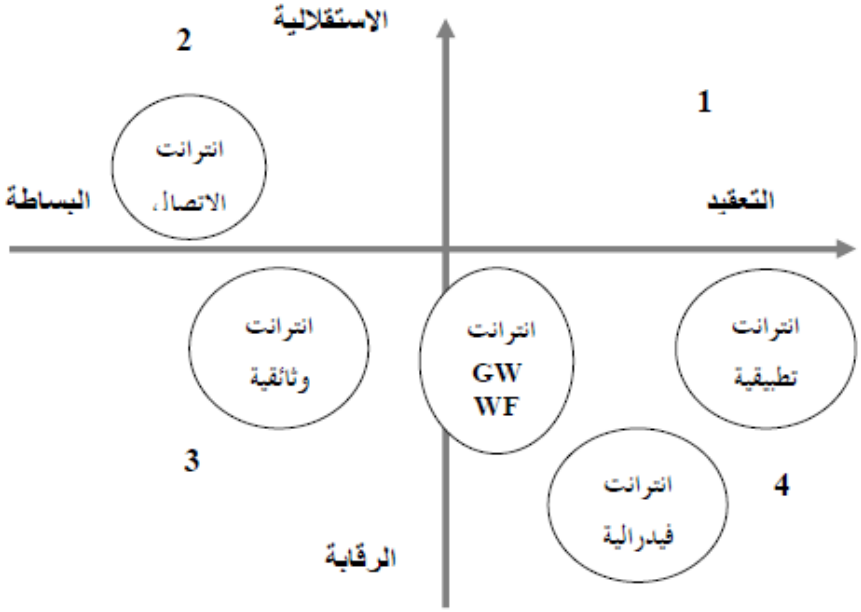
الإمكانيات التقنية المتوفرة لدى المؤسسة من أجل إنشاء هدا المشروع و يتم دلك من خلال الإجابة على جملة الأسئلة الموالية: ما عدد أجهزة الكمبيوتر الموزعة والمتوفرة؟ هل استعمالها يدخل في مجال المهام الروتينية للمؤسسة؟ ما هي حالة وطبيعة الشبكات المعلوماتية المتوفرة؟ ما هي الأهداف المرجوة بوضع شبكة الانترانت؟ هل ستكون طبيعة هذه الشبكة إعلامية أو تبادلية؟، تحديد الاحتياجات حيث يجب على كل فرع من المؤسسة تحديد احتياجاته في الاتصال (تبادل المعلومات)، من يريد الاتصال؟ لماذا ولمن ومع من؟، كتحديد حاجة الموظفين إلى الخدمات الإلكترونية، والموارد والتطبيقات المشتركة بين العاملين، وتحديد آلية الوصول إلى المعلومات وطرق استخدامها. وكل هذا من شأنه تبيين مدى أهمية تجهيز كل فرع بشبكة للانترانت والتنبؤ بمدى إمكانية تطوير هذه الشبكة، اختيار أدوات العمل كبرامج التصميم والتطوير المناسبة، تحديد مصادر محتوى الموقع الداخلي واختيار القائمين عليه بدقة وعناية، وكذا تعيين فريق العمل من مصممين ومطورين ومهندسي كمبيوتر، التخطيط لمحتوى الانترانت ويكمن في هذه المرحلة من مراحل إنشاء شبكة الانترانت سر نجاحها، حيث يتم التخطيط الدقيق لمضامين الشبكة ولمختلف صفحاتها، كما يتم التركيز على الصفحة الرئيسية أو كما يفضل البعض تسميتها صفحة الاستقبال حيث تصمم هذه الأخيرة بصفة تتيح وبسهولة المرور إلى مختلف الصفحات الأخرى واختيار نوع المعلومة المراد الوصول إليها، ويتحتم في هذه المرحلة المهمة تنظيم المعلومات حسب الاحتياجات، فمثلا يتم حصر المعلومات حسب التخصص (معلومات تجارية، تسويقية، مالية، إنتاجية، اتصالية، معلومات تخص الموارد البشرية، الخدمات العامة، معلوماتية، دراسات...)، فقد يتم تطوير خدمات وثائقية من قبل كل إدارات وأقسام المؤسسة كل في مجال تخصصه، لتصمم لها خانات في الصفحات الرئيسية بهدف تنظيم وتسهيل الحصول على المعلومة، الانجاز التقني انطلاقا من دفتر أعباء عملي يمكننا تحديد الاحتياجات التقنية التي تتعلق بطموحات المشروع وأهدافه، ومدى توفر السيولة المالية، فالإنجاز التقني يأخذ بعين الاعتبار التنظيم العملي لشبكة الانترانت من أجل تحديد هندسة الشبكة وكذا اختيار البرامج المناسبة لتغذية الشبكة، إصدار نسخة تجريبية حيث تقوم هذه الانترانت التجريبية باختبار مدى تقبل المستخدمين للوسيلة الجديدة، وتحديد السرعة المكتسبة في إنجاز العمل عن طريق الإنترانت مقارنة بسرعة العمل بدونها، وترمي كذلك هذه النسخة التجريبية إلى التأكد من آلية سير عمليات الصيانة الوقائية الدورية والحفظ الاحتياطي لمحتويات الانترانت، تنفيذ المشروع والبدء في العمل ويكون الانجاز الفعلي والنهائي للمشروع بعد مراعاة كل الخطوات والمراحل السابقة والحرص على الاستعانة بمحترفين من فنيين ومهندسي كمبيوتر... لتنفيذ العمل على أكمل وجه، المتابعة والصيانة تأتي مرحلة المتابعة والصيانة في نهاية أي مشروع تحيطه عملية الحرص على ديمومة الخدمات في مستوى معقول، وتتبلور الصيانة في وضع برامج تنبؤية للأخطاء والمشاكل التي يمكن أن تظهر في المستقبل تحاشيا للوصول إلى حالات طوارئ.عموما قد لا ينتهي الأمر بشبكة الانترانت هنا وعند المرحلة الأخيرة من إتمام المشروع بأكمله، بل قد تبدأ في هذه اللحظات الأخيرة ثلاث مراحل يشبهها البعض بالمراحل التي يمر بها الإنسان وهي مرحلة الطفولة، مرحلة المراهقة والشباب، ورحلة النضج الكامل وهي كالتالي: مرحلة الطفولة حيث تكون الإنترانت في لبداياتها شبكة ضعيفة وغير ملبية لكل الحاجيات ومرفوضة من قبل الموظفين التقليديين، وقد لا تكون التحسينات التي أدخلتها في تسيير العمل لا ترقى للمستوى المرجو وكذا مستوى الأداء العام للمؤسسة، هذا فضلا عن عدم تخصيص ميزانية واضحة لمثل هذه المشاريع، مرحلة الشباب والمراهقة وتتضح خلال هذه المرحلة الكثير من الأمور المبهمة، حيث تبدأ

نتائج هذه التقنية بالظهور، كما هو حال الشاب الذي تمنحه القرار فيما يخص حياته ولكن تَبقى بجانبه ناصحا حكيما، ولا شك أن الشبكة ستصل إلى العديد من الإنجازات وتواجه الكثير من الإخفاقات،مما يضاف إلى رصيد الخبرة التراكمية التي ترتقي بالتجربة كلها نحو الكفاءة والفعالية، مرحلة النضج الكامل تتخذ شبكة الإنترانت في هذه المرحلة من النضج والثبات منحى مستقيما في النمو والتطور وتصبح لها ميزانيتها الواضحة والمحددة وتبدأ باكتساب شكلها ومحتواها المميز مقارنة بالوسائل التقليدية، وتتخذ طابع الكفاية من حيث توفيرها لكل ما يحتاجه الموظفون عليها.

المطلب الثاني: أنواع شبكة الانترانت.

تصنف الانترانت حسب الأهداف المسطرة من قبل المؤسسة والتي ترمي إلى بلوغها من وراء استعمال هذه الشبكة، وتصنف الأنواع التي سيلي ذكرها حسب ثنائيتين متمثلتان في الاستقلالية والرقابة من جهة والبساطة والتعقيد من الجهة الثانية وذلك كما هو موضح في الشكل الموالي.

الشكل 02: تنوع شبكات الانترانت حسب عاملي الاستقلالية والتعقيد.



المصدر: الطيب، 2007، ص 86

وحسب ما هو موضح في الشكل فإن معظم أنواع الانترانت (الانترانت التطبيقية، الانترانيت الفيدرالية والانترانيت الخاصة بتدفق العمل والعمل الجماعي) تتربع في الزاوية الرابعة، ما يعني بالضرورة أنها في زاوية ثنائية (الرقابة والتعقيد) فهي عبارة عن أداة إستراتيجية من أدوات المؤسسة ترمي إلى تحقيق أهداف هذه الأخيرة. بينما تحضي انترانيت الاتصال بالحرية وذلك حسب تموقعها في الزاوية الثانية وهي زاوية ثنائية (الاستقلالية والبساطة) وتقترب إليها الانترانت الوثائقية وفيما يلي شرح لمختلف الأنواع، فانترانت الاتصال يرمي هذا النوع من الانترانت إلى الخروج بالاتصال من النمط التقليدي الرسمي الكلاسيكي إلى أنماط أخرى من الاتصال تمتاز بأكثر حرية وحركية، وبالتالي تطبع هذه الانترانت بطابع الحرية، الانترانت الوثائقية وهذا النوع من الانترانت هو بمثابة مكتبة المؤسسة الافتراضية، فهي المرجع الفعال لكل الوثائق الإدارية، حيث يستفيد الموظفون منها من خلال استخراج الوثيقة أو المعلومة المطلوبة في وقت قياسي وبأقل جهد، كما يتسنى للعديد من الموظفون الاطلاع على نفس الوثيقة في نفس المدة الزمنية، الانترانت التطبيقية ويعمل هذا النوع من الانترانت على نشر كل التطبيقات والإرشادات والقواعد على شبكة الانترانت، لتكون سندا قويا ومتينا في بعض الأعمال

لاسيما العمل الجماعي التعاوني، أو تدفق العمل والدخول إلى قواعد البيانات وأتمتة العمليات، الانترانت الفيدرالية ويدعى هذا النوع من الانترانت كذلك بانترانت إدارة تناغم الوظائف، حيث يتم من خلالها تجميع المصالح والتطبيقات في ظل إطار وفضاء اتصالي مشترك واحد، كما يتسنى للمستخدم عبرها كذلك الوصول إلى البيانات التي يريدها باستعمال نفس الواجهة، انترانت العمل التعاوني وتدفق العمل (GW-WF) يرتكز كل من العمل التعاوني وتدفق العمل على تنظيم مشترك للعمل، حيث تكون الانترانت هنا هي الوسيلة لتحقيق ذلك التنظيم، من حيث التشاور، أو إعطاء الأوامر، أو التوجيهات، انترانت الاندماج أما عن هذه الانترانت فهي تهدف إلى الدمج بين التطبيقات المختلفة حتى يتم التشارك في المعارف والهوايات والمعلومات كما أنها تشجع على تطوير تطبيقات جديدة، ويكون بذلك المستخدم مستقلا في استخدام الانترانت. (الطيب، 2007، ص.ص 86-87)

المطلب الثالث: مبادئ وخصائص شبكة الانترانت.

تقوم العديد من المؤسسات اليوم بالاتجاه نحو شبكات الانترانت كأداة لمشاركة المعطيات بين موظفيها. وذلك لما يميزها من خصوصية حيث أنها تقوم على مبدأ يختلف عن مبادئ شبكات أخرى، وتتميز شبكة الأنترانت بجملة من الخصائص تجعل منها فضاء خاص بالمؤسسة مختلف تماما عن أي مؤسسة أخرى.

أولا: مبادئ شبكة الانترانت: يختلف مبدأ شبكات الانترانت عن مبدأ شبكة الانترنت، وذلك على النحو التالي: حيث تعمل خدمات الانترانت على المستوى الخاص، بينما تعمل خدمات الانترنت على المستوى العام، مما يؤدي بنا إلى القول بأن المعلومات المتواجدة في الانترانت هي معلومات خاصة، لا يسمح باستخدامها أو تبادلها إلا من قبل مجموعة خاصة (الموظفون). في حين أن المعلومات والمعطيات المتواجدة على مستوى الانترنت فهي معلومات عامة ويمكن استخدامها من قبل أي فرد من أي مكان وفي أي زمان. كما يمكن القول بأنه توجد شبكة انترنت واحدة وعامة في الوقت الذي نجد فيه العديد من شبكات الانترانت الخاصة. وهذه الفوارق بين الانترنت والانترانت لا تمنع من تواجد نقاط اتفاق وتداخل فيما بينها، كيف لا والكل يؤكد أن الانترانت في الواقع ما هي إلا نسخة مصغرة من الانترنت تعمل داخل المؤسسة، وتكمن نقاط الاتفاق بينهما في أسلوب العمل وطبيعة الخدمات المقدمة، حيث يعمل كلاهما طبقا لنفس المعايير التقنية، ويقدمان نفس الخدمات كل ضمن مستواه (المستوى العام للانترنت والمستوى الخاص للانترانت). كما يمكن لمستخدم للانترنت يحمل طبيعة المستخدم العام أن يكون أيضا مستخدما لانترانيت معينة إذا كان يحمل خصوصيتها كمستخدم خاص خول له استعمالها. كما تعمل الانترانت على مدى جغرافي محلي ضمن شبكة محلية، أو قد تعمل على مدى جغرافي واسع كشبكة خاصة. ويضاف إلى ذلك أن انترانت لا تحرم مستخدميها من التواصل مع الشبكة العالمية الانترنت والاستفادة من خدمات المستوى العام.)

ثانيا: خصائص شبكة الانترانت: تتمتع الشبكة الداخلية الأنترانت بعدة خصائص تميزها عن غيرها من الشبكات، والتي تنبع من حاجة الشركات المتوسطة والكبيرة لها وتتمثل في مايلي:

- تقليص التكاليف: يعمل الجهاز الخادم في شبكة الانترانت على تقليل الحاجة الى وجود نسخ متعددة من البرامج وقواعد البيانات، لأن هيكلية موقع شبكة الانترانت مطابقة تماما لبنيته على الأنترانت، وتسمح هذه البنية بخدمة تنزيل الملفات والتطبيقات بسهولة ويسر، كما ان الوصول الى البيانات المشتركة يمكن أن ينفذ عن طريق قاعدة بيانات مشتركة

يتم الوصول إليها من المستخدمين كل تبعا للصلاحية (الممنوحة له،كما يمكن للشركة أن تستغني عن الكثير من المطبوعات والنماذج الورقية التي تقدم الأنترانت حلولا الكترونية لها مثل: دليل الهاتف وطلبات الصيانة والخدمات الإدارية المتعددة، إلى جانب ذلك يمكن اعتماد أجهزة متواضعة الإمكانيات للموظفين لأن الجهاز الخادم هو الذي سيقوم بجميع مهام التخزين وإدارة العمليات عن طريق الموقع الداخلي وسيكون برنامج استعراض الأنترانت (مستعرض الأنترانت) هو البرنامج الرئيس، وقد يكون الوحيد، الذي يحتاجه الموظف لتأدية وظيفته.

- **توفير الوقت:** يخفض استخدام الأنترانت الكثير من الوقت الضائع في الاتصال بين عناصر الشركة، كما يؤمن وسيلة ضمان لدقة سير الاتصالات وعدم تكرارها، فعلى سبيل المثال: قد ترسل العديد من الطلبات عن طريق البريد الالكتروني دون أن تحصل الاستجابة (إما لأن الطرف الثاني لم يتصفح الرسالة أو لأنه لم يفهمها من أول مرة)، أما على الأنترانت فان تنظيم تبادل المعلومات والخدمات الادارية يتم عن طريق نماذج معيارية متفق على ولا يتم إرسالها عن طريق النظام البريدي الداخلي قبل استيفاء المعلومات المطلوبة بكاملها، ومن ثم يتم حفظها آليا في الجهاز الخادم أو الجهاز خادم البريد الالكتروني، وتظهر لدى الطرف الثاني بعد وقت قصير جدا، وبذلك تؤمن الانترانت الدقة، وتوفر الوقت.

- **الاستقلالية والمرونة:** تربط الانترانت بين أجهزة حاسوب من عوائل مختلفة مثل (Apple) والحاسوب الشخصي حالها في ذلك حال كل الشبكات الحديثة، أما الجديد الذي تنفرد به الانترانت فهو إمكانية النفاذ إلى موارد المعلومات عن طريق تطبيق واحد هو المستعرض ومن منصات عمل مختلفة، تمكن هذه الصفة المستخدمين من الولوج الى محتويات الجهاز الخادم بغض النظر عن منصة العمل التي يعملون عليها، إضافة الى أن نشر المعلومات عن طريق الموقع الداخلي يتم في الزمن الحقيقي ولا يحتاج الى أي عمليات إعداد مسبقة.

- **تسخير خدمات الانترانت:** تقدم شبكة الانترانت جميع خدمات الانترنت وتقنيات الويب لمستخدميها.

- **الانترانت بنية تحتية عالمية:** توصل كيان ما (شركة أو مؤسسة) داخليا محمية من المستخدمين من خارجها، معظم شبكات الانترانت توضع خلف جدار الحماية، تتضمن معلومات ذات ملكية خاصة، تستخدم بعضها شبكة الانترنت للوصول الى مناطق أوسع. (الشديفات، 2009، ص.ص 155-156)

المطلب الرابع: حماية شبكة الانترانت.

حماية شبكة الانترانت هي مسألة حيوية للغاية فما قيمة هذه الشبكة إذا كانت مواردها من البيانات أو المعلومات معرضة لمخاطر الخسارة أو إذا كان باستطاعة المنافسين الحصول على هذه المعلومات واستخدامها ضد الشركة، إن إدارة أمن شبكات الانترانت تتطلب مجموعة من البرمجيات والعتاديات التي تقوم بحماية الشبكة ومعلومات المؤسسة، وتدعى هذه البرمجيات والعتاديات بالجدار الناري والغرض منه هو مراجعة الطلبات الواردة وفرزها، وعدم السماح بدخول المستخدمين غير المسجلين، والمحافظة على أمن الشبكة. وتحمي برمجيات الحماية شبكة الانترانت من الدخول غير المشروع، كما تنظم عمليات استرجاع المعلومات وتمنع مرور البيانات ذات التأثير الضار على المستخدمين وعلى الشبكة. (مريم، 2010، ص 130)

المبحث الثالث: تطبيقات شبكة الانترانت.

تعتبر الانترانت أداة اتصالية جماهيرية وسيطة موجهة لجماهير محددة، حيث تستعملها المؤسسات من أجل الاستعلام من جهة ولإعلام موكليها وزبائنها وموردیها، من جهة ثانية فالانترانت شبكة خاصة موجهة بشكل خاص إلى موظفي المؤسسة وإلى أهم شركائها والمتعاملين معها عكس الانترنت التي هي شبكة متفتحة على العالم الخارجي بشكل عام. ويذكر أن الانترانت ليست معنية فقط بتوزيع المستندات والنصوص على جميع مرافق وإدارات المؤسسة، وإنما تعنى أيضا بتحويل تلك المستندات وإمكانية الاطلاع على الصور والدفاتر التقنية والفنية، والفيديو، والأصوات والاجتماعات السمعية والمرئية، كما يمكن من خلال هذه الشبكة أيضا الولوج إلى فضاء للدردشة وتبادل الرسائل الإلكترونية فيما بين الإدارات والمصالح والأقسام. (الطيب، 2007، ص 97) وتضطلع مؤسسات الأعمال بمجموعة من الأنشطة والمهام الأساسية الموجهة لتحقيق أهدافها، ويعبر عن تلك الأنشطة بمجموعة من الوظائف الأساسية يمكن توضيحها كالتالي.

المطلب الأول: شبكة الأنترانت ودائرة الإنتاج.

تعتبر وظيفة الإنتاج الوظيفة المسؤولة عن التصميم والتشغيل والرقابة على أنشطة النظم الإنتاجية، وذلك عن طريق ممارسة العملية الإدارية بعناصرها الأربعة من تخطيط، وتنظيم، وتوجيه، ورقابة لجميع هذه الأنشطة الإنتاجية، وينظر إلى هذه الوظيفية بأنها النشاط الاقتصادي الذي يهدف إلى تحويل أنواع معينة من المدخلات إلى أنواع محددة من المخرجات، وتعني وظيفة الإنتاج بإنتاج كل من السلع المادية في المصانع، وكذلك الخدمات التي تقدمها المؤسسات الخدمية، ويعرف (P.Kotler) الخدمة بأنها نشاط أو إنجاز أو منفعة يقدمها طرف ما لطرف آخر، وتكون أساسا غير ملموسة، ولا ينتج عنها أي ملكية، وأن إنتاجها أو تقديمها قد يكون مرتبطا بمنتج مادي ملموس أو لا يكون. (الصمور، 2005، ص 01)

المطلب الثاني: شبكة الأنترانت ودائرة المالية والمحاسبة.

تمارس وظيفة المالية والمحاسبة من قبل إدارة متخصصة تسمى الإدارة المالية، وهي إحدى أهم الوظائف في المؤسسات على اختلاف أنواعها، حيث تهتم بتحديد احتياجات المؤسسة من الأموال لأغراض تمويل نشاطاتها والحصول على الأموال اللازمة من مصادر التمويل المناسبة واستثمارها بشكل يحقق العائد الجيد للمؤسسة. (عدون، 1998، ص 286)

المطلب الثالث: شبكة الأنترانت ودائرة الموارد البشرية.

تعنى هذه الوظيفة بإدارة العنصر البشري داخل المؤسسة والعمل على إيجاد علاقات متوافقة بين العاملين وتوجيههم، فهي النشاط الذي يتم بموجبه الحصول على اليد العاملة اللازمة لعمل المؤسسة من حيث العدد والنوعية، وبذلك فهي تمارس مجموعة من المهام منها تحديد احتياجات المؤسسة من العناصر البشرية وفق مواصفات كل نشاط من الأنشطة، واستقطاب اليد العاملة وتعيينها وتدريبها، وتوفير لها المناخ المادي والمعنوي المناسب للعمل. (بكر، 2003، ص.ص 265-266)

ويعبر مصطلح الموارد البشرية عن الثورة الأساسية وعن أهم العناصر الإنتاجية التي تمتلكها المؤسسة سواء كانت ذات طابع إنتاجي أو خدمي، وهو يضم كل الأفراد العاملين في المؤسسة على اختلاف جنسياتهم ومستويات مهاراتهم

وأنواع الأعمال التي يقومون بها، فهي تشمل كل هيئة الإدارة والعاملين في مجال الإنتاج والخدمات والمهن المساعدة في أي مؤسسة، وعليه فان الموارد البشرية تعبر عن تلك الجموع من الأفراد المؤهلين ذوي المهارات والقدرات المناسبة لأنواع معينة من الأعمال والراغبين في أداء تلك الأعمال بحماس واقتناع.

وعلى اثر ما سبق ذكره نستنتج أن إدارة الموارد البشرية من أهم الإدارات الداعمة في المؤسسات ومن أكثرها تأثرا بالتغيرات الخارجية وذلك لأنها المسؤولة عن الأنشطة المتعلقة بأهم مورد من موارد المؤسسة وهو من دون شك المورد البشري أو كما أطلق عليه مؤخرا رأس المال الذكي، فهو المتأثر الأول بشكل أو بآخر بالتغيرات التي تحدث في البيئة الخارجية للمؤسسة التي وجب عليها أن تساير تلك التغيرات (كالعولمة، الاتجاهات الجديدة في طبيعة العمل، التطورات الفنية والثورة التكنولوجية...) حتى تضمن بقاءها، ويتم ذلك عبر إجراء تعديلات على سياساتها وممارساتها أو إيجاد بدائل كتبني سياسات وممارسات جديدة. وشبكة الانترانت كتكنولوجيا جديدة وكمولود للثورة التكنولوجية والتطورات الفنية تعتبر من أهم الممارسات الجديدة للمؤسسة ككل بشكل عام وللموارد البشرية على وجه الخصوص، فهي لا تساعد فقط على تفعيل الاتصال النازل الذي يعنى بإعطاء تفصيلات عن مهام معينة وذلك عبر البريد الالكتروني، بل توفر شبكة الانترانت صفحات تخدم الموظفين بنشرها لكل ما يخص شؤونهم، وبتفعيلها للاتصال الصاعد وذلك من خلال الاستماع لهم ولمتطلباتهم والتواصل معهم بغرض تحفيزهم، كما تقدم لهم مختلف الأخبار والنشرات التي تخص المؤسسة فضلا عن دروس التدريب والتكوين والتنمية المستمرة واللازمة لكفاءاتهم،... ويتمثل دور الانترانت في تسيير بعض وظائف هذه الإدارة في ما يلي: تسيير الكفاءات، تسيير العطل، أوقات العمل، الأجور والتعويضات، تسيير العلاقات مع الموظفين، التكوين والتعلم الالكتروني، تسيير المعرفة في المؤسسة. (محمود، 2011، ص 86)

المطلب الرابع: شبكة الانترانت والدائرة التجارية.

تلعب التجارة دورا أساسيا في تنشيط الحياة الاقتصادية للمجتمعات، حيث لا يمكننا أن نتصور مجتمعات متطورة دون مؤسسات أعمال متطورة. يستخدم مصطلح التجارة بشكل واسع للدلالة على الأنشطة المنظمة التي يقوم بها الأفراد لإنتاج وبيع سلع وخدمات بهدف إشباع حاجات المجتمع ومن ثم تحقيق الربح، ويمكن أن يطلق هذا المصطلح على الكيانات الإنتاجية القائمة من مؤسسات سلعية أو خدمية مثل شركات الخطوط الجوية، أو منشآت إنتاج الحديد والصلب أو المواد الغذائية أو غيرها، وتساهم شبكة الأنترانت دائرة التجارة لكونها قسم من أقسام المؤسسة من خلال: الاستغناء عن الوثائق الورقية المتبادلة والمستخدمة في اجراء وتنفيذ المعاملات التجارية، كما أن عمليات التفاعل والتبادل بين المتعاملين تتم الكترونيا عبر شبكة الأنترانت ولا يستخدم فيه أي نوع من الأوراق، يمكن التعامل من خلال شبكة الأنترانت مع أكثر من طرف في نفس الوقت، ان استخدام أنظمة الحواسيب المتوفرة داخل المؤسسة لانسياب البيانات والمعلومات بين الطرفين دون أن يكون هنالك أي تدخل مباشر للقوى البشرية يساعد على اتمام العملية التجارية بأقل التكاليف وفي أقل وقت وبكفاءة عالية. (محمود، 2011، ص 87)

المبحث الرابع: شبكة الانترانت وسلاسل الإمداد.

شهدت السنوات الأخيرة تطورات كبيرة في شتى المجالات، لعبت فيها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الدور الأكبر، التي جعلت العالم قرية صغيرة وتلاشت فيه الحدود الإقليمية، وأصبح استخدامها يمثل عاملا أساسيا في التفوق

والتميز، وتسعى المؤسسة في ظل هذا إلى زيادة مرونتها وان تستجيب لمتطلبات الزبائن بفعالية اكبر، ومن الأدوات التي تستجيب لتطلعات المؤسسة التي وفرت وساهمت في الكثير من الحلول العملية هي أنظمة المعلومات، لا سيما داخل البيئة التنظيمية للمؤسسة.

ومن بين الوظائف التي هي اليوم بحاجة إلى الاستفادة من هذه التكنولوجيات الحديثة، والتي تمثل مفتاح العمليات التجارية ومفتاح نجاح يخلق الميزة التنافسية هي سلسلة الإمداد، التي تعتبر الأسلوب الذي يربط ويفاعل بين مختلف وظائف المؤسسة انطلاقا من معرفة احتياجات الزبائن، ثم التموين بضمان الجودة وسرعة التسليم والمخزون والإنتاج وصولا إلى التسويق والتوزيع، حيث تعتمد في ظل هذا على التخطيط لكل مرحلة ووظيفة ثم تنفيذها. ونظرا للأهمية البالغة لشبكة الانترانت في تدفق المعلومات عبر التقنيات والبرمجيات الحديثة داخل المؤسسة، اذ تسعى المؤسسة إلى اختيار أحسن البرمجيات التي تضمن لها أكثر فاعلية وأحسن أداء بين مختلف الوظائف في المؤسسة الواحدة وبين المؤسسات الأعضاء في سلسلة الإمداد، وهذا ما سنحاول دراسته في مبحثنا هذا بالتطرق الى العلاقة التي تربط شبكة الأنترانت بسلسلة الامداد.

المطلب الأول: الانترانت التطبيقية وسلاسل الإمداد.

تساهم شبكة الانترانت التطبيقية في مساعدة المؤسسة على جمع التطبيقات المستخدمة في قسم الموارد البشرية والتي يمكنها تلبية احتياجات البرامج الجماعية وسير العمل وقواعد البيانات وكافة الإجراءات، كما يجمع هذا النوع أغلبية التقنيات المتاحة على الإنترانت أو الشبكة الداخلية، بحيث يوفر مختلف التطبيقات والبرمجيات التي تحتاجها المؤسسة من أجل سير العمل وتصميم قواعد بيانات متنوعة مع امكانية ادماج البرمجيات الحديثة، كما تساهم الأنترانت التطبيقية في ادارة تكنولوجيا العمليات والمستندات وما إلى ذلك باستخدام واجهة رسومية، وتكمن الاحتياجات في جميع مجالات المؤسسة مثل: الموارد البشرية والتمويل والتسويق والمبيعات والخدمات اللوجستية وتكنولوجيا المعلومات، حيث تبرز مساهمة انترانت التطبيق في تحسين أداء سلاسل الامداد من خلال التطبيقات التي تتميز بها والمتمثلة في التقويم السنوي، التسجيل في الدورات التدريبية، حساب العلاوات التشجيعية، ادارة اجازات السفر، طلبات الوظائف الشاغرة، حسابات التقاعد، ادارة التوظيف ... وهذه أيضا شبكة انترانت مصممة لإدارة الشركة، ومن خلال هذا يتبين لنا أن للانترانت التطبيقية دور كبير في تحسين أداء سلاسل الامداد.

المطلب الثاني: الانترانت الفيدرالية وسلاسل الإمداد.

وهي نوع من الشبكة الداخلية وتسمى أيضا بالشبكة الموحدة، والغرض منها الجمع بين خدمات أو تطبيقات الإنترانت المختلفة، التي تم تطويرها وتشغيلها في مكان آخر ضمن مساحة الاتصال والوصول. وهذا يعكس الرغبة في تنسيق الوظائف بحيث يمكن للمستخدم الوصول إليها بسهولة من خلال واجهة مشتركة. إن شبكة الإنترانت الموحدة مدعومة بالضرورة من قبل الإدارة العامة للشركة. هدفها ليس تضييع الشبكات الداخلية التي تم تطويرها لمجتمعات محدودة من المستخدمين، بل يكمن دورها داخل المؤسسة بمشاركة مختلف الأطراف في مصادر البيانات والمعلومات، حيث تركز على الخدمات الشاملة للشركة وتجعل من الممكن نشر رسائل الاتصال الداخلية على نطاق واسع (الترويج لبعض الخدمات الجديدة أو العالمية للغاية، وأداة بحث متعددة المعايير)، كما تعمل على توحيد واجهة النفاذ لمختلف

المستخدمين وتزويد المستخدم بواجهة وصول واحدة حيث يصبح من الممكن توحيد قواعد النشر ومواءمة الوظائف والخدمات المقدمة، وتكمن خصوصية هذا النوع من الانترانت في طريقة التنفيذ أكثر من الوظائف التي يطورها، كما تساهم أيضا في تركيب المواقع المختلفة عن طريق ازالة المعلومات المتكررة لتوحيد الميثاق الرسومي، ومن هنا نستنتج أن هناك دور كبير للانترانت الموحدة في تحسين أداء سلاسل الامداد.

المطلب الثالث: انترانت العمل الجماعي وسلاسل الإمداد.

تسمى أيضا بالبرمجيات الجماعية أو سير العمل، وتشير الى جميع تقنيات الكمبيوتر التي تساهم في تحقيق مشروع مشترك بين العديد من الجهات الفاعلة المنفصلة أو الموحدة حسب الزمان والمكان وذلك باستخدام الأجهزة التفاعلية التي تستخدم الحوسبة والاتصالات، حيث تسمح بإمكانية القيام ببعض الأعمال عن بعد، والتمكين من المشاركة في بعض الموارد المعلوماتية، فيصبح من السهل استغلال البرامج والتطبيقات المدمجة، حيث تسهل أيضا عملية تعيين جميع تطبيقات الشبكة التي تسمح بالعمل المشترك والأدوات الرئيسية المتمثلة في المراسلة الالكترونية والتقويمات المشتركة وتجميع الملفات والمؤتمرات والمنتديات ويشير سير العمل أو ادارة العمليات الالكترونية الى الأدوات المستخدمة للتحسين المستمر لوظائف المؤسسة لتسهيل سيرورة العمل في اطار تحسين أدائها.

المطلب الرابع: انترانت الاتصال وسلاسل الإمداد.

تعتبر انترانت الاتصال النوع الأكثر تطبيقا من قبل المؤسسات ويقدم نفسه على أنه ينقل خدمات الأنترانت داخل الشركة، وتركز الخدمات المقدمة على توصيل المعلومات العامة ويتضمن عادة دليل وخدمة الرسائل الالكترونية ومنتديات للمناقشة والتبادل، غالبا ما يكون اعداد شبكة الأنترانت للاتصالات خطوة أولى أساسية نحو التطبيقات الأخرى فهو يسمح للمستخدمين لتقييم مدى اهتمام الأداة وإمكانياتها مع التعرف على النقل، ويكمن دور انترانت الاتصال داخل المؤسسة في قدرتها على ضمان التواصل التفاعلي بين مختلف الأطراف، وهذا ما يحقق سهولة وسرعة تدفق البيانات والمعلومات، ومن أهم مساهماتها الإخطار ورد الفعل السريع والمتزامن.

المطلب الخامس: الانترانت الوثائقية وسلاسل الإمـــــداد.

إن الهدف من هذه الأنترانت هو تشكيل مكتبة مرجعية افتراضية تتوفر فيها الوثائق المتاحة للمستخدم، حيث يبرز ذلك في بناء مستودعات ضخمة للبيانات والمعلومات وهذا ما يضمن النفاذ السريع لمختلف الوثائق الادارية وكذلك تأمين وحماية البيانات والمعلومات، وهذا مشتق من الأنترانت للأغراض الادارية حيث تمنح جميع المستخدمين امكانية الوصول الى المعلومات المتنوعة والحديثة، يتيح نظام الأنترانت المطبق تنظيم الانتاج ونشر وإدارة المجموعات الوثائقية وهذا هو مبدأ المكتبة الافتراضية، يتطلب هذا النوع من الأنترانت انشاء نظام مرجعي منهجي لجميع الوثائق لتسهيل البحث والتوثيق ولها دور حاسم في تحسين أداء سلاسل الإمداد. وقد تم في هذا الفصل استعراض المفاهيم النظرية للمتغير المستقل للدراسة، حيث تطرقنا إلى مختلف التعريفات التي حاولنا من خلالها توضيح مفهوم شبكة الأنترانت في المؤسسة ونشأتها وتطورها، ومرورا ببعض المفاهيم المتعلقة بالانترانت، والتعرف على علاقتها بشبكة الأنترنت وشبكة الاكسترانت وكيفية تصميمها، كما تطرقنا أيضا الى أهم مبادئ وخصائص شبكة الأنترانت وتطبيقاتها وأنواعها وإبراز أهميتها، وتعرفنا أيضا من خلال هذا الفصل على دور شبكة الأنترانت في تحسين أداء سلاسل الامداد للمؤسسة.

الفصـــل الرابع: عـــــرض ومناقشة نتائج الدراسة.

وقع اختيارنا لإنجاز هذه الدراسة الميدانية على إطارات المؤسسة الاستشفائية بشير بن الناصر ببسكرة لكونها من المنظمات الهامة في مجال الخدمات الطبية خاصة وأنها تتوفر على موارد بشرية مميزة وذات كفاءة وعدد كبير من الباحثين، مما يسهم في إثراء هذا البحث لاطلاعهم وإدراكهم لمتغيرات البحث.

ويستعرض هذا الفصل تفسيرا لما تم التوصل إليه بخصوص البيانات العامة من خلال البحث الميداني، حيث سنتطرق إلى وصف مجتمع الدراسة من خلال البيانات العامة الشخصية وتشمل كل من الجنس، العمر، المؤهل العلمي، المجال الوظيفي، التحكم في اللغات، التحكم في الإعلام الآلي، عدد سنوات الخبرة، عدد الدورات التكوينية والترقيات لدى أفراد مجتمع الدراسة ثم نتطرق إلى تحميل اتجاهات اراء اطارات المؤسسة الاستشفائية بشير بن الناصر ببسكرة، حيث يتم اختبار ذلك من خلال العديد من الأدوات لمتغيرات الدراسة وأخيرا نتناول اختبار فرضيات الدراسة وتحليل نتائجها، إضافة إلى الاستنتاجات التي تم التوصل اليها والاقتراحات المقدمة.

المبحث الأول: سياق الدراسة ومصطلحاتها الإجرائية.

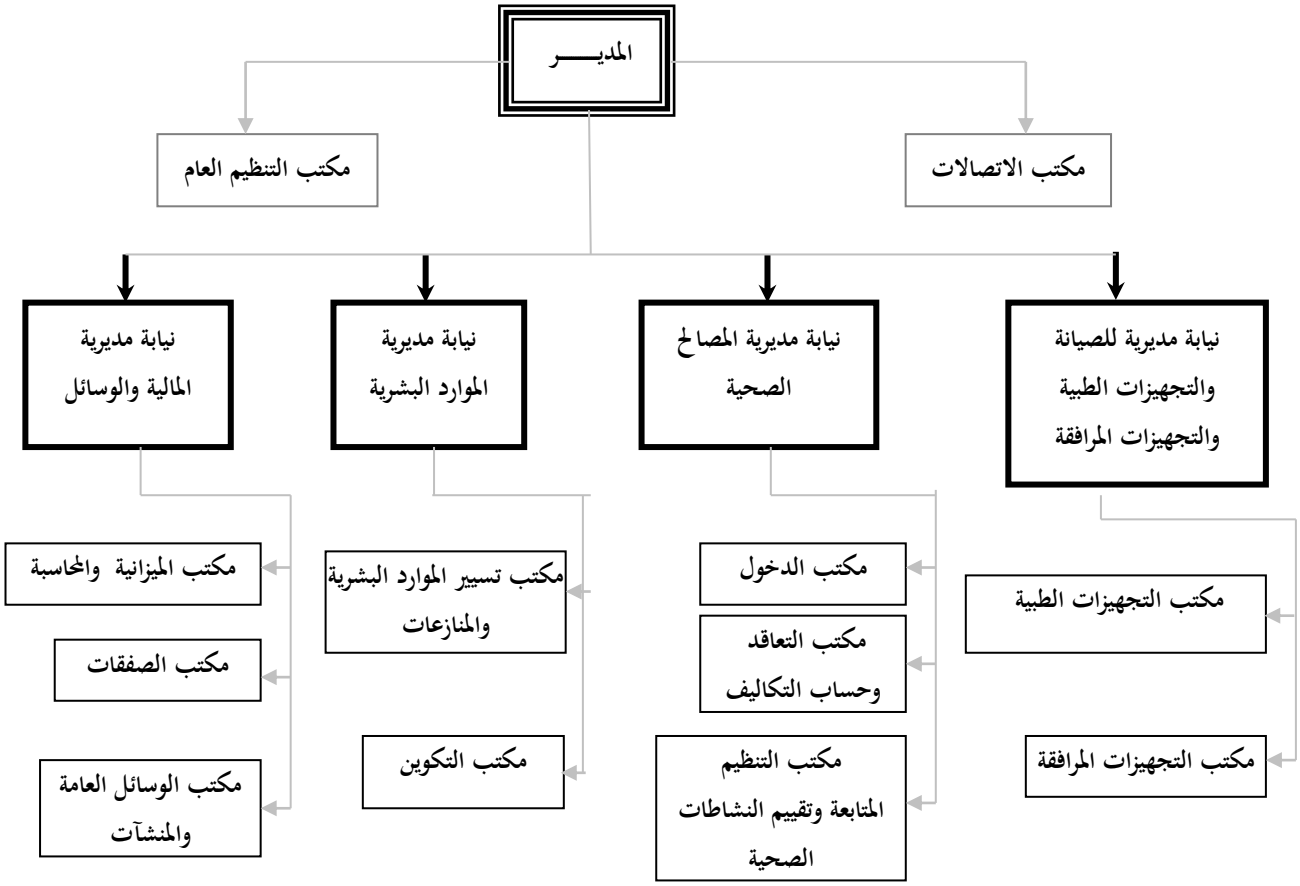
بعد التطرق في الفصل النظري إلى متغيرات الدراسة والمتمثلة في شبكة الأنترانت وسلاسل الامداد ومحاولة الإحاطة بمختلف جوانبها وإبراز دور شبكة الأنترانت في تحسين أداء سلاسل الإمداد، سنتطرق في هذا المبحث المعلومات العامة عن ميدان الدراسة بإعطاء لمحة مختصرة عنه، وذلك بتعريف المؤسسة محل الدراسة وتعداد عمالها بمختلف مستوياتهم وتخصصاتهم، كما نتطرق أيضا إلى مختلف الأقسام والمصالح المكونة لو والتي نوضحها بعرض الهيكل التنظيمي، مع تعريف بعض المصطلحات الإجرائية المتعلقة بالبحث والتي قد تساعد على فهم موضوع الدراسة.

المطلب الأول: السيـــاق الميداني للدراسة.

أجريت هذه الدراسة بالمؤسسة الاستشفائية العمومية بشير بن الناصر وهو مستشفى حكومي يعتبر من أهم الهياكل الاستشفائية للقطاع الصحي ببسكرة،تم افتتاح وتدشين المؤسسة باسم الشهيد بشير بن الناصر في (1986/04/04)، وتم ضمه الى القطاع الصحي ببسكرة، وبعد صدور القرار (140/07) بتاريخ: (2007/12/31) المتضمن تقسيم القطاع الصحي تحول بموجبه الى مؤسسة عمومية استشفائية ابتداء من تاريخ: (2007/12/31). ويختص بتقديم العلاجات الجراحية والاستعجالية المختلفة من خلال المصالح المكونة له، والمتمثلة في المصالح الاستشفائية والمصالح التقنية ويحتوي على مجموعة من التخصصات تتمثل في الإنعاش والتخدير، الجراحة العامة، الطب الشرعي، جراحة الأعصاب، جراحة العظام والرضوض، جراحة الأطفال، جراحة الأذن والأنف والحنجرة، جراحة المسالك البولية، الاستعجالات الطبية والجراحية، كما يبلغ العدد الإجمالي لتعداد العاملين (483) منهم (55) مستخدمين طبيين، (258) مستخدمين شبه طبيين، (170) المستخدمين الإداريين.

وتتميز كل مؤسسة بهيكل تنظيمي خاص بها، وبصدد البحث قامت الباحثة بالتعرف على الهيكل التنظيمي الخاص بالمؤسسة الاستشفائية العمومية بشير بن الناصر بسكرة الذي يوضح دوائر ومصالح وفروع المؤسسة.

الشكل 03: الهيكل التنظيمي للمؤسسة الاستشفائية بشير بن الناصر ببسكرة



المصدر: وثائق المؤسسة

لكل مؤسسة أو شركة أو وحدة أو قطاع هيكل تنظيمي يبين فيه المخطط العام والخاص بتلك المؤسسة نحن بصدد البحث الذي قمنا به نود معرفة الهيكل التنظيمي الخاص بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بشير بن الناصر الذي يوضح فيه الدوائر بأجمعها ونوع كل واحدة منها والمصالح التي تحتوي عليها بالإضافة إلى بعض الفروع، حيث يشرف المدير على تسيير هذه المؤسسة من خلال تحديد المهام وتوزيعها على كل مصلحة بحسب اختصاصها مع ضمان السير الحسن لتحقيق الأهداف، مكتب الاتصال يتمثل دوره في التنسيق بين الأقسام المختلفة والإشراف جميع الاتصالات بين الوحدات التنظيمية والإدارة العليا، مكتب التنظيم العام يقوم بمراقبة ومتابعة سير النظام العام، ويسهر على تطبيقه ،وتقييم مدى تناسبه مع الأهداف المرجوة منه، رئيس قسم صيانة المعدات الطبية ووسائل الاتصال حيث تشرف هذه المصلحة على توفير الوسائل الطبية اللازمة والضرورة لانجاز المهام وتوفير وتسهيل عمليات الاتصال حتى يتسنى تقديم الخدمات بكل سهولة مع توفير الآليات وتنقسم هذه المصلحة الى قسمين مكتب التجهيزات الطبية يهتم بتوفير المعدات الطبية، مكتب وسائل الاتصال يهتم بتوفير وسائل الاتصال، مكتب المصالح الصحية ويهتم بتحديد الأنشطة والخدمات المقدمة وتوزيع المهام والوظائف ومراقبة مدى فعالية الخدمات المقدمة وتنقسم هذه المصلحة الى مكتب الدخول ويقوم باستقبال المرضى وتوجيههم الى المصالح التي تناسب احتياجاتهم وتقدم الخدمات لهم، مكتب استحداث حساب التكاليف ويهتم بتحديد التكاليف المتعلقة بتقديم الخدمات والتجهيزات المعدات التي تعني بتقديم الخدمة للمرضى، مكتب تنظيم ومتابعة وتقييم فعالية الصحة وتعني هذا الأخير بمتابعة مدى فعالية الخدمات المقدمة ومحاولة إيجاد الحلول المناسبة عند وجود

عوائق أو أخطاء، مكتب الموارد البشرية ويتهم بتوظيف العمال ذوي الكفاءة والخبرات مع توفير الموارد البشرية لتأدية الأنشطة وينقسم الى قسمين هما مكتب تسيير الموارد البشرية والمنازعات ويهتم بتوظيف الأفراد ذوي المهارات القادرين على تأدية هذه الوظائف مع حل النزاعات بين العاملين ان وجدت مع اخذ آرائهم عند بعض القرارات، مكتب التكوين يهتم بإجراء التربصات وتكوين العمال والممرضين والأطباء، مكتب المالية والوسائل المادية يخص بتوفير الإمكانيات المادية التي تساعد على توفير المعدات مع تحديد أجور العاملين وكل ما يتعلق بالحسابات المالية وينقسم الى مكتب المالية والمحاسبة ويقوم بإعداد الموازنات بانجاز الأعمال المحاسبية التي تخص المؤسسة، مكتب الوسائل والأسس العام وتختص في تحديد الوسائل العامة وشؤون المؤسسة، مكتب الصفقات يهتم هذا المكتب بالإشراف وتسجيل كل الصفقات ومتابعة تنفيذها مع المؤسسات العمومية التابعة للدولة.

المطلب الثاني: المصطلحات الإجرائية للدراسة.

سنتطرق في هذا المطلب سنحاول ايضاح أبرز المصطلحات والمفاهيم المستخدمة في البحث، والتي تساعد في شرح وتبسيط المشكلة محل الدراسة، واستقرار معانيها سواء تلك المتعلقة بمتغيرات الدراسة أو التي تم التعرض لها في الاطار النظري، وللأغراض البحثية السابقة يتم ابراز المصطلحات الاجرائية التالية:

أولا: شبكة الانترانت: الشبكة الخاصة الداخلية للمؤسسة التي تمكن المستخدمين الموجودين فيها فقط من الاستفادة من خدمات الشبكة ومعلوماتها من خلال استخدام تقنيات حديثة.

ثانيا: سلاسل الإمداد: هي كل العمليات المتعلقة بإمداد المعلومات والمنتجات ورؤوس الأموال من الموردين الى الشركات المصنعة الى الموزعين الى تجار التجزئة الى العملاء على طول السلسلة، وباعتبار أن الشركة المصنعة قد تتعامل مع العديد من الموردين ثم مع العديد من الموزعين وبالتالي فان معظم سلاسل التوريد هي في الواقع شبكات غاية في التعقيد والديناميكية.

ثالثا: الانترانت التطبيقية: يعمل هذا النوع من الانترانت على نشر كل التطبيقات والإرشادات والقواعد على شبكة الانترانت، لتكون سندا قويا ومتينا في بعض الأعمال لاسيما العمل الجماعي التعاوني، والدخول إلى قواعد البيانات وأتمتة العمليات، وهي شبكة داخلية مصممة لإدارة الشركة تجمع كافة التطبيقات المستخدمة في قسم الموارد البشرية.

رابعا: الانترانت الفيدرالية: ويدعى هذا النوع من الانترانت كذلك بانترانت إدارة تناغم الوظائف أو الانترانت الموحدة، حيث يتم من خلالها تجميع المصالح والتطبيقات المختلفة في ظل إطار وفضاء اتصالي مشترك واحد، كما يتسنى للمستخدم عبرها كذلك الوصول إلى البيانات التي يريدها باستعمال نفس الواجهة، انه نوع من الملخص الذي يقوم به أي مستخدم انترانت لاختيار التطبيق المطلوب.

خامسا: انترانت العمل الجماعي: انترانت العمل التعاوني وتدفق العمل (GW-WF) أو انترانت سير العمل يرتكز كل من العمل التعاوني وتدفق العمل على تنظيم مشترك للعمل، حيث تكون الانترانت هنا هي الوسيلة لتحقيق ذلك التنظيم، من حيث التشاور، أو إعطاء الأوامر، أو التوجيهات، حيث تسمح هذه الأنترانت لمجموعات معينة في الشركة بتنفيذ مشاريع مشتركة (انترانت لأغراض ادارية).

سادسا: انترانت الاتصال: فانترانت الاتصال يرمي هذا النوع من الانترانت إلى الخروج بالاتصال من النمط التقليدي الرسمي الكلاسيكي إلى أنماط أخرى من الاتصال تمتاز بأكثر حرية وحركية، وبالتالي تطبع هذه الانترانت بطابع الحرية، والهدف من هذه الشبكة السماح بتوصيل المعلومات الى المتعاونين معها وبالتالي تجنب ارهاق القناة الرسمية التي تتطلب وقتا ويمكن اعتبار هذه الشبكة بمثابة شبكة انترانت مجانية.

سابعا: الانترانت الوثائقية: وهذا النوع من الانترانت هو بمثابة مكتبة مرجعية للمؤسسة الافتراضية، فهي المرجع الفعال لكل الوثائق الإدارية، حيث يستفيد الموظفون منها من خلال استخراج الوثيقة أو المعلومة المطلوبة في وقت قياسي وبأقل جهد، كما يتسنى للعديد من الموظفون الاطلاع على نفس الوثيقة في نفس المدة الزمنية.

المبحث الثاني: عرض وتحليل نتائج الدراسة.

من خلال هذا المبحث سوف يتم عرض نتائج اختبار ثبات لأسئلة الاستبيان وذلك بحساب معامل ثبات الاتساق الداخلي ألفا كرونباخ (Alpha cronbach) لمعرفة مدى الاتصال الداخلي بين ابعاد القياس كما سيتم عرض الخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد مجتمع الدراسة وتحليل للاتجاهات العامة لأراء المبحوثين.

المطلب الأول: عرض البيانات العامة.

سيتم في هذا المطلب عرض تحليل نتائج بيانات أفراد مجتمع الدراسة حسب معلوماتهم الشخصية والوظيفية وتشمل كل من: (النوع، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المجال الوظيفي، عدد الدورات التكوينية والترقيات) لدى أفراد مجتمع الدراسة.

أولا: ثبات أداة الدراسة: يقصد بثبات الاستبانة انها تعطي نفس نتيجة اذا تم توزيعها أكثر من مرة على نفس العينة وتحت نفس الشروط والظروف، ومن أجل إثبات أن الاستبانة تقيس العوامل المراد قياسها، والتحقق من صدقها، قامت الباحثتان بالتحقق من الثبات بتطبيق معامل (Alpha Cronbach) حيث أن هذا أسلوب يعتمد على اتساق أداة الفرد من فقرة إلى أخرى، وهو يشير إلى قوة الارتباط والتناسق بين فقرات المقياس. ويقصد بصدق الأداة، قدرتها على قياس المتغيرات التي صممت لقياسها، وقد تم تحديده من خلال صدق المحك، ويتم حسابه من خلال الجذر التربيعي لمعامل الثبات باستخدام المعادلة التالية: صدق المحك = جذر معامل الثبات.

الجدول 08: معاملات ثبات وصدق أداة الدراسة (N = 50)

المتغيرات والأبعاد	عدد العبارات	معامل الثبات	معامل الصدق
الموثوقية	03	0.823	0.907
الاستجابة	03	0.810	0.900
المرونة	03	0.778	0.939
التكلفة	03	0.874	0.935
كفاءة ادارة الصول	03	0.837	0.915
سلاسل الإمداد	**15**	**0.863**	**0.929**
الأنترانت التطبيقة	03	0.803	0.896
الأنترانت الفيدرالية	03	0.868	0.932
انترانت العمل الجماعي	03	0.823	0.907
انترانت الاتصال	03	0.840	0.916
النترانت الوثائقية	03	0.764	0.874
شبكة الانترانت	**15**	**0.911**	**0,954**
العدد الإجمالي	**30**	**0.918**	**0.958**

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج (SPSS)

نلاحظ من الجدول أعلاه أن معامل الثبات لكل أبعاد ومتغيرات النموذج أكبر من (0.60) حيث أن قيمة معامل ثبات الموثوقية هو (0.823) ومعامل الصدق (0.907) وهي قيمة مرتفعة، وكذلك بالنسبة للاستجابة نلاحظ أن قيمة معامل الثبات هو (0.810) وهي قيمة مرتفعة ومعامل صدقها (0.900)، وبالنسبة لبعد المرونة فنجد معامل الثبات هو (0.778) ومعامل الصدق (0.939) وهو يتميز بأنه مرتفع، أما بعد التكلفة فيتميز بمعامل ثبات قيمته (0.874) وهي مرتفعة ومعامل صدقه (0.935)، أما بالنسبة إلى كفاءة ادارة الاصول فمعامل ثباته (0.837) وهو يتميز بأنه مرتفع قيمة معامل الصدق هو (0.915). أما متغير سلاسل الامداد فمعامل الصدق فيه يتميز بأنه مرتفع (0.929) ومعامل الثبات هو (0.863)، وبالنسبة الانترانت التطبيقية تحصلنا على معامل الثبات قدره (0.803) وهي قيمة مرتفعة ومعامل صدق (0.896)، أما الانترانت الفيدرالية فنجد معامل الثبات هو (0.868) ويتميز بأنه مرتفع ومعامل صدقه هو (0.932)، وكما تحصلنا على عامل الثبات مرتفع لانترانت العمل الجماعي (0.823) ومعامل الصدق (0.907)، أما بالنسبة لانترانت الاتصال فنجد معامل ثبات قدره (0.840) وهي قيمة مرتفعة ومعامل صدقه (0,916)، وكما تحصلنا معامل ثبات لبعد الأنترانت الوثائقية قدره (0.764) وهو مرتفع ومعامل صدق (0.874)، أما معامل الثبات للمتغير شبكة الأنترانت هو (0.911) ومعامل صدقه (0.954). أما معامل الثبات للاستبانة ككل فكان (0.918) ومعامل الصدق الإجمالي (0.958)، وتدل معاملات الثبات والصدق هذه أن الأداة بصورة عامة تتمتع بمعامل ثبات وصدق عالي يدل عن قدرة الأداة على تحقيق أغراض الدراسة.

ثانيا: عرض البيانات العامة الشخصية: سنتناول في هذا الفرع خصائص أفراد المجتمع الدراسي حسب السمات الشخصية (النوع والعمر والشهادة العلمية) وذلك باستخدام جداول تكرارات والنسب المئوية والجدول الموالي يوضح ذلك.

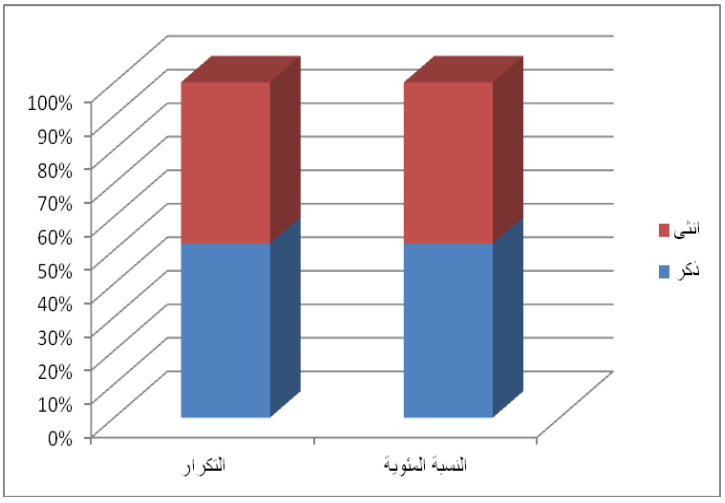
الجدول **09**: توزيع أفراد مجتمع الدراسة بحسب الخصائص الشخصية **(N = 50)**

المتغيرات الشخصية		التكرار	النسبة المئوية
النوع	ذكر	26	52.0
	أنثى	24	48.0
المجموع		**50**	**100.0**
العمر	**(22-26)**	7	14.0
	(27-31)	9	18.0
	(32-36)	10	20.0
	(37-41)	9	18.0
	(42-46)	9	18.0
	(47-51)	3	6.0
	(52-56)	1	2.0
	(57-61)	2	4.0
المجموع		**50**	**100.0**
الشهادة العلمية	شهادة ثانوية	7	14.0
	تقني سامي	16	32.0
	ليسانس	22	44.0
	مهندس	5	10.0
المجموع		**50**	**100.0**

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج **(SPSS)**

1- النوع: يتضح من الجدول رقم أن هناك توازن في أفراد عينة البحث بين الذكور والإناث إذ بلغت نسبة الذكور (52%) مقابل للإناث (48%)، وهي نسبة قد ترجع الى طبيعة الأقسام التي قمنا بزيارتها وهي في أغلبها مديرية المالية والوسائل نيابة مديرية الموارد البشرية ومديرية الخدمات الصحية، والشكل التالي يوضح ذلك.

الشكل **04**: توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب النوع.

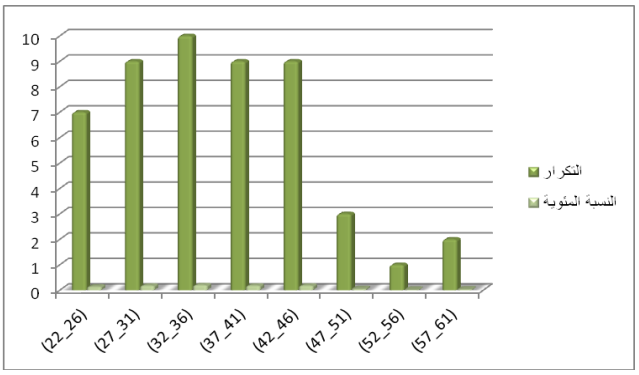


المصـــــدر: من إعداد الطالبتين.

2- العمر: كما يتضح لنا من خلال الجدول أن من أعلى معدلات السن يقع في المجال (32-36) بنسبة (20%)، يعني أنه ما يقارب ثلث مجتمع البحث هي من الأفراد لا تتجاوز أعمارهم سنة أي من فئة الشباب والحيوية وهذا مؤشر جيد للمؤسسة، ولذلك يكون من المتوقع لأدائهم أن يكون مرتفع وقدرته على التعلم وتطوير قدراتهم باستمرار، كما نلاحظ أن

معدلات السن التي تتراوح في ثلاث مجالات (27-31) (37-41) (42-46) بنسب (18%) لكل مجال، وهو ما يفوق نصف أفراد العينة وهو مؤشر ممتاز بحيث في هذه المرحلة يكون الأداء ممزوج بين عنصري الخبرة والحيوية، والفئتين (22-26) (47-51) فكانت نسبتهما على التوالي (14%) (6%) وهي نسب معقولة من ذوي الخبرة يجب على المؤسسة الاستفادة من مهارات وخبرات هؤلاء الأفراد، أي المؤسسة تملك تنوعا في فئات السن وهذا مؤشر ايجابي لها، وهذا ما يوضحه الشكل التالي.

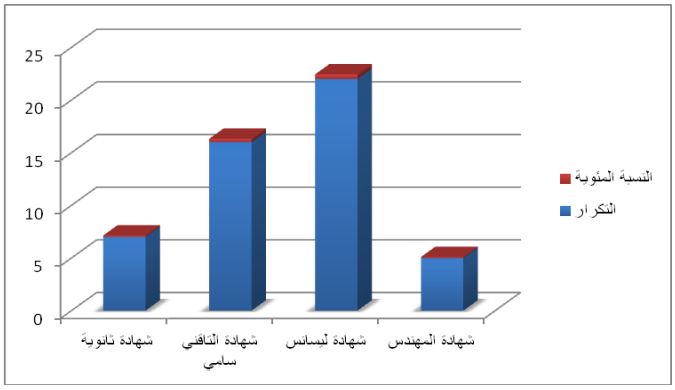
الشكل **05**: المدرج التكراري لمتغير العمر لأفراد مجتمع الدراسة.



المصدر: من إعداد الطالبتين.

3- المؤهل العلمي: يتضح لنا من الجدول رقم أن نسبة (14%) هم من حاملي شهادة الثانوي أي ما يعادل سبعة أفراد من مجتمع الدراسة، وهؤلاء يخضعون لدورات تدريبية قبل شغل مناصبهم، وما نسبته (32%) يحملون شهادة تقني سامي ما يعادل (16) فرد من مجتمع الدراسة وحاملي شهادة ليسانس كانت نسبتهم (44%) وهو ما يعادل (22) فرد من مجتمع الدراسة، أما النسبة المتبقية (10%) ما يعادل خمسة أفراد من مجتمع الدراسة، وحاملي شهادة ليسانس وشهادة تقني سامي ما نسبته (76%) من مجتمع الدراسة وهذا مؤشر جيد على أن المؤسسة الاستشفائية تملك عدد كبير من الإطارات، مما يساهم في تحسين أداء سلاسل الامداد للمؤسسة، ونستخلص مما سبق أن طبيعة المؤسسة الاستشفائية بشير بن ناصر تتطلب مؤهلات علمية ومستويات دراسية عالية، وهذا ما يعطي معنى ايجابي للدراسة، وهذا ما يوضحه الشكل التالي.

الشكل **06**: المدرج التكراري لمتغير المؤهل العلمي لأفراد مجتمع الدراسة.



المصـــــدر: من إعداد الطالبتين.

ثالثا: عرض البيانات العامة الوظيفية: في هذا الجزء سيتم عرض توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب خصائصهم الوظيفية المتمثلة في (المجال الوظيفي، التحكم في اللغات، التحكم في الاعلام الآلي، سنوات الخبرة، دورات التكوين، عدد الترقيات).

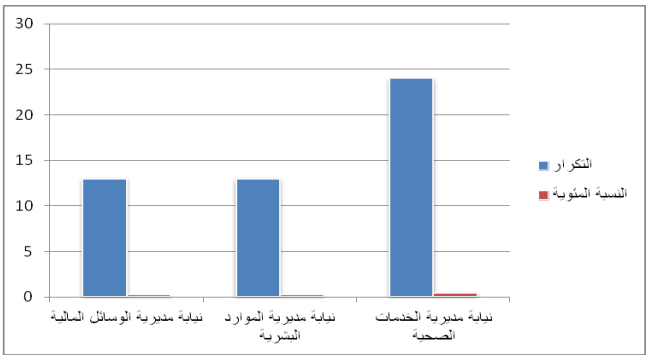
الجدول 10: توزيع أفراد مجتمع الدراسة بحسب الخصائص الوظيفية (N = 50)

المتغيرات الوظيفية		التكرار	النسبة المئوية
المجال الوظيفي	نيابة مديرية المالية والوسائل	13	14.0
	نيابة مديرية الموارد البشرية	13	32.0
	نيابة مديرية الخدمات الصحية	24	44.0
المجموع		**50**	**100.0**
التحكم في اللغات	أحادي اللغة	12	24.0
	ثنائي اللغة	24	48.0
	ثلاثي اللغة	14	28.0
المجموع		**50**	**100.0**
التحكم في الإعلام الآلي	جيد	17	34.0
	متوسط	24	48.0
	ضعيف	9	18.0
المجموع		**50**	**100.0**
سنوات الخبرة	بدون خبرة	2	4.0
	(1-4)	15	30.0
	(5-8)	11	22.0
	(9-12)	12	24.0
	(13-16)	7	14.0
	(17-20)	3	6.0
المجموع		**50**	**100.0**
دورات التكوين	بدون تكوين	10	20.0
	(1-2)	27	54.0
	(3-4)	9	18,0
	(5-6)	4	8.0
المجموع		**50**	**100.0**
عدد الترقيات	بدون ترقية	9	18.0
	(1-2)	35	70.0
	(3-4)	5	10.0
	(5-6)	1	2.0
المجموع		**50**	**100.0**

المصدر: من إعداد الطالبتين.

1- المجال الوظيفي: يتضح لنا من الجدول أعلاه وعند النظر في نوع الوظيفة التي يعمل فيها الأفراد نجد ما نسبته (48%) هم من نيابة مديرية الخدمات الصحية فهم (24) فرد من مجتمع الدراسة، يليها أفراد نيابة مديرية الوسائل المالية وأفراد نيابة مديرية الموارد البشرية بنفس النسبة وهي (26%)، وهذا ما يوضحه الشكل التالي.

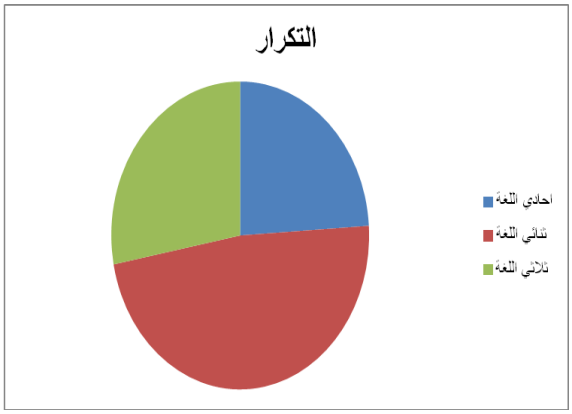
الشكل 07: المدرج التكراري لمتغير المجال الوظيفي لأفراد مجتمع الدراسة.



المصـــــــدر: من إعداد الطالبتين.

2- التحكم في اللغات: يتضح من الجدول أعلاه أن أعلى نسبة (48%) تعود للأفراد الذين تحكمهم في اللغة ثنائي وهم (24) فرد، ويليه (28%) وتعود هذه النسبة للأفراد الذين يجيدون ثلاث لغات ويمثلون (14) فرد، بينما نجد (12) فرد من مجتمع العينة يجيدون لغة واحدة بنسبة (24%) وهي أقل نسبة.

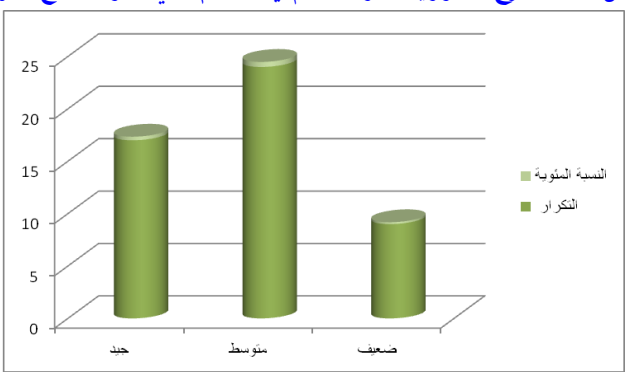
الشكل 08: التمثيل الدائري لمتغير التحكم في اللغات لأفراد مجتمع الدراسة.



المصـــــدر: من إعداد الطالبتين.

3- التحكم في الإعلام الآلي: نلاحظ من خلال الجدول أن جميع أفراد عينة الدراسة واللذين يتراوح مستواهم بين الجيد والمتوسط فنجد أن عدد الأفراد اللذين يتمتعون بمستوى متوسط في عمليات التحكم في الاعلام الالي قد بلغ (24) فرد بنسبة مرتفعة (48%)، أما بالنسبة للذين لديهم مستوى جيد فقد بلغ عددهم (17) فرد وبنسبة متوسطة (34%)، وكذلك بالنسبة للذين لديهم مستوى ضعيف جدا بلغ تسعة أفراد وبنسبة (18%)، وهذا ما يفسر استقطاب المؤسسة لأفراد أكثر كفاءة لمسايرة التطورات التكنولوجية الحديثة.

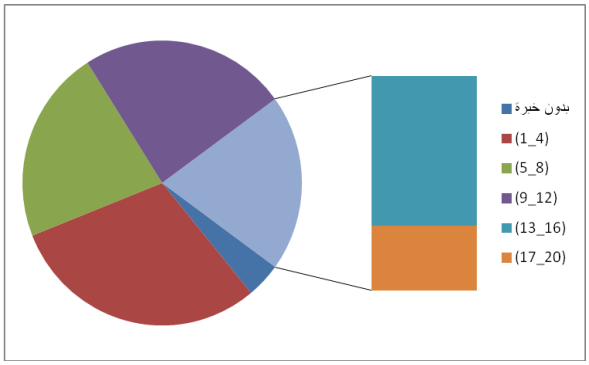
الشكل 09: المدرج التكراري لمتغير التحكم في الاعلام الالي لأفراد مجتمع الدراسة.



المصدر: من إعداد الطالبتين.

4- سنوات الخبرة: كما يتضح لنا من خلال الجدول ما نسبته (30%) خبرتهم المهنية في المجال (1-4)، ويليه (12) فرد في المجال (9-12) بنسبة (24%) وسبعة أفراد في المجال (13-16) بنسبة (14%) وثلاثة أفراد في المجال (17-20) بنسبة (15%) وفردين من مجتمع العينة لا يمتلكون الخبرة بنسبة (4%). رغم هذا الانخفاض في نسب الخبرات يجب على المؤسسة الاستفادة من مهارات وخبرات هؤلاء الأفراد ونقلها لفئة الشباب لتميز التركيبة البشرية للمؤسسة الاستشفائية، وهذا ما يوضحه الشكل التالي.

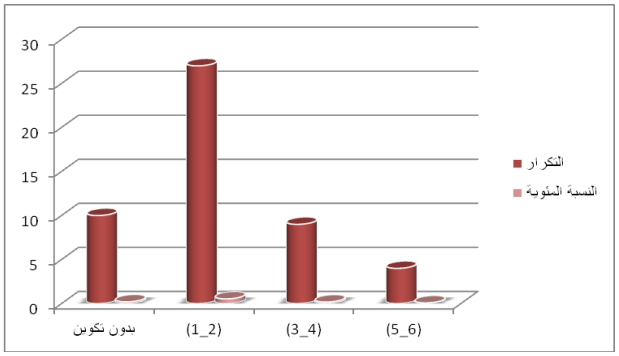
الشكل **10**: التمثيل الدائري لمتغير عدد سنوات الخبرة لأفراد مجتمع الدراسة.



المصـــــدر: من إعداد الطالبتين.

5- الدورات التكوينية: من الجدول أدناه يتضح أنه (20%) أي ما يعادل (10) أفراد من مجتمع الدراسة لم يقوموا بدورات تدريبية وهذه النقطة نوعا ما سلبية للمؤسسة، كما نلاحظ أن معدلات التكوين تتراوح في مجال (1-2) بنسبة (54%) أي ما يعادل (27) فرد من مجتمع الدراسة، أما المعدلات المتبقية فتتراوح في مجالين (3-4) (5-6) بنسبة (18%) و(8%) على التوالي،والشكل التالي يوضح ذلك:

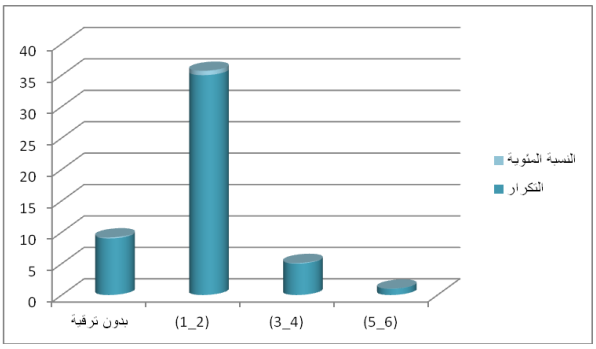
الشكل **11**: المدرج التكراري لمتغير عدد الدورات التكوينية لأفراد المجتمع الدراسة.



المصدر: من إعداد الطالبتين.

6- الترقية: من الجدول نلاحظ أن نسبة (18%) لم يتم ترقيتهم وهذا راجع لكونهم من فئة الشباب قليلي الخبرة، وهناك فئة من ذوي الخبرة لم يتم ترقيتهم ومنحهم مناصب أعلى وهذا ما قد يشعرهم بعدم الرضا ويؤثر على أدائهم، أما الأفراد الذين تمت ترقيتهم بين (1-2) و(3-4) فنسبتهم على التوالي (70%) (10%) وهم ما يعادل (35) و(5) أفراد من مجتمع الدراسة على التوالي، وهم أشخاص من ذوي الخبرات والكفاءات العالية، والشكل التالي يوضح ذلك:

الشكل 12: المدرج التكراري لمتغير عدد الترقيات للأفراد مجتمع الدراسة.



المصـــــــدر: من إعداد الطالبتين.

المطلب الثاني: تحليل اتجاهات الآراء.

بلغ عدد عبارات الاستبانة (30) عبارة، وقد تم اعطاء أوزان ترجيحية لكل فقرة من فقرات محاور الاستبانة وفق مقياس ليكارت الخماسي ولتحديد قيم المتوسط الحسابي كونها في أي فئة فيتم ذلك من خلال إيجاد طـــول المـــدى (5-1=4) ثم قسمة المدى على عدد الفئات (5/4=0.80) وبعد ذلك يضاف الى الحد الأدنى للمقياس فتصبح الفئة الأولى (1-1.80)، وهكذا لبقية الفئات فيكون عندنا المقياس التالي.

الجدول 11: مقياس الحكم على إجابات الأفراد (Likert)

الفئات	(01.79-01.00)	(02.59-01.80)	(03.39-02.60)	(04.19-03.40)	(05.00-04.20)
درجات الموافقة	غير موافق تماما	غير موافق	غير متأكد	موافق	موافق تماما

المصدر: من إعداد الطالبتين.

وقد تم تحديد الوزن النسبي الفارق من حساب المدى (طرح الحدود العليا والدنيا للفئات) من مقياس (Likert) الخماسي، ثم تقسيمه على عدد فئات المقياس للحصول على طول الخلية الصحيح، ثم اضافة هذه القيمة الى أُقل قيمة في التدريج وهي الواحد الصحيح، وذلك لتحديد الحد الأعلى لكل فئة.

أولا: تحليل اتجاهات الآراء بخصوص محور سلاسل الإمداد.

تهدف العبارات الواردة لمعرفة اتجاهات الأفراد حول ارتكاز سلاسل الامداد كل من الموثوقية، الاستجابة والمرونة والتكلفة وكفاءة ادارة الأصول.والجدول الموالي سيوضح ذلك.

الجدول 12: اتجاهات آراء بخصوص محور سلاسل الإمداد (N = 50)

العبارات والأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه الآراء	الترتيب
الالتـــــــــزام بآجال الشحن، النقل والتسليم.	3,50	1.111	موافق	3
ضمان سلامة المـــــواد خلال مختلف مراحل الإمداد والتوزيع.	3.52	1.054	موافق	1
دعم التعاون والتنسيق بين أعضاء سلسلة التوريد.	3.60	1.107	موافق	2
الموثوقية	**3.5400**	**.93772**	**موافق**	**1**
المعالجة الإلكتـــرونية للطلبيات.	3.56	1.053	موافق	2
التحكم في المـــواعيد وتقليص الآجال.	3.66	.895	موافق	1
الدقة والسرعة في برمجة مختلف العمليات.	3.62	1.086	موافق	3
الاستجابة	**3.6133**	**.86336**	**موافق**	**3**
قابلية استرجاع المـــــواد والمنتجات.	3.48	1.129	موافق	3
التكيف مع مختلف التغيرات المفاجئة والطارئة.	3.82	1.044	موافق	2
العمل على توسيع العلاقات وتبادل المعلومات.	3.80	.990	موافق	1
المرونة	**3.7000**	**.87870**	**موافق**	**4**
التحكم في تكاليف التخـــزين، الشحن والنقل.	3.72	1.011	موافق	3
تحديث وعصـــــرنة مسالك التوريد.	3.66	.895	موافق	1
تقليص العوائق وتقليل الحوادث.	3.82	.941	موافق	2
التكلفة	**3.7333**	**.84917**	**موافق**	**5**
السرعة في معالجة التحويلات المالية بين مختلف الأطراف.	3.60	.948	موافق	1
وفرة وتنـــــوع بدائل المعاملات المالية..	3.58	1.090	موافق	3
تبسيط عمليات الدفع والســـــداد..	3.66	1.002	موافق	2
كفاءة إدارة الأصول	**3.6133**	**.88156**	**موافق**	**2**
سلاسل الإمداد	**3.6400**	**.60098**	**موافق**	**2**

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج (SPSS)

1- الموثوقية: من خلال بيانات الجدول فإن بعد الموثوقية جاء في المرتبة الأولى حيث بلغ المتوسط العام لإجابات أفراد مجتمع الدراسة (3.54) على أن سلاسل الإمداد ترتكز على الموثوقية كان وبانحراف معياري قدره (0.94) وذلك إشارة إلى التباين في إجابات مجتمع الدراسة، ووفقا للمقياس المعتمد فان اتجاه اراء أفراد عينة الدراسة حول هذا البعد يشير إلى نسبة قبول عالية وبدرجة موافق، في هذا البعد احتلت العبارة "دعم التعاون والتنسيق بين أعضاء سلسلة التوريد" المرتبة الأولى وهذا منطقي كون ضمان سلامة المواد من أهم مبادئ سلاسل الإمداد، بمتوسط حسابي (3.60) واتجاه الأفراد بدرجة موافق وانحراف معياري يقدر بـ (1.07) أي هناك تباين في إجابات أفراد العينة، وهذا راجع لطبيعة العمل في المؤسسة الاستشفائية الذي يفرض على العاملين التنسيق والتعاون فيما بينهم، كما كانت العبارة "ضمان سلامة المـــواد خلال مختلف مراحل الإمداد والتوزيع" في الرتبة الثانية بمتوسط قدره (3.52) أي اتجاه الأفراد بدرجة موافق وانحراف معياري (1.054) وذلك إشارة إلى التباين في إجابات مجتمع الدراسة، أي أن المؤسسة الاستشفائية تحافظ على سلامة المواد خلال مراحل الإمداد والتوزيع كجزء من موثوقيته، وفي المرتبة الثالثة كانت العبارة" الالتزام بآجال الشحن والنقل

والتسليم" وكان متوسطها الحسابي (3.50) واتجاه الأفراد نحو موافق والانحراف المعياري (1.11) أي هناك تباين في إجابات أفراد مجتمع الدراسة، أي أن العاملين لا يشعرون أنهم ملتزمون بآجال الشحن بشكل دقيق ومستمر أو كما هو مطلوب.

2- الاستجابة: من خلال الجدول نلاحظ أن بعد الاستجابة جاء بالترتيب الثالث من حيث الأهمية النسبية المعطاة لها من قبل مجتمع الدراسة إذ بلغ المتوسط الحسابي العام للإجابات عن هذا البعد (3.54) وبانحراف معياري (0.86) ووفقا لمقياس الدراسة فان البعد الذي يشير إلى نسبة قبول بدرجة موافق، كما نلاحظ من متوسط إجابات أفراد مجتمع الدراسة على عبارات مقياس الاستجابة أنها تشكل بدرجة موافق وان العبارة (2) التي تنص على" التحكم في المواعيد وتقليص الآجال"، جاءت في المرتبة الأولى من حيث الأهمية النسبية المعطاة لها من قبل مجتمع الدراسة وذلك بمتوسط حسابي (3.66) وانحراف معياري (0.89) وفي المرتبة الثانية العبارة رقم(1) التي تنص على"المعالجة الالكترونية للطلبات"، بمتوسط حسابي بلغ (3.56) وانحراف معياري بلغ (1.05)، وفي المرتبة الثالثة والأخيرة الفقرة رقم (3) والتي تنص على"الدقة والسرعة في برمجة مختلف العمليات"، بمتوسط حسابي (3.62) وانحراف معياري (1.09)، وهذا ما يدل على أن الأفراد العاملين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بشير بن ناصر تشير اتجاهات ارائهم الى موافق على مدى استناد سلاسل الامداد على الاستجابة.

3- المرونة: من الجدول نلاحظ أن بعد المرونة جاء بالترتيب الرابع من حيث الأهمية النسبية المعطاة لها من قبل مجتمع الدراسة اذ بلغ المتوسط العام للإجابات عن هذا البعد (3.70) وبانحراف معياري (0.88) ووفقا لمقياس الدراسة فانه البعد الذي يشير الى نسبة قبول بدرجة موافق، كما نلاحظ من متوسط اجابات مجتمع الدراسة على عبارات مقياس المرونة أنها تشكل بدرجة موافق وأن العبارة (3) التي تنص على "العمل على توسيع العلاقات وتبادل المعلومات"، جاءت في المرتبة الأولى من حيث الأهمية النسبية المعطاة لها من قبل مجتمع الدراسة وذلك بمتوسط حسابي (3.80) وانحراف معياري (0.99)، وفي المرتبة الثانية العبارة رقم (2) التي تنص على "التكيف مع مختلف التغيرات المفاجئة والطارئة" بمتوسط حسابي بلغ (3.82) وانحراف معياري (1.04)، وفي المرتبة الثالثة والأخيرة العبارة رقم (1) والتي تنص على "قابلية استرجاع المواد والمنتجات" بمتوسط حسابي بلغ (3.48) وانحراف معياري قدره (1.13). وهذا ما يدل على أن، الأفراد العاملين بالمؤسسة الاستشفائية العمومية بشير بن ناصر ببسكرة تشير اتجاهات ارائهم الى موافق الى مدى استناد سلاسل الامداد على المرونة.

4- التكلفة: من خلال الجدول نلاحظ أن بعد التكلفة جاء بالترتيب الخامس من حيث الأهمية النسبية المعطاة لها من قبل أفراد مجتمع الدراسة اذ بلغ المتوسط الحسابي العام للإجابات عن هذا البعد (3.73) وبانحراف معياري (0.85) ووفقا لمقياس الدراسة فان البعد الذي يشير إلى نسبة قبول بدرجة موافق، كما نلاحظ من متوسط إجابات أفراد مجتمع الدراسة على عبارات مقياس التكلفة أنها تشكل بدرجة موافق وان العبارة (1) والتي تنص "تحديث وعصرنة مسالك التوريد"، جاءت في المرتبة الأولى من حيث الأهمية النسبية المعطاة لها من قبل مجتمع الدراسة وذلك بمتوسط حسابي (3.66) وانحراف معياري (0.89)، وفي المرتبة الثانية تأتي العبارة (3) التي تنص على"تقليص العوائق وتقليل الحوادث" بمتوسط حسابي (3.82) وانحراف معياري (0.94)، وفي المرتبة الثالثة والأخيرة العبارة رقم (1) والتي تنص على"التحكم في تكاليف التخزين، الشحن والنقل" بمتوسط حسابي بلغ (3.72) وانحراف معياري (1.01). وهذا ما يدل على أن الأفراد العاملين

بالمؤسسة الاستشفائية العمومية بشير بن ناصر ببسكرة تشير اتجاهات أرائهم إلى موافق على مدى استناد سلاسل الامداد على التكلفة.

5- كفاءة إدارة الأصول: من خلال الجدول نلاحظ أن بعد كفاءة ادارة الأصول جاء بالترتيب الثاني من حيث الأهمية النسبية المعطاة لها من قبل مجتمع الدراسة اذ بلغ المتوسط الحسابي العام للإجابات عن هذا البعد (3.61) وبانحراف معياري (0.88) ووفقا لمقياس الدراسة فان البعد الذي يشير الى نسبة قبول بدرجة موافق،كما نلاحظ من متوسط إجابات أفراد مجتمع الدراسة على عبارات مقياس كفاءة ادارة الأصول أنها تشكل بدرجة موافق وأن العبارة رقم(1) التي تنص على"السرعة في معالجة التحويلات المالية بين مختلف الأطراف"، جاءت في الدرجة الأولى من حيث الأهمية النسبية المعطاة لها من قبل مجتمع الدراسة على عبارات مقياس كفاءة ادارة الأصول أنها تشكل بدرجة موافق، وان العبارة(3) التي تنص على"تبسيط عمليات الدفع والسداد" جاءت في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ (3.66) وانحراف معياري بلغ (1.00)، وفي المرتبة الثالثة والأخيرة رقم (2) والتي تنص على(وفرة وتنوع بدائل المعاملات المالية) بمتوسط حسابي بلغ (3.58) وانحراف معياري (1.09). وهذا ما يدل على أن الأفراد العاملين بمستشفى بشير بن ناصر ببسكرة تشير اتجاهات اراءهم الى موافق على مدى استناد سلاسل الامداد على كفاءة ادارة الأصول.

ثانيا: تحليل اتجاهات الآراء بخصوص محور شبكة الانترانت.

تهدف العبارات الواردة لمعرفة اتجاهات أفراد مجتمع الدراسة حول كيفية ارتكاز شبكة الأنترانت على الأنترانت التطبيقية، الأنترانت الفيدرالية، انترانت العمل الاجتماعي، انترانت الاتصال، الانترانت الوثائقية، والجدول الموالي يوضح ذلك.

الجدول 13: اتجاهات آراء بخصوص محور شبكة الانترانت (N = 50)

العبارات والأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه الآراء	الترتيب
توفير مختلف التطبيقات والبرمجيات.	3,72	1,011	موافق	2
تصميم قـــــواعد بيانات متنوعة.	3,78	1,016	موافق	1
إمكانية إدماج البرمجيات الحديثة. .	3,71	1,118	موافق	3
الانترانت التطبيقية	3,7333	,88832	موافق	**3**
مشاركة مختلف الأطراف في مصادر البيانات المعلومات.	3,68	,957	موافق	3
توحيد واجهة النفاذ لمختلف المستخدمين.	3,88	,940	موافق	1
توحيد الجهود ودعم العمل التعاوني المشترك.	3,78	,840	موافق	2
الانترانت الفيدرالية	3,7800	,81263	موافق	**2**
إمكانية القيام ببعض الأعمـــــال عن بعد.	3,54	1,199	موافق	3
التمكين من المشاركة في بعض الموارد المعلوماتية.	3,76	1,153	موافق	2
استغلال البرامج والتطبيقات المدمجة.	3,86	1,069	موافق	1
انترانت العمل الجماعي	3,7200	,98137	موافق	**4**
ضمان التواصـــل التفاعلي بين مختلف الأطراف.	3,72	1,070	موافق	2
الإخطار ورد الفعل السريع والمتزامن.	3,64	1,102	موافق	3
سهولة وسرعة تدفق البيانات والمعلومات.	3,80	,857	موافق	1
انترانت الاتصال	3,7000	,87870	موافق	**5**
بناء مستودعات ضخمة للبيانات والمعلومات.	3,82	1,004	موافق	2
النفاذ الســـريع لمختلف الوثائق الإدارية.	3,78	1,112	موافق	3
تأمين وحماية البيانات والمعلـــــومات.	3,98	1,097	موافق	1
الانترانت الوثائقية	3,8600	,88343	موافق	**1**
شبكة الانترانت	3,7627	,69598	موافق	**1**

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج (SPSS)

1- الانترانت التطبيقية: من خلال الجدول نلاحظ أن بعد الأنترانت التطبيقية جاء بالترتيب الثالث من حيث الأهمية النسبية المعطاة لها من قبل مجتمع الدراسة إذ بلغ المتوسط الحسابي العام للإجابات عن هذا البعد (3.73) وبانحراف معياري (0.88) ووفقا لمقياس الدراسة فان البعد الذي يشير إلى نسبة قبول بدرجة موافق، كما نلاحظ من متوسط إجابات أفراد مجتمع الدراسة على عبارات مقياس الأنترانت التطبيقية أنها تشكل بدرجة موافق وان العبارة(1) التي تنص على"تصميم قواعد بيانات متنوعة"، جاءت في المرتبة الأولى من حيث الأهمية النسبية المعطاة لها من قبل مجتمع الدراسة وذلك بمتوسط حسابي (3.78) وانحراف معياري (1.02)، وفي المرتبة الثانية الفقرة (1) التي تنص على" توفير مختلف التطبيقات والبرمجيات " بمتوسط حسابي بلغ (3.72) وانحراف معياري بلغ (1.01)، وفي المرتبة الثالثة والأخيرة الفقرة (3) التي تنص على"إمكانية إدماج البرمجيات الحديثة" بمتوسط حسابي (3.71) وانحراف معياري (1.12). وهذا ما يدل على أن الأفراد العاملين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بشير بن ناصر ببسكرة تشير اتجاهات آرائهم إلى موافق على مدى استناد شبكة الانترانت على الانترانت التطبيقية.

2- الانترانت الفيدرالية: من خلال الجدول نلاحظ أن بعد الأنترانت الفيدرالية جاء بالترتيب الثاني من حيث الأهمية النسبية المعطاة لها من قبل مجتمع الدراسة إذ بلغ المتوسط الحسابي العام للإجابات عن هذا البعد (3.78) وبانحراف معياري (0.8126) ووفقا لمقياس الدراسة فان البعد الذي يشير إلى نسبة قبول بدرجة موافق، كما نلاحظ من متوسط إجابات أفراد مجتمع الدراسة على عبارات مقياس الأنترانت الفيدرالية أنها تشكل بدرجة موافق وان العبارة (3) التي تنص على"توحيد واجهة البقاء لمختلف المستخدمين" جاءت في المرتبة الأولى من حيث الأهمية النسبية المعطاة لها من قبل مجتمع الدراسة وذلك بمتوسط حسابي (3.88) وانحراف معياري (0.940)، وفي المرتبة الثانية العبارة (3) التي تنص على" توحيد الجهود ودعم العمل التعاوني المشترك " بمتوسط حسابي (3.78) وانحراف معياري (0.840)، أما في المرتبة الثالثة والأخيرة العبارة رقم (1) التي تنص على"مشاركة مختلف الأطراف في مصادر البيانات والمعلومات" بمتوسط حسابي (3.68) وانحراف معياري (0.957). وهذا ما يدل على أن الأفراد العاملين بمستشفى بشير بن ناصر بسكرة تشير اتجاهات ارائهم الى موافق على مدى استناد شبكة الأنترانت على الشبكة الفيدرالية.

3- انترانت العمل الجماعي: من خلال الجدول نلاحظ أن بعد انترانت العمل الجماعي جاء بالترتيب الرابع من حيث الأهمية النسبية المعطاة لها من طرف مجتمع الدراسة وذلك بمتوسط حسابي قدره (3.72) وبانحراف معياري (0.98137) ووفقا لمقياس الدراسة فان البعد الذي يشير الى نسبة قبول بدرجة موافق، كما نلاحظ من متوسط اجابات أفراد مجتمع الدراسة على عبارات مقياس انترانت العمل الجماعي أنها تشكل بدرجة موافق وان العبارة (3) التي تنص على"استغلال البرامج والتطبيقات المدمجة" جاءت بالمرتبة الأولى من حيث الأهمية النسبية المعطاة لها من قبل مجتمع الدراسة وذلك بمتوسط حسابي (3.86) وانحراف معياري (1.069)، وفي المرتبة الثانية العبارة (2) والتي تنص "على التمكين من المشاركة في بعض الموارد المعلوماتية"بمتوسط حسابي (3.76) وانحراف معياري (1.153)، وجاءت العبارة الأولى في المرتبة الثالثة والأخيرة التي تنص على"امكانية القيام ببعض الأعمال عن بعد" بمتوسط حسابي (3.54) وانحراف معياري (1.199). وهذا ما يدل على أن الأفراد العاملين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بشير بن ناصر ببسكرة تشير اتجاهات ارائهم الى موافق على مدى استناد شبكة الأنترانت على انترانت العمل الجماعي.

4- انترانت الاتصال: من الجدول نلاحظ أن بعد انترانت الاتصال جاء بالترتيب الخامس والأخير من حيث الأهمية النسبية المعطاة لها من طرف مجتمع الدراسة وذلك بمتوسط حسابي قدره (3.700) وانحراف معياري (0.8787) ووفقا لمقياس الدراسة فان البعد الذي يشير الى نسبة قبول بدرجة موافق، كما نلاحظ من متوسط اجابات أفراد مجتمع الدراية على عبارات مقياس انترانت الاتصال أنها تشكل بدرجة موافق وان العبارة (3) والتي تنص على"سهولة وسرعة تدفق البيانات والمعلومات" بمتوسط حسابي (3.80) وانحراف معياري (0.857)، وفي الترتيب الثاني العبارة رقم (1) والتي تنص على"ضمان التواصل التفاعلي بين مختلف الأطراف" بمتوسط حسابي قدره (3.72) وانحراف معياري (1.070)، أما في الترتيب الثالث والأخير العبارة رقم (2) التي تنص على"الاخطار ورد الفعل السريع والمتزامن" بمتوسط حسابي (3.64) وانحراف معياري (1.102). وهذا ما يدل على أن الأفراد العاملين بالمؤسسة الاستشفائية العمومية بشير بن ناصر ببسكرة تشير اتجاهات ارائهم الى موافق الى مدى استناد شبكة الأنترانت على انترانت الاتصال.

5- الانترانت الوثائقية: من خلال الجدول نلاحظ أن بعد شبكة الأنترانت الوثائقية جاء بالترتيب الأول من حيث الأهمية النسبية المعطاة لها من قبل مجتمع الدراسة اذ بلغ المتوسط الحسابي العام للإجابات عن هذا البعد (3.86) وبانحراف معياري (0.88343) ووفقا لمقياس فان البعد يشير الى نسبة قبول بدرجة موافق، كما لوحظ من متوسط اجابات أفراد مجتمع الدراسة على عبارات مقياس الأنترانت الوثائقية أنها تشكل بدرجة موافق، وأن العبارة التي تنص على"تأمين وحماية البيانات والمعلومات" جاءت في المرتبة الأولى من حيث الأهمية النسبية المعطاة لها من قبل مجتمع الدراسة، وذلك بمتوسط حسابي بلغ (3.98) وبانحراف معياري (1.097)، وفي المرتبة الثانية العبارة التي تنص على "بناء مستودعات ضخمة للبيانات والمعلومات" بمتوسط حسابي بلغ (3.82) وبانحراف معياري (1.004)، وفي المرتبة الثالثة والأخير تأتي العبارة التي تنص على"النفاذ السريع لمختلف الوثائق الإدارية" وذلك بمتوسط حسابي (3.78) وبانحراف معياري (1.112) وهذا ما يدل على أن الأفراد العاملين بالمؤسسة الاستشفائية العمومية ببسكرة، تشير اتجاهات ارائهم الى موافق على أن الأنترانت الوثائقية لها دور على شبكة الأنترانت.

المبحث الثالث: تحليل نتائج الدراسة.

هذا المبحث تحليل نتائج الدراسة، وذلك من خلال اجابات أفراد المجتمع المبحوث على تساؤلات البحث الميداني، ومعالجتها إحصائيا بالاستعانة بمجموعة من أساليب الإحصاء الوصفي المختلفة وصولا إلى النتائج وتحليلها وتفسيرها في ضوء الأطر النظرية والدراسات السابقة المتعلقة سواء بسلاسل الامداد أو بشبكة الأنترانت.

المطلب الأول: اختبار فرضيات الدراسة.

تم استخدام تحليل التباين للانحدار الخطي للاختبار الفرضية الرئيسية والتأكد من صلاحية النموذج المقترح، واعتمادا أسلوب الانحدار الخطي البسيط لاختبار مدى صحة هذه الفرضية والفرضيات الفرعية التابعة لها، وقد اعتمدت قاعدة القرار التالية: قبول الفرضية الصفرية (H0): إذا كانت قيمة مستوى الدلالة أكبر تماما من (α=0.05)، ورفض فرضية العدم (H1): إذا كانت قيمة مستوى الدلالة أقل أو تساوي (α=0.05) وفيما يلي عرض النتائج.

أولا: نتائج اختبار الفرضية الرئيسية: لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية لدور شبكة الأنترانت في تحسين أداء سلاسل إمداد المؤسسة عند مستوى معنوية (α=< 0.05).

الجدول 14: نتائج اختبار الفرضية الرئيسية باستخدام أسلوب الانحدار الخطي البسيط (N=50)

النموذج	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة (F) المحسوبة	مستوى الدلالة (Sig)
الانحدار الخطي	4.179	1	4.179	14.837	0.000
البواقي	13.519	48	0.282		
الإجمالي	17.698	49			
المتغير	المعامل	الخطأ المعياري	قيمة (T) المحسوبة	مستوى الدلالة	
الثابت	2.061	0.417	4.947	0.000	
الأنترانت	0.420	0.109	3.852	0.000	
معامل الارتباط: (R = 0.49)		معامل التحديد: (R^2 = 0.24)		المتغير التابع: سلاسل الإمداد	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج (SPSS)

ومن خلال نتائج الجدول تبين لنا أن قيمة (F) المحسوبة هي (14.837) وذلك بقيمة احتمال (sig) مقدارها

(0.000) وهي أقل تماما من مستوى الدلالة (0.05)، وهذا ما يثبت صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسية والتي تم اختبارها فيما بعد باستخدام أسلوب الانحدار الخطي البسيط وذلك بغية تحديد دور المتغير المستقل والمتمثل في شبكة الأنترانت. ويتضح من الجدول أعلاه أن معامل الارتباط بين المتغيرين يقدر بـ (0.49) وهذا يدل على وجود ارتباط موجب بينهما، كما نلاحظ أن معامل التحديد المعدل يساوي (0.24) وهذا يعني أن (24%) من المتغيرات الحاصلة في سلاسل الامداد تعود الى التغيرات الحاصلة في شبكة الأنترانت.

ومن خلال نفس الجدول نلاحظ أنه هناك علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة (α=0.05) بين المتغير المستقل شبكة الانترانت، والمتغير التابع المتمثل في سلاسل الامداد في المؤسسة محل الدراسة، اذن بلغت قيمة (T) المحسوبة (3.852) بمستوى دلالة (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة (α=0.05) وعليه فإننا نرفض الفرضية الصفرية القائلة بعدم وجود دور معنوي لشبكة الأنترانت في تحسين أداء سلاسل الإمداد، ونقبل بالفرضية البديلة، وبالتالي فإننا نقول بأنه: "يوجد دور ذو دلالة معنوية لشبكة الأنترانت في تحسين أداء سلاسل إمداد المؤسسة العمومية الاستشفائية بشير بن الناصر بسكرة عند مستوى الدلالة (α =< 0.05) ".

ثانيا: نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد دور ذو دلالة احصائية للانترانت التطبيقية في تحسين أداء سلاسل إمداد المؤسسة عند مستوى الدلالة (α =< 0.05).

الجدول 15: نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى باستخدام أسلوب الانحدار الخطي البسيط (N = 50)

النموذج	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة (F) المحسوبة	مستوى الدلالة (Sig)
الانحدار الخطي	3.066	1	3.066	10.060	0.003
البواقي	14.631	48	0.305		
الإجمالي	17.698	49			
المتغير	المعامل	الخطأ المعياري	قيمة (T) المحسوبة	مستوى الدلالة	
الثابت	2.589	0.341	7.601	0.000	
الانترانت التطبيقية	0.282	0.089	3.172	0.003	
معامل الارتباط: (R = 0.42)		معامل التحديد: (R^2 = 0.17)		المتغير التابع: سلاسل الإمداد	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج (SPSS)

من خلال النتائج الواردة في الجدول أعلاه، تبين لنا أن قيمة (F) المحسوبة بلغت (10.060) وذلك بقيمة احتمالية (sig) مقدارها (0.003) وهي أقل من مستوى الدلالة (α=0.05)، وهذا ما يثبت صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الفرعية الأولى، والتي تم اختبارها فيما بعد باستخدام أسلوب الانحدار الخطي البسيط وذلك بغية تحديد أثر المتغير المستقل والمتمثل في الأنترانت التطبيقية. ويتضح كذلك من الجدول أعلاه أن معامل الارتباط بين المتغيرين يقدر بـ (0.42) وهذا يدل على وجود ارتباط موجب بينهما، كما نلاحظ أن معامل تحديد المعدل يساوي (0.17) وهذا يعني (17.3%) من المتغيرات الحاصلة في سلاسل الامداد تعود للتغيرات الحاصلة في الانترانت التطبيقية.

ومن خلال نفس الجدول نلاحظ أنه توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة (α=0.05) بين المتغير المستقل الأنترانت التطبيقية، والمتغير التابع المتمثل في سلاسل الامداد في المؤسسة محل الدراسة، اذ بلغت قيمة (T) المحسوبة (3.172) بمستوى دلالة (0.003) فهي أقل تماما من مستوى الدلالة (α=0.05) وعليه فإننا نرفض الفرضية

الصفرية القائلة بعدم وجود دور معنوي للانترانت التطبيقية على سلاسل الإمداد، ونقبل الفرضية البديلة، وبالتالي فإننا نقول: بأنه "يوجد دور ذو دلالة معنوية للانترانت التطبيقية في تحسين أداء سلاسل إمداد المؤسسة العمومية الاستشفائية بشير بن الناصر ببسكرة عند مستوى دلالة (α =< 0.05)".

ثالثا: نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد دور ذو دلالة احصائية للانترانت الفيدرالية في تحسين أداء سلاسل إمداد المؤسسة عند مستوى الدلالة (α =< 0.05).

الجدول 16: نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية باستخدام أسلوب الانحدار الخطي البسيط (N = 50)

النموذج	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة (F) المحسوبة	مستوى الدلالة (Sig)
الانحدار الخطي	1.932	1	1.932	5.882	0.019
البواقي	15.766	48	0.328		
الإجمالي	17.698	49			
المتغير	المعامل	الخطأ المعياري	قيمة (T) المحسوبة	مستوى الدلالة	
الثابت	2.716	0.389	6.976	0.000	
الأنترانت الفيدرالية	0.244	0.101	2.425	0.019	
معامل الارتباط: (R = 0.33)		معامل التحديد: (R^2 = 0.11)		المتغير التابع: سلاسل الإمداد	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج (SPSS)

من خلال نتائج الواردة في الجدول أعلاه، يتبين لنا أن قيمة (F) المحسوبة بلغت (5.882) وذلك بقيمة احتمالية (sig) مقدارها (0.019) وهي أقل تماما من مستوى الدلالة (α=0.05)، وهذا ما يعني صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الفرعية الثانية، والتي تم اختبارها فيما بعد باستخدام أسلوب الانحدار الخطي البسيط وذلك بغية تحديد أثر المتغير المستقل والمتمثل في الأنترانت الفيدرالية، ويتضح كذلك من الجدول أعلاه أن معامل الارتباط بين المتغيرين يقدر بـ (0.33) وهذا يدل على وجود ارتباط موجب بينهما، كما نلاحظ أن معامل تحديد المعدل يساوي (0.11) وهذا يعني (11%) من المتغيرات الحاصلة في سلاسل الامداد تعود للتغيرات الحاصلة في الانترانت الفيدرالية.

ومن خلال نفس الجدول نلاحظ أنه توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة (α =< 0.05) بين المتغير المستقل الأنترانت الفيدرالية، والمتغير التابع المتمثل في سلاسل إمداد المؤسسة محل الدراسة، اذ بلغت قيمة (T) المحسوبة (2.425) بمستوى دلالة (0.019) فهي أقل من مستوى الدلالة (α=0.05) وعليه فإننا نرفض الفرضية الصفرية القائلة بعدم وجود دور معنوي للانترانت الفيدرالية في تحسين أداء سلاسل الإمداد، ونقبل الفرضية البديلة، وبالتالي فإننا نقول بأنه "يوجد دور ذو دلالة معنوية للانترانت الفيدرالية في تحسين أداء سلاسل إمداد المؤسسة العمومية الاستشفائية بشير بن الناصر ببسكرة عند مستوى دلالة (α =< 0.05)".

رابعا: نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد دور ذو دلالة احصائية لانترانت العمل الجماعي في تحسين أداء سلاسل إمداد المؤسسة عند مستوى دلالة (α =< 0.05).

الجدول 17: نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة باستخدام أسلوب الانحدار الخطي البسيط (N = 50)

النموذج	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة (F) المحسوبة	مستوى الدلالة (Sig)
الانحدار الخطي	3.695	1	3.695	12.665	0.001
البواقي	14.003	48	0.292		
الإجمالي	17.698	49			
المتغير	المعامل	الخطأ المعياري	قيمة (T) المحسوبة	مستوى الدلالة	
الثابت	2.599	0.302	8.598	0.000	
انترانت العمل الجماعي	0.280	0.097	3.559	0.001	
معامل الارتباط: (R= 0.46)		معامل التحديد: (R^2= 0. 21)		المتغير التابع: سلاسل الإمداد	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج (SPSS)

ومن خلال نتائج الواردة في الجدول أعلاه، يتبين لنا أن قيمة (F) المحسوبة بلغت (12.665) وذلك بقيمة احتمالية (sig) مقدارها (0.001) وهي أقل من مستوى الدلالة (α=0.05)، وهذا ما يثبت صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الفرعية الثالثة، والتي تم اختبارها فيما بعد باستخدام أسلوب الانحدار الخطي البسيط وذلك بغية تحديد أثر المتغير المستقل والمتمثل في انترانت العمل الجماعي، ويتضح كذلك من الجدول أعلاه أن معامل الارتباط بين المتغيرين يقدر بـ (0.46) وهذا يدل على وجود ارتباط بينهما، كما نلاحظ أن معامل تحديد المعدل يساوي (0.21) وهذا يعني (21%) من المتغيرات الحاصلة في سلاسل الامداد تعود للتغيرات الحاصلة في انترانت العمل الجماعي.

ومن خلال نفس الجدول نلاحظ أنه توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة (α =< 0.05) بين المتغير المستقل انترانت العمل الجماعي، والمتغير التابع المتمثل في سلاسل إمداد المؤسسة محل الدراسة، اذ بلغت قيمة (T) المحسوبة (3.559) بمستوى دلالة (0.001) فهي أقل من مستوى الدلالة (α=0.05) وعليه فإننا نرفض الفرضية الصفرية القائلة بعدم وجود دور معنوي لانترانت العمل الجماعي في تحسين أداء سلاسل الإمداد، ونقبل الفرضية البديلة، وبالتالي فإننا نقول بأنه "يوجد دور ذو دلالة معنوية لانترانت العمل الجماعي في تحسين أداء سلاسل إمداد المؤسسة العمومية الاستشفائية بشير بن الناصر ببسكرة عند مستوى دلالة (α =< 0.05)".

خامسا: نتائج اختبار الفرضية الفرعية الرابعة: لا يوجد دور ذو دلالة احصائية لانترانت الاتصال في تحسين أداء سلاسل إمداد المؤسسة عند مستوى دلالة (α =< 0.05).

الجدول 18: نتائج اختبار الفرضية الفرعية الرابعة باستخدام أسلوب الانحدار الخطي البسيط (N = 50)

النموذج	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة (F) المحسوبة	مستوى الدلالة (Sig)
الانحدار الخطي	2.397	1	2.397	7.520	0.009
البواقي	15.301	48	0.319		
الإجمالي	17.698	49			
المتغير	المعامل	الخطأ المعياري	قيمة (T) المحسوبة	مستوى الدلالة	
الثابت	2.709	0.349	7.771	0.000	
انترانت الاتصال	0.250	0.091	2.742	0.009	
معامل الارتباط: (R =0.37)		معامل التحديد: (R^2=0.13)		المتغير التابع: سلاسل الإمداد	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج (SPSS)

ومن خلال نتائج الواردة في الجدول أعلاه، يتبين لنا أن قيمة (F) المحسوبة بلغت (7.520) وذلك بقيمة احتمالية (sig) مقدارها (0.009) وهي أقل من مستوى الدلالة (α=0.05)، وهذا ما يثبت صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الفرعية الرابعة، والتي تم اختبارها فيما بعد باستخدام أسلوب الانحدار الخطي البسيط وذلك بغية تحديد أثر المتغير المستقل والمتمثل في انترانت الاتصال، ويتضح كذلك من الجدول أعلاه أن معامل الارتباط بين المتغيرين يقدر بـ (0.37) وهذا يدل على وجود ارتباط بينهما، كما نلاحظ أن معامل تحديد المعدل يساوي (0.13) وهذا يعني (13%) من المتغيرات الحاصلة في سلاسل الامداد تعود للتغيرات الحاصلة في انترانت الاتصال.

ومن خلال نفس الجدول نلاحظ أنه توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة (α =< 0.05) بين المتغير المستقل انترانت الاتصال، والمتغير التابع المتمثل في سلاسل إمداد المؤسسة محل الدراسة، اذ بلغت قيمة (T) المحسوبة (2.742) بمستوى دلالة (0.009) فهي أقل من مستوى الدلالة (α=0.05) وعليه فإننا نرفض الفرضية الصفرية القائلة بعدم وجود دور معنوي لانترانت العمل الجماعي في تحسين أداء سلاسل إمداد المؤسسة، ونقبل الفرضية البديلة، وبالتالي فإننا نقول بأنه يوجد دور ذو دلالة معنوية لانترانت الاتصال في تحسين أداء سلاسل إمداد المؤسسة العمومية الاستشفائية بشير بن الناصر ببسكرة عند مستوى دلالة (α =< 0.05)".

سادسا: نتائج اختبار الفرضية الفرعية الخامسة: لا يوجد دور ذو دلالة احصائية للانترانت الوثائقية في تحسين أداء سلاسل إمداد المؤسسة عند مستوى دلالة (α =< 0.05).

الجدول 19: نتائج اختبار الفرضية الفرعية الخامسة باستخدام أسلوب الانحدار الخطي البسيط (N = 50)

النموذج	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة (F) المحسوبة	مستوى الدلالة (Sig)
الانحدار الخطي	1.764	1	1.764	5.314	0.026
البواقي	15.934	48	0.332		
الإجمالي	17.698	49			
المتغير	المعامل	الخطأ المعياري	قيمة (T) المحسوبة	مستوى الدلالة	
الثابت	2.811	0.369	7.623	0.000	
الأنترانت الوثائقية	0.215	0.093	2.305	0.026	
معامل الارتباط: (R = 0.32)		معامل التحديد: (R^2 = 0.10)		المتغير التابع: سلاسل الإمداد	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج (SPSS)

ومن خلال نتائج الواردة في الجدول أعلاه، يتبين لنا أن قيمة (F) المحسوبة بلغت (5.314) وذلك بقيمة احتمالية (sig) مقدارها (0.026) وهي أقل من مستوى الدلالة (α=0.05)، وهذا ما يثبت صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الفرعية الخامسة، والتي تم اختبارها فيما بعد باستخدام أسلوب الانحدار الخطي البسيط وذلك بغية تحديد أثر المتغير المستقل والمتمثل في الأنترانت الوثائقية. ويتضح كذلك من الجدول أعلاه أن معامل الارتباط بين المتغيرين يقدر بـ (0.32) وهذا يدل على وجود ارتباط بينهما، كما نلاحظ أن معامل تحديد المعدل يساوي (0.10) وهذا يعني (10%) من المتغيرات الحاصلة في سلاسل الامداد تعود للتغيرات الحاصلة في الأنترانت الوثائقية.

ومن خلال نفس الجدول نلاحظ أنه توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة (α =< 0.05) بين المتغير المستقل الأنترانت الوثائقية، والمتغير التابع المتمثل في سلاسل إمداد المؤسسة محل الدراسة، اذ بلغت قيمة (T) المحسوبة (2.305) بمستوى دلالة (0.026) فهي أقل من مستوى الدلالة (α=0.05) وعليه فإننا نرفض الفرضية الصفرية القائلة بعدم وجود دور معنوي للانترانت الوثائقية في تحسين سلاسل إمداد المؤسسة، ونقبل الفرضية البديلة، وبالتالي فإننا نقول بأنه "يوجد دور ذو دلالة معنوية للانترانت الوثائقية في تحسين أداء سلاسل إمداد المؤسسة العمومية الاستشفائية بشير بن الناصر ببسكرة عند مستوى دلالة (α =< 0.05)".

المطلب الثاني: تفسير نتائج اختبار الفرضيات.

يهتم هذا الجزء بتفسير نتائج فرضيات الدراسة التي تم التوصل إليها، حيث سنبدأ بتفسير فرضية الدراسة من خلال تفسير فرضياتها الفرعية، على ضوء النتائج المتحصل عليها من خلال هذه الدراسة الميدانية وتتمثل هذه النتائج فيما يلي.

أولا: تفسير نتائج الفرضية الرئيسية: من خلال نتائج الاختبارات الإحصائية للفرضية الرئيسية وجدت أهمية ذو دلالة معنوية لدور شبكة الأنترانت في تحسين أداء سلاسل إمداد المؤسسة العمومية الاستشفائية بشير بن الناصر ببسكرة، والذي يفسر وجود أهمية لأبعاد شبكة الأنترانت في سلاسل الإمداد، كما أظهرت النتائج بوجود علاقة ارتباط متوسطة بين المتغير المستقل وأبعاده والمتغير التابع بحسب الفرضيات الفرعية.

ثانيا: تفسير نتائج الفرضية الفرعية الأولى: من خلال نتائج الاختبارات الاحصائية للفرضية الفرعية الأولى، يتبين لنا وجود دور معنوي للانترانت التطبيقية في تحسين أداء سلاسل إمداد المؤسسة العمومية الاستشفائية بشير بن الناصر

بسكرة عند مستوى دلالة (α =< 0.05)"، ويمكننا القول بوجود علاقة ارتباط موجبة وقوية بين الأنترانت التطبيقية وسلاسل الامداد ويمكن القول أيضا أن ادارة المؤسسة محل الدراسة تحرص على تطبيق الأنترانت التطبيقية وهذا ما يؤدي الى تحسين أداء سلاسل إمداد المؤسسة.

ثالثا: تفسير نتائج الفرضية الفرعية الثانية: من خلال نتائج الاختبارات الاحصائية للفرضية الفرعية الثانية والتي تنص على أن هناك دور للانترانت الفيدرالية في تحسين أداء سلاسل إمداد المؤسسة (دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية بشير بن الناصر بسكرة)، يتبين لنا أنه يوجد دور ذو دلالة معنوية للانترانت الفيدرالية في تحسين أداء سلاسل إمداد المؤسسة العمومية الاستشفائية بشير بن الناصر ببسكرة عند مستوى دلالة (α =< 0.05)"،ويمكننا القول أنه هناك علاقة ارتباط ضعيفة بين بعد الأنترانت الفيدرالية وسلاسل الامداد.

رابعا: تفسير نتائج الفرضية الفرعية الثالثة: من خلال نتائج الاختبارات الاحصائية للفرضية الفرعية الثالثة والتي تنص على أن هناك دور لانترانت العمل الجماعي في تحسين أداء سلاسل إمداد المؤسسة (دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية بشير بن الناصر بسكرة)، يتبين لنا وجود علاقة ارتباط موجبة وقوية ويمكننا القول أنه يوجد دور ذو دلالة معنوية لانترانت العمل الجماعي في تحسين أداء سلاسل إمداد المؤسسة العمومية الاستشفائية بشير بن الناصر ببسكرة عند مستوى دلالة (α =< 0.05) ".

خامسا: تفسير نتائج الفرضية الفرعية الرابعة: من خلال نتائج الاختبارات الاحصائية للفرضية الفرعية الرابعة والتي تنص على أن هناك دور لانترانت الاتصال في تحسين أداء سلاسل إمداد المؤسسة (دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية بشير بن الناصر بسكرة)، يتبين لنا وجود علاقة ويوجد دور ذو دلالة معنوية لانترانت الاتصال في تحسين أداء سلاسل إمداد المؤسسة العمومية الاستشفائية بشير بن الناصر ببسكرة عند مستوى دلالة (α =< 0.05)".

سادسا: تفسير نتائج الفرضية الفرعية الخامسة: من خلال نتائج الاختبارات الاحصائية للفرضية الفرعية الخامسة والتي تنص على أن هناك دور للانترانت الوثائقية في تحسين أداء سلاسل امداد المؤسسة (دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية بشير بن الناصر بسكرة)، يتبين لنا وجود علاقة يوجد دور ذو دلالة معنوية للانترانت الوثائقية في تحسين أداء سلاسل إمداد المؤسسة العمومية الاستشفائية بشير بن الناصر ببسكرة عند مستوى دلالة (α =< 0.05)".

المبحث الرابع: استنتاجات واقتراحات الدراسة وآفاق البحث.

سنتعرض في هذا المبحث الى أهم الاستنتاجات التي تم استخلاصها من دراستنا الميدانية بالإضافة إلى تقديم بعض الاقتراحات، والتي قد تساعد(المؤسسة العمومية الاستشفائية بشير بن ناصر ببسكرة)، في الاستفادة منها وخاصة من الجانب الأكاديمي لتصحيح بعض المفاهيم الادارية لديه والمتعلقة بمتغيرات بحثنا من أجل الوصول الى أحسن طريقة لاستخدام شبكة الأنترانت في سلاسل الامداد بالمؤسسة محل الدراسة من أجل تطورها وتحقيق أهدافها لتتميز عن باقي المؤسسات.

المطلب الأول: استنتاجات الدراسة.

لقد توصلنا من خلال بحثنا الى مجموعة من الاستنتاجات سواء تعلق الأمر بالبيانات العامة لأفراد مجتمع الدراسة أراء مختلف المبحوثين، أو عن المفاهيم السائدة المتعلقة بشبكة الأنترانت وسلاسل الامداد داخل المؤسسة العمومية

الاستشفائية بشير بن الناصر ببسكرة، وفيما يلي سنعرض جملة من الاستنتاجات تتمثل في الناحية العمرية لأفراد المجتمع كانت مزيج بين شباب وكهول وهذا مؤشر جيد لحيوية المؤسسة وفئة قليلة (6%) من كبار السن وهي نسبة معقولة من ذوي الخبرة التي تستفيد المؤسسة من خبراتهم ومهاراتهم.

إن أغلبية الأفراد العاملين في المؤسسة محل الدراسة هم من حاملي الشهادات العليا سواء شهادة ليسانس أو شهادة تقني سامي، وهذا ما نعتبره عنصرا ايجابيا جدا قد يساهم في زيادة كفاءة ومردودية المؤسسة، سنوات الخبرة لدى أغلبية أفراد عينة الدراسة من (1-20) سنة بنسبة (83%) وهذا راجع لمحافظة المؤسسة على اطاراتها وأصحاب الخبرات والاستفادة من مهاراتهم وكفاءاتهم ونسبة (4%) من مجتمع الدراسة لا يمتلكون الخبرة، ان حوالي (18%) من أفراد مجتمع الدراسة لم يتم ترقيتهم، أما بالنسبة للفئات التي استفادت من أعلى عدد من الترقيات ويتمثل في من ثلاث الى أربع ترقيات بنسبة (10%) أما الحاصلين على ترقية أو ترقيتين نسبتهم (70%)، أن عدد الدورات التكوينية في المؤسسة محل الدراسة والذي أكدته نتائج البحث الميداني يعبر عن قدرة وجاهزية المؤسسة فنجد أن أكثر من نصف اطاراتها قد استفادوا من دورات تدريبية والتي تلعب دورا كبيرا في تطوير تفكير المؤسسة، ان غالبية العاملين في المؤسسة العمومية الاستشفائية جيدين في التحكم الاعلام الالي وهذا ما يجب استغلاله جيدا، أشارت نتائج اختبارات الفروض الى أن علاقات الارتباط كانت دالة احصائيا بين أبعاد شبكة الأنترانت(الأنترانت التطبيقية، الانترانت الوثائقية، الأنترانت العمل الجماعي، انترانت الاتصال) والمتغير التابع سلاسل الإمداد، وعدم وجود علاقة ارتباط بين بعد شبكة الانترانت (الانترانت التطبيقية) وبين المتغير التابع سلاسل الإمداد، أظهرت نتائج الدراسة وجود أهمية ودلالة احصائية لشبكة الأنترانت ودورها في تحسين أداء سلاسل الإمداد، أظهرت نتائج الدراسة أن نسبة المتحكمين في اللغات الأجنبية جيدة.

المطلب الثاني: اقتـــراحات الدراسة.

ومن أجل أن تؤدي هذه الدراسة دورها وتنجز أهدافها عل أحسن وجه، لابد من تقديم بعض الاقتراحات بناء على نتائج اتجاهات الاراء لأفراد مجتمع الدراسة والاختبارات الاحصائية المختلفة، ومن بينها ما يلي: التأكيد على العنصر الأكثر حيوية في نجاح استخدام شبكة الأنترانت في تحسين أداء سلاسل الامداد وهو العنصر البشري، وحرصها على جذب وتعيين ذوي الكفاءات والمؤهلات العالية، ودعم عملية التكوين، فمهما بلغ تطور المعدات التكنولوجية لا يمكن الاستفادة منها، ما لم يتوفر العنصر البشري المؤهل، توعية الأفراد العاملين بالمؤسسة بضرورة الاعتماد على شبكة الأنترانت من أجل تحسين أداء سلاسل الامداد وتحقيق أهداف المؤسسة بالمستوى المطلوب، اجراء المزيد من البحوث والدراسات الميدانية للتعرف على علاقة شبكة الأنترانت ودورها في تحسين أداء سلاسل الامداد بالمؤسسة، ضرورة استخدام برامج حاسوبية متطورة في التعامل مع المعلومات من أجل الحصول على أسبقية في الاستفادة من المعلومات لاتخاذ القرارات بشكل صحيح، تحديث وعصرنة مسالك التوريد والعمل على ضمان سلامة المواد خلال مختلف مراحل عملية الامداد والتوزيع، توفير مبادئ للعمل المشترك بين أقسامها الداخلية ضمانا لتماسك وترابط الجهات الفاعلة، وحرصها على متابعة ملاحظاتهم حول الخدمة حتى بعد تلقيها،حرص المؤسسة على تدفق المعلومات في الوقت المناسب بالاتجاهين بينها وبين المورد وأن تعمل على توطيد العلاقات التعاونية، تطوير نظم المعلومات خاصة النظم التي تتعامل مع الموردين والزبائن من أجل رفع مستوى تبادل المعلومات والاستفادة من كل معلومة هامة في الوقت المناسب وهذا راجع

لأهمية المؤسسة التي تقدم خدمات صحية، بناء المؤسسة مواقع وقواعد بيانية ومنصات خاصة بها بشكل فعلي، حيث تسمح لمتعامليها فقط بالولوج إليها.

ومن أجل الاستفادة منها حيث أنها تعمل على تسهيل مختلف العمليات داخل المؤسسة الاستشفائية وتتمثل في تنظيم فرق العمل وأوقات العمل، برمجة جداول العمليات الواجب القيام بها في الوقت والمكان المناسب، ضرورة تكيف المؤسسة مع الحالات الطارئة وذلك بوضع بدائل مناسبة تكون مبرمجة مسبقا داخل نظام، ضرورة زيادة فرص الترقية للأفراد لمساعدتهم على تطوير مسارهم الوظيفي،تبادل الأفكار والخبرات مع بعض المؤسسات التي طبقت بنجاح اسلوب شبكة الأنترانت في تحسين أداء سلاسل الامداد للاستفادة من خبراتها في هذا المجال وخاصة المؤسسات التي تعمل في مجال الخدمة نفسها.

المطلب الثالث: الأفاق المستقبلية للبحث.

انطلاقا من أهداف دراستنا هذه وعلى ضوء النتائج المتوصل اليها واستكمالا لها يمكننا أن نقترح بعض البحوث المستقبلية التالية: مساهمة شبكة الأنترانت في تحسين أداء سلاسل الامداد في المؤسسة العمومية الاستشفائية، دور شبكة الأنترانت في تطوير سلاسل الامداد في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، فعالية شبكة الأنترانت على أداء العمليات الانتاجية في المؤسسات الصناعية الجزائرية، أثر الشبكة الداخلية على التوجه الاستراتيجي للمؤسسة، دور شبكة الأنترانت في دعم قرارات سلسلة التوريد في المؤسسة الصناعية، أهمية شبكة الأنترانت في التطوير التنظيمي.

وقد هدفت هذه الدراسة الى التعرف على دور شبكة الأنترانت في تحسين أداء سلاسل الامداد كحالة ميدانية في المؤسسة العمومية الاستشفائية بشير بن الناصر ببسكرة، وقمنا في هذا الفصل باستعراض ثبات أداة الدراسة وصدقها، والبيانات العامة اضافة الى تحليل اتجاهات اراء الأفراد، وبعد اختبار كل من الفرضيات الفرعية والفرضية الرئيسية وتفسير النتائج توصلت الدراسة إلى أنه يوجد دور لشبكة الأنترانت في تحسين أداء سلاسل إمداد المؤسسة العمومية الاستشفائية بشير بن الناصر بسكرة.

خاتمـــــة.

لقد تعرضنا في هذه الدراسة الى دور شبكة الانترانت في تحسين أداء سلاسل الامداد في المؤسسة العمومية الاستشفائية بشير بن الناصر (بسكرة)، من خلال استبيان تم توزيعه على عينة الدراسة ولقد تضمن الاستبيان ثلاثة أقسام، القسم الأول منه تضمن البيانات العامة، أما القسم الثاني فقد اشتمل على متغير سلاسل الامداد المؤسسة بأبعاده والمتمثلة في الموثوقية، الاستجابة، المرونة، التكلفة، كفاءة ادارة الأصول، أما القسم الثالث فقد تضمن أبعاد شبكة الانترانت والمتمثلة في الانترانت التطبيقية، الانترانت الفيدرالية، الانترانت العمل الجماعي، الانترانت الاتصال، الانترانت الوثائقية، وهذه الأبعاد تجيب على الإشكالية الرئيسية التي تم صياغتها، وبعد استرجاع الاستبيان تمت معالجته ببرنامج (SPSS)، من خلال قياس معامل ثبات وبعدها قمنا بالمعالجات الإحصائية المختلفة من اجل التحقق من وجود دور شبكة الانترانت في تحسين أداء سلاسل الإمداد، وبعدها قمنا بعرض وتفسير النتائج.

وعلى ضوء ما تم ذكره اتضح من خلال نتائج الدراسة ان شبكة الانترانت بأبعادها الخمسة لها دور على سلاسل الامداد في مؤسسة الاستشفائية العمومية بشير بن ناصر (بسكرة)، ومنه نستطيع القول بان هذه المؤسسة تقوم باستخدام شبكة الانترانت من خلال قاعدة البيانات التي توفر لها جميع المعلومات والبيانات التي تحتاجها في كافة العمليات الإدارية، ومن خلال الأفراد ومن خلال الشبكات التي تسهل عملية الاتصال بكافة أنواعه، سواء داخلي او خارجي، كما نستطيع ان نقول أيضا ان نتائج أشارت الى وجود دور لهذه الأبعاد على سلاسل الامداد بشير بن الناصر (بسكرة)، إن هذه الدراسة التي أجريت بمؤسسة بشير بن الناصر (بسكرة)، تعتبر مساهمة متواضعة للتوصل لبعض الحقائق العلمية، والتي نتمنى ان تكون قد أسهمت ولو بقسط ضئيل في الكشف عن أهمية بعض العمليات الادارية والتي تعد ضرورة حتمية اعتمادها من طرف المؤسسات، قصد المساهمة في النهوض بمستوى اداء هذه المؤسسات.

قائمة المـــراجع.

1. ابراهيم ,محمود عبد الفاتح، (2010) .ادارة التكلفة البينية في عمليات التبادل خلال سلسلة التوريد مع دراسة تطبيقية. المجلد (34)، ص 20.
2. إبراهيم, خالد ممدوح.(2010), الادارة الالكترونية. الإسكندرية، مصر: الدار الجامعية للطباعة والنشر والتوزيع.
3. ابراهيم اسماعيل الغبي. (2010). التوقيع الإلكتروني. مجمة المحقق الحمي لمعموم القانونية والسياسية (1).
4. إدريس, ثابت عبد الرحمان.(2005), نظم المعلومات الادارية في المنظمات المعاصرة. الإسكندرية، مصر: الدار الجامعية للطباعة والنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، ص 497.
5. أمينة قدايفة. (2015). أثر تكنولوجيا المعلومات على المزيج التسويقي: دراسة حالة عينة من المؤسسات الاقتصادية الجزائرية. الجزائر
6. البتانوني ,علاء .محمد .(2014). تاثير الربط والتكامل بين ممارسات ادارة سلسلة التوريد وادارة تكاليف المحاسبية على دعم القدرة التنافسية لمنشأت الاعمال الصناعية .مجلة المحاسبة والمراجعة .
7. الهوش أبو بكر محمود. (2011). شبكة الأنترنت وخدمات المعلومات. القاهرة، مصر: دار السحاب.
8. الجندي ,نهال .احمد .(2006). تفعيل دور اساليب المحاسبة الادارية في ادارة التكاليف سلسلة التوريد ص 20.
9. الحكيم ,عبد واعيل .(2008). تقييم اداء سلاسل التوريد في المؤسسة .مستغانم ,الجزائر :كلية علوم اقتصادية .
10. الشعار ,محمد اسحاق .(2014). أثر تكامل سلسلة التوريد من خلال استجابة سلسلة التوريد في الاداء التشغيلي في الشركات الصناعية الاردنية، ص34.
11. العلي ،خليل ابراهيم , (عماد وحمدي، .(2009). ادارة سلاسل التوريد. عمان :دار المسيرة لنشر وتوزيع، ص.ص 256-267.
12. الفاتح ,ا .م .(2006). جداول التكلفة كاداة لتدنية تكاليف سلسلة التوريد .المجلة المصرية للدراسات التجارية، ص21 .
13. الطيب ابن العون (2007)، أثر شبكة الإنترانيت على أداء العامل في المؤسسة الجزائرية، معهد العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير،جامعة العقيد الحاج لخضر،باتنة: الجزائر، ص 107.
14. بشير عباس العلاق،سعد غالب ياسين، (2006)، الأعمال الالكترونية، دار المناهج، عمان: الأردن، ص.ص 59-60.
15. بشير عباس لعلاق، (2007)، تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتطبيقاتها في مجال التجارة النقال،المنظمة العالمية للتنمية الادارية، عمان: الأردن، ص 20.
16. برايان ،جيمس ماركهام هويكنز. (2007). الادارة الالكترونية للموارد البشرية. دار الفاروق للتوزيع والنشر.
17. بن زادري مريم. (2010). واقع الأنترانت في المؤسسات الجزائرية. قسنطينة، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر
18. جاري ديسلر. (2003). ادارة الموارد البشرية. (محمد سيد أحمد عبد المتعال وعبد المحسن جودة، المترجمون) الرياض، المملكة العربية السعودية: دار المريخ للنشر.
19. خليل النومان الشريفات (2004)، شبكة المعلومات العالمية الانترنت، عمان، الأردن، دار المعتز للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، ص.ص 155-156.
20. عاتق ,بن عمر .(2008). التنبؤ بالمبيعات وفعالية شبكات الامداد .مذكرة لنيل شهادة مجاستير علوم اقتصادية .تلمسان ,كلية علوم اقتصادية , الجزائر :جامعة ابي بكر بلقايد، ص 120.
21. عامر ابراهيم قنديلجي، وعلاء الدين عبد القادر الجنابي. (2005). نظم المعلومات الادارية وتكنولوجيا المعلومات، (الإصدار 1). عمان، الأردن: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.
22. عبد العزيز بن قيراط. (2010). اداء وجودة الخدمات اللوجيستية ودورها في خلق القيمة. مذكرة لنيل شهادة المجاستير ، ص 6-7. قالمة، الجزائر: جامعة قالمة.
23. عماد ضيف ، حمدي عطية قياس تاثير مخاطر سلسلة التوريد على قدرة الاستراتيجية للتكاليف .مصر :جامعة المنوفية.
24. عزوز ,منير .(2018). اثر فاعلية ادارة سلسلة التوريد على اداء العمليات الانتاجية في المؤسسات الصناعية .مسيلة, الجزائر :كلية علوم اقتصادية وعلوم التسيير ،ص 3-6.
25. غسان داود قاسم اللامي، وامير شكرولي البياتي. (2009). تكنولوجيا المعلومات في منظمات الأعمال (الاستخدامات والتطبيقات). الأردن، عمان: مؤسسة الوارق للنشر والتوزيع.
26. عاصم, محمد الحسين الأعرجي، محمد أنور الشبول.(2007), كفاءة النظم والمعلومات الادارية من وجهة نظر المستفيد في اتخاذ القرارات في قطاع الاتصالات، دراسة ميدانية، دورية مختصة في مجال العلوم الادارية، ربع سنوية، معهد الادارة العامة، العدد 108، مسقط، عمان، ص 59.

27. سليمان خالد عبيدات ومصطفى نجيب شاويش .(2009). ادارة المواد: شراء والتخزين. عمان :دار المسيرة والنشر وتوزيع، ص 115.
28. سليمان خالد عبيدات ,.مصطفى نجيب ,شاويش (2012) ،قياس اداء ادارة شبكة الامداد في المؤسسة وتحسينه باستعمال الطرق الكمية المساعدة على اتخاذ القرارات ، .مجلة الدراسات
29. سلوى, محمد الشرف، (2008)، دور ادارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات في تحقيق المزايا التنافسية في المصارف العاملة في قطاع غزة، عمارة الدراسات العليا،غزة:فلسطين، ص 64.
30. شرقي شاذلي. (2008). أُثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة. جامعة قاصدي مرباح. ورقلة، الجزائر: كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.
31. فاطمة حاجي. (2019). واقع تحديات قدرات اللوجيستية في جزائر دراسة حالة ميناء بجاية خلال فترة 2012-2017. بجاية، الجزائر: جامعة البشير الابراهيمي.
32. فضيل دليو. (2003). مدخل الى الاتصال الجماهيري. قسنطينة، الجزائر: مخبر علم اجتماع الاتصال.
33. محمد حسان. (2009). ادارة الامداد والتوزيع. الاسكندرية، مصر: دار الجامعية.
34. محمد فاتح محمود، و المغربي بشير. (2020). ادارة اللوجيستيات وسلاسل الامداد (الإصدار 1). السودان: دار حمرا لنشر، ص.ص 63-69.
35. مصطفى، خطيب .(2012), قياس اداء ادارة شبكة الامداد في المؤسسة وتحسينه باستعمال الطرق الكمية المساعدة على اتخاذ القرارات . مجلة الدراسات، ص 125.
36. محمد مصطفى ابو بكر .(2004). وظيفة الاحتياجات وادارة الانشطة اللوجيستية في المنظمات المعاصرة .مصر :دار الجامعية، ص 27.
37. راد رايس. (2005). أثر تكنولوجية المعلومات على الموارد البشرية في المؤسسة. مذكرة ماجستير. الأغواط، الجزائر: DML
38. معتصم محمد شفا عمري. (2000). تعرف على مفاهيم وخدمات الأنترنت ،دار الرضا للنشر،ص 12.
39. مزمر شعبان العقبي،شوقي ناجي جرار،(2005)، العملية الادارية وتكنولوجيا المعلومات، دار المناهج،الطبعة الأولى،عمان:الأردن، ص 167.
40. محمود,الشكرجي، (1968)، ادارة المشاريع الصناعية (الادارة الصناعية)، الجزء الثاني، مطابع دار الكتب، بيروت، ص 269.
41. محمد الصالح, الحناوي، (2004)، الأعمال في عصر التكنولوجيا، الإسكندرية- مصر، الدار الجامعية، ص 293.
42. ناصر دادي عدون. (1998). اقتصاد المؤسسة. قالمة، الجزائر: دار المحمدية العامة.
43. نهال فريد مصطفى، والعبد جلال. (2003). ادارة اللوجيستيات. الاسكندرية، مصر: دار الجامعة الجديدة.
44. نجاة ,بحدادة .(2012). تحديات الامداد في مؤسسة صحية. مذكرة تخرج لنيل شهادة ماجستير في علوم اقتصادية. تلمسان ,الجزائر :جامعة ابي بكر بلقايد، ص.ص 71-78
45. ضيف ، حمدي .(2012). قياس تاثير مخاطر سلسلة التوريد على قدرة الاستراتيجية للتكاليف. مصر : جامعة المنوفية، ص 48.
46. وائل ابراهيم الفنيمي. معجم شبكات المحاسب. بيروت، لبنان : دار الراتب الجامعية.
47. هاني حامد,السمور، (2005)، تسويق الخدمات، دار وائل للنشر،عمان:الأردن، ص 1.

الملاحق.

الملحق 01: استبيان البحث

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة بسكرة

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

استبيان البحث

دور شبكة الانترانت في تحسين أداء سلاسل إمداد المؤسسة

دراسة حالة: المؤسسة الإستشفائية العمومية بشير بن الناصر بسكرة.

تحية طيبة وبعد

يشرفني التقدم لسيادتكم المحترمة بهذا الاستبيان الذي يندرج ضمن مشروع نهاية الدراسة وذلك استكمالا لمتطلبات نيل شهادة الماستر في الإدارة الإستراتيجية وهو يهدف لاستقصاء أراء إطارات المؤسسة الإستشفائية العمومية بشير بن الناصر ببسكرة، حول دور الانترانت (الانترانت التطبيقية، الانترانت الفيدرالية، انترانت العمل الجماعي، انترانت الاتصال، الانترانت الوثائقية) في تحسين أداء سلاسل إمداد المؤسسة (الموثوقية، الاستجابة، المرونة، التكلفة، كفاءة إدارة الأصول).

علما أننا نعني بالانترانت الشبكة الخاصة الداخلية للمؤسسة التي تمكن المستخدمين الموجودين فيها فقط من الاستفادة من خدمات الشبكة ومعلوماتها من خلال استخدام تقنيات حديثة، أما بالنسبة لسلاسل إمداد المؤسسة فنعني بها شبكة من الشركات أو وحدات الأعمال المستقلة التي تمتد من المورد الأول إلى العميل النهائي وتتعاون فيما بينها لتحقيق أهداف مشتركة، مما يؤدى لتحقيق منافع لكل أطراف السلسلة، ونظرا لمدى أهمية رأيكم في هذا المجال، فإننا نأمل منكم التكرم بالإجابة على أسئلة الاستبيان، علما أن جميع إجاباتكم لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط شاكرين لكم حسن تفهمكم وتعاونكم.

إعداد الطالبة/ قاسمي جهينة وبورافعي آية

القسم الأول: البيانات العامة.

يهدف هذا القسم للتعرف على بعض الخصائص الاجتماعية والوظيفية لإطارات المؤسسة الإستشفائية العمومية بشير بن الناصر ببسكرة، بغرض التمكن من تفسير وتحليل بعض النتائج لاحقا، لذا نرجو منكم التكرم بالإجابة المناسبة على التساؤلات التالية:

النوع:	ذكر		...	أنثى		...	
المؤهل العلمي:							
شهادة ثانوية	...	شهادة تقني سامي	...	شهادة ليسانس	...	شهادة مهندس	...
المجال الوظيفي:							
نيابة مديرية المالية والوسائل	...	نيابة مديرية الموارد البشرية	...	نيابة مديرية الخدمات الصحية	...	نيابة مديرية صيانة التجهيزات	...
التحكم في اللغات		أحادي اللغة	...	ثنائي اللغة	...	ثلاثي اللغة	...
التحكم في الإعلام الآلي		جيد	...	متوسط	...	ضعيف	...
العمر	...	عدد سنوات الخبرة	...	عدد الدورات التكوينية	...	عدد الترقيات	...

القسم الثاني: سلاسل إمداد المؤسسة.

تهدف العبارات الواردة ضمن هذا القسم لقياس مدى اعتماد سلاسل إمداد المؤسسة على (الموثوقية، الاستجابة، المرونة، التكلفة، كفاءة إدارة الأصول) من وجهة نظر إطارات المؤسسة الإستشفائية العمومية بشير بن الناصر ببسكرة، لذلك يرجى منكم التأشير بالعلامة المقابلة (×) أمام كل عبارة وفق ما ترونه مناسبا من بين الخيارات المتاحة.

ت	عبارات القياس	درجات الموافقة				
		غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
تعتمد سلاسل إمـــــداد المؤسسة على ضمان الموثوقية بالنظر لما يلي:						
1	الالتـــــــزام بآجال الشحن، النقل والتسليم.					
2	ضمان سلامة المـــواد خلال مختلف مراحل الإمداد والتوزيع.					
3	دعم التعاون والتنسيق بين أعضاء سلسلة التوريد.					
تعتمد سلاسل إمـــــداد المؤسسة على سرعة الاستجابة بالنظر لما يلي:						
4	المعالجة الإلكتـــرونية للطلبيات.					
5	التحكم في المـــواعيد وتقليص الآجال.					
6	الدقة والسرعة في برمجة مختلف العمليات.					
تعتمد سلاسل إمداد المؤسسة على المـــــرونة العالية بالنظر لما يلي:						
7	قابلية استرجاع المـــــواد والمنتجات.					
8	التكيف مع مختلف التغيرات المفاجئة والطارئة.					
9	العمل على توسيع العلاقات وتبادل المعلومات.					
تعتمد سلاسل إمداد المؤسسة على التكلفة المنخفضة بالنظر لما يلي:						
10	التحكم في تكاليف التخـــزين، الشحن والنقل.					
11	تحديث وعصـــرنة مسالك التوريد.					
12	تقليص العوائق وتقليل الحوادث.					
تعتمد سلاسل إمداد المؤسسة على كفاءة إدارة الأصـــول بالنظر لما يلي:						
13	السرعة في معالجة التحويلات المالية بين مختلف الأطراف.					
14	وفرة وتنـــــوع بدائل المعاملات المالية..					
15	تبسيط عمليات الدفع والســـــداد..					

القسم الثالث: شبكة الانترنت.

تهدف عبارات القياس الواردة ضمن هذا القسم لتبيان دور شبكة الانترانت بأبعادها المختلفة (الانترانت التطبيقية، الانترانت الفيدرالية، انترانت العمل الجماعي، انترانت الاتصال، الانترانت الوثائقية) في تحسين أداء سلاسل إمداد المؤسسة، لذلك يرجى منكم التأشير بالعلامة المقابلة (×) أمام كل عبارة وفق ما ترونه مناسبا من بين الخيارات المتاحة.

ت	عبارات القياس	درجات الموافقة				
		غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
للانترانت التطبيقية دور في تحسين أداء سلاسل إمداد المؤسسة من خلال ما يلي:						
16	توفير مختلف التطبيقات والبرمجيات.					
17	تصميم قـــــواعد بيانات متنوعة.					
18	إمكانية إدماج البرمجيات الحديثة. .					
للانترانت الفيدرالية دور في تحسين أداء سلاسل إمداد المؤسسة من خلال ما يلي:						
19	مشاركة مختلف الأطراف في مصادر البيانات المعلومات.					
20	توحيد واجهة النفاذ لمختلف المستخدمين.					
21	توحيد الجهود ودعم العمل التعاوني المشترك.					
لانترانت العمل الجماعي دور في تحسين أداء سلاسل إمداد المؤسسة من خلال ما يلي:						
22	إمكانية القيام ببعض الأعمـــــال عن بعد.					
23	التمكين من المشاركة في بعض الموارد المعلوماتية.					
24	استغلال البرامج والتطبيقات المدمجة.					
لانترانت الاتصال دور في تحسين أداء سلاسل إمداد المؤسسة من خلال ما يلي:						
25	ضمان التواصـــل التفاعلي بين مختلف الأطراف.					
26	الإخطار ورد الفعل السريع والمتزامن.					
27	سهولة وسرعة تدفق البيانات والمعلومات.					
للانترانت الوثائقية دور في تحسين أداء سلاسل إمداد المؤسسة من خلال ما يلي:						
28	بناء مستودعات ضخمة للبيانات والمعلومات.					
29	النفاذ الســـريع لمختلف الوثائق الإدارية.					
30	تأمين وحماية البيانات والمعلـــــومات.					

الملحق 02: رخصة إجراء التربص

SIDR21

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
République Algérienne Démocratique et Populaire
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique

Université Mohamed Khider –Biskra
Faculté des Sciences Economiques
Commerciales et des Sciences de gestion

جامعة محمد خيضر – بسكرة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم والتسيير
عمادة الكلية

الرقم : 00608/ ك.ع.إ.ت.ع ت /2024

إلى السيد مدير: المؤسسة العمومية الاستشفائية بشير بن ناصر
ولاية بسكرة

رقم : 1804/SDRH
تاريخ : 22 ماي 2024

طلب مساعدة لاستكمال مذكرة التخرج

دعما منكم للبحث العلمي، نرجو من سيادتكم تقديم التسهيلات اللازمة للطلبة:

1- جهينة قاسمي
2- آية بورافعي
3- /

المسجلون بـ: قسم علوم التسيير
بالسنة: ثانية ماستر إدارة استراتيجية
وذلك لاستكمال الجانب الميداني لمذكرة التخرج المعنونة بـ:
"" دور الانترانت في تحسين أداء سلاسل الإمداد بالمؤسسة ""

وفي الأخير تقبلوا منا فائق الاحترام والتقدير.

بسكرة في: 2024-05-02

ع/ عميد الكلية

نائب العميد المكلف بالدراسات والمسائل المرتبطة بالطلبة
محمدي رشيد

تأشيرة المؤسسة المستقبلة

المديرية الفرعية للموارد البشرية
المدير الفرعي للموارد البشرية
السيد: عبد الكريم بلحاج

الملحق 03: رخصة الإيداع الإلكتروني للمذكرة

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد خيضر - بسكرة -

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

بسكرة في: 31 / 05 / 2024

رخصة الإيداع الإلكتروني للمذكرة

أنا الممضي أسفله الأستاذ: بوعزيز شيشون

الرتبـــة: أستاذ مساعد (أ)

قسم الارتباط: علوم التسيير

أستاذ مشرف على مذكرة ماستر للطالبتين: قاسمي جهينة وبورافعي آية

الشعبة: علوم التسيير

التخصـــص: إدارة إستراتيجية

بعنـــوان: دور شبكة الانترانت في تحسين أداء سلاسل إمداد المؤسسة

دراسة حالة: المؤسسة الإستشفائية العمومية بشير بن الناصر ببسكرة

أرخص بإيداع المذكرة المذكـــــورة.

الأستاذ المشرف

بوعزيز شيشون

رئيس القسم

الملحق 04: تصريح شرفي

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد خيضر بسكرة

تصـــــــــــــــــــريح شرفي

(خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز بحث)

نحن الممضيتان الممضي أسفله،

السيدة: قاسمي جهينة الصفة: طالبة

الحاملة لبطاقة التعريف الوطنية رقم: 119960230039740005 والصادرة بتاريخ: 2023.04.18

الانسة: بورافعي آية الصفة: طالبة

الحاملة لبطاقة التعريف الوطنية رقم: 119001023051170007 والصادرة بتاريخ: 2023.11.22

المسجلتين بكلية: العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم: علوم التسيير

والمكلفتين بإنجاز مذكرة تخرج في الماستر عنوانها:

دور شبكة الانترانت في تحسين أداء سلاسل إمداد المؤسسة

دراسة حالة: المؤسسة الاستشفائية العمومية بشير بن الناصر ببسكرة

نصرح بشرفنا أننا نلتزم بمراعاة المعايير العلمية والمنهجية ومعايير الأخلاقيات المهنية والنزاهة الأكاديمية المطلوبة في إنجاز البحث المذكور أعلاه.

التاريخ: 04/06/2024

توقيع الطالبة
قاسمي جهينة

توقيع الطالبة
آية بورافعي

Scanné avec CamScanner