

دور نظم المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية بالمؤسسات الصحية الخاصة:

دراسة ميدانية لعينة من المؤسسات الصحية الخاصة بباتنة

The role of information systems on Achieving Competitive Advantage: Field study in private health enterprises in Batna

لطفي حصوري،^{*} جامعة باتنة1، الجزائر، البريد الإلكتروني: lotfi_hasr@yahoo.com

نجمة عباس، جامعة باتنة1، الجزائر، البريد الإلكتروني: nedjma.abbas@univ-batna.dz

تاريخ القبول: 2021/10/09

تاريخ الاستلام: 2021/06/04

ملخص: هدفت الدراسة إلى الكشف على دور نظم المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية في المؤسسات الصحية الخاصة بباتنة، وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الإستقرائي، وقد تم استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات من العينة، وبعد إجراء عملية التحليل للبيانات واختبار الفرضيات توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج منها، وجود علاقة ارتباط إيجابية متوسطة ذات دلالة احصائية لنظم المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية في المؤسسات الصحية الخاص بباتنة بحيث بلغ معامل الارتباط 0.557، وأوصت الدراسة بمحاولة الرفع من استعمال نظم المعلومات في المؤسسات الصحية الخاصة، واعتماد أنظمة المعلومات كضرورة استراتيجية لتحقيق الميزة التنافسية.

الكلمات المفتاحية: نظم المعلومات؛ الميزة التنافسية؛ المؤسسات الصحية الخاصة؛

تصنيفات JEL: O32; P46; D41; C88; M15.

Abstract: The study aimed to reveal the role of information systems in achieving competitive advantage in private health institutions in Batna, and the study relied on the inductive approach, and the questionnaire was used as a tool to collect data from the sample, and after conducting the data analysis process and testing hypotheses, the study reached a number of results, including The existence of a moderate positive correlation with statistical significance for information systems in achieving a competitive advantage in the health institutions of Batna, so that the correlation coefficient reached 0.557, and the study recommended an attempt to increase the use of information systems in private health institutions, and the adoption of information systems as a strategic necessity to achieve competitive advantage.

Keywords: Information systems; Competitive advantage; Health institutions.

JEL classifications codes: M15 ; C88 ; D41 ; P46 ; O32.

مقدمة:

لقد أدى تنامي القيمة الاقتصادية للمعلومات، وظهور التقنيات الحديثة لجمعها، تصنيفها، معالجتها، حفظها ونشرها، إلى ضرورة توفير نظم وأساليب للتعامل مع هذه المعلومات وتوفيرها بالنوعية المطلوبة التي يحتاجها متخذو القرار للقيام بالوظائف الإدارية في كافة مجالات العمل بالمؤسسة، وقد جاءت نظم المعلومات كواحدة من النظم القادرة على ذلك من خلال المنافع التي تقدمها.

لا تنشط المؤسسات الصحية بمعزل عن هذا الواقع، بل أصبح لزاما عليها استخدام هذه التقنيات ونظم المعلومات في سبيل تحسين جودة خدماتها خاصة مع زيادة عدد المرضى ومتطلباتهم بالاستجابة السريعة لاحتياجاتهم، وبسبب المنافسة الحادة التي يشهدها قطاع الرعاية الصحية، وجب على هذه المؤسسات الصحية الخاصة في استعمال وسائل وآليات، واستراتيجيات عصرية وحديثة، مبنية على نظم معلومات فعالة وقادرة على تلبية متطلبات البقاء في السوق والنمو مع تعزيز موقعها التنافسي وتحقيق ميزة تنافسية مع استدامتها.

أ- الإشكالية:

على أساس ما سبق، فإن مشكلة البحث يمكن صياغتها على النحو التالي:

هل يساهم استخدام نظم المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية بالمؤسسات الصحية الخاصة بباتنة؟

ب- الفرضيات:

ولإجابة على هذه الإشكالية تم وضع الفرضية الرئيسية التالية:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام نظم المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية بالمؤسسات الصحية الخاصة بباتنة.

تنتبثق من الفرضية الأساسية الفرضيات الفرعية التالية:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام نظم المعلومات في تحقيق التكلفة الأقل بالمؤسسات الصحية الخاصة بباتنة؛
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام نظم المعلومات في تحقيق التميز بالمؤسسات الصحية الخاصة بباتنة؛
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام نظم المعلومات في تحقيق الابتكار بالمؤسسات الصحية الخاصة بباتنة.

ج- أهداف الدراسة:

- تناول المفاهيم النظرية المتصلة بنظم المعلومات والميزة التنافسية.
- التعرف على مدى تطبيق نظم المعلومات في المؤسسات الصحية الخاصة بباتنة؛
- توضيح دور نظم المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية في المؤسسات الصحية وذلك من خلال دراسة عينة من المؤسسات الصحية الخاصة بباتنة.
- تقديم مقترحات وتوصيات للمؤسسات الصحية الخاصة بباتنة فيما يخص موضوع الدراسة.

د- أهمية الدراسة:

نجد أن أهمية الدراسة تكمن في كونها تتناول موضوعا مهما وحيويا، وهو دراسة العلاقة بين نظم المعلومات والميزة التنافسية في مجال الخدمات الصحية وهذا راجع إلى تزايد أهمية نظم المعلومات ودورها في نجاح المؤسسات الصحية واستمرارها، حيث تهدف الدراسة الى تسليط الضوء على نظم المعلومات بالمؤسسات الصحية باعتبارها أحدث النماذج المثالية في المؤسسات المعاصرة التي تضمن الاستمرار والنجاح في الأسواق وتحقيق ميزة تنافسية مستدامة في ظل الظروف المحيطة بها لذلك يمكن القول أن تدفق المعلومات وتطبيق الأبحاث والعلاجات وحتى تعزيز التواصل ما بين الباحثين والأطباء وغيرها، يعد القلب

الناض لمنظمات الصحة الحديثة كما تبرز الأهمية العلمية لهذه الدراسة في إمكانية استفادة المؤسسات الصحية في الجزائر من نتائج هذا البحث.

هـ- منهجية الدراسة:

يهدف القيام بتحليل علمي ومنهجي للسؤال الرئيسي، واختبار الفرضية الرئيسية والفرضيات الفرعية تم الاعتماد على منهجية تجمع بين المنهجية الكمية والنوعية، أي الاستنباط والاستقراء، ذلك أن الاستنباط يتجسد من خلال الانطلاق من المعلوم إلى المجهول، ومن العام إلى الخاص لصياغة فرضية الدراسة، أما الاستقراء فيتجسد في الانطلاق من هذه النتيجة ومحاولة تعميمها واستخلاص القاعدة من خلال دراسة حالة المؤسسات الصحية الخاصة بباتنة مع توزيع الاستبيان على موظفيها، وتم تحليلها بالاعتماد على برنامج SPSS.

سنحاول من خلال هذا البحث تسليط الضوء على مدى مساهمة نظم المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية بالمؤسسات الصحية الخاصة بباتنة من خلال المحاور التالية:

المحور النظري: الإطار المفاهيمي لنظم المعلومات والميزة التنافسية.

المحور الثاني: أثر نظم المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية بالمؤسسات الصحية الخاصة بباتنة.

أولاً- الجزء النظري: الإطار المفاهيمي لنظم المعلومات والميزة التنافسية:

1- نظم المعلومات:

إن مفهوم نظام المعلومات من المفاهيم الحديثة نسبياً؛ ويرجع تاريخ ظهوره إلى بداية استعمال أجهزة الإعلام الآلي في ميدان التسيير في بداية سنوات السبعينيات بفرنسا وبداية سنوات الستينيات بالولايات المتحدة الأمريكية.

يعرف Reix نظام المعلومات على أنه "مجموعة منظمة من الموارد المادية والبشرية، والبرامج، والبيانات والطرق التي تسمح بجمع، ومعالجة، وتخزين، وإيصال المعلومات على أشكال مختلفة من بيانات، ونصوص وصور، في المؤسسات" (Reix, 2011, p. 4) ، وهناك من يرى بأن نظام المعلومات هو "تلك الجزء من المؤسسة الذي يعالج ويخزن البيانات والمعلومات والمعرفة، بالإضافة إلى الفاعلين البشريين أو التقنيين المرتبطين في أدوار بمعالجة المعلومات" (Winter, Reinhold, Birgit, & Franziska, 2011, p. 26). في حين أن Dayan يعرفه على أنه "مجموعة منظمة ومتراطة من التقنيات، والطرق، والقواعد المخصصة لإنجاز مهام جمع، وتخزين، ومعالجة ونشر المعلومات بهدف مساعدة الأفراد والجماعات داخل المؤسسة (المصالح، الورشات، الأقسام، فرق العمل، المدراء...الخ) على اتخاذ قرارات التسيير. (Dayan, 1999, p. 949) ، كما أنه أضاف إلى تعريفه لنظام المعلومات الموارد البشرية والمعلوماتية التي اعتبرها كمرافق لعملية جمع، وتخزين وإيصال، واستعمال المعلومات لخدمة مجال نشاط معين، أو خدمة وظيفة ما في المؤسسة". ولعل ما يميز هذا التعريف عن تعريف Reix هو أنه يركز على الهدف من نظام المعلومات الذي يكمن في المساعدة على اتخاذ القرار التسييري؛ كما أنه من بين الأطراف المستفيدة منه من الأفراد والجماعات والأقسام، والمدراء...الخ.

والمكونات الأساسية لأنظمة المعلومات هي: (R. Kelly & Efraim, 2008, p. 53)

- المكونات المادية: وهي مجموعة الاجهزة التي تقوم بمعالجة البيانات والمعلومات وعرضها وتتمثل في: وحدة المعالجة، وحدات الإدخال، وحدات الإخراج، وحدات التخزين؛
- البرامج: هو برنامج أو مجموعة من البرامج التي تمكن المكونات المادية من معالجة البيانات؛
- قاعدة البيانات: هي مجموعة من الملفات أو الجداول المرتبطة التي تحتوي على البيانات؛

- الشبكة هي نظم الاتصال (سلكي أو لاسلكي): يسمح لأجهزة الكمبيوتر المختلفة بتقاسم الموارد؛

- الإجراءات أو الطرق: هي مجموعة من الإرشادات حول كيفية دمج المكونات المذكورة أعلاه لمعالجة المعلومات وإنشاء المخرجات المطلوبة؛

- الأشخاص: هم الأفراد الذين يستخدمون الأجهزة والبرامج، التي بحوزتهم أو يستخدمون مخرجاتها.

1-1- نظم معلومات المؤسسات الصحية أو المستشفيات:

المؤسسة الصحية هي المستشفى، عيادة الطبيب الأخصائي، ونظام التوصيل المتكامل، ودار التمريض، أو العيادة الصحية الريفية. أي أنه أي مكان يتم فيه تقديم الخدمات المتعلقة بالصحة (Karen, Wager, Frances, Glaser, & P, 2009, p. 88)، حيث وردت عدت تعريفات لنظم معلومات المستشفى نذكر منها ما يلي:

نظام معلومات المستشفى هو النظام الفرعي الاجتماعي التقني للمستشفى، والذي يشمل معالجة المعلومات بالإضافة إلى العناصر البشرية أو الفنية ذات الصلة في أدوار معالجة المعلومات الخاصة بهم (Winter, Reinhold, Birgit, & Franziska, 2011, p. 33).

نظام معلومات موجه لتسهيل إدارة مجموعة المعلومات الادارية والسريرية بالمستشفى، من أجل تحسين نوعية الخدمات الصحية المقدمة وزيادة كفاءته (Alain, Al., 2013, p.33).

من خلال التعريفات السابقة يتبين أن نظم معلومات المؤسسات الصحية أو المستشفى هي أنظمة إلكترونية متكاملة تجمع وتخزن وتسترجع وتعرض بيانات ومعلومات المرضى بشكل عام مثل تاريخ معلومات المرضى ونتائج الاختبارات المعملية والتشخيصات والفواتير وإجراءات المستشفى الأخرى ذات الصلة والتي يتم استخدامها في عدة أقسام داخل المستشفيات.

2- الميزة التنافسية:

2-1- تعريف الميزة التنافسية:

تعتبر الميزة التنافسية مفهوما أساسيا في ميدان الإدارة الإستراتيجية، لأنها تفسر الفوارق في الأداء بين الشركات (Christos, 2015, p. 2)، وقد تعدد آراء الباحثين في تحديد مفهوم الميزة التنافسية، حيث عرف بورتر (Porter) الميزة التنافسية على أنها "القيمة تنشأ أساسا من القيمة التي باستطاعة مؤسسة ما أن تخلقها لزيائنها بحيث يمكن أن تأخذ شكل أسعار أقل بالنسبة لأسعار منتجات المنافسين منافع متكافئة، أو بتقديم منافع متفردة في المنتج تعوض الزيادة السعرية المفروضة". (Porter, 1999, p. 9) ويرى Jones و Hill أن الميزة التنافسية تعني "تقدم المنظمة على منافسيها، والتي يتم التوصل إليها عندما تكون ربحية المنظمة أكبر من معدل ربحية المنظمات الأخرى ضمن قطاع الصناعي الذي تعمل فيه"، كما يرى Dess، Lumpkin، Eisner و Mcnamara بأنها "جميع موارد وقدرات المنظمة التي تمكنها من مواجهة قوى المنافسة في قطاع الصناعة". (عايض و ابوهادي، 2019، صفحة 60). والميزة التنافسية يمكن أن تكون دائمة أو مؤقتة. فالميزة التنافسية المؤقتة هي التي تستمر لفترة قصيرة من الزمن، أما الميزة المستدامة فتستمر لفترة طويلة (علاء، 2012، صفحة 143). كما تشير الميزة التنافسية في مجال المعلومات إلى استخدام المعلومات لاكتساب النفوذ في السوق، وبأنها تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بشكل رائد بهدف التقدم على المنافسين. (الحول، 2009، صفحة 4).

بناء على ما سبق يمكن تعريف الميزة التنافسية على أنها مفهوم استراتيجي يعكس وضعاً تنافسياً مميزاً للمؤسسة مقارنة بمنافسيها، وذلك من خلال تقديم منتجات بجودة عالية وأسعار أقل وبالتالي تقديم قيمة كبيرة ومتفردة للعملاء، وكي تضمن المؤسسة الأداء المتميز في كل عملياتها، بالإضافة إلى ولاء زيائنها وزيادة حصتها السوقية، وتعظيم ربحيتها، لذا

عليها امتلاك موارد متميزة والتي تتمثل في المعارف بالدرجة الأولى عن طريق تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات باستخدام نظم المعلومات، والكفاءات الإستراتيجية بالدرجة الثانية، وهما أهم الموارد في ظل اقتصاد المعرفة.

2-2- أبعاد الميزة التنافسية:

للتعرف على بعض النماذج لأبعاد الميزة التنافسية كان لابد من استعراض العناصر التي ركز عليها مجموعة من الباحثين في هذا المجال، حيث يوضح الجدول رقم (1) هذه الأبعاد.

الجدول 1: أبعاد الميزة التنافسية

الأبعاد	الباحث
التميز، التكلفة، التركيز	Porter 1985
التكلفة، الجودة، والمرونة، والتسليم	Evans & Collier, 2007
التميز، الابتكار، النمو، التحالف، التكلفة	Buckland & O'Brien 1989
التكلفة، الجودة، المرونة، الوقت	Krajewski & Ritzman, 1999
التصميم، المرونة، السهولة، الاستعمال، الابداع	Slack, 1998
التكلفة، التميز، المرونة، الوقت، التكنولوجيا	Macmillan & Mahan, 2001

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على آراء الكتاب والباحثين.

وبناء على ما سبق تعتمد الدراسة على أبعاد الميزة التنافسية التالية والتي يعتمد عليها في المنظمات الخدمية والصحية على وجه الخصوص:

- التميز: وذلك من خلال جعل الخدمة / السلعة يتمتع بخصائص فريدة تعطيه جاذبية

تنافسية في السوق؛

- **التكلفة:** وهنا ليس بالضرورة أن تكون هذه التكلفة أقل مستويات التكلفة ولكن أن تكون مناسبة بشكل معقول وتخفيض التكاليف يتضمن جميع تكاليف النشاطات المتعلقة بالخدمة/السلعة؛

- **النمو:** تحقيق الميزة التنافسية من خلال التوسع بالحجم أو من خلال التوسع الجغرافي بخصوص بعد ظهور الانترنت بوصفه شبكة معلومات عالمية تتصف بالسرعة والسهولة واستقبال المعلومات؛

- **التحالفات:** وهي (ائتلافات) تعقدها المنظمة مع المنظمات الأخرى من أجل تحقيق واحدة أو أكثر من استراتيجياتها). ويمكن أن تكون على شكل مشاريع مشتركة، أو من خلال الاستحواذ، أي امتلاك منظمات من خلال شرائها بالكامل (أبو بكر، 2012، صفحة 616)؛

- **الابتكار:** يشار إلى الابتكار على أنه عمل أو إيجاد منتجات أو عمليات جديدة، هناك نوعان رئيسيان من ابتكار المنتجات وابتكار العمليات، فأما ابتكار المنتجات هو تطوير منتجات جديدة للعالم أو لدى المنظمات خصائص متفوقة على المنتجات الحالية. في حين أن الابتكار في العمليات هو تطوير عمليات جديدة لإنتاج المنتجات أو لتسليمها للعملاء (بوفروخ، 2019، صفحة 41).

ثانياً - منهجية الدراسة الميدانية:

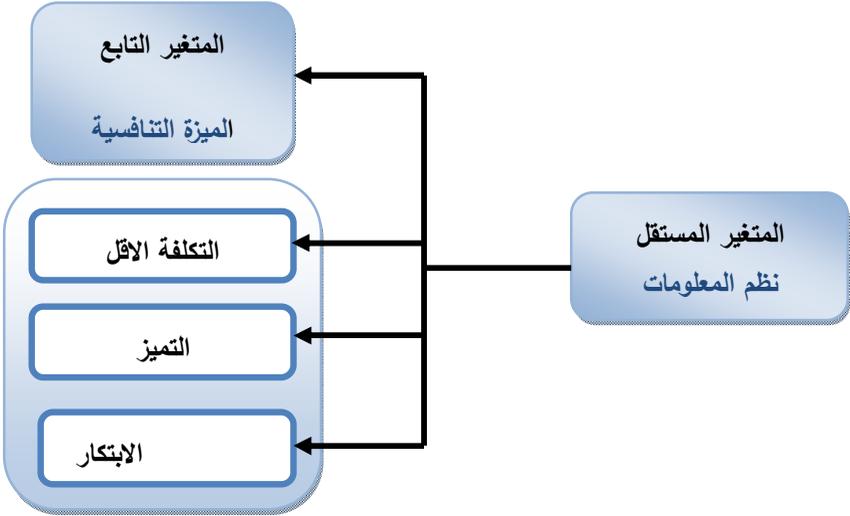
1- عينة الدراسة:

بهدف إجراء الدراسة تم اعتماد عينة عشوائية من موظفي المؤسسات الصحية الخاصة بباتنة قدر حجمها ب 44 فرداً، وذلك بعد أن تم توزيع 50 استبياناً، واسترجع منها 48 استبياناً، وبعدها تم استبعاد 4 استبيانات لعدم قابليتها للتحليل الإحصائي إما لعدم جدية

المبحوث في الإجابة عليها أو عدم استكمالها لشروط ملئها ليصبح مجموع الاستبيانات الصالحة للدراسة والقابلة للتحليل 44 استبيانا أي بنسبة 88%.

2- نموذج الدراسة:

الشكل 1: نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الباحثين

3- أداة جمع البيانات:

اعتمدت الدراسة بشكل رئيسي على استمارة الاستبيان، والتي تتكون من محورين:

- **المحور الأول:** ويشمل فقرات الاستبانة الخاصة بالمتغير المستقل (نظام المعلومات)، ويتضمن (19) فقرة.

- **المحور الثاني:** ويشمل فقرات الاستبانة الخاصة بالمتغير التابع (الميزة التنافسية) بأبعاده الثلاثة، ويتضمن (21) فقرة.

وقد اعتمدت الاستبانة مقياس ليكرت الخماسي، حيث أعطي موافق بشدة (خمس درجات)، موافق (أربع درجات)، محايد (ثلاث درجات)، غير موافق (درجتان)، غير موافق بشدة (درجة واحدة). ولقد تم اعتماد خمسة مجالات لتحديد درجة التقييم كالتالي: [1 - 1.80]: غير موافق بشدة ؛ [1.80 - 2.60]: غير موافق؛ [2.60 - 3.40]: محايد؛ [3.40 - 4.20]: موافق؛ [4.20 - 5]: موافق بشدة.

4- ثبات أداة الدراسة:

لمعرفة نسبة ثبات أداة جمع البيانات ومصدقية إجابات العينة على فقرات الاستبانة، تم اعتماد معامل ألفا كرونباخ، وذلك للتأكد من نسبة ثبات الاستبانة وصدق آراء العينة فيه، كما هو موضح في الجدول الآتي:

الجدول 2: نتائج اختبار ألفا كرونباخ للمتغيرات الرئيسية في أداة الدراسة

درجة المصدقية $1/2$ Alpha	درجة الثبات Alpha	عدد الفقرات	محاور الدراسة
93,6 %	% 87,6	40	الثبات الإجمالي للدراسة
92 %	,64% 8	19	نظم المعلومات
% 87,3	3,74 %	21	الميزة التنافسية

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج spss

يتضح من الجدول رقم (2) أن قيم الثبات لمتغيرات الدراسة الرئيسية التي تراوحت بين (84,6%) لنظم المعلومات كحد أعلى و(74.3%) للميزة التنافسية كحد أدنى، وتدل مؤشرات ألفا كرونباخ في الجدول أعلاه على تمتع الدراسة بصورة عامة بمعامل ثبات عال، وتراوحت درجة المصدقية لإجابات العينة ما بين (92%) و(87.3 %) هذا يعني أن درجة مصداقية الإجابات مرتفعة، وأن العينة متجانسة في الاستجابة على الاستبانة، ويمكن الاعتماد على النتائج في تعميمها على مجتمع الدراسة الذي تم سحب العينة منه.

5- التحليل الوصفي لإجابات أفراد العينة:

يبين الجدول الموالي المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية الخاصة بكل من نظام المعلومات بالمؤسسات الصحية الخاصة والميزة التنافسية بها فيما يلي:

الجدول 03: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية الخاصة بنظم المعلومات والميزة التنافسية بالمؤسسات الصحية الخاصة بباتنة

التقييم	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المتغيرات
موافق	0.95	3.50	نظم المعلومات
موافق	0.58	3.69	التكلفة الأقل
موافق	1.05	3.92	التمييز
موافق	0.72	3.50	الابتكار
موافق	0.57	3.70	الميزة التنافسية

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على SPSS

من خلال الجدول رقم 03 يتضح بأن قيمة المتوسط الحسابي لنظم المعلومات بلغت 3.50 وانحراف معياري 0.95 فهي تقع ضمن مجال الموافقة وهي قيمة تشير إلى أن مجموع المستجوبين يرون أن هناك مراعاة لاستخدام نظم المعلومات بحيث تعتمد المؤسسات الصحية الخاصة على فكرة التحديث والتطوير للأجهزة والبرمجيات الخاصة بنظم معلوماتها بصفة مستمرة للحصول على المعلومات التي تحتاجها منه، ويقوم بتوزيع المعلومات في الوقت المناسب مع اتسامها بالدقة والكفاية، بالإضافة إلى أن هذه المؤسسات الصحية الخاصة تمتلك قاعدة بيانات شاملة وكافية تستجيب لمتطلبات العمل بها مع تحديث بياناتها باستمرار لتقديم أفضل الخدمات للمرضى، وتولي اهتماما بالمعلومات التي يزودها بها نظم معلوماتها كمصدر مهم وأساسي لعملية اتخاذ القرار، وتهتم أيضا بالمحافظة على موظفيها

ذوي الخبرة والمهارات المميزة، وكذلك تقوم بتدريب موظفيها على خزنها واسترجاعها بأمان وحمايتها من السرقة والاستخدام غير الملائم من الداخل ومن الخارج.

أما بالنسبة للميزة التنافسية فقد بلغ متوسط الحسابي لها 3.70 وبانحراف معياري قدره 0.57 فهي تقع ضمن مجال الموافقة وهي قيمة تشير إلى أن مجموع المستجوبين يرون بأن المؤسسات الصحية الخاصة ميزة تنافسية فهي تتمتع بمكانة مميزة لشهرة علامتها التجارية ومصداقيتها واحترامها ويأتي في المرتبة الأولى بعد التميز حيث بلغ قيمة المتوسط الحسابي له 3.92 وبانحراف معياري 1.05 وهذا يعني أن أفراد العينة يرون أن هذه المؤسسات الصحية الخاصة تركز على الموارد والكفاءات البشرية ذوي المهارات والموارد الهيكلية لتحقيق التميز المطلوب، وتتميز أيضا بسرعة الاستجابة لطلبات المرضى بحيث معظمها تقوم بوضع مراقب يومي لمعرفة احتياجات المرضى ومتطلباتهم، بحيث تسهم في تقديم خدمات طبية جديدة ومتميزة للمرضى بسبب امتلاكها تكنولوجيات حديثة ومتطورة نوعا ما، فهي تعمل على تقديم خدمات طبية متقدمة ومتطورة ومتميزة للمرضى مقارنة بمنافسيها. ويأتي في المرتبة الثانية بعد التكلفة الأقل بمتوسط حسابي قدره 3.69 وبانحراف معياري 0.58 وهذا يعني أن أفراد العينة يرون أن هذه المؤسسات تمارس رقابة فعلية على الإنفاق وتعمل على الاستغلال الأمثل للموارد، بالإضافة إلى أنها تهتم بمراجعة أنشطتها وعملياتها المختلفة وإلغاء العمليات غير الضرورية والمكررة لتقليل تكاليفها، فهي تسعى باستمرار لتطبيق أحدث التقنيات والتكنولوجيات بما يساعد في سرعة انجاز العمليات وتطويرها بكفاءة، وأيضا تستند على خبرة ومهارة مستخدمي أنظمة المعلومات في تخفيض تكاليفها الإجمالية، وتسعى إلى تقديم خدمات للمرضى بأسعار تتماشى مع جودتها، وفي الأخير يأتي في المرتبة الثالثة بعد الابتكار وقدر المتوسط الحسابي لها ب 3.50 وبانحراف معياري 0.72 أي أن أفراد العينة يرون أن ابتكارات هذه المؤسسات الصحية الخاصة متوسطة ولا تزال تحتاج إلى

إبداع أكثر وتجديد حديث ينكيف مع التغيرات والتطورات الحديثة مقارنة بمنافسيها لجلب المرضى إليها أكثر والحفاظ عليهم وكسب ولائهم، ويبقى ابتكار الأساليب والطرق الحديثة لتقديم الخدمات مقبول نوعا ما، وأن هذه المؤسسات تسعى إلى ابتكار طرق وخدمات صحية جديدة تختلف عن منافسيها وتستخدم مختلف التكنولوجيات للتواصل الحديثة للإعلان عن عروض خدماتها الصحية المقدمة.

ثالثا - النتائج ومناقشة النتائج:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور نظم المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية بالمؤسسات الصحية الخاصة بباتنة، وتسهيلا لعرض النتائج يتم التطرق إلى التحليل الوصفي لإجابات أفراد العينة وقبل اختبار فرضيات الدراسة سيتم استخدام اختبار التوزيع الطبيعي أولا.

1- التحليل الوصفي لإجابات أفراد العينة:

يبين الجدول الموالي المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية الخاصة بكل من نظام المعلومات بالمؤسسات الصحية الخاصة والميزة التنافسية بها فيما يلي:

الجدول 03: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية الخاصة بنظم المعلومات

والميزة التنافسية بالمؤسسات الصحية الخاصة بباتنة

التقييم	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	التغيرات
موافق	0.95	3.50	نظم المعلومات
موافق	0.58	3.69	التكلفة الأقل
موافق	1.05	3.92	التميز
موافق	0.72	3.50	الابتكار
موافق	0.57	3.70	الميزة التنافسية

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على spss

من خلال الجدول رقم 03 يتضح بأن قيمة المتوسط الحسابي لنظم المعلومات بلغت 3.50 وبنحرف معياري 0.95 فهي تقع ضمن مجال الموافقة وهي قيمة تشير إلى أن مجموع المستجوبين يرون أن هناك مراعاة لاستخدام نظم المعلومات بحيث تعتمد المؤسسات الصحية الخاصة على فكرة التحديث والتطوير للأجهزة والبرمجيات الخاصة بنظم معلوماتها بصفة مستمرة للحصول على المعلومات التي تحتاجها منه، ويقوم بتوزيع المعلومات في الوقت المناسب مع اتسامها بالدقة والكفاية، بالإضافة إلى أن هذه المؤسسات الصحية الخاصة تمتلك قاعدة بيانات شاملة وكافية تستجيب لمتطلبات العمل بها مع تحديث بياناتها باستمرار لتقديم أفضل الخدمات للمرضى، وتولي اهتماما بالمعلومات التي يزودها بها نظم معلوماتها كمصدر مهم وأساسي لعملية اتخاذ القرار، وتهتم أيضا بالمحافظة على موظفيها ذوي الخبرة والمهارات المميزة، وكذلك تقوم بتدريب موظفيها على خزنها واسترجاعها بأمان وحمايتها من السرقة والاستخدام غير الملائم من الداخل ومن الخارج.

أما بالنسبة للميزة التنافسية فقد بلغ متوسط الحسابي لها 3.70 وبنحرف معياري قدره 0.57 فهي تقع ضمن مجال الموافقة وهي قيمة تشير إلى أن مجموع المستجوبين يرون بأن المؤسسات الصحية الخاصة ميزة تنافسية فهي تتمتع بمكانة مميزة لشهرة علامتها التجارية ومصداقيتها واحترامها ويأتي في المرتبة الأولى بعد التميز حيث بلغ قيمة المتوسط الحسابي له 3.92 وبنحرف معياري 1.05 وهذا يعني أن أفراد العينة يرون أن هذه المؤسسات الصحية الخاصة ترتكز على الموارد والكفاءات البشرية ذوي المهارات والموارد الهيكلية لتحقيق التميز المطلوب، وتتميز أيضا بسرعة الاستجابة لطلبات المرضى بحيث معظمها تقوم بوضع مراقب يومي لمعرفة احتياجات المرضى ومتطلباتهم، بحيث تسهم في تقديم خدمات طبية جديدة ومتميزة للمرضى بسبب امتلاكها تكنولوجيات حديثة ومتطورة نوعا ما، فهي تعمل على تقديم خدمات طبية متقدمة ومتطورة ومتميزة للمرضى مقارنة بمنافسيها.

ويأتي في المرتبة الثانية بعد التكلفة الأقل بمتوسط حسابي قدره 3.69 وانحراف معياري 0.58 وهذا يعني أن أفراد العينة يرون أن هذه المؤسسات تمارس رقابة فعلية على الإنفاق وتعمل على الاستغلال الأمثل للموارد، بالإضافة إلى أنها تهتم بمراجعة أنشطتها وعملياتها المختلفة والغاء العمليات غير الضرورية والمكررة لتقليص تكاليفها، فهي تسعى باستمرار لتطبيق أحدث التقنيات والتكنولوجيات بما يساعد في سرعة انجاز العمليات وتطويرها بكفاءة، وأيضا تستند على خبرة ومهارة مستخدمي أنظمة المعلومات في تخفيض تكاليفها الإجمالية، وتسعى إلى تقديم خدمات للمرضى بأسعار تتماشى مع جودتها، وفي الأخير يأتي في المرتبة الثالثة بعد الابتكار وقدرة المتوسط الحسابي لها بـ 3.50 وانحراف معياري 0.72 أي أن أفراد العينة يرون أن ابتكارات هذه المؤسسات الصحية الخاصة متوسطة ولا تزال تحتاج إلى إبداع أكثر وتجديد حديث يتكيف مع التغيرات والتطورات الحديثة مقارنة بمنافسيها لجلب المرضى إليها أكثر والحفاظ عليهم وكسب ولائهم، ويبقى ابتكار الأساليب والطرق الحديثة لتقديم الخدمات مقبول نوعا ما، وأن هذه المؤسسات تسعى إلى ابتكار طرق وخدمات صحية جديدة تختلف عن منافسيها وتستخدم مختلف التكنولوجيات للتواصل الحديثة للإعلان عن عروض خدماتها الصحية المقدمة.

2- اختبار التوزيع الطبيعي:

يتم استخدام اختبار shapiro-wilk بما أن حجم العينة أقل من 50 فردا، بحيث بلغت قيمه لكل من نظم المعلومات والميزة التنافسية على الترتيب 0.961 و 0.975 عند مستوى الدلالة المحسوب لهما المقدران بـ 0.134 و 0.430 على التوالي وكل منهما أكبر من مستوى الدلالة المعتمد إحصائيا 0.05 إذن فالبيانات تتوزع توزيعا طبيعيا.

3- اختبار الفرضيات

3-1- اختبار الفرضية الرئيسية:

تقوم الفرضية الرئيسية على وجود أثر ذو دلالة إحصائية لنظم المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية بالمؤسسة محل الدراسة، وذلك باستخدام أسلوب تحليل التباين عند مستوى معنوية 5% من خلال قيم "F"، ومن أجل اختبار الفرضية الرئيسية يتم وضع فرضيتين هما:

- الفرضية الصفرية H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha \leq 0.05$ لنظم المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية بالمؤسسات الصحية الخاصة بباتنة.

- الفرضية البديلة H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha \leq 0.05$ لنظم المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية بالمؤسسات الصحية الخاصة بباتنة.

جدول 4: نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضية الرئيسية

المتغير التابع	المتغير المستقل	الارتباط R	معامل التحديد R^2	قيمة F المحسوبة	درجة الحرية DF	معامل الانحدار β	معامل sig
الميزة تنافسية	نظم معلومات	0,57	0,332	21,407	بين	0,935	0,00
					المجاميع		
					البواقي		
					المجموع		

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على spss

يتضح من البيانات الواردة في الجدول (4) وجود علاقة ارتباط إيجابية متوسطة بين نظم المعلومات والميزة التنافسية في المؤسسات الصحية الخاصة بباتنة، فقد بلغ معامل الارتباط R (0,557) عند مستوى دلالة (0,05)، أما معامل التحديد R^2 يفسر ما نسبته (0,332) من التباين/التغيرات في الميزة التنافسية، وهذا يعني أن (33,2%) من التغيرات في الميزة

التنافسية في المؤسسات الصحية الخاصة ناتجة عن التغيير في عامل نظم المعلومات، كما بلغت قيمة معامل الانحدار β أو درجة التأثير (0,935)، وهذا يعني أنه بافتراض تحييد بقية المتغيرات ستكون الزيادة بدرجة واحدة في نظام المعلومات قد يؤدي إلى تحقيق الميزة التنافسية لدى المؤسسات الصحية الخاصة بدرجة (0,935) وهذا ما يؤكد معنوية هذا الأثر قيمة F المحسوبة والتي بلغت (21,407) وهي دالة إحصائية عند مستوى دلالة (0,05) وبذلك نرفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha \leq 0.05$ لنظم المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية بالمؤسسات الصحية الخاصة بباتنة"

ويمكن تشكيل نموذج الانحدار بمعادلة الانحدار الخطي البسيط من خلال العلاقة الخطية $Y=A+BX$ حيث Y يمثل الميزة التنافسية و X يمثل نظم المعلومات في شكل المعادلة التالية:

$$Y=0.308+0.511X$$

3-2- اختبار الفرضيات الفرعية:

لاختبار الفرضيات الفرعية يتم استخدام أسلوب تحليل التباين الأحادي عند مستوى معنوية 5% من خلال قيم "F"

3-2-1. اختبار الفرضية الفرعية الأولى: ومن أجل اختبار الفرضية الفرعية الأولى يتم وضع فرضيتين هما:

- الفرضية الصفرية H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha \leq 0.05$ لنظم المعلومات في تحقيق التكلفة الأقل بالمؤسسات الصحية الخاصة بباتنة.

- الفرضية البديلة H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha \leq 0.05$ لنظم المعلومات في تحقيق التكلفة الأقل بالمؤسسات الصحية الخاصة بباتنة.

جدول 5: نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضية الفرعية الأولى

معامل الانحدار β	sig	درجة الحرية DF		قيمة F المحسوبة	معامل التحديد R^2	الارتباط R	المتغير المستقل	المتغير التابع
0,40	0,07	1	بين المجاميع	3,229	0,07	0,26	نظم معلومات	التكلفة الأقل
		43	البواقي					
		44	المجموع					

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على spss

يتضح من البيانات الواردة في الجدول (5) أن معامل الارتباط R قد بلغ (0,264) عند مستوى دلالة (0,05) وهي علاقة ضعيفة، في حين معامل التحديد R^2 (0,07) وهو يدل على أن (7%) من التغيرات في بعد التكلفة الأقل راجعة للتغيرات في نظم المعلومات، كما بلغت قيمة معامل الانحدار أو درجة التأثير (0,408)، وهذا يعني أنه بافتراض تحييد بقية المتغيرات ستكون الزيادة بدرجة واحدة في نظام المعلومات قد يؤدي إلى تحقيق التكلفة الأقل لدى المؤسسات الصحية الخاصة بدرجة (0,408) ويؤكد عدم معنوية هذا الأثر قيمة F المحسوبة والتي بلغت (21,407) وهي غير دالة عند مستوى دلالة (0,05) وبذلك نقبل الفرضية الصفرية التي تنص على عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha \leq 0.05$ لنظم المعلومات في تحقيق التكلفة الأقل بالمؤسسات الصحية الخاصة بباتنة.

3-2-2. اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

ومن أجل اختبار الفرضية الفرعية الثانية يتم وضع فرضيتين هما:

- الفرضية الصفرية H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha \leq 0.05$ لنظم المعلومات في تحقيق التميز بالمؤسسات الصحية الخاصة بباتنة.

- الفرضية البديلة H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha \leq 0.05$ لنظم المعلومات في تحقيق التميز بالمؤسسات الصحية الخاصة بباتنة.

جدول 6: نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضية الفرعية الثانية

معامل الانحدار β	sig	درجة الحرية DF		قيمة F محسوبة	معامل التحديد R^2	الارتباط R	المتغير المستقل	المتغير التابع
0,196	0.03	1	بين المجاميع	4,825	0,10	0,318	نظم معلومات	التمييز
		43	البواقي					
		44	المجموع					

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على spss

يتضح من البيانات الواردة في الجدول (6) إن معامل الارتباط R قد بلغ (0,318) عند مستوى دلالة (0,05) وهي علاقة ضعيفة، في حين معامل التحديد R^2 (0,101) وهو يدل على أن (1,01%) من التغيرات في بعد التميز: راجعة للتغيرات في نظم المعلومات، كما بلغت قيمة معامل الانحدار β أو درجة التأثير (0,196)، وهذا يعني أنه بافتراض تحييد بقية المتغيرات ستكون الزيادة بدرجة واحدة في نظام المعلومات قد يؤدي إلى تحقيق التميز لدى المؤسسات الصحية الخاصة بدرجة (0,196) ويؤكد معنوية هذا الأثر قيمة F المحسوبة

والتي بلغت (4,825) وهي دالة عند مستوى دلالة (0,05) وبذلك نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha \leq 0.05$ لنظم المعلومات في تحقيق التميز بالمؤسسات الصحية الخاصة بباتنة.

3-2-3. اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

ومن أجل اختبار الفرضية الفرعية الثالثة يتم وضع فرضيتين هما:

- الفرضية الصفرية H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha \leq 0.05$ لنظم المعلومات في تحقيق الابتكار بالمؤسسات الصحية الخاصة بباتنة.

- الفرضية البديلة H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha \leq 0.05$ لنظم المعلومات في تحقيق الابتكار بالمؤسسات الصحية الخاصة بباتنة.

جدول 7: نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضية الفرعية الثالثة

معامل الانحدار β	sig	درجة الحرية DF		قيمة F محسوبة	معامل التحديد R^2	الارتباط R	المتغير المستقل	المتغير التابع
0,827	0,00	1	بين الجاميع	32,91 8	0,43 4	0,658	نظم معلومات	الابتكار
		43	البواقي					
		44	المجموع					

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على spss

يتضح من البيانات الواردة في الجدول (7) أن معامل الارتباط قد بلغ (0,658) عند مستوى دلالة (0,05)، وهي علاقة متوسطة طردية، أما معامل التحديد R^2 يفسر ما نسبته (0,434) من التباين/التغيرات في الابتكار مما يشير إلى أن (43,4%) من التغيرات في

بعد الابتكار في المؤسسات الصحية الخاصة ناتجة عن التغيرات في اعتماد هذه المؤسسات على نظم المعلومات، كما بلغت قيمة معامل الانحدار أو درجة التأثير (0,827)، وهذا يعني أنه بافتراض تحييد بقية المتغيرات ستكون الزيادة بدرجة واحدة في نظام المعلومات قد يؤدي إلى تحقيق الابتكار لدى المؤسسات الصحية الخاصة بدرجة (0,827) ويؤكد معنوية هذا الأثر قيمة F المحسوبة والتي بلغت (32,918) وهي دالة عند مستوى دلالة (0,05) وبذلك نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha \leq 0.05$ لنظم المعلومات في تحقيق الابتكار بالمؤسسات الصحية الخاصة بباتنة.

خاتمة:

في ضوء التحليل الذي تم لإجابات عينة الدراسة في المؤسسات الصحية الخاصة بباتنة، فقد خلصت هذه الدراسة إلى عدد من الاستنتاجات التي تم التوصل إليها، كإجابة عن أسئلة الدراسة التي مثلت مشكلة الدراسة والفرضيات التي بنيت عليها، وعلى ضوء هذه الاستنتاجات التي تم التوصل إليها في الدراسة الحالية تم تقديم عدد 1 من التوصيات والمقترحات، ويمكن تلخيص أهم الاستنتاجات وفق ما تم التوصل إليه من خلال إجابات عينة الدراسة في المؤسسات الصحية الخاصة في الاستبانة على النحو الآتي:

- هناك علاقة ارتباط إيجابية ولكن ضعيفة بين نظم المعلومات وتخفيض التكلفة الأقل والتميز بالخدمات بالمؤسسات الصحية الخاصة بباتنة؛
- هناك علاقة ارتباط إيجابية متوسطة بين نظم المعلومات وبعد الابتكار بالمؤسسات الصحية الخاصة بباتنة؛

- هناك علاقة ارتباط إيجابية متوسطة بين نظم المعلومات والميزة التنافسية بالمؤسسات الصحية الخاصة بباتنة حيث بلغ معامل الارتباط 0.557؛
- يوجد دور لنظم المعلومات في تحقيق ميزة التمايز في الخدمات الصحية، إذ أن ميزة التميز تبني ميزة تنافسية تجعل المرضى أكثر ولاء وأقل حساسية في اتجاه الأسعار بالنسبة للخدمات المقدمة، وقد يتحقق التميز بعدة طرق قد يكون بالاستجابة السريعة لطلبات المرضى، والاتصال الدوري والمنتظم بهم لإطلاعهم على نتائج فحوصاتهم، وتقديم خدمات طبية متميزة للمرضى بسبب امتلاك تكنولوجيا حديثة ومتطورة، والاعتماد على الكفاءات البشرية المميزة والهيكلية (نظم المعلومات) لتحقيق التميز المطلوب؛
- يوجد دور نظم المعلومات في تحقيق الابتكار، بمساهمة نظم المعلومات في ابتكار الأساليب والطرق الحديث لتقديم الخدمات للمرضى، واعتماد الأفكار المبدعة المقدمة من طرف العاملين في نظم المعلومات؛
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لنظم المعلومات في تحقيق ميزة التكلفة الأقل بالمؤسسات الصحية الخاصة، فترى الدراسة إلى أن ميزة التكلفة الأقل لا تعمل على تخفيض التكاليف الاجمالية بتسهيل الحصول على المعلومات، تخفيض التكاليف المتعلقة بالموردين، وتكاليف الاتصال؛
- ويمكن القول أن لنظم المعلومات أثر ذو دلالة إحصائية في تحقيق الميزة التنافسية بالمؤسسات الصحية الخاصة بباتنة، وقد بلغت قيمة معامل التحديد 0.332 ويفسر نسبة التغير في المتغير التابع التي تعود إلى التغير في المتغير المستقل، أي تفسر ما نسبته 33.2% من التباين في المتغير التابع، أما النسبة المتبقية والمقدرة بـ 66.8% فتعود إلى عوامل أخرى غير مدروسة. لذا نجدها تستخدم نظم المعلومات للحرص على

مساعدة متخذ القرار في جميع المستويات لاتخاذ القرارات الطبية والإدارية، فيما يتعلق باكتشاف ومكافحة المشاكل الصحية، بالإضافة إلى دورها في المساعدة على التخطيط والرقابة؛

- أغلبية إجابات أفراد العينة تبين أن المؤسسات الصحية الخاصة بباتنة تتيح أسعارا مناسبة لخدماتها التي تقدمها للمرضى وبما يتلاءم مع جودتها مقارنة بمنافسيها؛
- أغلبية إجابات أفراد العينة تبين أن المؤسسات الصحية الخاصة بباتنة تهتم بآراء المرضى ومقترحاتهم ورغباتهم في تقديم خدماتها لهم بسرعة وفي الوقت المحدد من خلال الالتزام الدقيق بالمواعيد وتقليل وقت الانتظار بهدف الوصول إلى أكبر تغطية ممكنة في استقطاب مرضى جدد.

توصيات:

- وفقا للاستنتاجات التي تم التوصل إليها من واقع التحليل الإحصائي للبيانات والإطار النظري للدراسة تم الخروج بالتوصيات والمقترحات الآتية:
- محاول الرفع من مستوى تطبيق نظم المعلومات في المؤسسات الصحية الخاصة لمواكبة التطورات الحاصلة على المستوى الدولي، من خلال الاستعانة بالبرمجيات المتاحة لتوفير قاعدة البيانات شاملة وكافية ومتاحة للوحدات والأقسام المختلفة، والاستفادة من الأفراد المتخصصين في المؤسسات الصحية لتحسين نوعية الخدمات وحل المشاكل بسرعة أو مواكبة التغيرات المفاجئة؛
- يجب على المؤسسات الصحية الخاصة اعتماد أنظمة المعلومات كضرورة استراتيجية تنافسية، واعتبارها سلاحا تنافسيا استراتيجيا من خلال النجاح في إدارة هذه

التكنولوجيات بكفاءة وفعالية، وبالتالي تحقيق ميزة تنافسية وتعزيز موقعها التنافسي في السوق؛

- العمل على تعزيز وتحقيق الميزة التنافسية بكافة أبعاده المختلفة خاصة بعد التكلفة الأقل من خلال استخدام أساليب جديدة تعمل على الحد من الانحرافات والأخطاء التي تؤثر في تحقيق الميزة التنافسية.

- ربطت هذه الدراسة بشكل مباشر بين دور نظم المعلومات وتحقيق الميزة التنافسية في المؤسسات الصحية الخاصة، ولم تأخذ في الحسبان أي متغيرات معدلة أو وسيطة، لذا فالدراسات المستقبلية مدعوة لإدخال متغيرات وسيطة أو معدلة لنموذج الدراسة.

قائمة المراجع:

- Alain, V., Anita, B., & Catherine, Q, (2013), **Informatique médicale, e-Santé, Fondements et applications**, New York: Springer.
- Christos. S, (2015), "Competitive advantage: the known unknown concept", *Management Decision* , volume53, N 9;
- Dayan.A, (1999), **Marketing industriel**, éd. 4, Paris: Vuibert.
- Karen, A., Wager, Frances, W. L., Glaser, & P, J, (2009), **Health Care Information Systems A Practical Approach For Health Care Management**, Second Edition, ed, United States Of America: Jossey-Bass.
- Porter. M. (1999), **L' avantage concurrentiel comment devancer ses concurrents et maintenir son avance**, Paris: Dunod.
- R. Kelly. R., & Efraim. T, (2008), **Introduction to Information Systems_ Supporting and Transforming Business**, U.S.A: Wiley.
- Reix. R, (2011), **Systèmes d'information et management des organisations**, éd. 6, Paris: Vuibert.
- Winter, A., Reinhold, H. A., Birgit, B. N., & Franziska. J, (2011), **Health Information Systems Architectures and Strategies**, Second Edition ed, New York: Springer .

- سامية لحول، (2009)، "دور نظم المعلومات التسويقية في تحقيق المزايا التنافسية"، مجلة العلوم الاجتماعية والانسانية ، المجلد10، العدد20.
- سعاد بوفروخ، (2019)، "دور الموامة الإستراتيجية في تحسين الفعالية بين نظم المعلومات و المنظمة دراسة ميدانية لعينة من المؤسسات الجزائرية"، اطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، باتنة : جامعة باتنة 1 - الحاج لخضر .
- عبد اللطيف مصلح عايش، و أحمد جابر حسني ابوهادي، (2019)، "أثر استراتيجيات الريادة في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة في الشركات اليمينية للصناعات الغذائية"، مجلة الدراسات الاجتماعية ، المجلد25، العدد3.
- عيد أحمد أبو بكر، (2012)، "دور نظم المعلومات الاستراتيجية في دعم وتحقيق الميزة التنافسية لشركات التأمين المصرية"، المؤتمر العلمي السنوي الحادي عشر حول ذكاء الأعمال واقتصاد المعرفة، جامعة عمان، الأردن؛
- فرحان طالب علاء، (2012)، استراتيجية المحيط الازرق والميزة التنافسية المستدامة مدخل معاصر، عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع.