جامعة الجيلالي بونعامة بخميس مليانة
كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم تسيير
قسم علوم التجارية

العنوان:

دور وظيفة البحث والتطوير في تحقيق ميزة تنافسية

دراسة حالة الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي – خميس مليانة (التأمينات على كل الفروع)

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي في العلوم التجارية

تخصص: تسويق الخدمات

إعداد الطالبان:

- المقرن عبد الحفيظ
- لصفر محفوظ

تحت إشراف:

الأستاذ: فؤاد سعيد منصور

نوقشت علنا أمام اللجنة المكونة من:

	بن عناية جلول	**رئيسا**
	فؤاد سعيد منصور	**مشرفا**
	زينيني فريدة	**عضو مناقش**

السنة الجامعية: 2019/2018

كلمة شكر

الحمد لله كما ينبغي لجلال وجهه وعظيم سلطانه، الحمد لله عدد خلقه ورضا نفسه وزنة عرشه ومداد كلماته، الحمد لله على نعمه التي لا تحصى ومنها نعمة التوفيق في اتمام هذا العمل.

نتقدم بخالص الشكر والتقدير والعرفان إلى الاستاذ المشرف "سعيد منصور فؤاد" على قبوله الاشراف على هذا العمل وعلى ما سداه لنا من نصائح وتوجيهات وإرشادات خلال إعدادنا لهذا البحث، ثم مراجعتها وتصويبها فهو بذلك مدين لنا بفضل لا ينسى.

نشكرالصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي بخميس مليانة ، كما أشكر كل عمال في مساعدتهم لنا وأخص بالذكر المدير المؤطر الذي ساعدنا في إجراء التربص وعلى حسن استقبالنا.

وكذلك أتقدم بالشكر الجزيل لجميع استاذة جامعة الجيلالي بونعامة خميس مليانة، خاصة اساتذة العلوم الاقتصادية، والتسيير وعلوم التجارية، كما اتقدم بالشكر لكل من قدم لنا يد المساعدة من قريب ومن بعيد وشكرا للجميع.

الإهداء

لله الحمد والشكر والثناء على توفيقنا في انجاز هذا العمل

إلى التي حملتني وهنا على وهن، النفس الطاهرة، وهدية الرحمان، فيض الحنان واعز ما ينطق به اللسان، إلى من كان دعائها سر نجاحي، وحنانها شفاء جراحي، الى من قال فيها سيدنا محمد "ﷺ": الجنة تحت أقدام الأمهات"

إليك أمي...أمي...أمي الغالية و الحبيبة.

إلى من كلله الله بالهيبة والوقار، إلى من علمني العطاء بدون انتظار، إلى من احمل اسمه بكل افتخار إلى أبي العزيز.

إلى من ارجوا أن يحفظهم الله وينير دربهم إخوتي وأخواتي الذي شجعوني وساندوني دون أن أنسى أصدقائي الطلبة بالجامعة

كما أتقدم بهذا الإهداء إلى جميع من وسعتهم ذاكرتي ولم تسعهم مذكرتي دون استثناء. واشكرهم بدوري جزيل الشكر على مساندتهم من قريب أو من بعيد على إنجاز هذا العمل المتواضع دون استثناء.

المقرن عبدالحفيظ

الإهداء

أهدي ثمرة هذا العمل إلى روح أبي الطاهرة الذي كان رمزا للتضحية والعطاء وكان شمعة

أنارت طريقي حيا وميتا، فأسأل الله أن يجعل هذا العمل صدقة جارية في ميزان حسناته.

إلى رمز الحب والحنان التي جعل الله الجنة تحت أقدامها إلى أمي رعاها الله وحفظها.

إلى زوجتي الكريمة التي أعانتني رغم ضخامة المسؤوليات وتحملت المشاق من أجل إتمام

دراستي، إلى أبنائي مولود، نهاد، أماني، سيرين.

إلى كل رفقاء الدرب عبر جميع المراحل الدراسية

إلى جميع من أحبنا في الله

إليكم جميعا أهدي ثمرة عملي هذا راجيا من الله القبول والتوفيق

لصفر محفوظ

فهرس

المحتويات

قائمة المحتويات	الصفحة
شكر	
إهداء	
قائمة المحتويات	
قائمة الجداول والاشكال	
ملخص	
مقدمة	أ
الفصل الأول: الأدبيات النظرية لدراسة "وظيفة البحث و التطوير" و" الميزة التنافسية".	
تمهيد	5
المبحث الأول: الأدبيات النظرية لوظيفة البحث والتطوير والميزة التنافسية.	6
المطلب الأول: ماهية وظيفة البحث والتطوير.	6
المطلب الثاني: الإطار المفاهيمي للميزة التنافسية.	15
المطلب الثالث: العلاقة بين "وظيفة البحث و التطوير" و" الميزة التنافسية".	19
المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية للدراسة.	21
المطلب الأول: الدراسات السابقة، النتائج والإقتراحات.	21
المطلب الثاني: التعليق على الدراسات السابقة.	25
خلاصة الفصل.	27
الفصل الثاني: الدراســة الميدانية.	
تمهيد	29
المبحث الأول: الطريقة المتبعة ة الأدوات المستخدمة في انجاز الدراسة.	30
المطلب الأول: تقديم الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي خميس مليانة (التأمينات على كل الفروع).	30
المطلب الثاني: الطريقة المتبعة في انجاز الدراسة.	37
المطلب الثالث: أدوات الدراسة.	38
المبحث الثاني: تحليل و مناقشة النتائج.	41
المطلب الأول: مناقشة و تفسير النتائج.	41
المطلب الثاني: تحليل نتائج الإستبيان.	50
خلاصة الفصل	57
الخاتمة	58

قائمة المراجع	61
الملاحق	64

قائمة الجداول والأشكال

قائمة الجداول

الرقم	العنوان	الصفحة
01	الاستبيانات الموزعة و المستردة	38
02	مقياس ألفا كرومباخ	40
03	توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	41
04	توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر	42
05	توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي	42
06	توزيع أفراد العينة حسب متغير الفئة المهنية	43
07	توزيع أفراد العينة حسب متغيرالأقدمية	43
08	بيانات البحوث الأساسية و التطبيقية	45
09	بيانات التطوير	46
10	بيانات الميزة التنافسية	47
11	بيانات دور البحث و التطوير في تحقيق ميزة تنافسية	49
12	معاملات الارتباط بين أبعاد وظيفة البحث و التطوير و الميزة التنافسية	50
13	بيانات البحوث الأساسية و التطبيقية و الميزة التنافسية	51
14	بيانات التطوير و الميزة التنافسية	53
15	بيانات وظيفة البحث و التطوير و الميزة التنافسية	54

قائمة الأشكال

الرقم	العنوان	الصفحة
01	مراحل خلق وتحسين المنتجات من خلال نشاط البحث وتطوير	08
02	التنظيم حسب مشاريع البحث والتطوير	12
03	التنظيم الوظيفي لمشاريع البحث و التطوير	13
04	التنظيم المصفوفي لنشاطات البحث و التطوير	14
05	علاقة البحث والتطوير بالميزة التنافسية	20
06	الهيكل التنظيمي للصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي بخميس مليانة (التأمينات على كل الفروع)	36
07	نموذج الدراسة	37

ملخص

الملخص

تسعى هذه الدراسة إلى معرفة دور وظيفة البحث والتطوير في تحقيق ميزة تنافسية في الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي، إذ تعتبر وظيفة البحث والتطوير أداة فعالة من خلالها يتم تعزيز القدرة التنافسية، خاصة في بيئة الأعمال التسويقية تتسم بعدم الثبات والتغير المستمر في أذواق ورغبات المستهلكين، فمن خلال هذه الدراسة الميدانية تم التعرف على أنشطة البحث والتطوير وأبعاد الميزة التنافسية داخل المؤسسة وكان ذلك باستخدام إستمارة إستبيان لمعرفة رأي أغلبية العمال، وتم إستفراغه بإستخدام البرنامج الإحصائي SPSS، حيث تم توزيع 60 إستمارة على عمال المؤسسة، حيث تم التوصل إلى أن وظيفة البحث والتطوير تساهم بشكل كبير في تحقيق الميزة التنافسية من خلال خدمة تأمينية ذات جودة وبأقل تكلفة ومرونة وسرعة الإستجابة في الوقت والمكان المناسبين ، وبالتالي التموقع للمؤسسة.

- **الكلمات المفتاحية:** وظيفة البحث والتطوير، الميزة التنافسية.

Résume

Cette étude cherche à apprendre le rôle de la fonction de la recherche et développement pour réaliser l'avantage concurrentiel dans la caisse régionale de mutualité agricole de Khemiss Miliana, pour atteindre les objectifs traces la motivation représente une méthode, et un outil très efficace qui aide la fonction de **RD**, notamment la réalité rapide des évènements de la pression énorme des forces de la marche et de la concurrence, le mouvement permanent des marches et des consommateurs.

A travers cette étude on utilise un questionnaire pour voire lavis de la majorité des employés dans un échantillon de 60 employés sur 120 employés.

En utilisant le programme statistique SPSS l'analyse de cette étude les résultats donnent l'importance de la fonction RD utilise dans l'entreprise, qui contribue de manière significative a la réalisation de l'avantage concurrentiel.

- **Mots-clés** : la fonction de la recherche et développement, avantage concurrentiel.

مقدمة

تتسم بيئة الأعمال التسويقية بعدم الثبات والتغير المستمر نظرا لما تشمله من تغير أذواق المستهلكين المستمر، التطور التكنولوجي، تحرير الأسواق من القيود الجمركية، إقتصاد المنافسة وهذا ما يساهم في زيادة شدة المنافسة في البيئة التسويقية، الأمر الذي جعل كل مؤسسة خدماتية تسعى تسعى جاهدة لمواجهة التحديات والمخاطر لتعزيز قدرتها التنافسية.

إن النجاح الحقيقي لأي مؤسسة يعتمد بمدى إمتلاكها لقدرات تنافسية ومدى تأثيرها في أداء المنافسين وفي سلوك المستهلكين، بحيث تكون بدايتها من خلال دراسة بيئتها الخارجية لمعرفة نقاط قوة وضعف المنافسين ومن خلالها تبني المؤسسة إستراتيجيتها التسويقية إما هجومية بالإعتماد على نقاط ضعف المنافسين أو دفاعية بالإعتماد على نقاط قوتهم، أو من خلال دراسة بيئتها الداخلية بحيث تقوم بتشخيص نقاط قوتها لكي تكون الدافع نحو مواجهة المنافسين.

تؤكد البيئة التنافسية أن أي مؤسسة مهما كانت إمكانياتها و قدراتها لا تستطيع المحافظة على موقعها التنافسي اذا إعتمدت على الأساليب و الاستراتيجيات التقليدية و خاصة نحن في عصر الثورة التكنولوجية والعولمة الاقتصادية اذ لابد على المؤسسات لتعزيز قدراتها التنافسية، حيث يمكن للمؤسسات من تقديم تيارات مستمرة ومتدفقة من المنتجات الجديدة و تقديم خدمات عالية الجودة وبتكاليف منخفضة و تسليمها في الوقت والمكان المناسبين، وبالتالي نصل الى أن نشاط البحث والتطوير يمنح للمؤسسة الخدماتية ميزة تنافسية طويلة المدى، خاصة في بيئة تسويقية شديدة التغير .

الإشكاليــة:

تتمحور إشكالية الدراسة حول نشاط البحث والتطويرو دوره في تحقيق ميزة تنافسية للمؤسسات الخدماتية ومن خلال ما سبق يمكننا صياغة الإشكالية التالية:

" كيف يساهم نشاط البحث والتطوير في تنمية الميزة التنافسية للمؤسسات الخدماتية؟

من خلال الإشكالية الرئيسية نطرح الأسئلة الفرعية التالية:

1. فيما تكمن أهمية وأهداف وظيفة " البحث والتطوير " بالنسبة للمؤسسة الخدماتية؟
2. ماذا نقصد "بالميزة التنافسية "، وما هي ابعادها؟
3. ما طبيعة العلاقة بين وظيفة " البحث والتطوير " و " أبعاد الميزة التنافسية " في مؤسسة قيد البحث؟

فرضيات الدراسة:

للوصول الى هدف الدراسة تم صياغة مجموعة من الفرضيات التي تساعدنا في الاجابة على الشكال المطروح.

- **<u>الفرضية الأولى:</u>** يسعى الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي لإكتساب ميزة تنافسية عن طريق وظيفة " البحث والتطوير".
- **<u>الفرضيــة الثانية:</u>** توجد علاقة ذو دلالة بين وظيفة البحث والتطوير وأبعاد الميزة التنافسية في الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي، ومن أجل اختبار هذه الفرضية تم تجزئتها الى الفرضيات الجزئية التالية:

- **الفرضية الجزئية الأولى:** توجد علاقة ذو دلالة احصائية بين" البحوث الأساسية و التطبيقية" و أبعاد الميزة التنافسية في المؤسسة قيد الدراسة.
- **الفرضية الجزئية الثانية:** توجد علاقة ذو دلالة احصائية بين" التطوير" و أبعاد الميزة التنافسية في المؤسسة قيد الدراسة.

مبررات إختيار الموضوع:

توجد مجموعة من المبررات كانت وراء إختيارنا لموضوع وظيفة البحث والتطوير ودورها في تحقيق الميزة التنافسية منها ما هو شخصي ومنها ما هو علمي أكاديمي، إضافة الى دوافع موضوعية.

1- من الأسباب التي قادتنا الى إختيار هذا الموضوع لكونه يعتبر حديث الساعة وكذا الدور الفعال الذي تلعبه وظيفة البحث والتطوير في إستمرارية وتنافسية المؤسسة.

2-المساهمة في توعية المؤسسات الخدماتية بأهمية هذه الوظيفة وضرورة انشائها وإدراجها ضمن الهيكل التنظيمي للمؤسسة.

3-عدم توفر دراسات وبحوث حول وظيفة البحث والتطوير بالقدر الكافي ولإثراء المكتبة بمرجع جديد في التخصص.

4-الميول الشخصي لوظيفة البحث والتطوير بإعتبارها اداة للابتكار والابداع.

أهداف الدراسة وأهميتها:

1- أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة الى التعريف بمصطلح جد مهم وهو «وظيفة البحث والتطوير «ومحاولة ابراز أهميته ومكانته في المؤسسات الخدماتية وطريقة تنظيمه وعمله وذلك من خلال:

- معرفة مدى إرتباط وظيفة البحث والتطوير بأبعاد الميزة التنافسية في الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي.
- دراسة وتقييم لنظام وظيفة البحث والتطوير للمؤسسات الخدماتية في الجزائر.
- تقديم توصيات لمتخذي القرار للصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي لتفعيل نشاط البحث والتطوير.

2- أهمية الدراسة:

توجد دراسات عديدة لوظيفة البحث والتطوير كنشاط، مثل دراسة البحث والتطوير ودوره في الإبداع والإبتكار، البحث والتطوير ودوره في تعزيز تنافسية المؤسسات الصناعية، البحث والتطوير ودوره في ربحية المؤسسات الإقتصادية، في حين القليل من الدراسات التي تطرقت لوظيفة البحث والتطوير ودورها في تعزيز تنافسية المؤسسات الخدماتية، لذا تعد هذه الدراسة من أوائل الدراسات التي تحاول إبراز الكيفية والطريقة والأهمية التي تساهم بها وظيفة البحث والتطوير في تدعيم الميزة التنافسية على مستوى التسويق الخدماتي.

بمعنى أنه في حالة إستنفاد جميع الخيارات والإستراتيجيات التنافسية للمؤسسة تبقى "وظيفة البحث والتطوير" الخيار الإستراتيجي التنافسي الجيد للمؤسسة للبقاء والإستمرارية في بيئة شديدة المنافسة.

حدود الدراسة:

3- **الحدود المكانية:** الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي بخميس مليانة (تأمينات على كل الفروع).

4- **الحدود الزمانية:** تمثلت مدة التربص في 30 يوم ابتداءا من 2019/02/01 الى 2019/04/30.

5- **الحدود البشرية:** تتمثل عينة الدراسة في العمال لدى الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي والبالغ عددهم (40) عامل.

المنهج المتبع والأدوات المستخدمة:

بغية الإطاحة بجميع جوانب الدراسة وتحليل أبعادها، وللإجابة على إشكالية الدراسة وتساؤلاتها ومن أجل الوصول الى أهداف الدراسة إعتمدنا على:

- **المنهج الوصفي:** وذلك في الجزء النظري وهذا باستعمال مجموعة من المراجع والمصادر والمتمثلة في الكتب والمذكرات والمجلات و الملتقيات.
- **منهج دراسة حالة:** وذلك في الجزء التطبيقي لتوضيح العلاقة ومقارنتها بالجانب النظري فقد تم الإعتماد على منهج دراسة حالة وإستخدام العينات والذي يعتمد على الإستبيان للحصول على المعلومات والبيانات المتعلقة بالموضوع، ومن أجل اختبار فرضيات الدراسة إستعنا بالبرنامج الإحصائي. SPSS

صعوبة الدراسة:

لقد واجهنا مشاكل وصعوبات في اعداد هذه الدراسة تعلقت بالجانب النظري والتطبيقي ويمكن حصر هذه الصعوبات فيما يلي:

-صعوبة الإلمام بالموضوع لتعدد العناصر المتعلقة به.

-عدم تفهم بعض العمال للإستبيان.

-صعوبة الوصول الى بعض المراجع المتخصصة ذات الصلة بالموضوع مع ندرتها باللغة العربية.

-حداثة موضوع البحث و التطوير في مجال الخدمات.

هيكل الدراسة:

إشتملت هذه الدراسة علي فصلين، حيث الفصل الأول شمل الأدبيات النظرية والتطبيقية لوظيفة البحث والتطوير والميزة التنافسية، والتفرغ الي مبحثين ؛حيث تناولنا في المبحث الأول الأدبيات النظرية لوظيفة البحث والتطوير والميزة التنافسية وقسم الي ثلاث مطالب، المطلب الأول تكلم عن ماهية وظيفة البحث والتطوير، أما المطلب الثاني شمل إطار المفاهيمي للميزة التنافسية، أما المطلب الثالث فشمل العلاقة بين المتغيرين، و إحتوي المبحث الثاني علي أدبيات التطبيقية و الذي تكلمنا فيه عن الدراسات السابقة الخاصة بموضوع الدراسة ؛ واشتملت كل من الدراسات العربية و المحلية و الأجنبية ؛و التعليق عليهم .

أما الفصل الثاني فهي الدراسة الميدانية وشمل مبحثين؛ إحتوي المبحث الأول على الطريقة المتبعة والادوات المستخدمة في انجاز الدراسة وتفرعت الى ثلاث مطالب وهي تقديم مؤسسة محل الدراسة؛ والطريقة المتبعة في انجاز الدراسة؛ وادوات الدراسة؛ اما المبحث الثاني فشمل النتائج والمنافسة؛ وكان فيه تحليل نتائج الاستبيان؛ ومناقشة وتفسير النتائج.

الفصل الأول:

الأدبيات النظرية والتطبيقية لدراسةً وظيفة البحث والتطوير و"الميزة التنافسية"

تمهيد:

تعيش المؤسسات الخدماتية عصرا تختلف سماته وملامحه وآلياته ولعل من أهم ملامح هذا العصر شدة التنافسية على جميع المستويات كحقيقة أساسية تحدد نجاح أو فشل المؤسسات الخدماتية بدرجة كبيرة، ومن هنا أصبحت المؤسسة الخدماتية في موقف يحتم عليها العمل الجاد والمستمر لإكتساب الميزات التنافسية، من أجل موقعه في السوق، والمحافظة على حصتها التسويقية في مواجهة ضغوط المنافسين الحاليين او المحتملين، وبالتالي التموقع.

وبتزايد حدة المنافسة التي اصبحت تهدد الكثير من المؤسسات الخدماتية، أصبح اللجوء الى وظيفة البحث والتطوير أمرا حتميا لا مفر منه، فالمؤسسة الناجحة والرائدة اليوم في البيئة التسويقية هي التي تطور منتجاتها بوتيرة أسرع من الأخرى المنافسة والأكثر قدرة على الاستجابة لجاجات الزبائن.

وفي هذا السياق تبني العديد من المؤسسات الخدماتية وخاصة منها الرائدة عملية البحث والتطوير ورأت فيها سبيلا لتحقيق أهدافها التوسعية واحتواء منافسيها، وأسلوبا متميزا لتحقيق الميزة التنافسية، ومن هنا جاء هدا الفصل ليبين الأسس التي تقوم عليها وظيفة البحث والتطوير داخل المؤسسة الخدماتية، حيث يضم المباحث التالية:

– في المبحث الأول سنحاول فيه معالجة الأدبيات النظرية وتشمل ثلاث مطالب، حيث تناولنا في المطلب الأول ماهية وظيفة البحث والتطوير والمطلب الثاني على الإطار المفاهيمي للميزة التنافسية والمطلب الثالث على العلاقة بينهما.

– أما المبحث الثاني سنقوم من خلاله عرض مجموعة من الدراسات السابقة العربية والأجنبية والمحلية حول موضوع الدراسة، والتعرف على نقاط التشابه والاختلاف بينهما وبين دراستنا،

ومحاولة تغطية النقائص التي وجدناها في الدراسات السابقة.

المبحث الأول: الأدبيات النظرية لوظيفة البحث والتطوير والميزة التنافسية

في ظل إشتداد المنافسة وتزايد التحديات نجد المؤسسات الخدماتية نفسها تبحث عن الحلول الملائمة لمواكبة التغيرات الديناميكية و الاستراتيجية في مجال العلم و التكنولوجيا للحفاظ علي حصتها السوقية التي تضمن بقاءها وإستمراريتها ؛وتنمية قدراتها التنافسية وتعظيم ارباحها ؛ وتعتبر اي استراتيجية خيارا هاما لتحقيق كل ذلك ؛لاسيما الرؤية المستقبلية الواضحة التي توفر المرونة الكافية و القدرة علي الاستجابة لمختلف التغيرات المتسارعة التي تفرضها البيئة التنافسية السوقية ؛وتعتبر استراتيجية البحث و التطوير التي تربط باستمرارية التجديد من اهم الاستراتيجيات التي تعمل علي تشجيع الابداع والابتكار وخلق التكنولوجيات الجديدة الكفيلة بتحسين اداء المؤسسة الخدماتية وتحقيق الجودة الشاملة للمنتجات بأسعار تنافسية .

المطلب الأول: ماهية وظيفة البحث والتطوير.

يعتبر البحث والتطوير من الأنشطة الأساسية التي تلقى اهتماما بالغا لدى المؤسسات لا سيما منها الخدماتية، حيث تقوم باستثمار أموالها في نشاط البحث والتطوير لضمان استمراريتها.

اولا: تعريف البحث والطوير:

1 – **تعريف البحث:** يعد البحث العلمي الوسيلة الاساسية التي تمكن من خلالها التوصل الى حل مشكلة محددة عن طريق التقصي الشامل والدقيق لجميع الشواهد التي تفصل لها؛ وبذلك فهو اضافة جديدة الي حقل المعرفة من خلال اكتشاف حقائق جديدة باستخدام اساليب منهجية موضوعية؛ وبالتالي فان القاعدة الاساس للانطلاق نحو محاور التنمية ويعتبر كمقياس لتقدم البلدان[1].

كما عرفً **مروان عبد المجيد ابراهيم**ً البحث العلمي على انه الاستقصاء الذي يؤدي بنا التوصل الي معلومات ومعارف جديدة ثم التحقق من هذه المعلومات وتطويرها باستخدام الطرق واساليب تساعدنا على التأكد من صحة هذه المعلومات[2].

من خلال التعاريف السابقة نستنتج ان البحث هو تحقيق علمي او نقدي بهدف الي اكتشاف وتفسير حقائق؛ فهو عملية هيكلية والهدف منها انتاج المعرفة الجديدة.

2- تعريف التطوير: عرفت لجنة المعايير الدولية التطوير على أنه " الأعمال الموجهة نحو إدخال أو تحسين منتجات أو عمليات محددة و يهدف التطوير إلى تطبيق المعرفة المكتسبة من البحوث من أجل رفع الأداء أو التحسين قبل الشروع بالإنتاج التجاري"[3].

---

[1] ربحي مصطفي، واخرون، **اساليب البحث العلمي وتطبيقاته في التخطيط والإدارة**، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الاردن 2001، ص 11-19.

[2] مروان عبد المجيد ابراهيم، **اسس البحث العلمي الاعداد الرسائل الجامعية**، مؤسسة الوراق للنشر، عمان، الطبعة الاولي ،2000 ص 15.

[3] سعود جابر مشكور وكفاح جيار، "**تكاليف البحث وتطوير ومعالجتها المحاسبية** "، مقال منشور في مجلة العلوم الإقتصادية، كلية الإدارة والإقتصاد، جامعة البصرة، العراق، العدد 21، 2008، ص 156.

– هو مجموعة من الاستثمارات الضرورية التي تسمح بالوصول إلى تطبيقات جديدة على طرق الإنتاج أو المنتج نفسه، من خلال الاعتماد على التجارب و المعلومات المنجزة والمتوصل إليها من قبل الباحثين[4].

والتطوير هو تطبيق مقنن للمعرفة يفوض إنتاج أو تطوير منتجات أو خدمات ونظم ووسائل مفيدة تشمل تصميم القوالب الأساسية للمنتجات والخدمات وإجراء التحسينات اللازمة[5].

من خلال التعريفات السابقة نستنتج أن التطوير هو تحويل نتائج البحث أو المعارف الأخرى إلى خطة أو تصميم لمنتج جديد أو خدمة جديدة أو أسلوب تقني أو التحسين الجوهري لمنتج أو خدمة، سواء كان بغرض التسويق أو الاستخدام.

3– تعريف نشاط البحث والتطوير: سوف نركز في هذه النقطة على مفهوم البحث والتطوير كوظيفة داخل المؤسسة.

لقد عرف المعهد العربي للتخطيط وظيفة البحث والتطوير على أنها " عملية البحث في المعارف العلمية المختلفة والعمل على تطوير نتائج البحث لاستخدامها في منتجات جديدة أو تطبيق أساليب جديدة لما يخدم الأهداف التجارية المختلفة "[6].

كما يعرف أيضا على أنه نشاط مقترن بالإبداع وإضافة للمعرفة وتحويل النتائج المتوصل إليها إلى سلع وخدمات مع العمل على تطوير الخدمات والمنتجات بالشكل الذي يكسب المؤسسات لا سيما الخدماتية ميزة تنافسية، ولذلك فإن المؤسسات أخذت توظيف الموارد البشرية والمادية والمعلوماتية باتجاه الاستفادة من البحث والتطوير في مجال زيادة عدد ونوع وتشكيلة الخدمات مما يضمن لها تعزيز القدرات التنافسية.

وعليه من خلال التعارف السابقة يمكن القول بأنه:

تقوم وظيفة البحث والتطوير بتطوير الخدمات تماشيا مع ذوق ورغبة المستهلك، كما تقوم أيضا بابتكار خدمات جديدة ذات قدرة تنافسية، وبتكاليف منخفضة، وضمن مفهوم " البحث والتطوير " يمكن تمييز بين مفهومين مختلفين: الأول البحث العلمي ويشمل: البحث الأساسي والبحث التطبيقي، أما الثاني

التطوير، فالبحث الأساسي أو النظري يهدف إلى اكتساب معرفة جديدة للتوصل إلى حقائق ومبادئ ومفاهيم، أما البحث التطبيقي فهو يوجه إلى تطبيق مقنن بهدف تحقيق غرض محدد في صناعة أو خدمة معينة،

---

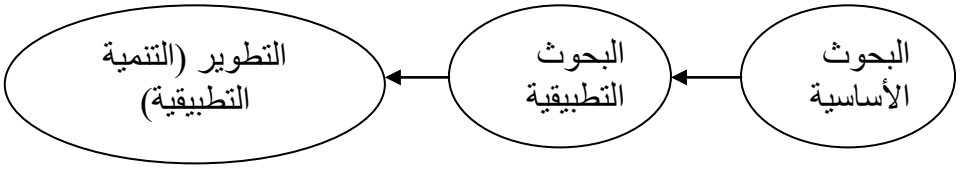
[4] الجوزي جميلة، " **دور الإبداع التكنولوجي في تعزيز القدرة التنافسية للدول العربية** "، مقال منشور في مجلة العلوم الإقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 03 – العدد 11، 2011، ص 278.

[5] مصطفى عبد المنعم، **العناصر الرئيسية لتنشيط البحث والتطوير للتنمية**، مجلة المهندس – العدد 15، جامعة أبو ظبي، الإمارات العربية المتحدة، أفريل 1992، ص 25.

[6] محمد سيد أبوالسعود، " **الإمكانات التكنولوجية والنمو الإقتصادي** «، تقرير المعهد العربي للتخطيط، الكويت، العدد الخامس والتسعون، 2010، ص 5.

أما التطوير فهو نشاط منظم يستفيد من البحثين الأساسي والتطبيقي يهدف إدخال منتجات جديدة، ابتكار طرق جديدة أو إحداث تحسينات جوهرية."[7]

الشكل رقم (01): يوضح مراحل خلق وتحسين المنتجات من خلال نشاط البحث وتطوير.



المصدر: من إعداد الطالبين.

ثانيا: أهمية وأهداف وأجيال ومراحل وظيفة البحث والتطوير.

1- أهمية وأهداف وظيفة البحث والتطوير: يمكن الإشارة إلى أهم الأهداف التي تتوخاها المؤسسة من خلال عملية البحث والتطوير فيما يلي[8]:

- اكتشاف وتعزيز المعرفة وتوليد الأفكار والمفاهيم الجديدة المتعلقة بالبيئة الداخلية والخارجية للمؤسسة، واستغلالها في النشاط التسويقي.
- تحسين وتطوير عمليات الإنتاج أو البيع من خلال تحقيق الجودة الشاملة وتحسين المركز التنافسي للمؤسسة.
- تعزيز القدرة التنافسية وذلك من خلال سرعة تقديمها للمنتجات الجديد في الوقت والمكان المناسبين وهذا استجابة لرغبات المستهلكين، والتخفيض من قيمة التكلفة.
- المحافظة على حجم المبيعات وزمن التقديم في السوق، من أجل الحفاظ على الحصة.
- تطوير وابتكار منتجات جديدة وإيجاد استخدامات جديدة للمنتجات الحالية.
- تحليل ودراسة المنتجات المنافسة من أجل اتخاذ إستراتيجية تسويقية دفاعية أو هجومية ضد منافسين معينين.
- توسيع المبيعات، إلى مناطق جغرافية جديدة وبالتالي الدخول إلى أسواق جديدة.
- التنويع في المنتجات لتلبية رغبات أكبر قاعدة ممكنة من المستهلكين.

---

[7] عبد اللطيف مصطفى، عبد القادر مراد، " **أثر إستراتيجية البحث والتطوير على ربحية المؤسسة** "، مقال منشور في مجال أداء المؤسسات الجزائرية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجلفة، العدد 04- 2013 ص28.

[8] محمد قويدري، **واقع وآفاق أنشطة البحث والتطوير في بعض البلدان المغاربة**، الملتقى الدولي حول التنمية البشرية وفرص الاندماج في اقتصاد المعرفة والكفاءات البشرية، كلية العلوم الاقتصادية جامعة ورقلة، **163**.

وإدراكا للدور الحيوي والفعال لوظيفة البحث والتطوير أصبح من الضروري لأي مؤسسة من أجل بقائها وتحسين قدرتها التنافسية أن تمتلك مقدرة التحدي والتعامل مع ظروف بيئتها الحالية والمستقبلية ، وإن الرؤيا المستقبلية الواضحة توفر المرونة الكافية و القدرة على الاستجابة لمختلف المتغيرات المتسارعة التي تفرضها البيئة التنافسية ، لذا أصبحت وظيفة البحث والتطوير بمثابة القطب الروحي في مخطط التنمية سواء على المستوى الكلي أو الجزئي فهي تحتل مركز الصدارة ضمن إستراتيجيات المؤسسات الخدماتية المتطورة باعتبارها القوى الدافعة نحو التجديد المستمر .

مما سيق يمكن تلخيص الجوانب التي تبرز أهمية البحث والتطوير كما يلي[9]:

- حلم مشاكل الإنتاج وزيادة حجمه بهدف تخفيض التكاليف.
- تحسين نوعية المنتجات باكتساب المزايا التنافسية.
- مواكبة التطورات الحاصلة في البيئة الداخلية والخارجية للمؤسسة الخدماتية.
- يعد البحث والتطوير الركيزة الأساسية لعمليات الإبداع والابتكار.
- اختيار البدائل الفعالة لعملية تطوير التكنولوجي لاستخدامها في نشاطات المؤسسة المختلفة.
- تطوير وتنمية الإمكانات الذاتية من أجل تنفيذ الخيارات التكنولوجيا بنجاح.
- تنويع مخرجات الإنتاج والتوصل إليها بصورة أدق، أكفأ وأرخص.

2 – المراحل الأساسية لمشاريع البحث[10]:

– **المرحلة الأولى:** تحديد المشكلة أو الحاجة التي من خلالها تتم عملية البحث والتطوير، حيث تتعلق هذه المشكلة بكيفية تطوير وتحسين منتج أو خدمة معينة، والفكرة الأساسية هنا أن كل نشاطات البحث والتطوير التي لا تزاول بمبررات اقتصادية تعتبر هدرا للموارد.

– **المرحلة الثانية:** مرحلة تحديد المشروع هي التي يتم فيها تحديد الأهداف المطلوبة، ويجب أن يكون ذلك واضحا ودقيقا ومتلائما مع طبيعة نشاط المؤسسة وفي حدود الإمكان.

– **المرحلة الثالثة:** مرحلة تحليل المتطلبات بعمق ودراسة كل العناصر والمعطيات دون استثناء، ثم بعد ذلك يتم عرض هذا البحث على الإدارة العليا لمناقشته.

– **المرحلة الرابعة:** مرحلة إعداد وتطوير النموذج وهي التي يجري فيها القيام بالأعمال الفعلية أي عملية التصور ثم البحث والتطوير.

– **المرحلة الخامسة :** مرحلة التجارب والتعديلات وتصل الجهود إلى إعداد النموذج كما تم تصوره من طرف مستخدمي البحث والتطوير فمثلا إذا المشروع ينطوي على خدمة جديدة تماما أو تم تعديلها ، في هذه المرحلة

---

[9] صلاح عباس، **العولمة وآثارها في البطالة والفقر التكنولوجي في العالم الثالث**، مؤسسة شباب، الجامعة الإسكندرية، 2014 ص 214.

[10] محمد سعيد أوكيل، "**إقتصاد وتسيير الإبداع التكنلوجي**"، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1994، ص 76-80.

يتم إعداد الخدمة لتأخذ شكلها النهائي من تركيبة وخطوط ، وذلك بهدف أولي يتمثل في إجراء كل التجارب اللازمة بغية إثبات جودة الخدمة ومدى تلبيتها لربات المستهلكين ، وما تجدر الإشارة ليه ضرورة إشراك قسم الإنتاج (مقدسي الخدمات) وعينة من المستهلكين لتقديم الآراء والانطباعات ، وعلى أساس ردود أفعالهم تتم تعديلات وتدارك النقائص على الخدمة ليصل المشروع عندئذ إلى مرحلته الأخيرة .

- **المرحلة السادسة:** مرحلة الإنتاج النهائي، وفي هذه المرحلة تبدأ تنفيذ عملية الإنتاج المضبوطة ويخرج المنتج في صورته النهائية ويتم تقديمه إلى السوق.

- **المرحلة السابعة:** يتم في هذه المرحلة عملية المراجعة وتقييم للأداء المتوقع مع الأداء الفعلي مع تصحيح الانحرافات، وجدت.

3- أجيال البحث والتطوير:

- الجيل الأول:

كان مقبعا في ستينات القرن الماضي، حيث كانت وظيفة البحث والتطوير بمعزل عن بقية الشركة وتحت سيطرة الشركة الأم، وفي هذا الوضع تكون البيئة التسويقية منفصلا وبعيدا عن عالم البحث والتطوير، بمعنى أن إدارة البحث والتطوير هي التي تقرر تكنولوجيا وابتكارات المستقبل، في حين تقوم إدارة الأعمال باتخاذ القرارات في كل أمر آخر[11]، وهذا النمط من الإدارة بتوافق مع إستراتجية الدفع التكنولوجي لعملية الابتكار.

- الجيل الثاني:

ظهر في بداية السبعينات حيث تم الاهتمام لفرص واحتياجات الزبون، أي أن الابتكار منسق من الطلب الملاحظ في السوق، بمعنى ان السوق هو مصدر الأفكار الموجهة للبحث والتطوير. وهو يوفر بدايات إطار إستراتيجي للبحث والتطوير على مستوى المشروع ويسعى لتعزيز الاتصالات بين مجال العمال وإدارة البحث والتطوير، أجبر هذا التوجه الشركات على وضع البحث والتطوير تحت سيطرة وحدات العمال بدلا من الشركة الأم، أي اللامركزية في سلطة القرار وكان هناك ضرورة لوضع آليات ضمان تواصل بين البحث والتطوير والتسويق وروابط قوية بين إستراتيجية الأعمال والأبحاث ومشاريع التطوير. وهذا النمط من الإدارة بتوافق مع إستراتيجية جذب السوق في عملية الابتكار[12].

---

[11] كريستوف فريدريك، فون برادن، **حرب الإبداع وفن الإدارة بالأفكار**، سلسلة إصدارات بميك، مركز الخبرات المهنية للإدارة، القاهرة، 2000، ص 221.

[12] كريستوف فريدريك، فون برادن، مرجع سايق، ص 221

- الجيل الثالث:

أصبح هناك إطار إستراتيجي عام يشمل استراتيجيات متكاملة للبحث وتطوير والأعمال في المؤسسة، وأصبحت وظيفة البحث والتطوير كجهاز موازي لباقي أنشطة المؤسسة، وأصبح هناك مسيرين للبحث والتطوير يعملون سويا، يتبادلون الرؤى والتصورات حول ما ينبغي عمله في كل موقف وكيف ومتى يتم ذلك، كما يهتمون باحتياجات وإمكانيات كل نشاط وبالتالي المؤسسة ككل[13].

حيث يسعى البحث التطوير للاستجابة لتحقيق الأهداف الحالية و المستقبلية لمؤسسة و في الوقت نفسه المساهمة في تحديد استغلال الفرص التكنولوجية ، و نيصب اهتمام الإدارة العليا على صياغة إستراتيجية البحث و تطوير في كل من قطاع الأعمال و على مستوى المؤسسة من أجل تحقيق محفظة متوازنة من مشاريع البحث و التطوير من حيث المخاطر و الأفق الزمني للاستثمارات ، التي و ضعت بشكل مشترك بين المدراء العامين و مديري البحث و التطوير لذلك ، يحاول هذا النمط من الإدارة دعم مزيج متوازن من نظرة دفع لتكنولوجيا و نظرة جذب السوق[14].

الجيل الرابع والخامس:

تؤكد النماذج الحديثة من عملية الابتكار على دور دورة المعلومات والطابع غير المتسلسل لهذه العملية. وعلى تعدد الوظائف في عملية الابتكار، " والبحث والتطوير هو واحد فقط من وظائف عملية الابتكار «. ويطرح ملير مفهوم الجيل الرابع، حيث هناك عملية التعلم المتراهنة مع العملاء، وذلك أن تسارع وتير تغير التكنولوجي ترغم المؤسسات على تحقيق التوازن بين زيادة، المخاطر وفرص الأعمال لمعنى تجربة أفكار جديدة و ذلك عن طريق تقوية التكامل مو الزبائن، ويؤكد ميلر على دور الفرق المتعددة الاختصاصات والفرق المشتركة بين عدة مؤسسات، وفي مثل هذا النوع تلعب أدوات تكنولوجيا المعلومات دورا محوريا[15].

وأخيرا التمكن من توقع جيل خامس يستند على مفهوم أن نظم الإدارة تكون تعاونية وليس تنافسية وتركز على نظام ابتكار إجمالي يحتوي المنافسين والموردين والعملاء والموزعين والشركاء والمساهمين، ويتم إنشاء نوع من مؤسسات البحث وتطوير، حيث تدفق المعرفة والتعلم يكون عبر الحدود وذلك فإن أحدث الأجيال تؤكد على أن البحث والتطوير ينتشر على نحو متزايد خارج حدود الشركة، يتفاعل مباشرة مع العملاء، ويخلق شبكة من الأنشطة التعاونية حول لنفسه[16].

---

[13] الدويس محمد الطيب، **محاولة تشخيص وتقييم النظام الوطني للإبتكار في الجزائر**، أطروحة دكتوراة غير منشورة، كلية العلوم الإقتصادية وتجارية وعلوم تسيير، جامعة ورقلة، 2012/2011، ص 15.

[14] - Vittorio chiesa , **RL D strate gy and aryanisation , impérial collage presy** , london , 2001 , p 13.

[15] - محمد سعيد أوكيل ، **وظائف و نشاطات المؤسسة الصناعية** ، مرجع سابق ، ص 112 .

[16] - محمد سعيد أوكيل ، مرجع سابق ، ص 112 .

ثالثـــــا: تنظيم وقياس وظيفة البحث والتطوير:

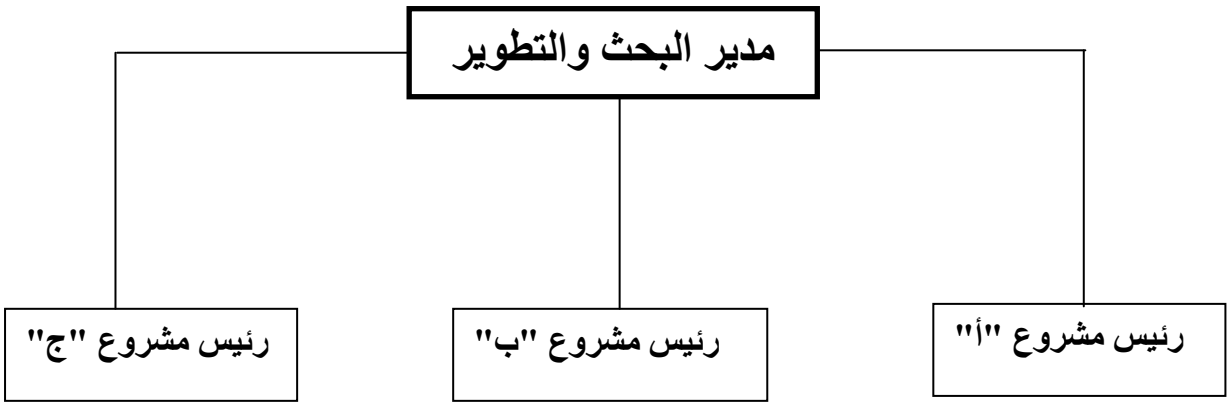
1- تنظيم وظيفة البحث والتطوير:

تحتل وظيفة البحث والتطوير مكانة هامة في تنظيم المؤسسة، تسمح بالتنقل الجيد للمعلومات، سواء كانت خارجية عبر وظيفة الإنتاج وكذلك المعلومات الناتجة عن العلم والتكنولوجيا المتاحة.

وتتكون وظيفة البحث والتطوير من عمال، وسائل، وإجراءات التسيير، وكلها محددة الإنجاز مشاريع البحث والتطوير داخل المؤسسة، ويقوم بالاعتراف على هاته الوظيفة مسئول يسمى مدير البحث والتطوير والذي يقوم بدوره بتوجيه العمال بغية تنظيم نشاطات المعنية بالوظيفة حسب المشاريع المحددة من طرف الإدارة العليا للمؤسسة.

1-1 **التنظيم على أساس المشاريع:** يقوم التنظيم حسب المشاريع على أساس تكوين فريق متوحد [17]. يضم مختلف المهندسين أو التقنيين الضروريين لإنجاز مشروع البحث والتطوير، كما تخصص لكل مشروع كافة الإمكانيات البشرية والمادية المحددة له، ويتم تجزئة العمال البحث والتطوير على أساس المشاريع المراد تنفيذها من قبل المؤسسة، ويكلف رئيس كل مشروع إنجازه حسب التقديرات المحددة مسبقا، كالتكلفة، الوقت، وتعمل بسهولة الاتصال بين فرق العمل على حل مشاكله المجابهة لهم [18]. ويمكن توضيح هذا النوع في الشكل التالي:

الشكل رقم (02): التنظيم حسب مشاريع البحث والتطوير.



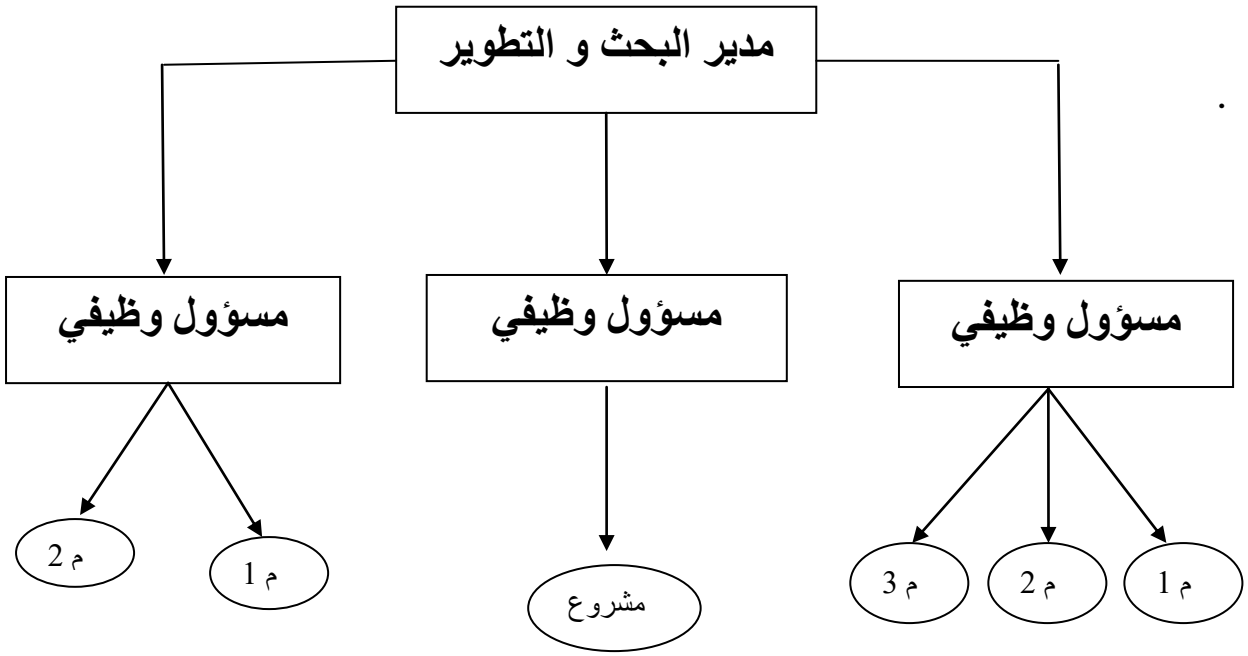
المصدر : نذير نصر الدين ، الإبداع التكنولوجي في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة

[17] -محمد سعيد أوكيل ، **لتسيير و اقتصاد الإبداع التكنولوجي** ، ديوان المطبوعات الجامعة ، 1994 ، ص 49 .

[18] نذير نصر الدين ، **الإبداع تكنولوجي في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة** ، رسالة ماجستر في علوم التسيير ، جامعة الجزائر ، 2002 ، ص 51 – 52

2- التنظيم الوظيفي: في هذا التنظيم يتم تقسيم كل مشروع بحث او تطوير إلى أجزاء يستند كل جزء إلى وحدة تنفيذ خاصة، حيث يتحمل مسؤولية العمليات التي من اختصاصها ويك عليها مسئول، ويتم التنسيق بين الأجزاء والعمليات المنفذة عبر العلاقات مباشرة بين مسئولي الوحدات التنفيذية. [1] والشكل التالي يوضح ذلك:

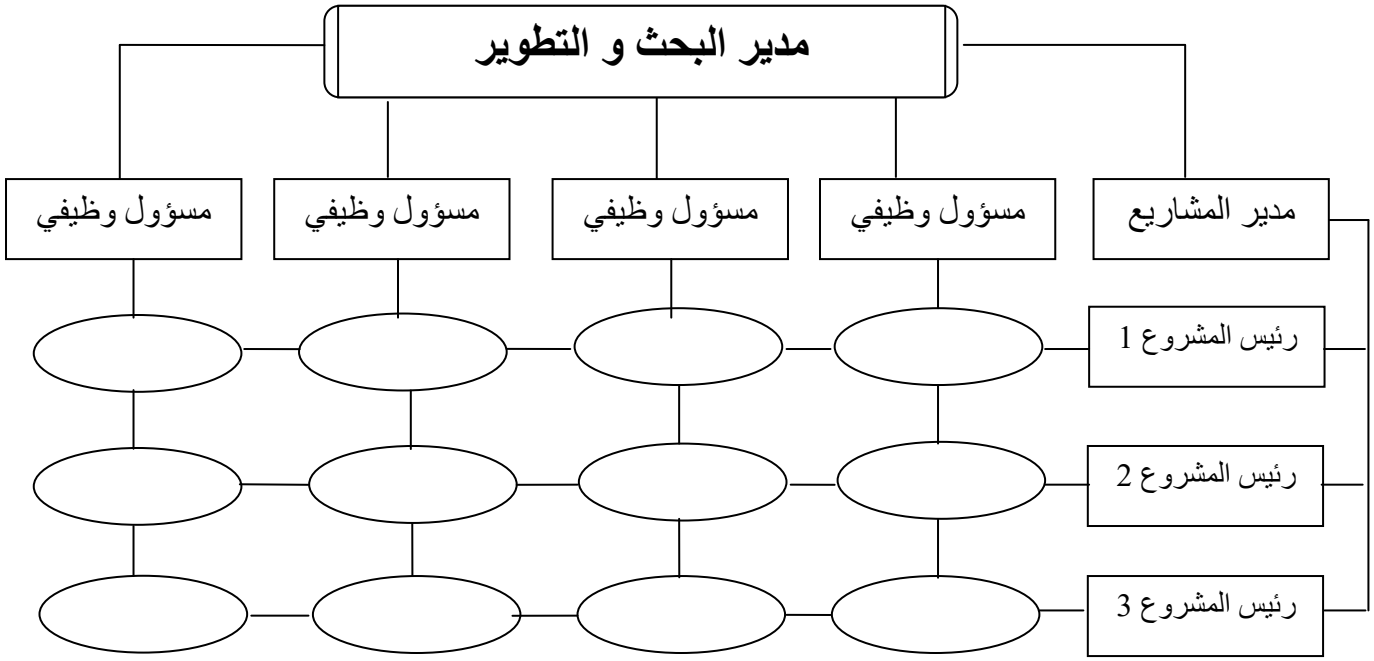
الشكل رقم (03) : التنظيم الوظيفي لنشاط البحث و التطوير



المصدر : نذير نصر الدين ، الإبداع التكنولوجي في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة ،مذكرة ماجستير ، 2001 ، ص 69.

3-1 التنظيم الشكلي أو المصفوف لنشاطات البحث والتطوير: يتم الجمع في التنظيم المصفوف بين التنظيم الوظيفي والتنظيم حسب المشاريع، وذلك حسب الشكل رقم (04):

الشكل رقم (04): التنظيم المصفوفي لنشاطات البحث والتطوير.



المصدر: حمزة بن الزين، دور وظيفة بحث وتطوير في تنمية الميزة التنافسية للمؤسسات البترولية، اطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة ورقله،2018/2017، ص11.

ويتم جمع مختلف عمال البحث و التطوير و تجزئتهم علي اساس تخصصهم (المسؤوليات الوظيفية) و يتم تكليف رئيس لكل مشروع البحث التطبيقي المراد انجازه، بحيث يشرف علي فريق العمل الذي يضم عمالا يشتغلون بكيفية دائمة ويضمن عملية التنسيق بين المشاريع مدير خاص بها،و من بين ايجابيات هذا التنظيم هي الاستفادة من كلا التنظيمين السابقي الذكر و تقديم عمل جماعي افضل واستغلال المعارف و القدرات المتاحة و الفرص لتبادل المعلومات التقنية، و تمنح لكل مشروع امكانية اللجوء الي جميع القدرات والكفاءات البشرية المتاحة[19].

[19] عرابة الحاج، تمجغدين نور الدين، **وضيفة البحث وتطويرها كاساس لتحقيق الميزة تنافسية جديدة في المؤسسات الاقتصادية**، مقال في ملتقي دولي حول المعرفة في ضل الاقتصاد الرقمي، جامعة الشلف–الجزائر،2007م، ص4.

قياس وظيفة البحث والتطوير:

تقوم المؤسسات الرائدة بإنشاء مراكز رائدة للبحوث تعمل على دراسة المشاكل والبحث عن وسائل تطوير المنتج وتحسينه، اما المؤسسات الصغيرة محدودة الامكانيات فمن الصعب عليها ان تقوم بعملية البحث نظرا لمتطلبات البحوث العلمية وتكاليفها، وتأخذ البحوث والتطوير في المؤسسات أحد الشكلين:

أ- البحوث وتطوير داخل المؤسسة.

ب- التعاقد الخارجي على البحوث والتطوير حيث تستعين المؤسسة بباحثين مستقلين او هيئات متخصصة او مؤسسات منافسة، اذ ان التحالف في هذا المجال يجنب المؤسسة الانفاق الكبير، وذلك بسبب اشراك الحليف في تحمل التكاليف، ومن نتائجه تخفيف المخاطر والاسراع في النتائج وتبادل الخبرات، وهو يعد من أحدث الاتجاهات في مجال ادراة وظيفة البحث والتطوير نظرا لزيادة حدة المنافسة والتكاليف الباهظة التي تتطلبها هذه الوظيفة.

يلجأ المسيرون الي قياس نتائج نشاط البحث وتطوير من خلال عدة مقاييس منها:

2-1 مقياس المدخلات: ويشمل على مقياسين هما:

- نسبة البحث والتطوير على المبيعات: وهي تقيس الانفاق الكلي علىRD

نسبة الي قيمة المبيعات، ويعبر عنها بالصيغة التالية:

الانفاق الكلي علي RD
قيمة المبيعات

- نسبة عدد الموارد البشرية: تقيس عدد الخبراء والمسيرين في وصيفة البحث وتطوير نسبة الي مجموع العاملين بالمؤسسة، ويعبر عنها بالصيغة التالية:

العدد الاجمالي للباحثين و الخبراء و المهندسين في مجال
مجموع العاملين المؤسسة

المطلب الثاني: الإطار المفاهيمي للميزة التنافسية.

تواجه المؤسسات في صل التحولات السريعة التي تشهدها البيئة التسويقية، لا سيما انفتاح الاسواق وعولمة المبادلات. تحديات كثيرة مما ادي الي ضهور مفهوم الميزة التنافسية ويأخذ مكانته الاساسية ضمن اهتمام المؤسسات، وخاصة الخدماتية منها والتي فرضت عليها مواجهة المنافسين الجدد وهذا من خلال تدعيم القدرات التنافسية لمواصلة النمو والبقاء في السوق.

أولا: تعريف الميزة التنافسية.يوضح (Heizen and Render)بان الميزة التنافسية تعني ايجاد ميزة متفردة تتفوق المؤسسة على المنافسين اي ان الميزة التنافسية تجعل الشركة فريدة ومتميزة عن الاخرين[20].

ويؤكد ((Macmillan and Tompoe بان المؤسسات تسعي الي التفوق في بيئتها التسويقية من خلال امتلاكها الميزة التنافسية والحفاظ عليها، حيث تعرف الميزة التنافسية الوسيلة التي تتمكن الشركة من خلالها الفوز في منافستهالا على الاخرين[21].

ويوضح (محسن والنجار) بان الميزة التنافسية تستهدف بناء نظام يمتلك ميزة فريدة او ميزة يتفوق بها على المنافسين من خلال قيمة الزبون، بطريقة كفؤة مستدامة يمكن المحافظة عليها باستمرار وعرضها او تقديمها بشكل أفضل من الاخرين[22].

ويبين (عبد الستار محمد) بان الادارة العليا في المؤسسة تعمل على تحقيق الميزة تنافسية من خلال ما تقدمه من عمليات، اي المقدرة على تحقيق حاجات الزبون او القيمة التي يتمني الحصول عليها الزبون من خلال ذلك المنتج، ويمكن للمؤسسة تحقيق الميزة التنافسية من خلال اعطاء الزبائن كل ما يرغبون به بصورة أفضل من اية مؤسسة اخري.

اتساقا مع ما تقدم: نري بان الميزة التنافسية للمؤسسة تعني قدرتها على فعل شيئ أفضل من المنافسين لها ويعطيها تفوق تنافسي عليهم في السوق، وهذا يعني قدرة المؤسسة على انتاج وتقديم منتجات (سلع وخدمات) الي الزبائن بشكل متميز كما يقدمها المنافسون.

ثانيا: ابعاد الميزة التنافسية

هناك نوع من التطابق بين اراء عدد من الكتاب حول الابعاد الاكثر شيوعا والتي يعد كل واحد منها بمثابة بعد اساسي لتحقيق الميزة التنافسية للمؤسسة تتمثل هذه الابعاد في:

1- بعد المرونة:

يقصد بالمرونة قدرة المؤسسة على مسايرة متغيرات في اذواق ورغبات زبائنها وذلك من خلال اجراء تغييرات في عملية تصميم منتجاتها وهي كذلك القدرة على تكييف الطاقة الانتاجية للمتغيرات الحاصلة في البيئة التسويقية[23].

---

[20] 1-Heizer and Render, "**principle og operation management**", Prentis hall, USA, 1999, p36

[21] Macmillan and Tampoe,"**strategic Management Process**", oxford university, Great Britain, 2000, p88.

[22]محسن عبد الكريم والنجار صباح مجيد، **ادارة الانتاج والعمليات**، دار وائل للطباعة والنشر، عمان، الاردن،2004، ص52.

[23] Sabah Agha," **Effect of core Competence on Competitive Advantage**", aricle published in international journal of buisiess and management, Middle East university-jordan 2012, p195.

2- بعد التكلفة:

ويقصد بها قدرة المؤسسة على انتاج وتوزيع المنتجات بأقل التكاليف الممكنة قياسا بالمنافسين في ذات المنتج[24]، ونظرا لانخفاض التكلفة فان المؤسسة تحقق ميزة تنافسية وذلك نتيجة لانخفاض اسعارها المبنية على انخفاض تكلفتها والعائد يكون اعلي من بقية المؤسسات.

3- بعد الجودة:

الجودة تمثل مجموعة خصائص المنتج المتميزة والتي تهدف الي اقناع الزبون باقتناء هذا المنتج وشراءه والتي تلبي حاجاته ورغباته وتوقعاته، ويؤكد (Evans and Collier) على ان المنتجات ذات الجودة العالية تسهم في تحسين سمعة المؤسسة وتحقيق الرضا للزبائن فضلا للمؤسسة يمكن لها ان تفرض اسعار اعلي في حالة تقديم منتجات ذات جودة لتلبية متطلبات الزبائن[25].

4- بعد التسليم والاستجابة:

هناك ثلاث اسبقيات لبعد التسليم تتعامل بالوقت والمكان:

- **سرعة التسليم:** تقاس بالوقت المستغرق بين استلام طلب الزبون وتلبية الطلب.
- **التسليم بالوقت والمكان المحددين:** تعني تسليم طلبات الزبون في الوقت والمكان المناسبين.
- **سرعة التطوير:** وهي سرعة تقديم منتج جديد وتقاس سرعة تطوير بالوقت بين توليد الفكرة وحتى التصميم النهائي للمنتج وتقديمه الي السوق[26].

[24] قيس عبد الهادي صالح،" **دور الاستراتيجيات التسويقية في دعم ابعاد الميزة التنافسية**"، مقال منشور في مجلة الغوي للعلوم الاقتصادية، العدد 29، المعهد التقني، الكوفة، العراق،2013، ص27.

[25] د. أكرم احمد الطويل، "**العلاقة انواع الابداع التقني وابعاد الميزة تنافسية**"، بحث منشور في مجلة العلوم الاقتصادية، كلية الاقتصاد والادارة، جامعة الموصل، العراق،2011، ص12.

[26] مرجع سابق، ذ. أكرم احمد الطويل، ص13.

ثالثا: معايير الحكم على جودة الميزة التنافسية:

يتم الحكم على مدى جودة ونوعية الميزة التنافسية للمؤسسة من خلال ثلاث معايير.

1- مصدر الميزة التنافسية: يتحدد مصدر الميزة التنافسية من درجتين، درجة منحفضة تتمثل في التكلفة ودرجة مرتفعة وتتمثل في تميز المنتج، وفيما يلي شرح لهاتين الدرجتين[27]:

1-1- ميزة تنافسية من درجة منخفضة: مثل ميزة التكلفة الاقل لكل قوة العمل والمواد الخام، حيث يسهل نسبيا تقليدها ومحاكاتها من قبل المؤسسات المنافسة، لكن مايعيب عن هذه الدرجة سرعة تقليدها من طرف المنافسين، وبالتالي تصبح ميزة المؤسسة في خطر، لذا يجب البحث عن مصادر اخرى.

2-1- ميزة تنافسية من درجة مرتفعة: مزايا من مرتبة مرتفعة مثل ميزة تميز المنتج (التميز والتفرد في تقديم منتج او الخدمة من نوعية معينة السمعة الطيبة بشأن العلامة) وذلك استنادا الى مجهودات تسويقية متراكمة ن او علاقات وطيدة مع العملاء، وتتصف هذه المزايا بعدد من الخصائص اهمها:

- توفر مهارات وقدرات عالية المستوى لعمال المؤسسة لكي يتماشوا مع اهداف المؤسسة.
- تاريخ طويل من الاستثمار والتسويق التراكمي حيث تكسب هذه العملية المؤسسة درجة كبيرة من الوعي والخبرة في كيفية الوصول الى كسب ولاء زبائنها.

2- مصادر متعددة للميزة التنافسية: تعتبر عملية تعدد مصادر الميزة التنافسية للمؤسسة عنصر مهما في المحافظة على تميزها، فكلما كانت للمؤسسة مصادر متعددة، كلما كانت عملية التقليد من قبل المنافسين صعبة ومعقدة[28].

اما إذا كان للمؤسسة مصدر او مصدرين لميزتها التنافسية كان ذلك أسهل من حيث التقليد من قبل المنافسين وبالتالي تهديد المؤسسة في الاستمرار في تميزها وتفردها.

3- درجة التحسين والتطوير المستمر للميزة: يشير هذا العنصر الى ضرورة التوليد والتجديد المستمر للمزايا التنافسية وايجاد نماذج جديدة لطالما ان النماذج القديمة اصبحت معروفة لدى المنافسين[29].

---

[27] بن العربي حمزة، **مساهمة المواصفات القياسية العالمية الايزو في تحقيق وتنمية الميزة التنافسية في المؤسسة الاقتصادية** مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، جامعة محن داو الحاج البويرة – الجزائر 2014، ص 164.

[28] خالد القطيني، **دور المحاسبة الادارية الاستراتيجية في تدعيم القدرة التنافسية في الشركة العامة للصناعات المعدنية *بردى***، مقال منشور في مجلة تنمية الرافدين – العدد 108، كلية الاقتصاد جامعة حلب سوريا 2012 ص 16.

[29] عدمان مريزق،(مرجع سبق ذكره)،ص8

المطلب الثالث: العلاقة بين "وظيفة البحث والتطوير" و "الميزة التنافسية".

يعتبر نشاط الابداع والابتكار من اهم مخرجات انشطة البحث والتطوير، بحيث تكون هذه المخرجات كوسائل هامة تقوم من خلالها المؤسسة على مواجهة منافسة المؤسسات الخدماتية التي قطعت شوطا هاما في مجال الابداع والابتكار وتطوير المنتجات القائمة على انشطة البحث والتطوير استطاعت ان تكتسب مزايا تنافسية تكون من خلالها رائدة في مجال التنافسية في الاسواق العالمية.

ان دور وظيفة البحث والتطوير في تنمية الميزة التنافسية للشركات تظهر في بعض الوظائف نذكر منها:

1- **في مجال المنتجات(الخدمات):** تظهر في نتائج الدراسات والبحوث المتعلقة بالخدمات وكيفيات استخدامها وتطوير مزيجها التسويقي كما تمكن من معرفة كيفية تحسين مردودها سواء باستهلاكها كما هي او بتدويرها في العملية الانتاجية او بإدخال خدمات تكميلية جديدة على الخدمة الجوهر[30].

2- **في مجال التسويق:** من خلال البحوث والدراسات التي تهتم بالمستهلك، مثل الخدمات التي يفضلها، ومدى مرونتها في مسايرة تغيرات الحاصلة في أذواق ورغبات الزبائن، وكذلك التسليم للخدمة في الوقت والمكان المناسبين وغيرها من البحوث التي تجريها المؤسسة بغية تحقيق أكبر مبيعات ممكنة[31]

3- **في مجال الجودة:** يفترض في عملية البحث والتطوير ان تقدم منتجات جيدة للزبون، يعني ان التحسينات المرحلية او الجذرية لابد ان تتوافق مع توقعات وحاجت ورغبات الزبائن، وبما ان الجودة مفهوم نسبي فقد تعني للزبون سهولة في استعمال المنتج او سلامة الاستهلاك او درجة متانة مقبولة او غيرها من الخصائص الاخرى الا ان اهم العوامل المحددة لجودة الخدمات عادة ما ترتبط بفعالية الاستخدام وبالمواصفات التقنية والفنية لها[32].

4- **في مجال التكاليف:** يظهر تأثير عملية البحث والتطوير في تدنئة تكاليف المؤسسة من خلال الابداع التكنولوجي، حيث تقوم المؤسسة بتقديم منتجات وخدمات بأقل التكاليف وبطرق أكثر فعالية عن المؤسسات المنافسة في السوق وهذا راجع الى قيمة وحداثة التكنولوجية التي تكتسبها المؤسسة، لان استراتيجية تدنئة التكاليف تعتبر أحد اهم الاستراتيجية المستعملة في تطويرواكتساب الميزة التنافسية.

---

[30] عرابة الحاج، تمجغدين نور الدين (مرجع سبق ذكره)، ص13-14

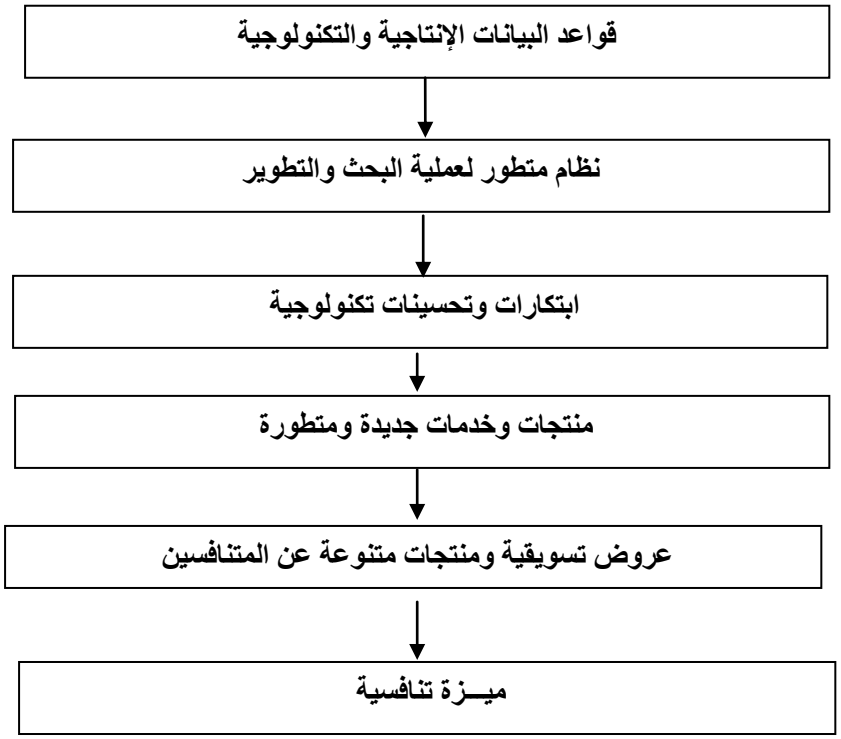
31 بوبعة عبد الوهاب، (مرجع سبق ذكره)، ص12

32 ذلشهب الصادق، **دور الابتكار في تنمية الميزة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية دراسة ميدانية في الشركة المدنية للهندسة بتقرت** ،مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، تلمسان-الجزائر 2014، ص73، بتصرف.

تتجسد علاقة البحث والتطوير بالميزة التنافسية من خلال الوحدات التالية:

قاعدة بيانات تكنولوجية وانتاجية حيث تقوم على جمع المعلومات والبيانات عن اخر الإصدارات والتحديثات التكنولوجية والإنتاجية الجديدة والعمل على تطويرها أو تقليدها من خلال نظام البحث والتطوير للمؤسسة، حيث بعد القيام باجراء تطوير وتحسين على التكنولوجيات والإبتكارات المكتسبة، تتحصل المؤسسة على خدمات ومنتجات جديدة تساعدها على تقديم عروض وخدمات تسويقية جديدة ومختلفة عن بقية المنافسين وهذا ما يؤهلها في الأخير الى اكتساب مزايا تنافسية جديدة.

الشكل رقم (05): يوضح علاقة البحث والتطوير بالميزة التنافسية



المصدر: كباب منال، **الإبتكار التسويقي كخيار استراتيجي لتحقيق الميزة التنافسية في المؤسسات الجزائرية، مقال** منشور في مجلة العلوم الإقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، العدد 2017/17، سطيف ـ الجزائر، 2017، ص433، بتصرف

ان هذه التغييرات السريعة في بيئة الأعمال التكنولوجية لم تنشأ بمحض الصدفة بل كانت نتيجة لأبحاث وأعمال يقوم بها مجموعة من الباحثين والخبراء الناشطين في ميدان البحث والتطوير، حيث أن كل تكنولوجية تكون ناتجة عن بحوث علمية فتستعمل هذه التكنولوجيا لتحسين وتطوير منتج أو خدمة معينة، لذلك يمكننا القول بأن وظيفة البحث والتطوير تسهم في ظهور وخلق تكنولوجيات عديدة لتستعمل فيما بعد في التحسين والتطوير المتواصل في المنتجات والخدمات، وبالتالي في تنمية الميزة التنافسية للمؤسسات التأمينية.

المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية للدراسة.

سنتطرق في هذا المطلب الى جملة من الدراسات السابقة العربية والأجنبية والمحلية بتحليلها وتوضيح أوجه الشبه والإختلاف بين دراستنا والدراسات السابقة، حيث تعد الدراسات السابقة الموجه الأساسي للباحث في بناء دراسته، فمن خلالها يقوم الباحث بإعداد الجانب النظري والجانب التطبيقي للدراسة مع اضافة العناصر والنقاط المهمة التي لم يتطرق لها الباحثون في دراستهم.

المطلب الأول: الدراسات السابقة، النتائج والاقتراحات

سنسعى من خلال هذا المطلب الى تحليل بعض الدراسات العربية والأجنبية والمحلية وذلك من خلال:

أولا: الدراسات العربية والمحلية.

1-دراسة **"نزار كاظم صباح الخيكاني"**، جاءت تحت عنوان: **" امكانات البحث والتطوير في بلدان عربية مختارة ودورها في تعزيز القدرة التنافسية، (2010) ".**

الأهداف: تهدف هذه الدراسة الى تحليل واقع نشاط البحث و التطوير و دوره في تعزيز التنافسية اقتصاديات الدول العربية قسمت هذه الدراسة الى خمسة محاور ، حيث كانت كلها عبارة عن تأصيل و تحليل نظري لماهية و واقع نشاط البحث و التطوير في البلدان العربية حيث لم يعتمد الباحث على منهج أو نموذج معين في تحليله لإشكالية الدراسة ، بل كانت كلها عبارة عن احصائيات حول مدى انفاق الدول العربية على وظيفة البحث و التطوير ، و لعل أهم عنصر تطرق له الباحث في هذه الدراسة هو مدى أهمية العلاقة الموجودة بين وظيفة البحث و التطوير و عنصر التنافسية ، حيث ذكر الباحث أن من أهم العناصر التي تساهم في خلق ميزة تنافسية للدول العربية ، هو مدى تملكها للتكنولوجيات المتطورة التي تؤدي نتيجة لكثافة البحوث سواء التطبيقية أو الأساسية .

النتائج: وفي ختام هذه الدراسة توصل الباحث الى مجموعة استنتاجات نذكر منها: عدم كفاية الموارد المالية المخصصة لنشاط البحث والتطوير التي تبقى ضئيلة مقارنة مع مستوى التطلعات الإقتصادية المنتظرة، لذا يجب على هذه الدول زيادة حجم الإنفاق على نشاط البحث والتطوير لتخلص أو تقليل من التبعية التكنولوجيا للدول المتقدمة.

الاقتراحات: من خلال انتهاج سياسة مالية كفرض ضرائب خاصة أو رسوم معينة بهدف اعادة استثمارها في نشاط البحث والتطوير وزيادة مقدرته التمويلية، اقامة شبكات عربية للبحث والتطوير بهدف تقسيم تكاليف البحوث ومخاطرها ودعم قدرات الأفراد والمؤسسات، اقامة مشروعات ريادية مشتركة او تفعيلها ففي الولايات الأمريكية تعتبر سببا للنمو الاقتصادي.

2-دراسة **"عرابة الحاج، تمجغدين نور الدين "**، جاءت تحت عنوان: " **وظيفة البحث والتطوير في خلق ميزة تنافسية جديدة في المؤسسات الإقتصادية، (2007)** "

الأهداف: تهدف هذه الدراسة الى معرفة الدور الذي تلعبه وظيفة البحث و التطويرفي خلق ميزة تنافسية للمؤسسات الإقتصادية ، كانت هذه الدراسة عبارة عن تحليل نظري بحث ، حيث لم يكن للباحث نموذج مستعمل للوصول الى أهداف الدراسة ولا عينة مدروسة بل كانت دراسة عامة تطرق من خلالها الباحيثان الى وظيفة البحث و التطوير كاتطرقهم الى مفهوم هذه الوظيفة و كذا تنظيمها و الأهمية التي تكتسبها في المؤسسات الإقتصادية ، أما متغير الميزة التنافسية فتطرق الباحثان فيه الى مفهومها من خلال ادراج مجموعة من المفاهيم الخاصة بالميزة التنافسية كذلك أنواعها والمصادر التي تنشأ من خلالها ، و في الأخير تناول الباحثان عنصر البحث و التطوير و دوره في خلق ميزة تنافسية من خلال تطرقهم الى أربعة عنصر تتمثل في: ميزة تنافسية في مجال التسويق ، ميزة تنافسية في مجال الإنتاج و كذلك ميزة تنافسية في مجال المواد و التجهيزات على التوالي.

النتائج: بعد كل هذا الإسهاب والتحليل النظري الذي أدرجه الباحثان في مقالها توصلا الى مجموعة نتائج نذكر منها، الزامية الإهتمام بوظيفة البحث والتطوير داخل المؤسسات الإقتصادية، وواقعية الدور الذي تلعبه في ارساع وتحقيق ميزة تنافسية جديدة، تضمن للمؤسسة الاستمرارية في محيطها المعقد من كل جهة.

الاقتراحات: اعتماد سياسة واضحة ودائمة للبحث والتطوير والإبداع والإبتكار، توفير جميع العوامل والمستلزمات والوسائل المادية والبشرية والمالية والبيئية اللازمة المساعدة على القيام بالبحوث والدراسات، تحديد مجالات البحوث والدراسات، المعنية بالبحث والتطوير والإبداع والإبتكار بشكل مستمر، مع وضع سلم للأولويات، ربط الصلة الوثيقة مع المحيط العلمي (الجامعات، مراكز البحث، مراكز التكوين، الباحثين، المبدعين ...). وذلك من خلال المساهمة والإطلاع على آخر ما أنتجته هذه الهيئات البحثية، مع السعي لمحاولة اسقاطه على واقعها الخاص.

3- **دراسة" حمزة بن الزين**" تحت عنوان **دور وظيفة البحث والتطوير في تنمية الميزة التنافسية للمؤسسات البترولية**، مذكرة لنيل شهادة الدكتورة، فرع العلوم الاقتصادية، ورقلة ،2017-2018.

الأهداف: تهدف هذه الدراسة الى محاولة معرفة واقع نشاط البحث والتطويرفي المؤسسات البترولية والدور الذي يلعبه في تطوير نشاط هده المؤسسات عبر اجراء تشخيص وتقييم لمدخلات ومخرجات هذا النظام وذلك من خلال مايلي:

-دراسة وتقييم نشاط البحث والتقييم في المؤسسات البترولية.

-محاولة الكشف عن الكيفية الذي يقوم بها نشاط البحث والتطويرفي تطوير الميزة التنافسية للمؤسسات.

-مدى اعتماد المؤسسات البترولية الوطنية على وظيفة البحث والتطوير في تطوير نشاطها،

-دراسة وتقييم نشاط البحث والتطوير في الجزائر،

-مدى مواكبة المؤسسات الأجنبية والمحلية للتطورات الحاصلة في الأسواق الدولية من خلال نشاط البحث والتطوير،

-ابراز وتوضيح المفاهيم النظرية المتعلقة بالبحث والتطوير وكذلك الميزة التنافسية.

النتائج: توصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج نذكر منها:

-ان عملية البحث والتطوير تعتبر أحد أهم الوسائل لتطوير وتنمية الميزة التنافسية للمؤسسة البنرولية،

-ان عملية البحث والتطوير تساهم بالأساس في تعزيز القدرة التكنولوجية للمؤسسة،

-يجب توفير الامكانات اللازمة من مراكز بحث ومعاهد متخصصة من أجل تفعيل نشاط البحث والتطوير،

-أنه لا يمكن القيام بنشاط البحث والتطوير بمعزل عن محيط المؤسسة وبيئتها الخارجية،

-ان عملية بناع الميزة التنافسية تنطلق من دراسة الفرص والتهديداتن

-غياب ثقافة البحث والتطوير لدى المؤسسات البترولية الوطنيةن

-أن الحكومة الجزائري وفرت المناخ المناسب لنشاط البحث والتطوير من خلال سن التشريعات وتوفير الامكانات المادية،

-غياب التنسيق والاتصال بين المراكز والمعاهد المتخصصة وبين المؤسسات الوطنية.

الاقتراحات:

-العمل على زيادة الاهتمام وتغعيل نشاط البحث والتطويرفي المؤسسات الوطنية ن

-ضرورة العمل على دراسة البيئة الداخلية والخارجية من أجل استغلال الفرص الممكنة بهدف تطوير الميزة التنافسية،

-العمل على التنسيق والتصال بين مراكز البحث والمعاهد وبين المؤسسات الوطنية من أجل تفعيل نشاط البحث والتطوير،

-العمل على دعم وتحفيز ونشر ثقافة الابتكار والابداع بين المؤسسات الوطنية،

-ضرورة انشاع حاضنات تكنولوجية من أجل مرافقة المؤسسات الجزائرية في تفعيل نشاطات البحث العلمي والتطور التكنولوجي.

ثانيا: الدراسات الأجنبية

1-johan m.kagochi and 23urtis, jolly R&D investments , human capital , and the Competitiveness of seiected U.S. agricultural export commodities, 2010 .

الأهداف: تهدف هذه الورقة البحثية الى دراسة العلاقة الموجودة بين استثمارات البحث والتطوير وعنصر الرأسمال البشري في تعزيز القدرة التنافسية للولايات المتحدة الأمريكية من السلع الزراعية المصدرة، من خلال دراسة مقارنة مع مجموعة من الدول ابتداءا من سنة 1971 الى غاية 2006.

تطرق الباحثون في هذه الدراسة الى عنصر البحث والتطوير من خلال تحليل نظري مختصر كا ايرادهم لمفهوم نشاط البحث والتطوير وكيفية قياس هذا النشاط، ثم تطرقوا كذلك لعنصر رأسمال البشري من خلال اجراء توطئة نظرية لهذا المفهوم، وللوصول لأهداف الدراسة المتمثلة في العلاقة الموجودة بين نشاط البحث والتطوير ورأسمال البشري والقدرة التنافسية للولايات المتحدة الأمريكية، تم الإستعانة بنموذج التصدير المقدر لتحديد معادلة الطلب على الصادرات الذي يضمن نشاط البحث والتطوير وكذلك عنصر رأسمال البشري.

النتائج: ومن خلال اختبار هذا النموذج توصل الباحثون لمجموعة من النتائج نذكر منها:

أن حجم الإنفاق على نشاط البحث والتطوير كان له دورا ايجابيا في زيادة الولايات المتحدة الأمريكية صادراتها من المواد الزراعية قيد الدراسة (القمح، الذرة، الفاصولياء، القطن) وكان لهذا النشاط أيضا (البحث والتطوير) دورا كبيرا في تعزيز تنافسية القطاع، تشير كذلك نتائج هذه الدراسة أن معامل رأسمال البشري كان له تأثير سلبي على الدراسات الزراعية باستثناء منتج الذرة الذي لعب فيه المورد البشري دورا مهما في كسب الميزة التنافسية للولايات المتحدة الأمريكية.

2-CHRISTINA DROMIA , R&D AS SOURCE OF COMPETITIVENESS THE CASE OF ROMANIA, ROMANIA, 2009.

أهداف الدراسة: تهدف هذه الورقة البحثية في معرفة موقف رومانيا من استثماراتها حول نشاط البحث والتطوير، سواء على الشركات أو القطاع العام، وذلك بالمقارنة مع الدول ذات العضوية الجديدة في الإتحاد الأوروبي وكذلك الدول المتوسط الأوروبي، وذلك من خلال قياس حجم الإنفاق على نشاط البحث والتطوير ومقارنته بالدول الأخرى.

تطرقت الباحثة في هذه الدراسة الى الطريقة المعتمدة في قياس نشاط البحث والتطوير نظرا للسرية التي تحيط بهذا النشاط، لأن الكثير من الشركات لا يفصحون عن مدى تعاملهم مع هذه الوظيفة نظرا لكونها نشاط يمس السياسة الكلية للشركة حسبهم، كذلك الدول وبالتالي الباحثة وجدت صعوبة في قياس هذا النشاط كونه له تأثير كبير على مؤشرات الأداء العام سواء بالنسبة أو الدول.

وللوصول لأهداف الدراسة قامت الباحثة بعرض إنفاق الدول الإتحاد الأوروبي على نشاط البحث والتطوير مع انفاقات الولايات المتحدة الأمريكية واليابان النشاط كونه مفتاح للتطور والتميز الإقتصادي.

نتائج الدراسة: من خلال هذه المقارنات التي أجرتها الباحثة توصلت الى مجموعة من النتائج:

أن حجم إنفاق رومانيا على نشاط البحث والتطوير قد يؤهلها من أجل أن تكون حلقة وصل بين دول الأعضاء القديمة والجديدة بل تدفع الإتحاد الأوروبي المتنافس العالمي، الا أنه يجب على القطاعين العام والخاص

التكثيف من جهودهما حول الإنفاق على نشاط البحث والتطوير لأن حجم انفاقهم الحالي لا يكفي ومستوى التطلعات المستقبلية.

3-ERIK BAARK AC, ANTONIO, K, W, LAU A, WILLIAM LOB, NAUBAHAR SHARIF, INNOVATION SOURCES, CAPABILITIES AND COMPETITIVENESS, EVIDAENCE FROM HONG KONG FIRMS, 2011.

أهداف الدراسة: تهدف هذه الورقة البحثية فيبحث تأثير موارد الإبتكار المتعددة سواء الداخلية منها والخارجية في تحسين القدرات التنافسية لشركات الهونغ كونغوية، ودلك من خلال اجراء دراسة استقصائية على 200شركة.

تطرق الباحث في هده الورقة البحثية الى علاقة الابتكار بالميزة التنافسية من خلال سرد موارد الابتكار سواء الداخلية او الخارجية التي تساهم في تدعيم القدرات التنافسية لشركات الهونغ كونغية، حيث دكر الباحث من بين هده الموارد عنصر الباحث والتطوير الدي يعد من بين العناصر المؤثرة في خلق تكنولوجيا جديدة ومنها الى صدور ابتكار جديدة يدعم القدرة التنافسية للمؤسسة.

استخدم الباحث مجموعة ادوات احصائية تتمثل في الانحراف المعياري والمتوسطة الحسابي وكدلك معامل بيرسون لدراسة قوة ارتباط اسئلة الدراسة مع بعضها البعض وكدلك معامل الانحدار من اجل تحليل استمارة الاستبيان الموزعة على 200 شركة.

نتائج الدراسة: حيث توصل الباحثون في الأخير الى مجموعة نتائج تتمثل في:

تمثل المصادر الداخلية للابتكار المصدر الأساسي لتدعيم القدرات التنافسية للمؤسسة، ومن بين أهم هذه المصادر عملية البحث عن المعلومة واجراء بحوث على تكنولوجيات الجديدة من أجل تحقيق ميزة تنافسية تكسب المؤسسة حصص سوقية جديدة وزبائن جدد.

المطلب الثاني: التعليق على الدراسات السابقة

تتميز دراستنا عن الدراسات السابقة في الجانبين النظري والتطبيقي، سنقوم بتوضيح أوجه التشابه وأوجه الاختلاف من خلال النقاط التالية:

أولا: أوجه التشابه

تتمثل أوجه التشابه في كلتا من الدراسات السابقة والدراسة الحالية في الجانب النظري فقط، حيث كلاهما تطرقا الى تحليل نظري لماهية نشاط البحث والتطوير داخل المؤسسة، وكذلك الى العناصر المهمة لمتغير الميزة التنافسية، بالإضافة الى ابراز علاقة البحث والتطوير بالميزة التنافسية حيث كلتا الدراستان تتفقان عن الدور الفعال لوظيفة البحث والتطوير في تعزيز القدرة التنافسية للمؤسسة، وكذلك اتفقتا عن أهم السبل في تنمية الميزة التنافسية من خلال تكثيف الجهود لرفع فعالية نشاط البحث والتطوير.

ثانيا: أوجه الاختلاف

تختلف دراستنا عن الدراسات السابقة في الجانب التطبيقي من خلال محورين:

1-مجتمع الدراسة:

تعتبر دراستنا حسب اضطلاعنا من أوائل الدراسات التي تناولت وظيفة البحث والتطوير والميزة التنافسية في قطاع الخدمات، حيث لا توجد دراسات تطرقت لهذا الموضوع في مجال الخدمات التأمينية وهذا بسبب حداثة موضوع الدراسة اضافة الى التعقيد الموجود في سوق الخدمات لا سيما الخدمات التأمينية، وهذه من الصعوبات التي واجهناها في اعدادنا لهذا الموضوع وهي قلة المعلومات اللازمة لإجراء الدراسة.

وهذا الاختلاف يعتبر في حد ذاته القيمة المضافة لدراستنا.

2- طريقة الاجابة على اشكالية الدراسة: (العلاقة بين "البحث والتطوير" و "الميزة التنافسية")

في الدراسات السابقة اعتمدت على طرق متباينة للإجابة على اشكالية الدراسة، فمنهم مثلا من تطرق الى قياس أنشطة البحث والتطوير عن طريق مؤشر المدخلات ومؤشر المخرجات باستعمال نموذج مغلف البيانات، ومنهم من تطرق الى العلاقة التي تربط نشاط البحث والتطوير بالميزة التنافسية ولخصها في ثلاث نقاط الأولى تأثير الابداع التكنولوجي على استراتيجية التكلفة والنقطة الثانية تأثير الابداع التكنولوجي على استراتيجية الميز أما النقطة الثالثة تأثير الابداع التكنولوجي على استراتيجية التركيز.

في حين دراستنا اختلفت عن الدراسات السابقة في طريقة الاجابة عن اشكالية بحيث تناولنا العلاقة ذو الدلالة الاحصائية بين وظيفة البحث والتطوير وأبعاد الميزة التنافسية والمتمثلة في الجودة والتكلفة والمرونة وبعد التسليم والاستجابة.

خلاصة الفصل:

تم التطرق في هذا الفصل الى المفاهيم الأساسية لوظيفة البحث و التطوير، و توصلنا الى أن البحث و التطوير يشتمل على ثلاث مراحل متداخلة فيما بينها البحوث الأساسية–البحوث التطبيقية–التطوير، و ان تنظيم مشروع البحث و التطوير يمر بسبعة مراحل أساسية، كما تناولنا الأجيال التي مرت بها نشاط البحث و التطوير فبعدما كان عن معزل عن باقي وظائف المؤسسة تؤكد الدراسات الأخيرة أن أحدث جيل يتم وفق الاستراتيجية العامة للمؤسسة ، بحيث يسعى البحث و التطوير الى الاستجابة لتحقيق الأهداف الحالية و المستقبلية و في نفس الوقت المساهمة في استغلال الفرص و تحديد المخاطر ، بحيث أصبح البحث و التطوير ينتشر على نحو متزايد خارج حدود المؤسسة ، يتفاعل مباشرة مع العملاء أي يخلق شبكة من الأنشطة التعاونية.

كما تطرقنا الى مفهوم الميزة التنافسية والذي يتمثل في ذلك المفهوم الاستراتيجي والديناميكي الدي يظهر تميز المؤسسة عن باقي منافسيها في شكل قيمة مضافة يدركها الزبون، وتناولنا أيضا الأبعاد الرئيسية للميزة التنافسية وهي الجودة والتكلفة والمرونة وبعد التسليم والاستجابة.

واخيرا العلاقة بين وظيفة البحث والتطوير وأبعاد الميزة التنافسية مجتمعة وذلك من خلال خدمات ذات جودة عالية وبتكلفة أقل ومرونة كافية و "الاستجابة والتسليم" في الوقت والمكان المناسبين، و ذلك بالاعتماد على البحوث الأساسية و التطبيقية ومن ثم التطوير.

الفصل الثاني:
الدراسة الميدانية

تمهيد:

بغـرض إجـراء الدراســة التطبيقيــة سـنحاول فــي هـذا الفصــل التعريــف بــأداة الدراســة المســتخدمة و المتمثلــة فــي القيــام بإســتبيان، كـذلك ســنقوم بــالتعريف لمجتمــع الدراســة و المتمثــل فــي الصــندوق الجهــوي للتعــاون الفلاحــي بخمــيس مليانــة، كمــا ســنقوم بــإجراء وصــف إحصــائي علــى متغيــرات الدراســة و المتمثلــة فــي البحــث و التطــوير و الميــزة التنافسية، كما سيتم مناقشة و الإجابة على فرضيات الدراسة و الإشكالية الرئيسية.

المبحث الأول: الطريقة المتبعة و الأدوات المستخدمة في انجاز الدراسة

قسمنا هذا المبحث الى ثلاث مطالب ،المطلب الاول سنتعرف من خلاله عن الصندوق الوطني للتعاون الفلاحي من خلال عرض لمحة تاريخية عن انشائه والمهام التي يقوم بها الصندوق و اهم الاهداف المسطرة للوصول اليها، ومن ثم الطريقة المتبعة في انجاز الدراسة في المطلب الثاني، و في المطلب الثالث سنتطرق الى أدوات الدراسة.

المطلب الأول: تقديم الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي خميس مليانة (التأمينات على كل الفروع)

أولا: لمحة تاريخية عن تطور الصندوق الوطني للتعاون الفلاحي

يعود تاريخ انشاء الصندوق الوطني للتعاون الفلاحي الى سنة1972 بالامر 67/72 المؤرخ في 02 ديسمبر 1972 بادماج:

- الصندوق المركزي لاعادة التامين التعاونيات الفلاحية المنشا عام 1970.
- الصندوق المركزي للتعاون الاجتماعي الفلاحي المنشا عام1949.
- صندوق التعاون الفلاحي والتقاعد المنشا عام 1958.

*وبموجب المرسوم الوزاري رقم95/97 الصادر في 1995/07/23 قد عرف الصندوق على انه مؤسسة مالية متخصصة ومكلفة بتنفيذ برنامج الحكومة المتعلق بالتنمية الريفية وتطور القطاع الفلاحي،وبموجب قرار مجلس النقد والقرض رقم99/273 الصادر في 1999/11/30 تم توسيع نشاطه ليشمل جميع العمليات المصرفية والتجارية المتعلقة بالقطاع الفلاحي

*بتاريخ 26 جوان 1997 تم منح الاعتماد والترخيص من طرف مجلس النقد و القرض بانشاء فرع للتعاون الفلاحي متخصص قي القرض الايجاري سمي بتاريخ 26 جوان 1997 تم منح الاعتماد والترخيص من طرف مجلس النقد و القرض بانشاء فرع للتعاون الفلاحي متخصص قي القرض الايجاري سمي بالشركة الجزائرية للايجار الاعتمادي للمنقولات ذات الاسهم (salem spa).

وبموجب قرار مجلس النقد والقرض تحت رقم 02/05 المؤرخ في 2005/03/05 قد تم منح الرخصة أو الاعتماد لتاسيس فرع البنك للصندوق الوطني للتعاون الفلاحي شركة ذات أسهم ،وبذالك يصبح للتعاون الفلاحي اضافة على نشاط التامينات فرعين جديدين وهما:

- ✓ فرع بنك شركة ذات أسهم.
- ✓ فرع مؤسسة السلام المتخصصة في القرض الايجاري.

ثانيا: نشاطات الصندوق الوطني للتعاون الفلاحي:

يعتبر الصندوق الوطني للتعاون الفلاحي همزة وصل بين وزارة الفلاحة والفلاح ويمكن تلخيص أهم النشاطات التي يقوم بها فيما يلي[33]:

أ- التامين الفلاحي من خلال:

- ✓ تأمين العتاد الفلاحي وحرائق المحصول وخسارة المياه.
- ✓ تامين المستثمرات الفلاحية(تربية المواشي،النحل،.....).
- ✓ تامين عملية النقل (الجوي،البري،البحري).

بالاضافة الى تامينات أخرى مثل،تامين الحوادث الفردية،التامين على السرقة وتامين وسائل النقل.

ب- تسيير أموال الدولة :قصد تنمية وتطوير القطاع الفلاحي خصصت الدولة أموالا للفلاحين يسيرها الصندوق الوطني للتعاون الفلاحي ،وذلك عن طريق الدعم الفلاحي الذي تعطيه للمستغلين وذلك في اطار برنامج مخطط التنمية الفلاحية الذي سطرته.

ثالثا:أهداف الصندوق الوطني للتعاون الفلاحي:

يسعى الصندوق من خلال قيامه بنشاطاته الى تحقيق الاهداف التالية:

- جلب الاستثمار للقطاع الفلاحي لضمان التامين الفلاحي بجميع الجوانب.
- عصرنة تسيير التامينات الفلاحية
- ترويج الثقافة التامينية.
- تنمية وتطوير المشاريع الفلاحية التي تهدف الى تنمية الاقتصاد الوطني عن طريق القروض الفلاحية التعاونية.
- تسيير حساب الدولة للاموال المخصصة للدعم والترقية الفلاحية لتحقيق برنامج التنمية الفلاحية
- الوصول الى تجسيد ثقافة الشباك الوحيد يجمع كل الخدمات الفلاحية في هذا الصندوق.

في نهاية 2013 بلغ عدد الصناديق الجهوية 64 موزعة على المستوى الوطني توجد منها 19 بوسط البلاد،21 بشرق البلاد،15 صندوق بغرب البلاد و 09 صناديق بجنوب البلاد التي بدورها تشرف على تسيير 299 مكتب محلي عبر مختلف الوطن وبعدد اجمالي للمشتركين قدر ب 135000 مشترك.

رابعا:ماهية الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي (خميس مليانة).

يعتبر الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي بخميس مليانة أحد الفروع الهامة للصندوق الوطني للتعاون الفلاحي لتجسيد نساطه على مستوى دائرة خميس مليانة.

[33] www.crma.dz

الفرع الأول : التعريف بالصندوق الجهوي للتعاضد الفلاحي(وكالة خميس مليانة)

يقع مقر الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي بمدينة خميس مليانة ولاية عين الدفلى والذي يعتبر من أشهر الصناديق على المستوى الوطني نظرا للطابع الفلاحي لهذه المنطقة المتميزة بموقعها الاستراتيجي الذي يشمل سهل شلف الخصب وجبال زكار ،الضهرة و الونشريس وأيضا بمساحة زراعية إجمالية للولاية تقدر ب 235611 هكتار منها 181676 هكتار مساحة صالحة للزراعة ،الامر الذي جعل المنطقة تزخر بمختلف المنتجات الفلاحية المتمثلة أساسا في: الحبوب، الاعلاف، البطاطا، الحوامض، الزيتون، الكروم، الحليب، العسل ومنتجات حيوانية أخرى.

كما يضم شبكة تجارية تتكون من 07 مكاتب محلية موزعة عبر التراب الولاية ،نجدها في كل من:

عين الدفلى، العطاف، جليدة ،جندل، مليانة، بومدفع، بئر ولد خليفة وخميس مليانة وبعدد اجمالي للمشتركين قدر ب2178 مشترك[34].

يشرف على ادارة الصندوق الجهوي مجلس ادارة مكون من خمسة (05) أعضاء منتخبين من طرف أعضاء الجمعية العامة، التي تتشكل من 150 فلاح مندوب مشترك في رأسمال ،كما يسيره مدير جهوي يعين بقرار من طرف المدير العام للصندوق الوطني.

كما يقوم الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي بخميس مليانة بتامين جميع الفروع وخاصة التامينات الفلاحية والتي تشمل:

- ✓ التامينات الحيوانية:كتامين متعدد الاخطار للابقار ،الأغنام، الدواجن...
- ✓ التأمينات النباتية:
  - التامين ضد البرد،حرق المحاصيل قبل حصادها، حرائق العلف والتبن المكوم.
  - تامين متعدد الأخطار الأشجار المثمرة.
  - تامين متعدد اضرار البطاطا.
  - التامين عن ضياع مردود الحبوب المسقية.

الفرع الثاني: مهام الصندوق الجهوي للتعاضد الفلاحي.

يقوم الصندوق الجهوي للتعاضد الفلاحي بخميس مليانة تقريبا يمارس كل انواع التامين ومن بين التامينات التي يقوم بها نجد:

1-التامين على الاخطار الفلاحية:

يقوم بها أصحاب الاراضي الزراعية والمستثمرات الفلاحية أو الذين يقوممون بتربية الحيوانات من أجل حماية أموالهم من الاضرار الناتجة عن الحريق ،انفجار، فيضانات، و الاخطار الملحقة بالمباني الخاصة بالمستثمرات والعتاد والمنقولات وجميع الاملاك المعرضة الى الخطر.

كما ان هذا التامين ينقسم الى قسمين:

[34] بالإعتماد على وثائق المؤسسة.

1-1 التامين على الانتاج الفلاحي:

- ✓ الأخطار الفلاحية المتعددة
- ✓ الاخطار المتعددة لاشجار النخيل
- ✓ الاخطار المتعددة لتلف البيوت البلاستيكية
- ✓ الاخطار المتعددة لتلف محصول البطاطا
- ✓ البرد، حرائق المحاصيل

2-1 التامين على الانتاج الحيواني:

- ✓ الاخطار المتعددة لتربية المواشي
- ✓ الاخطار المتعددة في تربية الدواجن
- ✓ الاخطار المتعددة في تربية النحل

2-التأمين على الأخطار الصناعية والتقنية:

هذا النوع من التأمين يقوم به أصحاب المهن والحرفيين بحيث يضمن لهم العتاد أثناء تشغيله ووقت توقيفه في الورشة من خلال تنظيفه،وكذالك في الطريق أو على سكة الحمل أو الإنزال أو النقل وليكون هذا التلمين كامل يجب على المؤمن له ابرام عقد مع المؤمن التامينات التالية:حوادث تلقائية ، حريق، انفجار ،صاعقة ،السرقة و أضرار متسببة أثناء السرقة، أخطار التركيب .

3-التامين على الاخطار البسيطة:

هذا التامين يكون على سرقة المحتويات وسرقة الممتلكات والسلع المخزنة وكذالك الأخطار المتعددة البسيطة للسكنات وكذالك المسؤولية المدنية العامة.

4-التامين على النقل:

إن هذا التامين يطبق على البضائع التي تكون موضوعة النقل البحري وكذلك على القوارب الصيد،لكن بما ان الصندوق الجهوي للتعاضد الفلاحي لخميس مليانة لا يقع على الشريط الساحلي فان التامين البحري يكون فيها معدوما لان الأولوية للشركات الواقعة بالقرب من المسطحات المائية.

5-التأمين على السيارات:

يكون هذا التأمين بتقديم المؤمن له جميع المعلومات اللازمة للقيام بالعملية التامينية ومنها الوثائق التالية:
البطاقة الرمادية ،رخصة السياقة،وقبل ابرام العقد يقوم المؤمن بمعينة السيارة اذا كانت تحمل كل المعلومات التي قدمها له، كما يجب علي المؤمن له ان يؤمن سيارته من الاخطار كاخطار الاشخاص المنقولة و اضرار التصادم فكلما زاد في تامين سيارته من الاضرار الممكن حدوثها ارتفعت نسبة التامين كما تكون مدة التامين تتراوح بين ستة اشهر و سنة.

6- التامين علي الكوارث الطبيعية:

هذا النوع من التامين بداء من ديسمبر 2004، و هو تامين اجباري خاص بالعقارات فقط، و في هذا النوع يطلب من المؤمن له احضار عقد الملكية او عقد الايجار و اللذي يجب ان يتضمن المعلومات التالية:
المساحة،تاريخ البناء ،معلومات حول الموقع الجغرافي وهذا من اجل موقع العقار المراد تأمينه،والإضرار التي تقوم بتأمينها وهي:الضمان ضد الزلزال،الفيضانات،الأعاصير وانزلاق التربة.

7-التأمين الشخصي:

يعقد التامين الشخصي على ذوي النقل العمومي ،فهنا أيضا يقوم المؤمن له بتقديم وثائق السيارة وكذا عنوانه ورخصة عمله عندئذ يقوم بالتامين على حياته وأمرضه ،ويدفع قسط كل سنة.

8-التامين على المسؤولية المدنية:

وهو نوع من التامين يقوم به الأشخاص المنخرطين في الأندية الرياضية والجمعيات والأطباء،بحيث يضمن لهم التامين الأضرار الناجمة عن الحوادث الجسمانية والمادية المنسبة للذات وللغير.

الفرع الثالث:الهيكل التنظيمي للصندوق

يتكون الهيكل التنظيمي للصندوق من ستة(06) عناصر وهي على النحو التالي:

1)**المديرية:**وهي أعلى هيئة داخل الصندوق تحرص على السير الحسن للمؤسسة وإدارة شؤونها عن طريق اللوائح والمناشير التي الإدارة المركزية بالجزائر العاصمة كما تقوم بتوزيع الأعمال على المصالح بطريقة قانونية إلى جانب حل النزاعات القائمة بين العمال ،كما تقوم برعاية سمعة الصندوق.

2)**الأمانة(السكرتارية):**وهي بمثابة الخزينة حيث تحفظ كل الوثائق والمستندات السرية التي تصدر من الإدارة من قرارات فردية أو أوامر شتى في مجالات تخص الإدارة والتي يجب على الأمانة عدم إفشائها لأي كان إلا بإذن المدير ،ويتلخص دورها في تنفيذ المهام قبل أن تقدم للمصالح الخاصة فهو يقوم بفحصها ودراستها وله الحق بحفظ بعضها إذا كانت تخص الإدارة وإرسال الباقي للمسولين.

3)**المصلحة التقنية:**وتظم المصالح التالية:

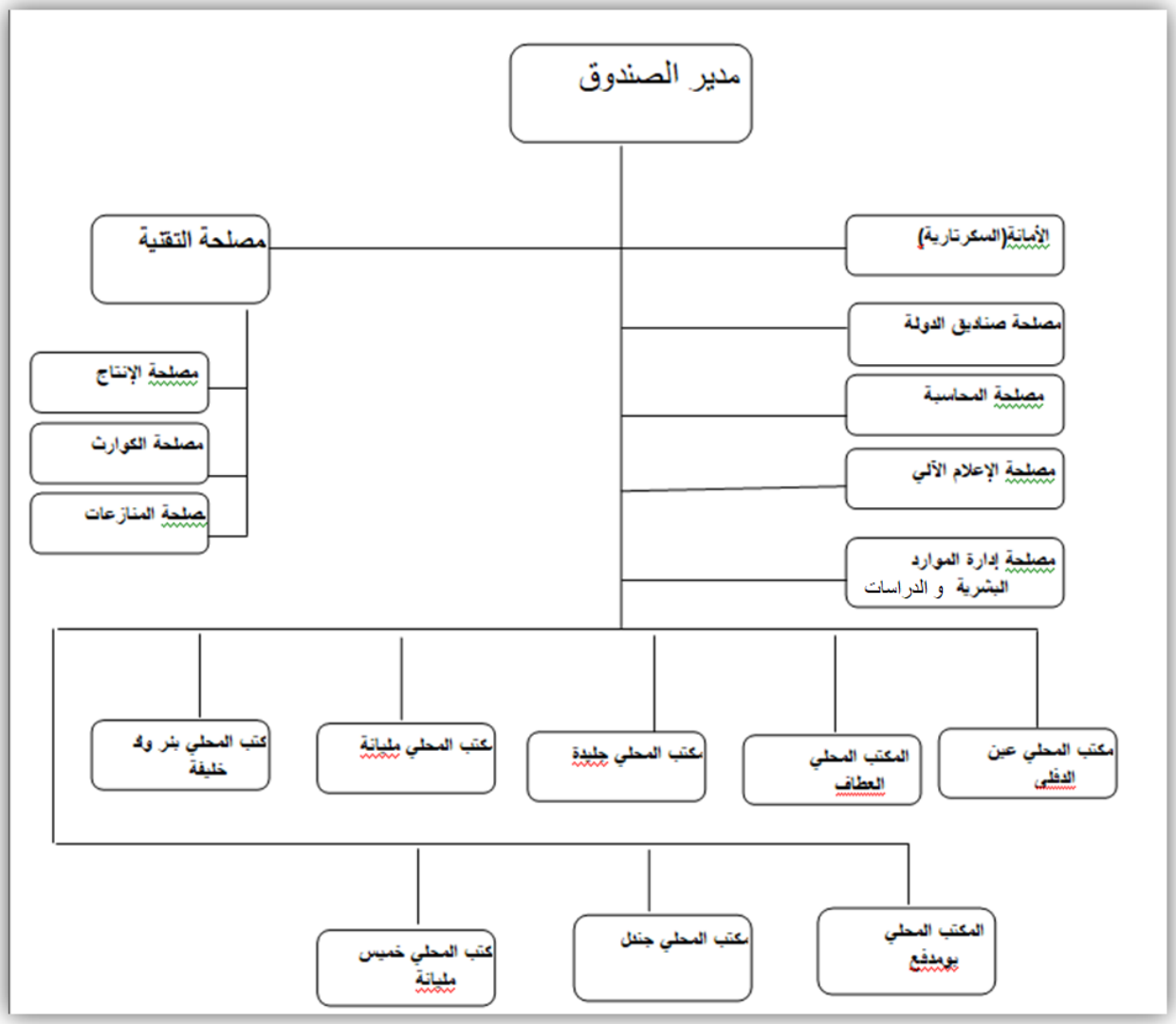
أ. **مصلحة الإنتاج :**في هذه المصلحة يجري الاتصال بين المؤمن وطالب التامين حيث يتم النقاش على محتوى العقد من ضمانات وتسعيرة بهدف حماية ممتلكات المؤمن له والالتزامات المترتبة على كل طرف (المؤمن والمؤمن له)، وقوم طالب التامين بإعطاء ممتلكات المؤمن البيانات الضرورية عن نوعية الممتلكات المؤمن عليها(كالتامين على السيارات،العتاد الفلاحي،تامين الأراضي الفلاحية والمواشي...)، وحسب طبيعة التامين(التامين على الحريق والسرقة...) والاتفاق على المدة وكيف يكون الدفع(مبلغ القسط) عن طريق الشيك او النقد.

ب- **مصلحة الحوادث** :تختص هذه المصلحة باستقبال الحوادث بمختلف انواعها ،ويتم فيها تكوين ملف عن طريق ملا الاستمارات التي تشمل على بيانات العميل وحيثيات الحادث وهذا خلال 7أيام بعد علمه بالخطر المحدق به أن يعلم المؤمن كتابيا أو شفهيا ،وبعدها يقوم بالتصريح بالحادث على استمارة خاصة متوفرة لدى الصندوق .
يقوم المؤمن له بتفصيل الحادث ومجرياته بدقة من تاريخ وقوعه،ساعة الحادث ،أسبابه ومكانه ويمتد نطاق هذه المصلحة إلى تكثيف العمل مع الخبراء لإتمام إجراءات الخبير والتقييم المالي للأضرار وتعويض المؤمن له.
ت- **مصلحة المنازعات**:يجب على المصلحة أولا أن تتحقق من الضمانات المذكورة في وثيقة التامين وثمن الخسائر الناتجة ،وقبل إجراء أي تسديد يجب على المستخدمين مراقبة محضر الخبير وبعد التأكد من صحة المحضر تنشا مخالصة التعويض لحساب المستفيد وعرضها على المؤمن له لإمضائها ،وبعدها تحرر ورقة الصرف التي يحولها لمصلحة التمويل أو المحاسبة لتدوين الشيك هناك ثم يمنح للمستفيد مقابل تبرئة المخالصة.

4) **مصلحة صناديق الدولة:**نظرا لطابعه التعاوني في تسييره ونظرا لتجربته الواسعة وتواجده عبر التراب الوطني (64 صندوق جهوي)كلف الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي بواسطة اتفاقية من طرف وزارة الفلاحة بالتسيير المالي للصناديق العمومية لتدعيم الفلاح،أهم هذه الصناديق هي:
* الصندوق الوطني للضبط والتنمية الفلاحية.
*صندوق ضمان الكوارث الفلاحية
*صندوق الحماية الصحية النباتية
وتتم في هذه المصلحة مايلي:
*تسيير ومتابعة أموال الدولة المخصصة لتدعيم المخططات التنموية.
*متابعة المدخلات (حساب الأموال التي تخصصها الدولة لدعم الفلاحين)والمخرجات (هي حساب ومتابعة مصاريف الفلاحين بالتعاون مع المديرية الفلاحية للولاية).
5) **مصلحة المحاسبة**:تعتبر هذه المصلحة مركز التقاء لكل المصالح الصندوق فهي تسجل كل المدخلات ومخرجات الصندوق كما تحدد الوضعية المالية في الصندوق فهي تسجل كل المدخلات ومخرجات الصندوق كما تحدد الوضعية المالية في الصندوق نهاية كل سنة
تتمثل المدخلات والمخرجات في:
المدخلات: تتمثل في التأمينات واشتراكات المؤمن لهم.
المخرجات :تتمثل في التعويضات من جراء الاضرار التي تلحق المؤمنين لهم وجميع تكاليف الاستغلال
6)**مصلحة ادارة الموارد البشرية والوسائل العامة و الدراسات:**
تقوم هذه المصلحة بالمهام التالية:

- ✓ المشاركة في انجاز محتوى البرامج التعليمية لرفع المستوى المستخدمين.
- ✓ انجاز مخططات تشغيل حسب الصندوق وتنفيذها بعد المصادقة عليها من قبل المديرية العامة.
- ✓ السهر على نظافة محيط الصندوق
- ✓ احترام حسن السلوك العام والاجراءات الخاصة به.
- ✓ القيام بدراسات حول المزيج التسويقي للخدمات التأمينية.

الشكل رقم (06) :الهيكل التنظيمي الصندوق الجهوي للتعاضد الفلاحي



المصدر:من إعداد الطالبتين

المطلب الثاني: الطريقة المتبعة في انجاز الدراسة

أولا: المجتمع وعينة الدراسة

1. مجتمع الدراسة : يتمثل مجتمع دراستنا في موظفي الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي(التأمينات على كل الفروع) بخميس مليانة ،و تتمثل وحدات مجتمع الدراسة في كل فرد يعمل داخل هذه المؤسسة.

2. عينة الدراسة: تضمنت عينة الدراسة 40 موظف من الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي(التأمينات على كل الفروع) بخميس مليانة ، ولم يتم إستبعاد أي إستبيان وكانت مدة دراسة ثلاثة (03) أشهر من 01 فيفري إلى 30 أفريل لسنة 2018.

ثانيا: متغيرات ونموذج الدراسة

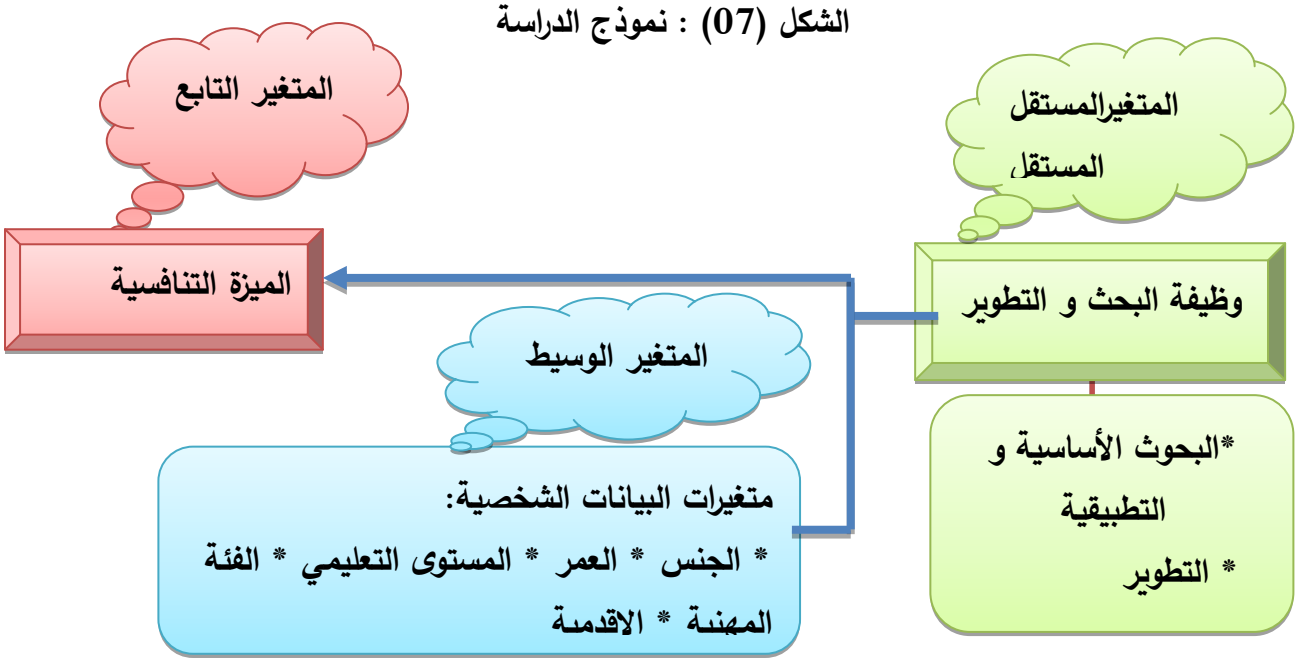
2. متغيرات الدراسة: شملت الدراسة متغيرين وهما.

المتغير المستقل: وظيفة البحث و التطوير، وهنا نحاول معرفة مدى إستخدام الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي بخميس مليانة لوظيفة البحث و التطوير، و كيفية تأثير أبعادها على المتغير التابع.

المتغير التابع: الميزة التنافسية.

2. نموذج الدراسة

الشكل (07) : نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الطالبين

- **فرضيات الدراسة الميدانية:** إستنادا إلى مشكلة الدراسة ونموذج الدراسة تمت صياغة الفرضيات التالية:

✓ **الفرضية الأولى:** يسعى الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي في تحقيق ميزة تنافسية عن طريق وظيفة البحث و التطوير.

✓ **الفرضية الثانية:** توجد علاقة ذو دلالة إحصائية بين أبعاد و ظيفة البحث و التطوير و الميزة التنافسية في الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي، من أجل إختبار هذه الفرضية تم تجزئتها إلى الفرضيات التالية:

- **الفرضية الجزئية الأولى:** توجد علاقة ذو دلالة إحصائية بين البحوث الأساسية و التطبيقية و الميزة التنافسية في الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي.
- **الفرضية الجزئية الثانية:** توجد علاقة ذو دلالة إحصائية بين التطوير و الميزة التنافسية في الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي.

المطلب الثالث: أدوات الدراسة: شملت دراستنا على مجموعة من الأدوات تمثلت في الإستبيان والوثائق، أما بخصوص تحليل النتائج تم إستخدام أثناء الدراسة البرنامج الإحصائي spss 21 للتحليل.

1. الوثائق الإعتماد على العديد من الوثائق الخاصة بالصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي التي وفرت إلينا البيانات والمعطيات اللازمة لإتمام البحث، حيث تمثلت في لمحة تاريخية الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي(التأمينات على كل الفروع) بخميس مليانة ، ثم تطرقنا إلى جمع البيانات من المؤسسة.

2. الإستبيان: قمنا في دراستنا بإستخدام طريقة الاستقصاء من خلال الإستبيان في جمع البيانات الأولية، وقسمنا هذا الإستبان إلى أربعة أقسام و هي :

القسم الأول: يحتوي على البيانات الشخصية من حيث(الجنس، العمر، المستوي التعليمي، الفئة المهنية،).

القسم الثاني: يحتوي على العبارات خاصة بالمتغير المستقل أيوظيفة البحث و التطوير وتفرع إلى بعدين (البحوث الأساسية و التطبيقة، و التطوير) و يشمل 11 سؤال.

القسم الثالث: يحتوي على العبارات الخاصة بالمتغير التابع أي الميزة التنافسية للمؤسسة ويشمل 9 أسئلة.

القسم الرابع: يشمل العبارات الخاصة بدور البحث و التطوير في تحقيق ميزة تنافسية ويشمل 7 أسئلة.

الجدول (01): الإستبيانات الموزعة والمستردة

البيان	العدد	النسبة
الإستبيان الموزع	40	**100%**
الإستبيان الملغى	00	**00%**
الإستبيان الصالح	40	**100%**

كما تم إستخدام مقياس ذو خمس درجات لتقييم إجابات، بحيث تم إعطاء رقم لكل درجة من القياس من أجل تسهيل عملية معالجتها كالآتي:

- موافق بشدة: (5)؛
- موافق(4)؛
- محايد(3)؛
- غير موافق(2)؛
- غير موافق بشدة(1).

$$\text{طول الفئة} = \frac{\text{الحد الأعلى للبديل} - \text{الحد الأدنى للبديل}}{\text{عدد المستويات}} = \frac{4}{5} = 0.8.$$

- ✓ من 1 الى 1.80 غير موافق بشدة؛
- ✓ من 1.80 الى 2.60 غير موافق؛
- ✓ من 2.60 الى 3.40 محايد؛
- ✓ من 3.40 الى 4.20 موافق؛
- ✓ من 4.20 الى 5 موافق بشدة .

3. الاساليب الاحصائية

من أجل تحليل النتائج قمنا باستخدام برنامج spss21 لتفريغ وترميز الاجابات والتحليل الاحصائي للبيانات ومن خلاله اعتمدنا الاساليب الاحصائية التالية:

- ✓ معامل الثبات ألفا كرونباخ (cronbach's alpha) من اجل إختبار ثبات أداة الدراسة؛
- ✓ التكرارات والنسب المئوية من أجل عرض خصائص العينة؛
- ✓ المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية بهدف الكشف على اتجاه أفراد العينة اتجاه اسئلة الإستبيان؛
- ✓ معامل الارتباط سبيرمان درجة الارتباط والعلاقة بين متغيرات البحث؛
- ✓ إختبار F لإختبار فرضيات الدراسة.

- إختبار ثبات أداة الدراسة

سيتم من خلال هذا إختبار التأكد من مدى ثبات أداة الدراسة (الإستبيان)، والذي يعني إستقرار هذا الأداة وعدم تناقضها مع نفسها أي قدرتها على الحصول على نفس النتائج في حالة ما إذا أعيد توزيعها على نفس العينة. تحت نفس الظروف،(أنظر الملحق رقم 02)،والجدول التالي يوضح ما يلي:

جدول رقم(02): مقياس ألفا كرونباخ

محاور الإستبيان	عدد العبارات	معامل الثبات (ألفا كرونباخ)
البحوث الأساسية و التطبيقية	05	0.821
التطوير	06	0.890
الميزة التنافسية للمؤسسة	09	0.823
دوروظيفة البحث والتطوير في تحقيق ميزة تنافسية .	07	0.774
الإستبيان ككل	27	0.904

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج برنامج spss

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه يتبين أن معامل ألفا كرونباخ يساوي 0.904 أي ما نسبته 90.4٪ وهو اكبر من (0.6)، ومنه فأداة القياس تتمتع بالثبات فيما يخص عينة الدراسة، وهي نسبة يمكن قبولها لأغراض التحليل، إذ أنها تجاوزت الحد الأدنى المعتمد في مثل هذه الدراسات، مما يعني إمكانية الاعتماد على هذا الإستبيان في قياس المتغيرات المدروسة، وبالتالي إمكانية تعميم نتائج الإستبيان على كل مجتمع الدراسة.

المبحث الثاني: تحليل ومناقشة النتائج

سنقوم من خلال هذا المبحث بتحليل نتائج الدراسة الميدانية، حيث سيحتوي على عرض خصائص العينة المدروسة، وكذا على عرض نتائج الدراسة، كما سيشمل هذا المبحث على إختبار الفرضيات وبالتالي التعرف على مدى دور وظيفة البحث و التطوير في تحقيق ميزة تنافسية في الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي بخميس مليانة.

المطلب الأول: تحليل نتائج الإستبيان

وبما أن الإستبيان مقسم إلى أجزاء سنبدأ عملية التحليل إنطلاقا من البيانات الشخصية.

أولا: تحليل المعلومات الشخصية الخاصة بعينة الدراسة

تم توزيع الأفراد العينة حسب متغير الجنس، العمر، المستوى العلمي، الفئة المهنية ،الاقدمية كما يلي:

1- الجنس: من مجموع 40 إستمارة معالجة تم الحصول على النتائج التالي(أنظر الملحق رقم 02) :

جدول رقم (03): توزيع الأفراد العينة حسب المتغير الجنس

الفئة	التكرار المطلق	التكرار النسبي
ذكر	24	٪60
أنثى	16	٪40
المجموع	40	٪100

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج برنامج spss

يبين الجدول أعلاه أن 60٪ من أفراد العينة ذكور، و40٪ إناث ، ويمكن إرجاع ذلك أن الذكور أجابو على أسئلة الإستبيان أكثر من الإناث، وأن الذكور تعمل في الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي بخميس مليانة أكثر من الإناث.

2-العمر: من مجموع 40 إستمارة معالجة تم الحصول على النتائج التالية(أنظر الملحق رقم 02):

جدول رقم (04): توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر

الفئة	التكرار المطلق	التكرار النسبي
أقل من 30 سنة	11	٪27.5
30-40 سنة	19	٪47.5
41-60 سنة	10	٪25
المجموع	40	٪100

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج برنامج spss

يبين الجدول أعلاه أن أغلبية افراد العينة هي 47.5٪ والتي تنتمي إلى الفئة العمرية من 30الى 40 سنة ثم تليها فئة أقل من 30 سنة بنسبة 27.5٪، ثم تليها الفئة الثالثة والتي تمثل من 41-60 سنة على نسبة 25٪.

ونستنتج من خلال مما سبق أن أغلبية الفئة المستقصاة كانت من فئة الشباب، وبالتالي فإن الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي بخميس مليانة أغلبية موظفيه من فئة شباب، وهذا يعود إلى أن عمل هذه المؤسسة يحتاج إلى فئة الشباب تميل لنشاط والحيوية من أجل تحقيق أهداف الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي.

3- المستوى العلمي: من مجموع 40 إستمارة معالجة تم الحصول على النتائج التالي(أنظر الملحق رقم 02):

جدول رقم (05): توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي

المستوى العلمي	التكرار المطلق	التكرار النسبي
ثانوي	15	٪37.5
جامعي	09	٪22.5
دراسات عليا	16	٪40
المجموع	40	٪100

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج برنامج spss

نلاحظ نتائج جدول أعلاه من تحليل الإستبيان أن فئة موظفي الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي بخميس مليانة أغلبيتهم ذو حاملين شهادة دراسات عليا بنسبة 40٪، تليها حاملي شهادات ثانوي بنسبة 37.5٪ ثم تليها حاملي شهادات جامعي بنسبة 22.5%.

- **الفئة المهنية:** من مجموع 40 إستمارة معالجة تم الحصول على النتائج التالي(أنظر الملحق رقم 02):

جدول رقم (06): توزيع أفراد العينة حسب متغير الفئة المهنية

المهنة	التكرار المطلق	التكرار النسبي
المدير الجهوي	01	٪2.5
رئيس مصلحة	03	٪7.5
موظف	36	٪90
المجموع	40	٪100

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج برنامج spss

من خلال الجدول أعلاه تبين لنا أن أغلبية موجبين على الإستبيان هم الموظفين بنسبة 90 ، تليها فئة رئيس مصلحة بنسبة 7.5٪، وأخيرا تليها الفئة المدير العام بنسبة 2.5٪ وهذا راجع أن الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي المهني بخميس مليانة لها مديرجهوي واحد يقوم بتسييره.

5- الاقدمية: من مجموع 40 إستمارة معالجة تم الحصول على النتائج التالي(أنظر الملحق رقم 02):

جدول رقم(07): توزيع أفراد العينة حسب متغير الاقدمية

الاقدمية	التكرار المطلق	التكرار النسبي
أقل من 5 سنوات	12	٪30
من 5-10 سنوات	22	٪55
أكثر من 10 سنة	06	٪15
المجموع	40	٪100

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج برنامج spss

نلاحظ من خلال جدول أعلاه أغلبية موظفي الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي بخميس مليانة ذو خبرة محدودة من 5–10 سنوات بنسبة 55 % تليها نسبة 30% ذو خبرة أقل من 5 سنوات، ثم تليها نسبة 15% ذو خبرة أكثر من 10 سنة. ومن هنا نستنتج أن أغلب موظفي الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي بخميس مليانة لديهم خبرة تتراوح من 15–10 سنوات في هذا الميدان.

ثانيا: قياس مدى دور وظيفة البحث و التطوير في تحقيق ميزة تنافسية

في هذا الجزء سنحاول دراسة الإتجاه العام لوظيفة البحث و التطوير في الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي (التأمينات على كل الفروع) بخميس مليانة ، وهذا من خلال أبعاده ونقيس هنا التكرارات والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية من خلال 11 عبارة.

1-قياس مدى تبني البحوث الأساسية و التطبيقية لدى الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي (أنظر الملحق رقم03)

جدول رقم (08):بيانات البحوث الأساسية و التطبيقية

العـــبـــارات		الفـــئـــات					المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	درجة الموافقة
		موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة			
تتوفر المؤسسة على نظام معلومات للبحوث الأساسية و التطبيقية التي تحتاجها مشاريع البحث و التطوير.	تكرار	20	18	02	00	00	4.45	0.597	موافق
	نسبة%	50	45	05	00	00			
تتعاون المؤسسة مع الجهات الأكاديمية و الاستشارية ذات العلاقة لانجاز مشاريع البحث و التطوير	تكرار	27	07	06	00	00	4.53	0.751	موافق بشدة
	نسبة%	67.5	17.5	15	00	00			
تسعى المؤسسة برفع مستوى مؤهلات العمال ومشاركتهم بالدورات التدريبية والعلمية ذات الاختصاص بنشاطهم	تكرار	20	20	00	00	00	4.50	0.506	موافق بشدة
	نسبة%	50	50	00	00	00			
في اطار دعم الادارة العليا تقوم المؤسسة بتقديم الدعم المالي و الاسناد لمشاريع البحث و التطوير	تكرار	31	09	00	00	00	4.87	0.423	موافق بشدة
	نسبة%	77.5	22.5	00	00	00			
تقوم المؤسسة باستحداث مستمر في استراتيجيتها و تصميم خدماتها و نظم الرقابة عليها.	تكرار	32	05	03	00	00	4.73	0.599	موافق
	نسبة%	80	12.5	7.5	00	00			
الحاصل العام							4.61	0.575	موافق بشدة

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج برنامج spss

من خلال الجدول أعلاه يتضح لنا أن العبارات الخاصة بالبعد الأول من وظيفة البحث و التطوير يتراوح متوسطها الحسابي بين 4.87 و4.45، حيث كانت أعلى نسبة للعبارة الرابعة ألا وهي" تقوم المؤسسة في اطار دعم الادارة العليا بتقديم الدعم المالي و الاسناد لمشاريع البحث و التطوير "، بدرجة موافق بشدة، تقابلها أكبر تكرار ذو 31 تكرار موافق بشدة بنسبة 77.5 %، وكانت أكبر توافق في هذا البعد.

أما الحاصل العام لمدى تبني البحوث الأساسية و التطبيقية لدى الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي ، يساوي 4.61 وبدرجة موافق بشدة بالنسبة للمتوسط الحسابي، ومنه نجد أن الإنحراف المعياري الإجمالي هو **0.575**

وهي نسبة مقبولة، وهذا يدل على عدم تشتت إجابات في عينة الدراسة، ومن هنا نستنتج أن الادارة العليا للصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي تقوم بتقديم الدعم المالي و الاسناد لمشاريع البحث و التطويرو بالتالي الرفع من مستوى الابداع و الابتكار للخدمات التأمينية.

2- قيـــاس مـــدى تبنـــي التطـــوير لـــدى الصـــندوق الجهـــوي للتعـــاون الفلاحـــي

(أنظر الملحق رقم 03)

جدول رقم (09): بيانات التطوير

العبـــارات		الفئـــات					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
		موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة			
تقوم المؤسسة بابتكار و تطوير أساليب و نماذج جديدة لعملياتها الخدماتية	تكرار	33	04	03	00	00	4.75	0.588	موافق بشدة
	نسبة%	82.5	10	7.5	00	00			
تجري المؤسسة تغييرات في تصميم الخدمة التأمينية تماشيا مع الطلب.	تكرار	12	25	03	00	00	4.23	0.577	موافق بشدة
	نسبة%	30	62.5	7.5	00	00			
طورت المؤسسة تقنيات جديدة للعمل على رفع خدماتها مقارنة بالمنافسين.	تكرار	29	01	10	00	00	4.48	0.877	موافق بشدة
	نسبة%	72.5	2.5	25	00	00			
توجه المؤسسة بتحويل ما توصل اليه في البحوث الأساسية و التطبيقية الى منتج خدماتي ناجح تسويقيا.	تكرار	23	07	10	00	00	4.33	0.859	موافق بشدة
	نسبة%	57.5	17.5	25	00	00			
قامت المؤسسة بتطوير طرق جديدة لتعديل و تحسين عملياتها الخدماتية.	تكرار	18	22	00	00	00	4.45	0.504	موافق بشدة
	نسبة%	45	55	00	00	00			
تسعى المؤسسة الى تقديم خدمات تكميلية بغية زيادة عدد زبائنها.	تكرار	22	12	06	00	00	4.25	1.056	موافق بشدة
	نسبة%	55	33	15	00	00			
الحاصل العام							4.41	0.743	موافق بشدة

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج برنامج spss

من خلال الجدول أعلاه يتضح لنا أن العبارات الخاصة بالبعد الثاني من وظيفة البحث و التطوير يتراوح متوسطها الحسابي بين 4.75 و4.23، حيث كانت أعلى نسبة للعبارة الاولى ألا وهي" تقوم المؤسسة بابتكار و تطوير أساليب و نماذج جديدة لعملياتها الخدماتية."، بدرجة موافق بشدة، تقابلها أكبر تكرار ذو 33 تكرار موافق بشدة بنسبة 82.5 %، وكانت أكبر توافق في هذا البعد.

أما الحاصل العام لمدى تبني التطوير لدى الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي يساوي **4.41** وبدرجة موافق بشدة بالنسبة للمتوسط الحسابي، ومنه نجد أن الإنحراف المعياري الإجمالي هو **0.743** وهي نسبة مقبولة، وهذا يدل على عدم تشتت إجابات في عينة الدراسة، ومن هنا نستنتج ادارة المؤسسة تقوم بابتكار وتطوير أساليب و نماذج جديدة لعملياتها الخدماتية، بهدف تحقيق ميزة تنافسية للمؤسسة.

ثالثا: دراسة مدى تبني الميزة التنافسية في الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي

في الجزء الثاني من الإستبيان سنحاول دراسة درجة الميزة التنافسية في الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي ونقيس هنا التكرارات والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وذلك من خلال 09 عبارات. (أنظر الملحق رقم 03)

جدول رقم (10): بيانات الميزة التنافسية

العبـــارات		الفـــئـــات					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
		موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة			
تتسم تكلفة الخدمات التي تقدمها المؤسسات الانخفاض مقارنة بالمؤسسات المنافسة الأخرى.	تكرار	23	14	03	00	00	4.50	0.641	موافق بشدة
	نسبة%	57.5	35	7.5	00	00			
تسعى المؤسسة بتقديم الخدمات التأمينية بأقل تكلفة للسيطرة على حصتها السوقية.	تكرار	23	10	07	00	00	4.40	0.778	موافق بشدة
	نسبة%	57.5	25	17.5	00	00			
تخفض المؤسسة من هامش الربح اذا لم تستطيع تقديم الخدمات بتكاليف منخفضة	تكرار	17	19	04	00	00	4.33	0.656	موافق بشدة
	نسبة%	42.5	47.5	10	00	00			
تتميز المؤسسة عن باقي المؤسسات المنافسة بجودة خدماتها التأمينية.	تكرار	31	09	00	00	00	4.78	0.423	موافق بشدة
	نسبة%	77.5	22.5	00	00	00			
تسعى المؤسسة للفوز بطلبات الزبون من خلال تقديمها لخدمات تحقق توقعات الزبون و رضاه.	تكرار	33	03	04	00	00	4.73	0.640	موافق بشدة
	نسبة%	82.5	7.5	10	00	00			
تمتلك المؤسسة مرونة عالية في مسايرة التغيرات الحاصلة في حاجات الزبائن.	تكرار	30	03	07	00	00	4.58	0.781	موافق بشدة
تلتزم المؤسسة بالمواعيد المحددة عند تسليم الخدمات التأمينية للزبائن باستمرار.	تكرار	30	07	03	00	00	4.68	0.616	موافق بشدة
	نسبة%	75	17.5	7.5	00	00			
تستخدم المؤسسة مخزون الأمان لتأمين	تكرار	23	17	00	00	00	4.58	0.501	موافق

سرعة الاستجابة للطلبات المتغيرة									بشدة
للمؤسسة القدرة على تسليم طلبيات الزبائن في وقت أسرع من المنافسين.	تكرار	25	15	00	00	00	4.63	0.490	موافق بشدة
	نسبة%	62.5	37.5	00	00	00			
الحاصل العام							4.57	0.614	موافق بشدة

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج برنامج spss

تشير نتائج الجدول أعلاه الذي يمثل المتوسط الحسابي والإنحراف المعياري، والتي تمثل العبارات الخاصة بالميزة التنافسية، كما جاءت العبارة الرابعة في المرتبة الأولي وهي" تتميز المؤسسة عن باقي المؤسسات المنافسة بجودة خدماتها التأمينية." وذلك بمتوسط حسابي قدر بـ4.78، بدرجة موافق بشدة، وتقابلها أكبر تكرار 31 موافق بشدة، بنسبة 77.5%، والعبارة الثالثة في المرتبة الأخيرة وهي " تخفض المؤسسة من هامش الربح اذا لم تستطيع تقديم الخدمات بتكاليف منخفضة." وذلك بمتوسط حسابي قدر بـ4.33، بدراجة موافق بشدة، ويقابها أقل نسبة تكرار بـ42.5% .

أما الحاصل العام لدراسة درجة الميزة التنافسية في الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي ، يساوي **4.57** وبدرجة موافق بشدة، بالنسبة للمتوسط الحسابي، ومنه نجد أن الإنحراف المعياري الإجمالي هو **0.614** وهي نسبة مقبولة ، وهذا يدل على عدم تشتت إجابات في عينة الدراسة، و هذا مايدل أن الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي بخميس مليانة يقوم بدراسات و بحوث تسويقية معمقة من أجل كسب ميزة تنافسية و بالتالي التموقع في سوق الخدمات التأمينية.

رابعا: دراسة مدى دور وظيفة البحث و التطوير في تحقيق الميزة التنافسية بالصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي (التأمينات على كل الفروع)

جدول رقم (11): بيانات دور وظيفة البحث و التطوير في تحقيق الميزة التنافسية

العـــبـــارات		الفـــئـــات					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
		موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة			
تؤدي وظيفة البحث و التطوير الى تنمية الميزة التنافسية للمؤسسة.	تكرار	28	12	00	00	00	4.70	0.464	موافق بشدة
	نسبة%	70	30	00	00	00			
يظهر تأثير عملية البحث و التطويرفي تخفيض التكاليف من خلال التكنولوجيا التي تكتسبها المؤسسة.	تكرار	20	19	01	00	00	4.48	0.554	موافق بشدة
	نسبة%	50	47.5	2.5	00	00			
تساعد وظيفة البحث و التطوير على ادراك القيمة المتوقعة للزبون.	تكرار	12	14	03	05	06	3.53	1.432	موافق
	نسبة%	30	35	7.5	12.5	15			
عن طريق الدراسات و البحوث حول الزبائن تتمكن المؤسسة من مسايرة تغيرات أذواقه و رغباته.	تكرار	23	14	03	00	00	4.50	0.641	موافق بشدة
	نسبة%	57.5	35	7.5	00	00			
تقوم المؤسسة بتسليم الخدمات في الوقت والمكان المناسبين عندما تتبنى البحث و التطوير كخيار استراتيجي.	تكرار	38	02	00	00	00	4.95	0.221	موافق بشدة
	نسبة%	95	05	00	00	00			
بازدياد شدة المنافسة تزداد حاجة المؤسسة الى نشاط الابداع و الابتكار.	تكرار	20	14	06	00	00	4.35	0.736	موافق بشدة
	نسبة%	50	35	15	00	00			
تساعد وظيفة البحث و التطوير المؤسسة على ابتكارعروض خدمات تسويقية جديدة مختلفة عن المنافسين.	تكرار	16	21	03	00	00	4.33	0.616	موافق بشدة
	نسبة%	40	52.5	7.5	00	00			
الحاصل العام							4.40	0.666	

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج برنامج spss

تشير نتائج الجدول أعلاه الذي يمثل المتوسط الحسابي والإنحراف المعياري، والتي تمثل العبارات الخاصة بدور وظيفة البحث و التطوير في تحقيق ميزة تنافسية، كما جاءت العبارة الخامسة في المرتبة الأولي وهي" تسليم الخدمات في الوقت والمكان المناسبين عندما تتبنى البحث و التطوير كخيار استراتيجي."

وذلك بمتوسط حسابي قدر بـ**4.95**، بدرجة موافق بشدة، وتقابلها أكبر تكرار 38 موافق بشدة، بنسبة 95%، والعبارة الثالثة في المرتبة الأخيرة وهي " تساعد وظيفة البحث و التطوير على ادراك القيمة المتوقعة للزبون.." وذلك بمتوسط حسابي قدر بـ3.53، بدراجة موافق بشدة، ويقابها أقل نسبة تكرار بـ 30% .

أما الحاصل العام لدراسة دور وظيفة البحث و التطوير في تحقيق الميزة التنافسية في الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي بخميس مليانة يساوي 4.40 وبدرجة موافق بشدة، بالنسبة للمتوسط الحسابي، ومنه نجد أن الإنحراف المعياري الإجمالي هو **0.666** وهي نسبة مقبولة ، وهذا يدل على عدم تشتت إجابات في عينة الدراسة، و من ذلك يتضح أن زيادة البحوث التطبيقية و الأساسية و تطويرها يسهم في تعزيز القدرة التنافسية للصندوق الجوي للتعاون الفلاحي،من خلال تقديم خدمات تأمينية ذات جودة عالية و بتكلفة أقل و في الوقت و المكان المناسبين و بمرونة عالية، و عليه نستنتج أن الفرضية الأولى مقبولة.

المطلب الثاني: مناقشة وتفسير النتائج

من خلال هذا المطلب سنقوم بإختبار فرضيات الدراسة ثم نناقش ونفسر نتائجها

أولا: إختبار معامل الإرتباط سبيرمان

جدول رقم (12): معاملات الإرتباط بين أبعاد وظيفة البحث و التطويرو الميزة التنافسية

(أنظر الملحق رقم 04)

ابعاد البحث و التطوير	الميزة التنافسية	مستوى الدلالة الحقيقي
البحوث الاساسية و التطبيقية	**0.703**	***0.000**
التطوير	**0.959**	***0.000**

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج برنامج spss

يشير الجدول أعلاه إلى وجود علاقة إرتباط معنوية بين أبعاد متغير البحث و التطوير و متغير الميزة التنافسية، حيث بلغت أعلى علاقة بـ 0.959 بين التطوير و الميزة التنافسية، وبلغت قيمة بعد البحوث الأساسية و التطبيقية بـ0.703 وهي تعتبر علاقة قوية كذلك البحوث الأساسية و الميزة التنافسية، وهذا يعني وجود علاقة أي كلما زاد الاهتمام بالتطوير يؤدي الى تحسن الميزة التنافسية للمؤسسة .

ثانيا: إختبار الدراسة

1- إختبار الفرضية الجزئية الأولى: والتي تتمثل في وجود علاقة ذو دلالة إحصائية بين "البحوث الأساسية و التطبيقية "و "الميزة التنافسية" في الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي.

H_0: لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين البحوث الأساسية و التطبيقية و الميزة التنافسية في الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي عند مستوى المعنوية 5

H_1: توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين البحوث الأساسية و التطبيقية و الميزة التنافسية في الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي عند مستوى المعنوية 5

تتمثل متغيرات النموذج في هذه الدراسة عن بعد المتغير المستقل (البحوث الأساسية و التطبيقية)، والمتغير التابع (الميزة التنافسية)، (أنظر الملحق رقم 05)، كالتالي:

$y=a+bx$ حيث أن b تعني معدل التغير في قيمة y عندما تتغير قيمة المتغير x بوحدة واحدة أما a فهو ثبات المعادلة (معامل التقاطع) ،وجدول التالي يوضح ما يلي:

الجدول (13): بيانات "البحوث الأساسية و التطبيقية" و الميزة التنافسية

المتغير المستقل / المتغير التابع		البحوث الأساسية والتطبيقية					
		معامل الانحدار	إختبار ستودنت t		معامل الارتباط R	معامل التحديد R^2	قيمة فيشر F	مستوى الدلالة Sig.
			قيمة t	Sig.				
الميزة التنافسية	β_0	1.189	2.681	*0.011	0.706	0.498	37.714	*0.000
	β_1	0.659	6.141	*0.000				
*دالة إحصائية								

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج برنامج Spss

نلاحظ من الجدول أعلاه ما يلي:

* نموذج انحدار للبحوث الأساسية و التطبيقية على الميزة التنافسية هو:

$$Y=1.189+0.659x_1$$

* **معامل الارتباط** بين البحوث الأساسية و التطبيقية و الميزة التنافسية R= 0.706 وهو يدل على وجود ارتباط طردي قوي بينهما، $(Sig. = 0.000 < \alpha = 0.05)$

* **معامل التحديد** R^2=0.498، والذي يعني 49.8% نسبة متوسطة من التغيرات التي تحدث في المتغير التابع (الميزة التنافسية) سببها المتغير الخاص بالنموذج (البحوث الأساسية و التطبيقية) والنسبة المتبقية 50.2% ترجع إلى عوامل أخرى تؤثر على الميزة التنافسية .

* **F=37.714**، sig=0.000 ،وهذه القيمة أقل من مستوى دلالة الإسمي 0.05،وهذا يدل على وجود علاقة معنوية بين البحوث الأساسية و التطبيقية و الميزة التنافسية، ومنه فإننا نقبل الفرضية الجزئية الأولى .

* Tb_1=2.681، Sig.=0.011 وهذا يدل على أن البحوث الأساسية و التطبيقية تؤثر في تقدير قيمة الميزة التنافسية.

*tb_2=6.141، Sig.=0.000 وهذا يدل على أن الحوافز المادية تؤثر في تقدير قيمة الاداء الوظيفي.

و عليه نرفض الفرضية الصفرية H_0 و نقبل الفرضية البديلة H_1 ، و التي تفترض وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين البحوث الأساسية و التطبيقية و الميزة التنافسية في الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي عند مستوى المعنوية 5

2- إختبار الفرضية الجزئية الثانية: والتي تتمثل في وجود علاقة ذو دلالة إحصائية بين التطوير و الميزة التنافسية في الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي.

H_0: لا توجد علاقة ذو دلالة إحصائية بين التطوير و الميزة التنافسية في الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي عند مستوى المعنوية 5

H_1: توجد علاقة ذو دلالة إحصائية بين التطوير و الميزة التنافسية في الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي عند مستوى المعنوية 5

تتمثل متغيرات النموذج في هذه الدراسة عن بعد المتغير المستقل (التطوير)، والمتغير التابع (الميزة التنافسية)، (أنظر الملحق رقم 05)، كالتالي:

$y=a+bx$ حيث أن b تعني معدل التغير في قيمة y عندما تتغير قيمة المتغير x بوحدة واحدة أما a فهو ثبات المعادلة (معامل التقاطع) ،وجدول التالي يوضح ما يلي:

الجدول (14): بيانات التطوير و الميزة التنافسية

المتغير المستقل / المتغير التابع		التطوير					
		معامل الانحدار	إختبار ستودنت t		معامل الارتباط R	معامل التحديد R^2	قيمة فيشر F	مستوى الدلالة Sig.
			قيمة t	Sig.				
الميزة التنافسية	β_0	1.405	7.666	*0.011	0.914	0.835	191.922	*0.000
	β_1	0.659	13.854	*0.000				
*دالة إحصائية								

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج برنامج Spss

نلاحظ من الجدول أعلاه ما يلي:

* نموذج انحدار للتطوير على الميزة التنافسية هو:

$$Y=1.405+0.659x_1$$

* **معامل الارتباط** بين التطوير و الميزة التنافسية R= 0.914 وهو يدل على وجود ارتباط طردي قوي بينهما، $(Sig. = 0.000 < \alpha = 0.05)$

* **معامل التحديد** R^2=0.835، والذي يعني 83.5% نسبة قوية من التغيرات التي تحدث في المتغير التابع (الميزة التنافسية) سببها المتغير الخاص بالنموذج (التطوير) والنسبة المتبقية 16.5% ترجع إلى عوامل أخرى تؤثر على الميزة التنافسية .

* **191.922**=F، sig=0.000 ،وهذه القيمة أقل من مستوى دلالة الإسمي 0.05،وهذا يدل على وجود علاقة معنوية بين التطوير و الميزة التنافسية .

* Tb_1=7.666، Sig.= 0.011 وهذا يدل على أن التطوير تؤثر في تقدير قيمة الميزة التنافسية.

*tb_2=13.854، Sig.=0.000 وهذا يدل على أن التطوير تؤثر في تقدير قيمة الميزة التنافسية.

و عليه نرفض الفرضية الصفرية H_0 و نقبل الفرضية البديلة H_1، و التي تفترض علاقة ذو دلالة إحصائية بين التطوير و الميزة التنافسية في الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي عند مستوى المعنوية 5.

3- إختبار الفرضية الرئيسية: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد وظيفة البحث و التطوير و الميزة التنافسية في الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي ، (أنظر الملحق رقم 05)

H_0: لا توجد علاقة ذو دلالة إحصائية بين أبعاد وظيفة البحث و التطوير و الميزة التنافسية في الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي عند مستوى المعنوية 5

H_1: توجد علاقة ذو دلالة إحصائية بين أبعاد وظيفة البحث و التطوير و الميزة التنافسية في الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي عند مستوى المعنوية 5

الجدول (15): بيانات وظيفة البحث و التطوير و الميزة التنافسية

المتغير التابع / أبعاد المتغير المستقل		الميزة التنافسية					
		معامل الانحدار	إختبار ستودنت t		معامل الارتباط R	معامل التحديد R^2	قيمة فيشر F	مستوى الدلالة Sig.
			قيمة t	Sig.				
β_0		1.399	5.401	*0.001	0.965	0.845	93.439	*0.00
البحوث الأساسية و التطبيقية	X_1	0.003	0.032	*0.975				
التطوير	X_2	0.657	8.681	*0.000				
*دالة إحصائية عند مستوى الدلالة الاسمية0.05								

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج برنامج spss

ومن خلال الجدول أعلاه يمكن تلخيص مخرجات تقدير معاملات النموذج الخاص بوظيفة البحث و التطويروالميزة التنافسية بالمؤسسة كالآتي:

$$Y=1.399+0.003x_1+0.657x_2$$

*** تقييم النموذج**

لقد تم تقييم النموذج من خلال إختبار معنويته إجماليا، وإختبار معنوية المعاملات فرديا، وبالاعتماد على مخرجات البرنامج في الجدول رقم (2-15) كانت النتائج كما يلي:

*** إختبار F لمعنوية النموذج ككل:** بلغت قيمة F المحسوبة **93.439** وأن مستوى الدلالة 0.00 وهي أقل من مستوى الدلالة الاسمي، وبهذا تشير معنوية إختبار F عند مستوى 0.05 برفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة وهذا يعني وجود تأثير ذو دلالة إحصائية بين أبعاد وظيفة البحث و التطوير و الميزة التنافسية في الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي بخميس مليانة.

*** إختبار T لمعنوية معاملات النموذج منفردة:** بلغت قيم T المحسوبة بالنسبة للمعامل **5.401**=β_0، وبالنسبة المعاملات الثالثة وهي:

بالنسبة للمعامل البحوث الأساسية و التطبيقية **0.032**-=x_1

بالنسبة للمعامل الحوافز المعنوية **8.681** =x_2

*** إختبار جودة التوفيق للنموذج:** يعتمد هذا النموذج على قيمة معامل التحديد R^2 لإختبار مدى جودة التوفيق للنموذج وقياس القوة التفسيرية للمتغير المستقل اتجاه المتغير التابع، ومن خلاله نتعرف على النسبة المئوية التي يشرح بها المتغير المفسر المتغير التابع، فكلما اقترب المعامل من 100 % كانت جودة توفيق النموذج أقوى في تفسير المستقل للمتغير التابع، وفي هذا النموذج بلغت قيمة معامل الارتباط **96.5% = 0.965=R** وهي قيمة مرتفعة، كما بلغت قيمة جودة توفيق النموذج R^2= **0.845 =84.5%** والذي يعني أن 84.5 % من التغيرات التي تحدث في المتغير التابع (الميزة التنافسية في المؤسسة) سببها المتغير المستقل الخاص بالنموذج (وظيفة البحث و التطوير)، وأن15.5 % سببه باقي المتغيرات الأخرى، وهذا ما يؤكد قول أن جودة توفيق النموذج المدروس بقوة،وعليه فالنتائج تشير إلى تحقق الفرضية الرئيسة.

ثالثا: تفسير النتائج

- التفسير الإحصائي للنتائج

نلاحظ من خلال النتائج السابقة ما يلي:

من خلال تقيمنا للمتوسط الحسابي للقسم الاول من الإستبيان وهو مدى قياس تطبيق أبعاد وظيفة البحث و التطوير في الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي ، نلاحظ أن البحوث الأساسية و التطبيقية كان لها أكبر قيمة حوالي 4.61 بدرجة موافق بشدة عن البعد الثاني وبهذا نستطيع القول أن الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي يطبق البحوث الأساسية و التطبيقية وذلك عن طريق تفعيل الاتصال و تبادل المعارف بين العمال و رفع

مستوى مؤهلاتهم العلمية يضاف اليها تعاون المؤسسة مع الجهات الاستشارية و الأكاديمية ؛ أما الجانب الثاني من الإستبيان وهو قياس مدى تطبيق الميزة التنافسية لدى الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي حيث كان حاصل العام حوالي 4.57 بدرجة موافق بشدة وهذه الدرجة تشير أن الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي يعمل جاهدا على كسب و تحقيق ميزة تنافسية من خلال تحديد تهديدات المنافسين و استغلال الفرص المتاحة.

ومن النتائج السابقة لمتوسط الحسابي نستنتج أن البعد الأول هو البحوث الأساسية والتطبيقية له أكبر إهتمام بالنسبة الصندوق الحهوي للتعاون الفلاحي حيث كانت لها أكبر نسبة بـ 4.61 بدرجة موافق بشدة وهذا يدل أن الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي له القدرة على توفير نظام معلومات البحث و التطوير للموظفين، وبرهان على ذلك أن العبارة " تتوفر المؤسسة على نظام معلومات للبحوث الأساسية و التطبيقية التي تحتاجها مشاريع البحث و التطوير "، أي ان هذه الخدمات يجب ان يخصص لها اعتمادات مالية ، حيث كان لها أكبر نسبة تكرار تقابلها أكبر موافق لها من حيث عينة الدراسة، ثم تليها البعد الثاني التطوير حيث بلغت نسبة متوسط حسابها 4.41 بدرجة موافق بشدة، أي أن الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي يهتم كذلك بالتطوير و دليل على ذلك لقت العبارة " تقوم المؤسسة بابتكار و تطوير أساليب و نماذج جديدة لعملياتها الخدماتية."

أكبر نسبة تكرار وأكبر موافق لها من طرف عينة الدراسة، وبهذا نستنتج أن التطوير له دور كبير في تعزيز القدرة التنافسية للصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي.

ومن خلال المتوسط الحسابي المرتفع للميزة التنافسية حسب آراء عينة الدراسة هذا دليل على الدور الكبير للموظفين في دفع الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي إلى بلوغ قمة في التنافسية حيث بلغ الحاصل العام له 4.57 بدرجة موافق بشدة وهذه النسبة تدل أن الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي له خيار استراتيجي متطور لتحقيق الأهداف الحالية و المستقبلية لا سيما الميزة التنافسية.

نلاحظ كذلك من النتائج السابقة أن هناك علاقة طردية قوية بين البحوث الأساسية و التطبيقية و الميزة التنافسية وهذا يعني أن الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي يهتم كثير بالبحوث الأساسية و التطبيقية ، أي أنه كلما زاد إهتمامه بهذه البحوث زادت امكانية تحقيق ميزة تنافسية للمؤسسة.

كما نلاحظ من تقدير النموذج لأبعاد وظيفة البحث و التطويرعلى الميزة التنافسية، أن التطوير له علاقة إرتباطية قوية مع الميزة التنافسية خلافا عن بعد البحوث الأساسية أي ان الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي يهتم بتقديم البحوث الأساسية و التطبيقية أكثر من التطوير ، لأن التطوير هو طرجمة عملية للبحوث الأساسية و التطبيقية.

خلاصة الفصل:

من خلال الدراسة لهدا الفصل تم التعرف على المؤسسة محل الدراسة حيث تم التعريف بالصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي بخميس مليانة (التأمينات على كل الفروع)، حيث حاولت الدراسة التعرف على دور وظيفة البحث و التطوير في تحقيق ميزة تنافسية في المؤسسة، و يجدر الذكر بأننا تعرفنا على الكثير من النتائج و تذكر منها:

– الاهتمام بجانب نشاط البحث و التطوير من طرف المؤسسات الخدماتية التأمينية.

–كما تبين لنا من رغم أن البحث و التطوير في هدا القطاع الخدماتي مازال فتي لكنه حقق نتائج ايجابية

–تتوفر المؤسسة على على قسم البحث و التطوير يسمى بالدراسات ،الذي يعمل على تطوير نماذج جديدة للخدمات التأمينية، و الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي بدعم هذا الجهاز لا سيما تفعيل الاتصال و المعارف و تخصيص اعتمادات مالية و كذلك التعاون مع شبكات البحث و التطوير

الخاتمة

تنشط أغلب المؤسسات الخدماتية لا سيما منها التأمينية في بيئة تسويقية تنافسية شديدة، و من أجل تعزيز و تنمية القدرة التنافسية للمؤسسة فان تبني استراتيجية البحث و التطوير تعتبر الخيار الأمثل لخلق الابتكار و الابداع، حيث تعد وظيفة البحث و التطوير من الأنشطة التي تحظى بأهمية كبيرة في المؤسسات المعاصرة و خاصة منها الرائدة، فهو يستهدف خلق الاضافة للمعرفة المتاحة للمؤسسة الخدماتية في مجال اختصاصها، و استخدام تلك المعرفة في تطبيقات جديدة في أنشطتها المختلفة و بوجه خاص العمليات الخدماتية، و لذلك أصبحت المؤسسات توظف الموارد المتزايدة ، البشرية، المالية، و المعلوماتية باتجاه الاستفادة من نتائج البحث و التطوير في مجال زيادة عدد و نوع تشكيلة الخدمات من حيث الجودة و التكلفة و المرونة و الاستجابة، و بالتالي كسب مزايا تنافسية.

و لقد اهتمت دراستنا بالاجابة عن الاشكالية المطروحة في مقدمة البحث و المتمثلة فيما يلي:"كيف يساهم نشاط البحث و التطوير في تنمية الميزة التنافسية للمؤسسات الخدماتية.

و قد حاولنا الاجابة عن هذه الاشكالية من خلال تجزئتها الى عدة تساؤلات و التي تدعم اجابتنا من خلال فصول الدراسة فقد أوضحت بالتفصيل جميع نقاط و عناصر التساؤلات.

و فيما يلي أهم ما توصلت اليه هذه الدراسة من نتائج و توصيات اضافة الى عرض أفاق البحث.

أولا: نتائـــج الدراسة و إختبار الفرضيات:

منها ما يتعلق بالجانب النظري و الجانب التطبيقي

أ-**نتائج الجانب النظري:** كانت النتائج على المستوى النظري كما يلي:

1-يشمل نشاط البحث و التطوير على كل من البحوث الأساسية و التطبيقية و أخيرا التطوير.

2-البحوث الأساسية توجه نحو توسيع حدود المعرفة الأساسية.

3-البحوث التطبيقية توجه نحو تحسين درجة علمية تطبيق منتج أو حل مشكلة.

4-التطوير يوجه نحو تحويل ما تم التوصل اليه في البحوث الأساسية و التطبيقية الى منتج ناجح تجاريا.

5-نشاط البحث و التطوير مرتبط بالابداع و الابتكار و يعتبر أحد ركائز الذكاء التسويقي و اليقظة التسويقية.

6-أحدث الأجيال تؤكد أن وظيفة البحث و التطوير تنتشر على نحو متزايد خارج حدود المؤسسة، يتفاعل مباشرة مع العملاء.

7-أصبح الأن نشاط البحث و التطوير يعتمد بالدرجة الأولى على شبكة من الأنشطة التعاونية حول نفسه.

8-لا يمكن اكتساب ميزة تنافسية من دون دراسة المخاطر و الفرص المتاحة.

9-أبعاد الميزة التنافسية تتمثل في الجودة والتكلفة و المرونة و الاستجابة.

ب-نتائج الجانب التطبيقي: من خلال التحليل الاحصائي لبيانات الدراسة توصلنا الى عدد من النتائج:

1- بينت نتائج الدراسة أن وظيفة البحث و التطوير تساعد على تعزيز و تنمية الميزة التنافسية للصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي بخميس مليانة مما يدل على اهتمام و دعم الادارة العليا للمؤسسة بهذه الوظيفة .

2- تم اثبات صحة الفرضية البديلة أي هناك وجود تأثير ذو دلالة احصائية لوظيفة البحث كأداة لتحقيق الميزة التنافسية بالصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي.

3- توصلت الدراسة الى غياب الاتصال و التنسيق بين المراكز و المعاهد المتخصصة أي ضعف الشبكات التعاونية في الجزائر.

4-لقد أظهرت نتائج التحليل الاحصائي أ ن مستوى البحث و التطوير لها أثر واضح في تحسين القدرة التنافسية لقطاع التأمينات من خلال البحوث الأساسية و التطبيقية و من ثم تطوير خدمة تأمينية ذات جودة عالية و تكلفة منخفضة و مرونة متوفرة و استجابة في الوقت و المكان المناسبين.

5-توفير الدعم المادي و المعنوي لنشاط البحث و التطوير في المؤسسة قيد الدراسة و هذا قصد تحفيز العمال على الابتكار و الإبداع داخل الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي.

6-اختيارالأفراد المناسبين و أصحاب الكفاءة و المستوى العالي في مجالات البحث و التطوير لأن وجود هذه الوظيفة تعتمد بالأساس على الأفراد الموكل إليهم القيام بها.

7-في ظل البيئة التنافسية في قطاع الخدمات التأمينية في الجزائر يواجه الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي منافسة شديدة خاصة من قبل مؤسسات التأمين الوطنية و الأجنبية.

8 -و لقد توصلنا أن المؤسسة ليس لديها مصلحة البحث و التطوير بالمعنى الفعلي أي توجد مصلحة الدراسات فقط و هي جزء من نشاط البحث و التطوير.

9 -المؤسسة تفتقر الى وجود أفراد متخصصين في مجال البحث و التطوير مما يعني عدم وجود الركيزة الأساسية للقيام بالإبداع في مجال الخدمات التأمينية، مما يعرقل تعزيز القدرة التنافسية.

ثانيـا: التوصيات

بناءا على ما تقدم ذكره في النتائج توصلنا الى وضع التوصيات و الحلول التي تساعد المؤسسة على تفعيل وظيفة البحث و التطوير من أجل تحقيق ميزة تنافسية، و تتمثل فيما يلي:

1-العمل على إنجاز قسم خاص بوظيفة البحث و التطوير داخل المؤسسة الخدماتية يأخذ على عاتقه مسؤولية تطوير و إبداع و إبتكار منتجات جديدة ، حيث يضم القسم أفراد لديهم الروح الابداعية و البحث المستمر.

2-ضرورة العمل على دراسة البيئة الداخلية و الخارجية من أجل استغلال الفرص الممكنة و تفادي المخاطر و التهديدات بغرض تطوير الميزة التنافسية.

3-العمل على التنسيق و الاتصال و التعاون بين مراكز البحث و المؤسسات الخدماتية من أجل تفعيل نشاط البحث و التطوير و ذلك على شكل شبكات البحث و التطويرو التي تعتبر أساس النمو بالقطاع.

4-إنشاء نظام للحوافزو المكافئات خاص بالأفراد و فرق البحث الذين يساهمون في في العملية التطويرية بهدف تفعيل النشاط.

5-يجب على الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي أن يدرك أن وظيفة البحث و التطوير لا تقتصر داخل المؤسسة بل تتعدى ذلك خارج المؤسسة ليشمل جميع العناصر الفاعلة بما فيها العملاء.

6-يجب أن تسعى المؤسسة برفع مستوى مؤهلات العمال ومشاركتهم بالدورات التدريبية والعلمية ذات الاختصاص بنشاطهم، و في اطار دعم الادارة العليا تقوم المؤسسة بتقديم الدعم المالي و الاسناد لمشاريع البحث و التطوير.

ثالثا: أفاق الدراسة

خلال فترة الدراسة تبين لنا عدة مواضيع تحتاج الى الدراسة منها:

-نظام معلومات البحث و التطوير.

- الذكاء التسويقي و دوره في تحقيق الميزة التنافسية.

-إدارة المعرفة و دورها في تفعيل نشاط البحث و التطوير.

-أثر نشاط البحث و التطوير في تنمية الإبداع في المؤسسات التأمينية.

-اليقظة التسويقية كأداة لزيادة تنافسية المؤسسات الخدماتية.

المراجع:

أولا:الكتب باللغة العربية

1-ربحي مصطفي، واخرون، **اساليب البحث العلمي وتطبيقاته في التخطيط والإدارة**، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الاردن 2001.

2-مروان عبد المجيد ابراهيم، **اسس البحث العلمي الاعداد الرسائل الجامعية**، مؤسسة الوراق للنشر، عمان، الطبعة الاولي ،2000.

3-مصطفى عبد المنعم، **العناصر الرئيسية لتنشيط البحث والتطوير للتنمية**، ، جامعة أبو ظبي، الإمارات العربية المتحدة، أفريل 1992.

4-محمد سيد أبوالسعود، " **الإمكانات التكنولوجية والنمو الإقتصادي** «، تقرير المعهد العربي للتخطيط، 5- الكويت، العدد الخامس والتسعون، 2010.

5-صلاح عباس، **العولمة وآثارها في البطالة والفقر التكنولوجي في العالم الثالث**، مؤسسة شباب، الجامعة الإسكندرية، 2014.

6-محمد سعيد أوكيل، "**إقتصاد وتسيير الإبداع التكنلوجي**"، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1994.

7-كريستوف فريدريك، فون برادن، **حرب الإبداع وفن الإدارة بالأفكار**، سلسلة إصدارات بميك، مركز الخبرات المهنية للإدارة، القاهرة، 2000.

8-- محمد سعيد أوكيل ، **وظائف و نشاطات المؤسسة الصناعية** ، ديوان المطبوعات الجامعية.

9-محسن عبد الكريم والنجار صباح مجيد، **ادارة الانتاج والعمليات**، دار وائل للطباعة والنشر، عمان، الاردن،2004.

ثانيا: المذكرات و المجلات العلمية

1-سعود جابر مشكور وكفاح جيار، "**تكاليف البحث وتطوير ومعالجتها المحاسبية** "، مقال منشور في مجلة العلوم الإقتصادية، كلية الإدارة والإقتصاد، جامعة البصرة، العراق، العدد 21، 2008.

2-الجوزي جميلة، " **دور الإبداع التكنولوجي في تعزيز القدرة التنافسية للدول العربية** " مقال منشور في مجلة العلوم الإقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 03 – العدد 11، 2011.

3-عبد اللطيف مصطفى، عبد القادر مراد، " **أثر إستراتيجية البحث والتطوير على ربحية المؤسسة** "، مقال منشور في مجال أداء المؤسسات الجزائرية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجلفة، العدد 04- 2013.

4–الدويس محمد الطيب، **محاولة تشخيص وتقييم النظام الوطني للإبتكار في الجزائر**، آطروحة دكتوراة غير منشورة، كلية العلوم الإقتصادية وتجارية وعلوم تسيير، جامعة ورقلة، 2012/2011.

5- نذير نصر الدين ، **الإبداع تكنولوجي في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة** ، رسالة ماجستر في علوم التسيير ، جامعة الجزائر ، 2002.

6–حمزة بن الزين، دور وظيفة بحث وتطوير في تنمية الميزة التنافسية للمؤسسات البترولية، اطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة ورقله،2018/2017.

7–قيس عبد الهادي صالح،" **دور الاستراتيجيات التسويقية في دعم ابعاد الميزة التنافسية**"، مقال منشور في مجلة الغوي للعلوم الاقتصادية، العدد 29، المعهد التقني، الكوفة، العراق،2013.

8–د. أكرم احمد الطويل، "**العلاقة انواع الابداع التقني وابعاد الميزة تنافسية**"، بحث منشور في مجلة العلوم الاقتصادية، كلية الاقتصاد والادارة، جامعة الموصل، العراق،2011.

9–بن العربي حمزة، **مساهمة المواصفات القياسية العالمية الايزو في تحقيق وتنمية الميزة التنافسية في المؤسسة الاقتصادية** مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، جامعة محن داو الحاج البويرة – الجزائر 2014.

10–خالد القطيني، **دور المحاسبة الادارية الاستراتيجية في تدعيم القدرة التنافسية في الشركة العامة للصناعات المعدنية *بردى***، مقال منشور في مجلة تنمية الرافدين – العدد 108، كلية الاقتصاد جامعة حلب سوريا 2012.

11–ذلشهب الصادق، **دور الابتكار في تنمية الميزة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية دراسة ميدانية في الشركة المدنية للهندسة بتقرت** ،مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، تلمسان–الجزائر 2014.

ثالثا: الملتقيات و المؤتمرات

1–محمد قويدري، **واقع وآفاق أنشطة البحث والتطوير في بعض البلدان المغاربة**، الملتقى الدولي حول التنمية البشرية وفرص الاندماج في اقتصاد المعرفة والكفاءات البشرية، كلية العلوم الاقتصادية جامعة ورقلة.

2–عرابة الحاج، تمجغدين نور الدين، **وضيفة البحث وتطويرها كاساس لتحقيق الميزة تنافسية جديدة في المؤسسات الاقتصادية**، مقال في ملتقي دولي حول المعرفة في ضل الاقتصاد الرقمي، جامعة الشلف– الجزائر،2007م.

رابعا: المواقع الإلكترونية

www.crma.dz

خامسا: المراجع باللغة الأجنبية

1-Vittorio chiesa , **RL D strate gy and aryanisation , impérial collage presy** , london , 2001.

2-Heizer and Render, "**principle og operation management**", Prentis hall, USA, 1999.

3-Macmillan and Tampoe,"**strategic Management Process**", oxford university, Great Britain, 2000.

4-Sabah Agha," **Effect of core Competence on Competitive Advantage**", aricle published in international journal of business and management, Middle East university-jordan 2012.

5-Johan m.kagochi and 63urtis jolly **R&D investments , human capital , and theCompetitiveness of seiected U.S. agricultural export commodities,** USA, 2010.

6-CHRISTINA DROMIA , **R&D AS SOURCE OF COMPETITIVENESS THE CASE OF ROMANIA,**ROMANIA, 2009.

جدول قائمة الملاحق

قائمة الملاحق	عنوان الملحق	الصفحة
ملحق رقم 01	**نموذج إستمارة الإستبيان**	**65**
ملحق رقم 02	**نتائج ألفا كرونباخ و نتائج التكرارات النسبية للبيانات**	**69**
ملحق رقم 03	**نتائج المتوسط الحسابي و الإنحراف المعياري**	**70**
ملحق رقم 04	**معامل الأإرتباط**	**72**
ملحق رقم 05	**جدول anovaأنوفا**	**73**

ملحق رقم 01

خـمـيـس مـليـانـة جـــامـــعـة الجيـلالـي بـونعـامة

كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير

قسـم العلوم الاقتصادية

تخصص تسويق الخدمات

السلام عليكم

سيدي الموظف , سيدتي الموظفة تحية طيبة وبعد:

تأتي هذه الدراسة استكمالا لمتطلبات الحصول على شهادة ماستر قسم العلوم االتجارية تخصص تسويق الخدمات بجامعة خميس مليانة كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير لموضوع يحمل عنوان دور وظيفة البحث و التطوير في تحقيق ميزة تنافسية بالصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي بخميس مليانة، لذا أرجو منكم التكرم بالإجابة الصادقة على الأسئلة التي لا تأخذ من و وقتكم إلا القليل علما بأن المعلومات تستخدم لأغراض البحث العلمي فقط و ستعامل بسرية تامة .

مع خالص الشكر على تعاونكم .

من إعداد الطلبة :

– المقرن عبد الحفيظ

– لصفر محفوظ

السنـة الجامعيـة 2019/2018

القسم الاول: البيانات الشخصية

ملاحضة : الرجاء وضع علامة (×) في المكان الذي يناسبك

01- الجنس :ذكر ☐ أنثى ☐

02- العمر : أقل من 30 ☐ من 30 إلى 40 ☐ من 41 إلى 60 ☐

03- المستوى التعليمي : ثانوي ☐ جامعي ☐ دراسات عليا ☐

04 : الفئة المهنية : مدير ☐ رئيس مصلحة ☐ موظف ☐

05 : الأقدمية : أقل من خمسة سنوات ☐ من 05 إلى 10 سنوات ☐ 10 سنوات فما فوق ☐

القسم الثاني: أبعاد وظيفة البحث و التطوير

الرقم	الأسئلة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
	البحوث الأساسية و التطبيقية					
01	**تتوفر المؤسسة على نظام معلومات للبحوث الأساسية و التطبيقية التي تحتاجها مشاريع البحث و التطوير.**					
02	**تتعاون المؤسسة مع الجهات الأكاديمية و الاستشارية ذات العلاقة لانجاز مشاريع البحث و التطوير**					
03	**تسعى المؤسسة برفع مستوى مؤهلات العمال ومشاركتهم بالدورات التدريبية والعلمية ذات الاختصاص بنشاطهم**					
04	**في اطار دعم الادارة العليا تقوم المؤسسة بتقديم الدعم المالي و الاسناد لمشاريع البحث و التطوير**					
05	**تقوم المؤسسة باستحداث مستمر في استراتيجيتها و تصميم خدماتها و نظم الرقابة عليها.**					

التطوير						
06	تقوم المؤسسة بابتكار و تطوير أساليب و نماذج جديدة لعملياتها الخدماتية					
07	تجري المؤسسة تغييرات في تصميم الخدمة التأمينية تماشيا مع الطلب.					
08	تجري المؤسسة تغييرات في تصميم الخدمة التأمينية تماشيا مع الطلب.					
09	توجه المؤسسة بتحويل ما توصل اليه في البحوث الأساسية و التطبيقية الى منتج خدماتي ناجح تسويقيا.					
10	طورت المؤسسة تقنيات جديدة للعمل على رفع خدماتها مقارنة بالمنافسين.					
11	تسعى المؤسسة الى تقديم خدمات تكميلية بغية زيادة عدد زبائنها.					

القسم الثالث: الميزة التنافسية في المؤسسة

الرقم	الأسئلة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
بعد التكلفة						
12	تتسم تكلفة الخدمات التي تقدمها المؤسسات الانخفاض مقارنة بالمؤسسات المنافسة الأخرى.					
13	تسعى المؤسسة بتقديم الخدمات التأمينية بأقل تكلفة للسيطرة على حصتها السوقية.					
14	تخفض المؤسسة من هامش الربح اذا لم تستطيع تقديم الخدمات بتكاليف منخفضة					
بعد الجودة						
15	تتميز المؤسسة عن باقي المؤسسات المنافسة بجودة خدماتها التأمينية.					

16	تسعى المؤسسة للفوز بطلبات الزبون من خلال تقديمها لخدمات تحقق توقعات الزبون و رضاه.					
بعد المرونة						
17	تمتلك المؤسسة مرونة عالية في مسايرة التغيرات الحاصلة في حاجات الزبائن.					
18	تستخدم المؤسسة مخزون الأمان لتأمين سرعة الاستجابة للطلبات المتغيرة					
بعد الإستجابة و التسلسم						
19	تلتزم المؤسسة بالمواعيد المحددة عند تسليم الخدمات التأمينية للزبائن باستمرار.					
20	للمؤسسة القدرة على تسليم طلبيات الزبائن في وقت أسرع من المنافسين.					

القسم الرابع: دور وظيفة البحث و التطوير في تحقيق ميزة تنافسية للمؤسسة

الرقم	الأسئلة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
21	تؤدي وظيفة البحث و التطوير الى تنمية الميزة التنافسية للمؤسسة.					
22	يظهر تأثير عملية البحث و التطويرفي تخفيض التكالبف من خلال التكنولوجيا التي تكتسبها المؤسسة.					
23	تساعد وظيفة البحث و التطوير على ادراك القيمة المتوقعة للزبون.					
24	عن طريق الدراسات و البحوث حول الزبائن تتمكن المؤسسة من مسايرة تغيرات أذواقه و رغباته.					
25	تقوم المؤسسة بتسليم الخدمات في الوقت والمكان المناسبين عندما تتبنى البحث و التطوير كخيار استراتيجي.					
26	بازدياد شدة المنافسة تزداد حاجة المؤسسة الى نشاط الابداع و الابتكار.					
27	تساعد وظيفة البحث و التطوير المؤسسة على ابتكارعروض خدمات تسويقية جديدة مختلفة عن المنافسين.					

spssملحق رقم 02 نتائج

اولا :نتائج الف كرنباخ

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,904	27

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,821	5

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,890	6

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,823	9

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,774	7

ثانيا: نتائج التكرارات النسبية للبيانات الشخصية

الجنس

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ذكر	24	60,0	60,0	60,0
	أنثى	16	40,0	40,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

العمر

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	-30	11	27,5	27,5	27,5
	30-40	19	47,5	47,5	75,0
	41-60	10	25,0	25,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

المستوى

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ثانوي	15	37,5	37,5	37,5
	جامعى	9	22,5	22,5	60,0
	عليا دراسات	16	40,0	40,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

المهنة

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	مدير	1	2,5	2,5	2,5
	مصلحة رئيس	3	7,5	7,5	10,0
	موظف	36	90,0	90,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

الخبرة

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	-5	12	30,0	30,0	30,0
	5-10	22	55,0	55,0	85,0
	+10	6	15,0	15,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

ملحق رقم 03: نتائج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري

Statistiques

		س1	س2	س3	س4	س5
N	Valide	40	40	40	40	40
	Manquante	0	0	0	0	0
Moyenne		4,45	4,53	4,50	4,78	4,73
Ecart-type		,597	,751	,506	,423	,599

س1

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	محايد	2	5,0	5,0	5,0
	موافق	18	45,0	45,0	50,0
	بشدة موافق	20	50,0	50,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

س2

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	محايد	6	15,0	15,0	15,0
	موافق	7	17,5	17,5	32,5
	بشدة موافق	27	67,5	67,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

س3

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق	20	50,0	50,0	50,0
	بشدة موافق	20	50,0	50,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

س4

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق	9	22,5	22,5	22,5
	بشدة موافق	31	77,5	77,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

س5

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	محايد	3	7,5	7,5	7,5
	موافق	5	12,5	12,5	20,0
	بشدة موافق	32	80,0	80,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Statistiques

		س6	س17	س8	س9	س10	س11
N	Valide	40	40	40	40	40	40
	Manquante	0	0	0	0	0	0
Moyenne		4,75	4,23	4,48	4,33	4,45	4,25
Ecart-type		,588	,577	,877	,859	,504	1,056

Statistiques

		س12	س13	س14	س15	س16	س17	س18	س19	س20
N	Valide	40	40	40	40	40	40	40	40	40
	Manquante	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Moyenne		4,50	4,40	4,33	4,78	4,73	4,58	4,58	4,68	4,63
Ecart-type		,641	,778	,656	,423	,640	,781	,501	,616	,490

Statistiques

		س21	س22	س23	س24	س25	س26	س27
N	Valide	40	40	40	40	40	40	40
	Manquante	0	0	0	0	0	0	0
Moyenne		4,70	4,48	3,53	4,50	4,95	4,35	4,33
Ecart-type		,464	,554	1,432	,641	,221	,736	,616

ملحق رقم 04: معامل الارتباط

Corrélations

			x1	x2	y
	x1	Coefficient de corrélation	1,000	,752**	,703**
		Sig. (bilatérale)	.	,000	,000
		N	40	40	40
	x2	Coefficient de corrélation	,752**	1,000	,959**
		Sig. (bilatérale)	,000	.	,000
		N	40	40	40
	y	Coefficient de corrélation	,703**	,959**	1,000
		Sig. (bilatérale)	,000	,000	.
		N	40	40	40

**. La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).

ANOVAملحق رقم05:

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Changement dans les statistiques				
					Variation de R-deux	Variation de F	ddl1	ddl2	Sig. Variation de F
1	,706[a]	,498	,485	,465	,498	37,714	1	38	,000

a. Valeurs prédites : (constantes), x1

ANOVA[a]

Modèle		Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1	Régression	8,157	1	8,157	37,714	,000[b]
	Résidu	8,218	38	,216		
	Total	16,375	39			

a. Variable dépendante : y

b. Valeurs prédites : (constantes), x1

Coefficients[a]

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		A	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	1,189	,443		2,681	,011
	x1	,659	,107	,706	6,141	,000

a. Variable dépendante : y

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Changement dans les statistiques				
					Variation de R-deux	Variation de F	ddl1	ddl2	Sig. Variation de F
1	,914[a]	,835	,830	,267	,835	191,922	1	38	,000

a. Valeurs prédites : (constantes), x2

ANOVA[a]

Modèle		Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1	Régression	13,669	1	13,669	191,922	,000[b]
	Résidu	2,706	38	,071		
	Total	16,375	39			

a. Variable dépendante : y

b. Valeurs prédites : (constantes), x2

Coefficients[a]

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		A	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	1,405	,183		7,666	,000
	x2	,659	,048	,914	13,854	,000

a. Variable dépendante : y

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Changement dans les statistiques				
					Variation de R-deux	Variation de F	ddl1	ddl2	Sig. Variation de F
1	,965[a]	,845	,826	,270	,835	93,439	2	37	,000

a. Valeurs prédites : (constantes), x2, x1

ANOVA[a]

Modèle		Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1	Régression	13,669	2	6,834	93,439	,000[b]
	Résidu	2,706	37	,073		
	Total	16,375	39			

a. Variable dépendante : y

b. Valeurs prédites : (constantes), x2, x1

Coefficients[a]

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		A	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	1,399	,259		5,401	,000
	x1	,003	,098	,003	,032	,975
	x2	,657	,076	,911	8,681	,000

a. Variable dépendante : y