

دور نظام معلومات الإنتاج في زيادة ملاءمة المنتج لمتطلبات العملاء

(دراسة ميدانية على منظمات الصناعات الغذائية-المدينة الصناعية)

د. نجم الحميدي، د. علي جبلاق، خديجة شبيخي*

قسم إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد، جامعة حلب

*طالبة دراسات عليا (ماجستير)

الملخص

هدفت الدراسة إلى بيان دور تطبيق منظمات قطاع الصناعات الغذائية لنظام معلومات الإنتاج في زيادة ملاءمة المنتج لمتطلبات العملاء والتعرف عن واقع نظام معلومات الإنتاج في منظمات. ولتحقيق أهداف الدراسة تم تصميم استبانة وتم توزيعها على (٤٠) منظمة اختيرت بشكل عشوائي من مجتمع الدراسة والمتمثل في منظمات الصناعات الغذائية في المدينة الصناعية في منطقة الشيخ نجار، وبلغ عدد الاستبيانات الموزعة (80) استبانة، استرجع منها (60) استبانة صالحة للتحليل الإحصائي، وتوصلت الدراسة إلى ما يلي:

• ارتفاع مستوى تأثير نظام معلومات الإنتاج في زيادة ملاءمة المنتج لمتطلبات العملاء على مستوى المنظمات عينة الدراسة، بمتوسط حسابي (3.72)

• يؤثر تطبيق نظام معلومات الإنتاج على ملاءمة المنتج لمتطلبات العملاء على مستوى المنظمات الصناعية الغذائية عينة الدراسة حيث فسر ما نسبته (28.1%) من التغير في ملاءمة المنتج لمتطلبات العملاء وأن معامل الارتباط بينهما بلغ (٠.٥٣).

وقد أوصت الدراسة بالتطوير الفني والتقني لنظام معلومات الإنتاج المستخدم بما يؤدي إلى تحسين جودة المنتجات مع التركيز على التطوير الدائم لطرق الإنتاج وتصميم ومنتجات المنظمات محل الدراسة، والاعتماد على التغذية العكسية للتعرف على احتياجات ورغبات الزبائن والتغيرات في تلك الرغبات، ومتابعة شكاويهم وتنفيذ الحلول الفورية لها.

مقدمة:

نظرا لكبر حجم المنظمات الإنتاجية بالإضافة إلى تغير طبيعة البيئة التي أصبحت تقسم بظروف عدم التأكد، فإنه توجب على المديرين التفكير في أنظمة جديدة تتلاءم مع هذه التوجهات، لذا وجب الاهتمام ببناء وتطوير نظام لمعلومات الإنتاج بناءاً قوياً وسليماً، يعتمد على قواعد بيانات متكاملة، بالإضافة إلى تقنية المعلومات المتطورة، حتى يمكن تزويد إدارة المنظمة بالمعلومات النقيفة عن الإنتاج ومتطلباته.

حيث تقوم المنظمات بإشباع حاجات الزبائن ورغباتهم من خلال تقديم المنتجات، فالمنتج هو حلقة الوصل بين المنظمة والمستهلك، ومن هنا كانت أهمية المنتج بوصفه القلب المحرك والموجه لقدرات المنظمة لتحقيق أهدافها في البقاء والاستمرار والنمو وأن السبب الرئيس الذي يدفع المنظمات لإجراء التطوير أو التعديل والتحسين لمنتجاتها هو التغيرات المستمرة في رغبات وطموح المستهلكين، مما يضطرها إلى اعتماد أساليب وخطوات معينة لتكيف منتجاتها مع الرغبات والتوقعات الجديدة.

أهمية البحث

يكتسب البحث أهميته من خلال محاولته دراسة مفاهيم أساسية في حقل نظام معلومات الإنتاج، والتي أصبحت ضرورة لابد منها من أجل بقاء واستمرار وتطور المنظمات وبقائها في ظل المنافسة الشديدة التي تتعرض لها، بالإضافة إلى التكلفة المرتفعة جداً لتصميم وبناء هذه النظم وتطويرها بشكل مستمر، وتركيزه على ملاءمة المنتج لمتطلبات العملاء في بعض منظمات الصناعات الغذائية، ومحاولة وإبراز الدور الذي يقوم به نظام معلومات الإنتاج في تحسين ملاءمة المنتج لمتطلبات العملاء في بعض منظمات الصناعات الغذائية.

أهداف البحث

يهدف البحث إلى دراسة دور تطبيق منظمات قطاع الصناعات الغذائية لنظام معلومات الإنتاج في زيادة ملاءمة المنتج لمتطلبات العملاء، والتعرف عن واقع نظم معلومات الإنتاج في منظمات قطاع الصناعات الغذائية.

مشكلة البحث

تتجلى مشكلة البحث في اكتشاف نقاط ضعف استخدام نظام معلومات الإنتاج في المنظمات الصناعية والذي ينعكس سلباً في ملاءمة المنتج لمتطلبات العملاء. ويمكن تلخيص مشكلة البحث في التساؤل التالي:

كيف يمكن أن يؤثر نظام معلومات الإنتاج في ملاءمة المنتج لمتطلبات العملاء في منظمات قطاع الصناعات الغذائية؟

حيث يمكن أن تتأثر هذه الملاءمة وتنتج عن عدد من العوامل كالجودة والقدرة على التحمل وسهولة الاستخدام.

فرضية البحث

للإجابة على المشكلة المطروحة بطريقة علمية يستند البحث إلى الفرضية التالية:

يؤثر نظام معلومات الإنتاج معنوياً في زيادة ملاءمة المنتج لمتطلبات العملاء.

متغيرات الدراسة

المتغير المستقل: نظام معلومات الإنتاج وسيتم قياسه من خلال:

١- رضا مستخدم النظام والمستفيد منه.

٢- تحقيق النظام لأهداف المنظمة.

٣- مواكبة النظام للتطورات المستجدة.

٤- قدرة النظام على توفير الأمن للمعلومات.

٥- الكلفة الاقتصادية.

المتغير التابع: ملاءمة المنتج لمتطلبات العملاء

منهج البحث

بعد هذا البحث أساسياً (Basic) من حيث الأسلوب، والارتباطية السببية (Cause and Effect) من حيث الغرض، حيث يهدف إلى بيان دور نظم معلومات الإنتاج في زيادة ملائمة المنتج لمتطلبات العملاء كما يعد استنتاجياً (Deductive) في طبيعته لاعتماده على النظريات الإدارية والدراسات السابقة.

أما من حيث تخطيط وضبط البحث فهو مسحي بالعينة لاعتماده على عينة مسحوبة من مجتمع الدراسة الكلي دون التخل في بيئاتها أو التجهيز الموقفي لإجرائها، وهي دراسة مقطعية تجرى لمرة واحدة.

مجتمع وعينة البحث

تم اختيار عينة البحث المكونة من (٤٠) منظمة بشكل عشوائي من مجتمع الدراسة والمتمثل في منظمات الصناعات الغذائية في المدينة الصناعية في منطقة الشيخ نجار والتي كان عددها (٩٧)، وبلغ عدد الاستبيانات الموزعة (80) استبانة، استرد منها (70) استبانة، وقد تم استبعاد (10) استبانات لعدم صلاحيتها للتحليل الإحصائي، كما تم ملء (٦) استبانات باستخدام أسلوب المقابلة، ليصبح عدد الاستبانات الصالحة للتحليل الإحصائي (60) استبانة. وكانت وحدة التحليل هي الإدارة العليا والعاملين في إدارة الإنتاج وإدارة الجودة في المنظمات عينة الدراسة، ويعد هذا الحجم كافياً للتعبير عن المجتمع.

الدراسات السابقة

من الدراسات ذات صلة بموضوع البحث وتخدم الأهداف التي أجري من أجلها وهي:

أولاً: الدراسات العربية

١- دراسة (ملاوي، ٢٠٠٧) [١] بعنوان (نظم المعلومات والمعرفة وأثرهما في الإبداع - دراسة في البنوك التجارية الأردنية) وهدفت إلى التعرف على مستوى فاعلية نظم المعلومات المستخدمة في البنوك التجارية الأردنية. ومن أهم النتائج التي تم التوصل إليها أنه إلى جانب نظم المعلومات وإدارة المعرفة هناك عوامل أخرى تؤثر في

الإبداع، تمثلت بعوامل النجاح الحرجة للإبداع والتي أظهرت الدراسة توفرها بدرجة متوسطة بأبعادها المختلفة باستثناء متغير البيئة التي يعمل بها البنك حيث جاء اهتمام البنوك بها مرتفعاً، وهذا يدل على أنها لا زالت تمثل معوقات نوعاً ما أمام تحقيق الإبداع.

٢- دراسة (ناصر الدين ناصر، ٢٠٠٧) [٢] بعنوان: تصميم نظام معلومات الإنتاج وأثره في تحقيق الجودة الشاملة بالتطبيق على منظمات القطاع الصناعي، والتي هدفت إلى تصميم نظام معلومات الإنتاج ثم إبراز أثر التصميم في زيادة كفاءة وفاعلية القطاع الصناعي، وذلك عبر توفير المعلومات لصانعي القرار وصولاً إلى تطبيق منهجية إدارة الجودة الشاملة. ومن أهم نتائج الدراسة الميدانية إدراك أفراد عينة الدراسة في المنظمات الصناعية للأهمية والدور الذي يلعبه نظام معلومات الإنتاج في أداء المنظمة بشكل عام. وأن نظام المعلومات موجود في المنظمات الصناعية ولكنه غير مؤتمت، ويعتمد بشكل كبير على التقارير والأوراق التي تجهز يدوياً. وعدم وجود شبكة حاسوب متكاملة تربط بين فروع المنظمات وإداراتها العامة.

٣- دراسة (زغبين ٢٠٠٦) [٣] بعنوان: قياس كفاءة نظم معلومات الإنتاج بالشركة الليبية للحديد والصلب، فهتفت إلى تحديد مسارات الأنشطة التي تمثل عمل النظام، والوقوف على العوامل التي تؤثر على كفاءة نظم معلومات الإنتاج العاملة في الشركة. ومن أهم نتائج الدراسة ضعف المؤهلات العلمية للكوادر البشرية العاملة بنظم معلومات الإنتاج وغياب التأهيل والتدريب، وعدم توفر وسائل اتصال فعالة وعدم توفر شبكات ربط تساعد في وصول المعلومات وانسيابها بشكل جيد.

ثانياً: الدراسات الأجنبية

١- دراسة (Tai-Yue, 2006) [٤] وهي دراسة حالة بعنوان "Forecasting Innovation Performance Via Neural Network- Case of Taiwanese Manufacturing Industry" على إحدى الشركات الصناعية التايوانية بهدف معرفة تأثير عدة عوامل أبرزها نظم المعلومات على مستوى الإبداع في الشركة، حيث قدمت الدراسة إطاراً نظرياً يشير إلى أهمية بعد المعلومات في الحفاظ على الميزة التنافسية للمنظمات، أما نتائج الدراسة الميدانية فتوصلت إلى أن بعد نظم المعلومات لا سيما النظم التي تعتمد على الشبكات العصبية كانت الأكثر تأثيراً في الإبداع من بين العوامل التي تم اعتمادها في الدراسة، وأنه كلما زادت كفاءة أنظمة المعلومات المستخدمة ونوعية المعلومات التي تقدمها؛ كلما كانت إبداعية المنظمة أكبر وبالتالي قدرتها على المنافسة أعلى، وأوصت الدراسة بضرورة التطوير المستمر لأنظمة المعلومات المستخدمة وتعزيز دورها في عملية الإبداع.

٢- دراسة (Emmanuel, 2007) [٥] بعنوان "Information Technology Support for the Knowledge and Social Processes of Innovation Management" إلى أنه في الوقت الذي تعد فيه إدارة الإبداع من أكثر عمليات الأعمال حاجة للمعرفة؛ فإن الدعم التقني لا سيما تكنولوجيا المعلومات لا يتناسب مع هذه الأهمية، حاول الباحث في هذه الدراسة التي استندت على الأساس النظري بناء نموذج يصلح لدعم عملية الإبداع بالمعلومات والمعرفة اللازمة، من منطلق أن عملية الإبداع عبارة عن إيجاد حلول لسلسلة من المشكلات المتتابعة والمتجددة سواء ما يتعلق منها بالمنتج أم العملية، واستند هذا النموذج على بناء نظم المعلومات والمعرفة القادرة على إحداث التكامل والتفاعل المطلوب وبما يدعم إدارة المعرفة المعززة للإبداع.

مفهوم نظام معلومات الإنتاج

يوضح (السالمي، وآخرون ٢٠٠٦) [٦] أن نظام معلومات الإنتاج هو: "نظام فرعي من نظام المعلومات الإدارية الشامل للمنظمة، يختص بجمع

البيانات المرتبطة بالنشاط الإنتاجي للمنظمة من مصادرها الداخلية والخارجية، ومعالجة هذه البيانات للحصول على المعلومات اللازمة لمديري الإنتاج وتوفيرها لهم بالكمية والدقة والتوقيت المناسب، وبذلك فإن خصائص وسمات نظام معلومات الإنتاج لا تختلف في إطارها العام عن خصائص نظم المعلومات، بل تختلف فقط من حيث تخصصها في المجال الإنتاجي. وعرفه (زغنين ٢٠٠٦) [٣] بأنه: 'مجموعة المكونات التي تتفاعل لجمع وتخزين وتحليل البيانات المرتبطة بالعمليات الفنية المتعلقة بتصميم وإنتاج منتجات المنظمة وتوفيرها أمام المستفيدين من المديرين بالمنظمة، لمساعدتهم في اتخاذ القرارات الخاصة بالعمليات والإنتاج وما يساعدها من أنشطة أخرى'. ويهدف نظام معلومات الإنتاج إلى تحقيق الأغراض التالية: (Reix, 2002) [7]

• تتبع حفظ بيانات كميات الإنتاج اليومية لجميع منتجات خطوط الإنتاج في المنظمة الصناعية، مع تجميعها من بداية الشهر وحتى تاريخ اليوم الحالي.

• الاحتفاظ ببيانات الإنتاج الشهري وإعداد المقارنات المختلفة على مستوى شهور السنة القادمة أو السنة الماضية، مع توضيح مؤشرات الإنتاجية بالكمية والقيمة، ومتابعة حركة الإنتاج السنوي، وإعداد المقارنات وتوضيح المؤشرات، وحفظ ذلك طبقاً للمدد السنوية التي تحددها الإدارة.

وتتمثل أهمية نظام معلومات الإنتاج من خلال قدرته على توفير المعلومات التي تتسم بالجودة والدقة العالية، وتقديمها في الوقت المناسب للأفراد المسؤولين عن اتخاذ القرار لكي تساعدهم في اتخاذ القرارات الرشيدة المتعلقة بوظيفة الإنتاج، فمخرجات النظام وهي: المعلومات والتقارير والمخططات الناتجة لا يمكن الاستغناء عنها في أنشطة إدارة الإنتاج والعمليات المختلفة كالرقابة على الإنتاج وتخطيط الجودة، وتخطيط المستلزمات المادية، وإعداد الموازنات التقديرية للإنتاج، وجدولة برمجة الإنتاج، ضبط تكاليف الإنتاج.... الخ، فالرؤية الحديثة لنظام معلومات الإنتاج لا تقتصر على مساعدة إدارة الإنتاج والعمليات في تنفيذ تلك الأنشطة فحسب،

بل أيضا على مقارنتها مع معدلات الأداء المستهدفة، وضبط الأداء، وضبط نسب هدر المواد، إضافة إلى تحقيق إدارة الجودة الشاملة عبر مراقبة الجودة. ملاءمة المنتج لمتطلبات العملاء: (Boyer; burgravem., 2000) [8]

تزايد الاهتمام بالعمل في الأونة الأخيرة نتيجة لزيادة حدة المنافسة بين المنظمات. وأدركت أن سبب وجودها هو إرضاء عملائها، عن طريق إنتاج منتجات تأخذ بعين الاعتبار احتياجاته ورغباته وتوقعاته. والتنبؤ بحاجات العميل ورغباته وتوقعاته ومحاولة تلبيتها يحتاج إلى جهود واعية وإلى استخدام أساليب مدروسة بعيدا عن العشوائية والحدس، سواء العميل الجديد الذي يشتري المنتج لأول مرة أو العميل الحالي الذي يكرر الشراء، تحل مركز الصدارة في أولويات إدارة المنظمة وذلك لما لها من تأثير على زيادة الأرباح وتحسين مستوى الرفاهة الاجتماعي للمجتمع. وحتى تتمكن المنظمة من تحقيق رضا العميل عليها: (Froman 2001) [9]

- التعرف على العميل.
- تحديد حاجات العملاء والتعرف عليها.
- ترجمة الاحتياجات إلى معايير للجودة.
- تصميم العمليات لإنتاج مخرجات تستوفي المعايير المحددة من قبل العميل.
- تنفيذ العمليات مع مراقبة ومتابعة مسارات التنفيذ.

الأساليب الإحصائية المستخدمة

بهدف اختبار فرضية البحث وتحقيق أهدافه، تم استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية Statistical Package for the Social Sciences (SPSS, V.18) وذلك على النحو التالي:

- مقياس الوصف الإحصائي وذلك لوصف خصائص مجتمع الدراسة اعتمادا على النسب المئوية والتكرارات.
- معامل ارتباط بيرسون وذلك لاختبار العلاقة بين متغيرات الدراسة .

تحليل الانحدار المتعدد لمعرفة تأثير أبعاد نظام معلومات الإنتاج كمتغيرات مستقلة في زيادة ملاءمة المنتج لمتطلبات العملاء.

وصف عينة البحث

قامت الباحثة بحساب النسب المئوية للمتغيرات التنظيمية الموجودة في استمارة الاستقصاء لمعرفة توزيع عينة البحث حسب هذه المتغيرات، وذلك كما هو موضح في الجدول التالي.

جدول رقم (١) توزيع مفردات العينة طبقاً للمتغيرات التنظيمية			
العنصر	الفئات	العدد (التكرار)	النسبة %
النوع	ذكر	٥٦	٩٣,٤
	أنثى	٤	٦,٧
العمر	أقل من ٣٠	٢٥	٤١,٧
	من ٣٠ إلى ٤٠	٢٣	٣٨,٣
	من ٤١ إلى ٥٠	١١	١٨,٣
	أكثر من ٥١	١	١,٧
المستوى التعليمي	ثانوية	١٠	١٦,٧
	معهد متوسط	١٧	٢٨,٣
	إجازة جامعية	٢٤	٤٠
	دراسات عليا	٩	١٥
الخبرة	٥ سنوات	٢٨	٤٦,٧
	٦-١٠ سنوات	١٤	٢٣,٣
	١١-١٥ سنوات	١٢	٢٠
	أكثر من ١٦ سنة	٦	١٠
إجمالي العينة		٦٠	100%

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي

يتضح من الجدول السابق ما يلي:

❖ من حيث النوع: بلغ عدد الذكور (٥٦) بينما بلغ عدد الإناث (٤) وبذلك تكون نسبة الذكور من إجمالي عدد العينة الكلي (٩٣.٤%) ونسبة الإناث (٦.٦%)، وهذا يعكس تدني نسبة مشاركة المرأة السورية في إدارات الإنتاج والجودة في المنظمات الصناعية، ويمكن أن يعزى ذلك إلى اقتصر الأعمال التي تفضل المرأة القيام بها بالأعمال الإدارية التي لا تتطلب جهداً عضلياً كبير وبشكل خاص في المجال الصناعي.

❖ من حيث العمر: يتبين أن (٢٥) فرداً بنسبة (٤١.٧%) تقل أعمارهم عن (٣٠ سنة)، بينما يبلغ عدد الذين تقع أعمارهم بين (٣١-٤٠ سنة) (٢٣) فرداً ونسبة (٣٨.٣%). ويتبين بأخذ النسبتين أعلاه أن غالبية أفراد العينة هم دون سن الأربعين الأمر الذي يؤكد أن غالبية أفراد العينة هم من جيل الشباب، الذين يجب الاهتمام بهم والأخذ بيدهم بشكل أكبر لتعظيم الاستفادة منهم في هذه المرحلة. أما فئة العمر (٤١-٥٠) سنة فبلغ عدد أفرادها (١١) فرداً أي ما نسبته (١٨.٣%) في حين كان فرداً واحداً (١) ضمن الفئة (٥١ فأكثر) ونسبة مئوية بلغت (١.٧%).

❖ من حيث المستوى التعليمي: عند التدقيق في المؤهلات العلمية لأفراد العينة نجد أن أغلبهم يحملون شهادة دبلوم تقني، حيث بلغ عدد الحاصلين على شهادة دبلوم تقني (٢٤) فرداً (٤٠%)، مما يجعل الاهتمام بهؤلاء التقنيين أمر هام جداً لتطويرها، وبلغ عدد الحاصلين على شهادة الإجازة الجامعية (١٧) ونسبة (٢٨.٣%) وتبين أيضاً أن (٩) أفراد من العينة ونسبة (١٥%) حاصلين على شهادة دراسات عليا، وهذا يدل على ارتفاع المستوى التعليمي لأفراد عينة الدراسة ويمكن إرجاع سبب هذه النتائج إلى توجه المنظمات عينة الدراسة إلى تطوير إطاراتها من خلال استقطاب الكفاءات المتعلمة والقادرة على استيعاب التطورات العالمية في البيئة المحيطة، خاصة في ظل المنافسة التي تعيشها في

ظل انفتاح الأسواق وزيادة طلبات الزبائن، أما الأفراد الحاصلين على الشهادة الثانوية مجتمع فأقل فعدددهم (٢٩) فرد أي ما يعادل (١٨.٧%).

❖ من حيث الخبرة: بلغ عدد الأفراد الذين نقل خدمتهم في المنظمات أل من ٥ سنوات (٢٨) فردا أي بنسبة (٤٦.٧%)، و(١٤) فردا بنسبة (٢٣.٣%) بين ٦-١٠ سنوات، أما عدد الأفراد الذين كانت مدة خدمتهم أو خبرتهم في المنظمة بين ١١-١٥ سنة فبلغ (١٢) فردا بنسبة (٢٠%)، بينما كان عدد الأفراد ضمن الفئة أكثر من ١٦ سنة (٦) أفراد بنسبة (١٠%)، ويمكن أن يعزى انخفاض عدد سنوات الخبرة إلى حداثة إنشاء المدينة الصناعية واعتمادها على المهارات الشابة.

الإحصاءات الوصفية

❖ الإحصاءات الوصفية لمتغيرات البحث: سيتم عرض الإحصاءات الوصفية (الوسط الحسابي والانحراف المعياري) لمتغيرات البحث كالتالي:

٤ الإحصاءات الوصفية لأبعاد نظام معلومات الإنتاج وملائمة المنتج

لمتطلبات العملاء:

يبين الجدول رقم (٢) الوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل من

عبارات مقياس نظام معلومات الإنتاج وملاءمة المنتج لمتطلبات العملاء.

جدول رقم (٢) الوسط الحسابي والانحراف المعياري لمقاييس الدراسة			
الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	العبارات	
.833	3.48	1	تفقت تعليما أو تدريبا حول استخدام نظام معلومات الإنتاج الذي يستخدم في المنظمة .
.948	3.50	2	أشعر برضا عن مستوى أداء الأفراد القائمين على نظام معلومات الإنتاج في المنظمة.
.825	3.72	3	أشعر بالثقة في المعلومات المقدمة من نظام معلومات الإنتاج .
.850	3.58	4	أشعر بالرضا عن نظام معلومات الإنتاج المستخدم في المنظمة .
.804	3.78	5	المعلومات التي يوفرها نظام معلومات الإنتاج المستخدم سهلة الاستخدام ومفيدة
.67885	3.6133	رضا مستخدم النظام	

1.049	3.68	6	يؤدي استخدام نظم معلومات الإنتاج إلى رفع كفاءة العاملين .
.956	3.97	7	يؤدي استخدام نظم معلومات الإنتاج إلى رفع فعالية أداء العمل .
.958	3.88	8	يؤدي استخدام نظم معلومات الإنتاج إلى سرعة إنجاز العمل .
.865	3.88	9	يتسجم نظم معلومات الإنتاج مع متطلبات القرارات الإستراتيجية المتكيفة بتحقيق أهداف المنظمة بصورة علمية .
1.031	3.77	10	تؤمن الإدارة العليا بأن المعلومات التي يوفرها النظم عبارة عن مورد إستراتيجي هام ومصدر أساسي للميزة التنافسية .
1.013	3.58	11	يصل نظم معلومات الإنتاج على تعزيز وبناء الثقافة المعلوماتية للعاملين
.926	3.70	12	يكسب نظم معلومات الإنتاج إدارة الإنتاج مرونة كافية في تلبية الأنشطة والعمليات وحل المشكلات التي تواجهها .
.75545	3.7972		تحقيق النظم لأهداف المنظمة
1.112	3.48	13	لأغراض الاستفادة من نظم المعلومات تستخدم المنظمة أجهزة وبرمجيات حاسوبية متطورة توفر السرعة في الدخول والحصول على المعلومات المناسبة
.983	3.50	14	تستخدم المنظمة نظم معلومات إنتاج متطور يتمتع بقرات تحولية ورياضية مناسبة تلبى حاجة إدارة الإنتاج والجهات الأخرى المستفيدة.
1.121	2.88	15	يوجد لدى المنظمة أفراد متخصصون بكل نشاط من أنشطة نظم المعلومات (تصميم، شبكات، قواعد البيانات.....) .
.996	3.58	16	تواكب المنظمة التطورات التكنولوجية من خلال التجديد الدوري للتجهيزات والمعدات.
.911	3.48	17	تستخدم المنظمة برامج متطورة لإدارة قواعد البيانات تمكن من سهولة التعامل مع مخازن بياناتها .
.81666	3.3867		مواكبة النظم للتطورات المعتمدة
.983	4.02	١٨	تتوفر الحماية الكافية للأجهزة والبرمجيات في المنظمة من التلف أو التخريب .
.841	4.07	١٩	يمتثل نظم معلومات الإنتاج المستخدم في المنظمة بكفاءة عالية في تخزين وتصنيف واسترجاع وتحديث البيانات والمعلومات التي أحتاجها بعلى .
1.000	3.68	٢٠	تستخدم المنظمة نظم خاص لحماية قواعد بيانات الموردين والسلع التي تشتريها .
.954	3.85	٢١	تقوم المنظمة بتصميم وتسجيل وحفظ البيانات التي تصف الأنشطة والعمليات الإنتاجية .
1.032	4.05	٢٢	تتخذ العقوبات الرادعة بحق من سرّب أو وصل إلى معلومات غير مكول له الوصول إليها بطرق غير مشروعة
.74440	3.9333		قدرة النظم على توفير الأمن للمعلومات

.739	3.88	٢٣	المعلومات التي يوفرها نظام معلومات الإنتاج توفر عقد سحدي يبرر تكلفتها .
.798	3.80	٢٤	نظام معلومات الإنتاج المستخدم يساعد في تقوية الموقع التنافسي للمنظمة من خلال خفض التكاليف وزيادة المبيعات .
.956	3.97	٢٥	توجد لدى المنظمة خطة واضحة حول الجودة ومحددة بأهداف معينة وتلتزم الإدارة بتطبيقها
.832	3.95	٢٦	يساهم النظام في ضبط اللغات التشغيلية في المنظمة من خلال تخفيض تكاليف الإنتاج .
.885	3.88	٢٧	يساهم النظام في خفض تكلفة الحصول على الموارد من الموردين .
.61890	3.8967		التكلفة الاقتصادية للنظام
0.58361	3.7265		نظام معلومات الإنتاج
.800	4.27	٢٨	الهدف من تمييز المنظمة لمنتجاتها وتحسين جودتها هو تلبية حاجات ورغبات المستهلك .
.827	4.17	٢٩	نحرص المنظمة بشكل مستمر على تقليل الفجوات أو الفجوة ما بين توقعات المستهلكين حول جودة المنتجات ومابين الجودة الفعلية المقدمة لهم .
.933	4.33	٣٠	يتم مراقبة جودة المواد قبل دخولها صلبية التصنيع .
.926	4.30	٣١	تعتبر المنظمة الجودة شعاراً وإستراتيجية واضحة لها.
1.037	3.90	٣٢	تهتم المنظمة عند ضبط تكاليف منتجاتها بتحقيق رغبة العملاء بالحصول على المنتج بأسعار منخفضة .
1.008	4.00	٣٣	تأخذ المنظمة بآراء العملاء عند تطوير وإبتكار منتجات جديدة.
1.053	3.90	٣٤	لدى المنظمة مرونة عالية في تغيير مواصفات المنتج استجابة لطلبات الزبائن المتنوعة والمتغيرة
1.075	3.78	٣٥	تقوم المنظمة بدراسة وتحديد احتياجات الزبائن الحالية والمستقبلية من المنتجات التي تقدمها المنظمة.
1.008	4.00	٣٦	عند تصميم وإنتاج المنتج عادة ما تأخذ المنظمة بعين الاعتبار استجابة المنتج لحاجات الزبائن المستهدفين .
.991	4.03	٣٧	عند تصميم وإنتاج المنتج عادة ما تأخذ المنظمة بعين الاعتبار تخفيض مخاطر الاستعمال
.73841	4.0683		ملاءمة المنتج لمتطلبات العملاء

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي.

حيث يتضح من الجدول أعلاه ما يلي:

١. تقيس العبارات (من ١ إلى ٥) بُعد رضا مستخدم النظام وهو أحد أبعاد نظام معلومات الإنتاج حيث يلاحظ ارتفاع جميع العبارات عن الدرجة المتوسطة للمقياس (ثلاث نقاط) واقترب العبارة (٥) من الدرجة العالية للمقياس (أربع نقاط) وبشكل عام يلاحظ أن رضا العاملين المستخدمين للنظام بالمنظمات يزيد عن الدرجة المتوسطة للمقياس (ثلاث نقاط) ولكنها تقل عن الدرجة الجيدة للمقياس (أربع نقاط). حيث بلغ الوسط الحسابي للمقياس الكلي لرضا مستخدم النظام (3.613) بانحراف معياري (0.678) مما يعني أن هناك رضا بدرجة متوسطة لهذا البعد.

٢. تقيس العبارات (من ٦ إلى ١٢) بُعد تحقيق النظام لأهداف المنظمة وهو أحد أبعاد نظام معلومات الإنتاج حيث يلاحظ ارتفاع جميع العبارات عن الدرجة المتوسطة للمقياس (ثلاث نقاط) وبشكل عام يلاحظ أن إجابات العمال في المنظمات حول بعد تحقيق النظام لأهداف المنظمة يزيد عن الدرجة المتوسطة للمقياس (ثلاث نقاط)، ولكنها تقل عن الدرجة الجيدة للمقياس (أربع نقاط) حيث بلغ الوسط الحسابي للمقياس الكلي لتحقيق النظام لأهداف المنظمة (3.797) بانحراف معياري (٠.755) مما يعني أن هناك درجة متوسطة لهذا البعد وعموما فإن الغاية الأساسية التي يصمم من أجلها أي نظام هي اتخاذ قرارات سليمة وبالسريعة المطلوبة بحيث تؤدي إلى تحقيق أهداف المنظمة. وإن سعي النظام لتحقيق الأهداف، والتكامل بين الأقسام المختلفة في المنظمة في استخدام وتبادل المعلومات يعمل على تحقيق الغاية التي وجدت من أجلها المنظمة ومن ثم التأكيد على استمراريتها من خلال مواكبة التطورات وتلبية احتياجات الزبائن.

٣. تقيس العبارات (من ١٣ إلى ١٧) بُعد مواكبة النظام للتطورات المستجدة وهو أحد أبعاد نظام معلومات الإنتاج حيث يلاحظ ارتفاع جميع العبارات عن الدرجة المتوسطة للمقياس (ثلاث نقاط) باستثناء العبارة رقم (١٥) فتقل عن الدرجة المتوسطة حيث بلغ الوسط الحسابي (٢.٨٨) وقد لاحظت الباحثة قلت المورد البشري المؤهل في مجال نظم المعلومات، وبشكل عام يلاحظ أن بُعد

مواكبة النظام للتطورات المستجدة يزيد عن الدرجة المتوسطة للمقياس (ثلاث نقاط) ولكنها تقل عن الدرجة العالية للمقياس (أربع نقاط) حيث بلغ الوسط الحسابي للمقياس الكلي لمواكبة النظام للتطورات المستجدة (3.386) بانحراف معياري (٠.816) مما يعني أن هناك مواكبة للتطورات بدرجة متوسطة، حيث يفرض على المنظمة مواكبة التطورات والمستجدات التي تمكنها من تلبية متطلبات العملاء وبالتالي تحقيق أهدافها وبأسر الطرق وأسرعها وهذا يرتبط بشكل أساسي مع الجانب التقني الذي تتبناه الخطوط الإنتاجية المؤتمتة والأجهزة والبرمجيات الحاسوبية المتطورة التي توفر السرعة في الدخول والحصول على المعلومات وتعمل على تحديثها باستمرار.

٤. تقيس العبارات (من ١٨ إلى ٢٢) بُعد قدرة النظام على توفير الأمن وهو أحد أبعاد نظام معلومات الإنتاج حيث يلاحظ ارتفاع جميع العبارات عن الدرجة المتوسطة للمقياس (ثلاث نقاط)، وبشكل عام يلاحظ أن مدركات العاملين بالمنظمات لبعد قدرة النظام على توفير الأمن تزيد عن الدرجة المتوسطة ونقل عن الدرجة العالية للمقياس (أربع نقاط). حيث بلغ الوسط الحسابي للمقياس الكلي لقدرة النظام على توفير الأمن (3.933) بانحراف معياري (٠.744) أي أن هناك قدرة بدرجة متوسطة لهذا البعد، ويجب التأكيد هنا على أهمية المعلومات وضرورة الحفاظ عليها من العبث المقصود وغير المقصود، حيث أصبحت المعلومات المقوم الأساسي لبقاء المنظمات واستمرارها، ويجب اتخاذ الإجراءات والتدابير لحماية النظام وكافة المعلومات المرتبطة به، حيث لاحظت الباحثة اهتمام المنظمات بتوفير كافة متطلبات تأمين الحماية للمعلومات من إجراءات وقوانين وأجهزة وبرمجيات، مع ضرورة التأكيد على الاستمرار في هذا المنحى وتعزيزه.

٥. تقيس العبارات (من ٢٣ إلى ٢٧) بُعد التكلفة الاقتصادية للنظام وهو أحد أبعاد نظام معلومات الإنتاج حيث يلاحظ ارتفاع المتوسط الحسابي للعبارات عن الدرجة المتوسطة للمقياس (ثلاث نقاط)، وبشكل عام يلاحظ أن الإجابات عن

بعد قدرة النظام على توفير الأمن تزيد عن الدرجة المتوسطة وتقل عن الدرجة العالية للمقياس (أربع نقاط). حيث بلغ الوسط الحسابي للمقياس الكلي لقدرة النظام على توفير الأمن (3.896) بانحراف معياري (0.618) أي أن نظام الإنتاج المستخدم يساعد في تقوية الوضع التنافسي للمنظمة من خلال خفض التكاليف بدرجة متوسطة لهذا البعد. وبالنظر إلى بعد التكلفة الاقتصادية للنظام بشكل عام نجد أن منظمات الصناعات الغذائية وعلى الرغم من إدراكها لأهمية النظام إلا أنها لا تزال بحاجة إلى خطوات جريئة في ما يخص زيادة الإنفاق على النظام أو تطبيقه حتى وهذا لتكلفته المرتفعة.

٦. تقيس العبارات (من ٢٨ إلى ٣٧) بُعد ملائمة المنتج لمتطلبات العملاء وهو أحد أبعاد جودة المنتج حيث يلاحظ انخفاض المتوسط الحسابي للعبارات (٣٥،٣٤،٣٢) عن الدرجة العالية للمقياس (أربع نقاط) وارتفاع المتوسط الحسابي لباقي العبارات عن الدرجة العالية للمقياس (أربع نقاط) وبشكل عام يلاحظ أن اهتمام المنظمات ببعد ملائمة المنتج لمتطلبات العملاء يزيد عن الدرجة العالية. حيث بلغ الوسط الحسابي للمقياس الكلي لملائمة المنتج لمتطلبات العملاء (4.068) بانحراف معياري (0.738) مما يعني أن هناك اهتمام بدرجة عالية بهذا البعد.

١-١ اختبار فرضية الدراسة:

❖ يؤثر نظام معلومات الإنتاج معنوياً في ملائمة المنتج لمتطلبات العملاء.

وتتفرع عنها الفرضيات الفرعية التالية:

يؤثر رضا مستخدم النظام معنوياً في ملائمة المنتج لمتطلبات العملاء.

يؤثر تحقيق أهداف المنظمة معنوياً في ملائمة المنتج لمتطلبات العملاء.

يؤثر مواكبة النظام التطورات المستجدة معنوياً في ملائمة المنتج لمتطلبات العملاء.

يؤثر توفير الأمن للمعلومات معنوياً في ملائمة المنتج لمتطلبات العملاء.

تؤثر التكلفة الاقتصادية للنظام معنوياً في ملائمة المنتج لمتطلبات العملاء.

❖ اختبار الصلاحية والقدرة التفسيرية: لقد تم اختبار صلاحية العلاقة التأثيرية لنظام معلومات الإنتاج عموماً في ملاءمة المنتج لمتطلبات العملاء من خلال تحليل التباين بين هذه المتغيرات، كما هو موضح بالجدول التالي:

جدول رقم (٣) نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى							
النموذج	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R^2)	معامل التحديد المعدل	الخطأ المعياري للتقدير	قيمة (F)	مستوى الدلالة Sig	درجات الحرية df
المتغير المستقل	.530	.281	.269	.74814	22.682	.000	59

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي

يتضح من الجدول أعلاه أن هذا النموذج يتمتع بالصلاحية في اختبار العلاقة التأثيرية في ملاءمة المنتج لمتطلبات العملاء، حيث بلغت قيمة $F(22.682)$ بمستوى معنوية (0.00) وهي أقل من (0.05).

ويبين الجدول أيضاً أن معامل الارتباط بين المتغير المستقل (نظام معلومات الإنتاج) والمتغير التابع (ملاءمة المنتج لمتطلبات العملاء) بلغ (0.53) وأن معامل التحديد بلغ (0.281) وهذا يعني أن نظام معلومات الإنتاج يفسر ما مقداره (28.1%) من التغير الحاصل في ملاءمة المنتج لمتطلبات العملاء المتغير التابع، وهي قوة تفسيرية ضعيفة.

❖ نتائج تحليل الانحدار المتعدد لتأثير أبعاد نظام معلومات الإنتاج في ملاءمة المنتج لمتطلبات العملاء:

جدول (٤) معاملات الانحدار لتأثير نظام معلومات الإنتاج في ملاءمة المنتج لمتطلبات العملاء

النموذج Model	المعاملات غير المعيارية Unstandardized Coefficients		المعاملات المعيارية Standardized Coefficients	T	مستوى الدلالة Sig	الدلالة الإحصائية
	B معاملات المتغيرات	Std. Error	Beta			
الثابت	.695	.700		.993	.325	

معنوي	.000	4.763	.530	.186	.886	نظام معلومات الإنتاج X
-------	------	-------	------	------	------	---------------------------

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي

يتضح من الجدول السابق أنّ T المحسوبة (4.763) أكبر من T الجدولية (1.97) وأن مستوى المعنوية أقل من (0.050) وبالتالي فإنّ نظام معلومات الإنتاج (X) يؤثر طردياً في ملاءمة المنتج لمتطلبات العملاء، فيجب أن ينصب اهتمام المنظمات على التعرف على حاجات ورغبات العملاء من خلال تقديم منتج ذا جودة عالية، فمن خلال التطبيق الفعال لنظام معلومات الإنتاج واستخدام التغذية المرتدة للنظام تتمكن المنظمة من معرفة متطلبات العميل وترجمتها بتصاميم جديدة أو تطوير المنتجات الحالية لما يتوافق مع متطلباته وتوقعاته بأقل وقت ممكن.

ومما سبق يقتضي قبول الفرضية والتي تنص على أنه يؤثر تطبيق نظام معلومات الإنتاج على مستوى منظمات الصناعات الغذائية في زيادة ملاءمة المنتج لمتطلبات العملاء (Y). حيث يشرح نموذج الانحدار (28.1%) من الاختلافات في ملاءمة المنتج لمتطلبات العملاء.

ومن خلا الجدول الموالي سيتم عرض تأثير النموذج في ملاءمة المنتج لمتطلبات العملاء.

جدول (5): معاملات الانحدار لتأثير النموذج بالتفصيل في ملاءمة المنتج لمتطلبات العملاء

الدالة الإحصائية	مستوى الدلالة Sig	T	المعاملات المعيارية	المعاملات غير المعيارية		النموذج Model
			Standardized Coefficients	Std. Error	B معاملات المتغيرات	
			Beta			
	.497	.685		.772	.529	الثابت
غير معنوي	.710	-.267	-.033	.158	-.042	رضا مستخدم X1
معنوي	.000	4.179	.595	.165	.690	تحقيق أهداف المنظمة X2

شهر	مضوي	شهر	مضوي	شهر	مضوي	مواكبة النظام التطورات المستجدة X3
٤٣٩	-780	-130	.178	-139		
١٣.0	2.573	.371	.169	.436	توفير الأمن للمعلومات X4	
٦١.7	-305	-044	.203	-062	الثقة المستجدة للنظام X5	

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي

٤ بالنسبة لرضا مستخدم النظام: يتضح من الجدول السابق أن T المحسوبة (-٠.٢٦٧) وهي سالبة، وبالتالي فإن رضا مستخدم النظام (X1) يؤثر سلباً في ملاءمة المنتج لمتطلبات العملاء عند مستوى معنوية (٠.790).

٤ بالنسبة لتحقيق أهداف المنظمة: يتضح من الجدول أيضاً أن T المحسوبة (4.179) أكبر من T الجدولية (١.٩٦) وأن مستوى المعنوية أقل من (٠.٠٥٠) وبالتالي فإن تحقيق أهداف المنظمة (X2) يؤثر طردياً في ملاءمة المنتج لمتطلبات العملاء عند مستوى معنوية (٠.000).

٤ بالنسبة لمواكبة النظام التطورات المستجدة: يتضح من الجدول أيضاً أن T المحسوبة (-٠.٧٨٠) وهي سالبة، وبالتالي فإن مواكبة النظام التطورات المستجدة (X3) يؤثر سلباً في ملاءمة المنتج لمتطلبات العملاء عند مستوى معنوية (٠.٤٣٩) هذه النتيجة غير منطقية ويمكن إرجاع سبب هذه النتيجة إلى وجود عداء للتكنولوجيا على مستوى منظمات الدراسة أو سوء إدارة النظام مما أدى إلى هذه النتيجة السلبية كما يمكن إرجاعها لعدم توفر الكفاءات المؤهلة على مستوى المنظمات فمعظمها تأخذ الطابع العائلي وتعمل بمقولة "الحجي" أي صاحب العمل هو كل شيء ويقوم بكل شيء وغير مقتنع بفكرة التطوير.

٤ بالنسبة لتوفير الأمن للمعلومات: يتضح من الجدول أيضاً أن T المحسوبة (٢.٥٧٣) أكبر من T الجدولية (١.٩٦) وأن مستوى المعنوية أقل

من (0.050) وبالتالي فإن توفير الأمن للمعلومات (X4) يؤثر طردياً في ملاءمة المنتج لمتطلبات العملاء عند مستوى معنوية (0.013).

4 بالنسبة للتكلفة الاقتصادية للنظام: يتضح من الجدول السابق أن T المحسوبة (-0.305) وهي سالبة وأن مستوى المعنوية أكبر من (0.050) وبالتالي فإن التكلفة الاقتصادية للنظام (X5) تؤثر سلباً في ملاءمة المنتج لمتطلبات العملاء عند مستوى معنوية (0.761).

النتائج

- توصلت الدراسة إلى ارتفاع مستوى تأثير نظام معلومات الإنتاج في تحسين جودة المنتج على مستوى المنظمات عينة الدراسة، وبدرجة مرتفعة بلغ وسطها الحسابي (3.72) وكانت درجة توافر متغيراته الفرعية كما يلي:
- يوفر نظام المعلومات الإنتاجي معلومات سهلة الاستخدام، الأمر الذي حقق رضا المستخدم عن مخرجات هذا النظام، وعن القائمين عليه، وبالتالي رضاه عن نظام معلومات الإنتاج نفسه وقد بلغ متوسط درجة الرضا قيمة (3.61) وبانحراف معياري (0.678).
 - يساهم نظام معلومات الإنتاج في تحقيق الأهداف العامة للمنظمات عينة الدراسة بدرجة مرتفعة بلغت (3.79) بانحراف معياري (0.755).
 - بجاري نظام معلومات الإنتاج المستخدم في منظمات الصناعات الغذائية في المدينة الصناعية بقدرة متوسطة بسبب التطورات الحاصلة في المجالين الإداري والتقني الإنتاجي، وبلغ الوسط الحسابي (3.38) بانحراف معياري (0.816).
 - يتمتع نظام معلومات الإنتاج المستخدم بالقدرة على تحقيق أمن المعلومات، فقد بلغ الوسط الحسابي (3.93) بانحراف معياري (0.744).
 - إن تصميم نظام المعلومات وبناءه واستخدامه كان مجدياً من الناحية الاقتصادية فالفوائد التي حققها هذا النظام كان أكبر مما أنفق على النظام من أموال، وقد بلغ الوسط الحسابي (3.89) بانحراف معياري (0.618).

• يؤثر تطبيق نظام معلومات الإنتاج معنوياً في زيادة ملاءمة المنتج لمتطلبات العملاء على مستوى منظمات الصناعات الغذائية عينة الدراسة حيث فسر ما نسبته (28.1%) من التغيير في ملاءمة المنتج لمتطلبات العملاء، وظهر ذلك من خلال منتجات المنظمات التي تلقى إقبالاً من المستهلكين حيث لاحظت الباحثة ومن خلال الزيارات الميدانية اهتمام المنظمات بملاءمة المنتج لمتطلبات المستهلك مع مراعاة السعر لأنه المعيار الأهم لدى المستهلك السوري.

• عدم قناعة أصحاب المنظمات بالأساليب العلمية والنظر إليها على أنها إضاعة للموارد وللوقت، ولا نتائج إنتاجية لها.

التوصيات

فيما يلي تقدم الباحثة مجموعة من التوصيات التي تعتقد الباحثة أنه سيكون لها تأثيراً إيجابياً في زيادة ملاءمة المنتج لمتطلبات العملاء في المنظمات محل الدراسة، وهي كما يلي:

✦ إعطاء دور أكبر للعنصر النسائي، على مستوى منظمات الصناعات الغذائية، ومنحه الفرصة المناسبة، فالمرأة عنصر فعال ولديه أفكار إبداعية يجب استغلالها خاصة في مجال التصميم الخارجي للمنتج ومذاقه. خاصة وأنها مستهلك جيد للمنتجات الغذائية في المجتمع أو بالأحرى الأكثر توجهاً للسوق، وهي المشتري الأساسي للمنتجات الغذائية التي يحتاجها كل منزل.

✦ إعطاء أهمية للتوثيق والأرشفة الالكترونية ولجميع الأنشطة والعمليات الإنتاجية، وتجاوز مرحلة الاعتماد على السجلات والأوراق التي تجهز يدوياً.

✦ إجراء دورات تكوينية وتدريبية للعمال في مجال استخدام الحاسوب وتطبيقات نظام معلومات الإنتاج على مستوى المنظمات عينة الدراسة والمجتمع بشكل عام.

❖ الاهتمام بنظام معلومات الإنتاج، والاهتمام به على مستوى التنظيم ككل، من خلال الاستفادة من الخبرات الداخلية في تعزيز كيفية استخدام النظام وتطويره بما يحقق زيادة في رضا المستخدم النهائي.

❖ التطوير الفني والتقني لنظام معلومات الإنتاج المستخدم بما يؤدي إلى تحسين جودة المنتجات مع التركيز على التطوير الدائم لطرق الإنتاج وتصميم ومنتجات المنظمات محل الدراسة، والاعتماد على التغذية العكسية للتعرف على احتياجات ورغبات الزبائن والتغيرات في تلك الرغبات، ومتابعة شكاويهم وتنفيذ الحلول الفورية لها.

المراجع

1. ملكاوي نازم، ٢٠٠٧- نظم المعلومات والمعرفة وأثرهما في الإبداع- دراسة في البنوك التجارية الأردنية. أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية الاقتصاد، جامعة دمشق.
2. ناصر محمد ناصر الدين، ٢٠٠٧- تصميم نظام معلومات الإنتاج وأثره في تحقيق الجودة الشاملة بالتطبيق على منظمات القطاع الصناعي. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الاقتصاد، جامعة حلب، سورية.
3. زغبين عبد السلام مفتاح، ٢٠٠٦- قياس كفاءة نظم معلومات الإنتاج بالشركة الليبية للحديد الصلب. رسالة ماجستير غير منشورة، أكاديمية الدراسات العليا، الجمهورية الليبية.
4. Tai-Yue Wang, 2006-Forecasting Innovation Performance Via Neural Network-Case of Taiwanese Manufacturing Industry. Technovation, Vol. 26, Issue 5, www.ebesco.com.
5. Emmanuel Adamides, 2007-Information Technology Support for the Knowledge and Social Processes of Innovation Management. Technovation, Vol. 26, Issue 1, www.ebesco.com
6. السالمي: وآخرون، ٢٠٠٦-أساسيات نظم المعلومات الإدارية. دار السناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
7. Reix Robert, (2002)-Système d'Information et Management des Organisations. (4^{ème} ed), Paris, Vuibert

8. Boyer Luc ; burgravem Didier., 2000 -**Le Marketing Avancée du One to One au E-Business.** édition organisation, paris,,p80.
9. Froman Bernard 2001-**du Manuel Qualité au Manuel Management.** édition AFNOR, Paris, p35.

The Role of Production Information System in Increasing the Suitability of the Product to Meet Customer Requirements.

Field study on the food industry organizations - the industrial city

Najem Al-Homaidi, Ali Jablaq*

Chikhi Khadidja**

Department of Business Administration, Faculty of Economics, University of Aleppo

*Associated Professor.

**Postgraduate Student (MSc.)

Abstract

This study aimed to indicate the role of implementation of production information system at the organizations of food industry in increasing the suitability of the product to meet customer requirements. To achieve the objectives of this study, a questionnaire was designed and distributed to (40) Organizations selected randomly from the population of the study represented by the organizations of food industries in the industrial city at Sheikh Najjar, and the number of questionnaires distributed was (80) to identify, (60) questionnaires have been recovered were suitable for statistical analysis , The study found that:

- the high level of impact of production information system in increasing the suitability of the product to customer requirements at the level of organizations sample, the average arithmetic (3.72).

- The implementation of production information system affects the convenient of the product to customer requirements at the level of the food industry organizations, the study sample was interpreted as a rate (28.1%) of the change in the appropriateness of product to customer requirements and the correlation coefficient between them was (0.53).

The study recommended to develop Technical and professional production information system used so as to improve the quality of products with a Focus on permanent development of production and design methods of products of the organizations under study, and rely on feedback to identify the needs and desires of customers and the changing in these desires, and follow up complaints and implement immediate solutions to them.