

العلاقة بين جودة تبادل المعلومات وأداء سلسلة التوريد دراسة ميدانية على مستودعات الأدوية في محافظة طرطوس

نور ماجد ونوس*

(تاريخ الإيداع 2023 /4/5 - تاريخ النشر 2023 /5/10)

□ ملخص □

هدف هذا البحث إلى دراسة العلاقة بين جودة تبادل المعلومات وأداء سلسلة التوريد من خلال إجراء دراسة ميدانية على مستودعات الأدوية في محافظة طرطوس. تم استخدام المنهج الوصفي، وتم تطبيق هذه الدراسة على عينة مكونة من ٣٧ مستودعاً من مستودعات الأدوية في محافظة طرطوس، وباستخدام الاستبانة كأداة رئيسية للدراسة. ولاختبار الفرضيات تم استخدام برنامج التحليل الإحصائي (SPSS V25). وكانت أهم النتائج: وجود علاقة ارتباط طردية متوسطة بين جودة تبادل المعلومات وكل من التكلفة والمرونة والجودة كأبعاد لأداء سلسلة التوريد. ووجود علاقة ارتباط طردية قوية بين جودة تبادل المعلومات والتسليم كأحد أبعاد أداء سلسلة التوريد. ومن أهم التوصيات التي تم التوصل إليها: حرص مستودعات الأدوية على تبني نظام معلومات جيد ومتكامل بحيث يمكن الاعتماد على معلوماته لتكون كأساس للتعامل مع العملاء، وتخفيض التكاليف، وتحسين الجودة وتحقيق المرونة والتسليم وهذا ما يصب في تحسين أداء سلسلة التوريد ككل. بالإضافة إلى العمل على تبني مفهوم جودة تبادل المعلومات بجميع أبعادها، وترسيخها كمبدأ لتبادل المعلومات بين المستودعات والأطراف المتعاملة معها. الكلمات المفتاحية: جودة تبادل المعلومات، أداء سلسلة التوريد، مستودعات الأدوية.

*حاصلة على درجة الماجستير في إدارة الأعمال - كلية الاقتصاد - جامعة طرطوس.

The Relationship between the Quality of Information Exchange and Supply Chain Performance A Field Study on Drug Stores in Tartous Governorate

Nour Majed Wannous*

(Received 5/4/2023.Accepted 10/5/2023)

□ABSTRACT □

This research aimed to study the relationship between the Quality of Information Exchange and Supply Chain Performance by conducting a field study on Drug Stores in Tartous Governorate. The descriptive approach was used, and this study was applied on a sample of 37 drug store in Tartous governorate, by using the questionnaire as a tool for this study. (SPSS V25) program was used to test hypotheses. The most important results were: the existence of a moderate direct correlation between the quality of information exchange and each of cost, flexibility and quality as dimensions of supply chain performance. and the existence of a strong direct correlation between the quality of information exchange and delivery as one of the dimensions of supply chain performance.

Among the most important recommendations that were reached: Drug Stores are keen to adopt a good and integrated information system so that its information can be relied upon as a basis for dealing with customers, reducing costs, improving quality, achieving flexibility and delivery, and this is what contributes to improving the performance of the supply chain as a whole. In addition to adopting the concept of quality of information exchange in all its dimensions, and consolidating it as a principle for information exchange between drug stores and the parties dealing with them.

Keywords: Quality of Information Exchange, Supply Chain Performance, Drug Stores.

*Master of Business Administration –Faculty of Economics- Tartous University.

مقدمة:

لقد أُجريت زيادة المنافسة العالمية الشركات على فهم أنه يتعين عليها إدارة سلاسل التوريد الخاصة بها بشكل أفضل من أجل البقاء (Marinagi et al, 2015, P: 473). ومع هذه البيئة التنافسية أصبحت سلاسل التوريد أكثر تطوراً وتعقيداً فتغير منظور المنافسة ما بين الشركات إلى المنافسة ما بين سلاسل التوريد وأصبح نجاح هذه الشركات يعتمد على كفاءة سلسلة التوريد (Shafiee et al, 2014). ويُعتبر أداء سلسلة التوريد الحجر الأساس الذي يمكن الشركات من البقاء في طبيعة التميز في بيئة الأعمال، فهو يعمل على زيادة مرونة الشركات في حالات عدم اليقين البيئي وذلك من خلال سرعة الاستجابة لمتطلبات العملاء المتغيرة في سوق الأعمال بتوفير الخدمات التنافسية بكفاءة وفعالية وتمكّنها من البقاء رائدة في سوق عملها (Leonczuk, 2016).

من جانب آخر، تعتبر المعلومات اليوم من أهم موارد الشركات الحديثة وكمورد استراتيجي أساسي تعتمد عليه فعالية العمليات الإدارية مثل التخطيط والإشراف والتنظيم وغيرها، وبالتالي تهدف الشركات إلى حوسبة معلوماتها من أجل مساعدتها في تعزيز قدرتها في تحسين أدائها وتحقيق أهدافها (Al-Zoubi & Hashem, 2015, P: 48). ومشاركة هذه المعلومات هي الأساس لكل نظام قياس أداء، خاصة عند محاولة تطوير نظام قياس أداء سلسلة التوريد بأكملها ويصبح تبادل المعلومات خارج حدود الشركات أمراً ضرورياً (Lindner, 2009, P: 16). ولا شك بأن هذه المعلومات التي يتم مشاركتها يجب أن تتمتع بالجودة في تبادلها، حيث تعدّ جودة تبادل المعلومات جانباً مهماً في إدارة المعلومات لأنها ستحدّد جودة المعلومات التي يتم إنتاجها وتطويرها في المنظمة، فجودة تبادل المعلومات يمكن أن تؤدي إلى تحسين أداء سلسلة التوريد، وكذلك يمكن أن تصبح ميزة تنافسية للشركات (Azemi et al, 2017, P: 429). وفي هذا السياق، يأتي هذا البحث لتوضيح ودراسة العلاقة بين جودة تبادل المعلومات وأداء سلسلة التوريد في مستودعات الأدوية في محافظة طرطوس.

الدراسات السابقة:

1. دراسة (العامري، ٢٠١١) بعنوان: "أثر فاعلية عوامل تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء سلسلة التوريد الإلكترونية: دراسة تطبيقية على الشركات الصناعية المدرجة في سوق عمان المالي". هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العوامل المؤثرة في كفاءة أداء سلسلة التوريد الإلكترونية في الشركات. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتم الاعتماد على الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات. تكون مجتمع الدراسة من جميع الشركات الصناعية المدرجة في بورصة عمان، أما العينة فتكونت من (١١١) مديراً. توصلت الدراسة إلى وجود تأثير لكل من العناصر المادية والعناصر البرمجية وقواعد البيانات وشبكات الاتصال وجودة المعلومات على أداء سلسلة التوريد الإلكترونية في الشركات الصناعية المدرجة في بورصة عمان.
2. دراسة (البطانية وإريتمة، ٢٠٢١) بعنوان: "أثر التوجهات الاستراتيجية في أداء سلسلة التوريد: دراسة تطبيقية على شركة ألبان اليوم".

هدفت الدراسة إلى الكشف عن أثر التوجهات الاستراتيجية في أداء سلسلة التوريد في شركة ألبان اليوم. اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي في تحقيق أهدافها، وذلك بعد تطوير استبانة لجمع البيانات من عينة تكونت من (١٧١) مديراً، وقد تم استرداد (١٥٦) استبانة صالحة للتحليل. أظهرت النتائج وجود أثر ذو دلالة إحصائية للتوجهات الاستراتيجية في أداء سلسلة التوريد. وتبين أنّ الشركة المبحوثة تتوخى المحافظة على مستوى أداء سلسلة التوريد لديها من خلال التركيز على التعاون مع شركاء السلسلة وتشارك المعلومات وتبادلها وجودتها عبر هذه السلسلة.

3. دراسة (Ramayah & Omar, 2010) بعنوان: "Information Exchange and Supply Chain Performance"

" تبادل المعلومات وأداء سلسلة التوريد "

هدفت الدراسة إلى فحص تأثيرات تبادل المعلومات التشغيلية والاستراتيجية على أداء سلسلة التوريد والدور الوسيط لجودة المعلومات فيما يتعلق بتبادل المعلومات التشغيلية والاستراتيجية. تم استخدام الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات الأولية وتوزيعه على شركات تصنيع تقع في المنطقة الشمالية من ماليزيا. واختبار الفرضيات تم تطبيق الانحدار الهرمي المتعدد. أظهرت النتائج أن تبادل المعلومات التشغيلية والاستراتيجية يرتبط ارتباطاً وثيقاً بأداء سلسلة التوريد لكن تأثير تبادل المعلومات الاستراتيجية كان أكبر مقارنة مع تبادل المعلومات التشغيلية. ولكن وجد أن جودة المعلومات لا تعمل على تعديل العلاقة بين المتغيرات المذكورة.

4. دراسة (Baihaqi & Sohal, 2013) بعنوان: "The impact of information sharing in supply chains on organizational performance: an empirical study".

"تأثير مشاركة المعلومات في سلاسل التوريد على الأداء التنظيمي: دراسة تجريبية".

تهدف هذه الدراسة إلى وضع تصور وتقييم لعدة عوامل تؤثر على درجة مشاركة المعلومات في سلاسل التوريد وهي: تقنيات المعلومات المتكاملة، التكامل الداخلي، وجودة المعلومات، وتقاسم التكاليف والفوائد. وتم اختبار العلاقة بين درجة مشاركة المعلومات وجودتها على الأداء. تم جمع البيانات من خلال استبيانات استهدفت المديرين وكبار المسؤولين التنفيذيين الآخرين المسؤولين عن سلاسل التوريد في 150 شركة من قائمة شركات التصنيع الأسترالية. أظهرت النتائج أن تقنيات المعلومات المتكاملة وجودة المعلومات لها تأثير إيجابي على كثافة تبادل المعلومات. لكن التكامل الداخلي وتقاسم المنافع في التكاليف لا يتعلقان بكثافة تبادل المعلومات. وأن مشاركة المعلومات ضرورية ولكنها غير كافية في حد ذاتها لتحقيق تحسينات كبيرة في الأداء حيث لا بد من الاستفادة من ممارسات التعاون مع شركاء سلسلة التوريد.

5. دراسة (Marinagi et al, 2015) بعنوان: "Information Quality and Supply Chain Performance: The Mediating Role of Information Sharing"

" جودة المعلومات وأداء سلسلة التوريد: الدور الوسيط لتبادل المعلومات".

هدفت الدراسة إلى فحص الدور الحاسم لمشاركة المعلومات في الارتباط بين جودة المعلومات وأداء سلسلة التوريد. تم إجراء البحث الميداني باستخدام استبيان منظم في عينة مقطعية من الشركات في منطقة وسط اليونان وتكونت العينة النهائية من (200) شركة تصنيع صغيرة ومتوسطة. أظهرت النتائج أن تبادل المعلومات بين الشركاء على طول السلسلة يسهل الأداء العام الأعلى، كنتيجة لممارسات إدارة سلسلة التوريد المطبقة التي تزيد من موثوقية المعلومات وجودتها.

٦. دراسة (Okore & Kibet, 2019) بعنوان: "Influence of information sharing on supply chain performance in the tourism industry in the County government of Kakamega, Kenya"

"تأثير تبادل المعلومات على أداء سلسلة التوريد في صناعة السياحة في حكومة مقاطعة كاكاميغا، كينيا". سعت هذه الدراسة إلى فحص تأثير تبادل المعلومات على أداء سلسلة التوريد لصناعة السياحة في كينيا. تكونت العينة من ٤٥٩ موظفاً يعملون في ٤ شركات سياحية مرخصة و ٥ فنادق مرخصة في مقاطعة كاكاميغا. تم استخدام الاستبيان كأداة رئيسية للبحث. خلصت الدراسة إلى أن مشاركة المعلومات تؤثر بشكل كبير على أداء سلسلة التوريد لصناعة السياحة في مقاطعة كاكاميغا. وأوصى الباحثان باعتماد برامج شبكات فعالة من أجل تعزيز رضا العملاء وكفاءة سلسلة التوريد وبالتالي زيادة الوصول إلى المعلومات الضرورية سواء المتعلقة بالموردين وتشجيعهم على التعاون مع موردين آخرين لتقديم معلومات للفنادق والشركات السياحية عن عملائهم.

التعقيب على الدراسات السابقة:

لاحظت الباحثة بعد استعراضها مجموعة الدراسات العربية والأجنبية أن هناك ندرة في الدراسات المحلية والعربية التي تناولت موضوع البحث الحالي على الرغم من أهميته. اختلفت الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في بيئة التطبيق، حيث تمت الدراسة الحالية في مستودعات الأدوية في محافظة طرطوس، بينما تمت الدراسات الأخرى في بيئات مختلفة. وكذلك اختلفت في تناولها لأبعاد مختلفة لمتغير (أداء سلسلة التوريد) تم اختيارها باعتبارها تناسب موضوع البحث الحالي.

مشكلة البحث:

تتعرض الشركات في الوقت الراهن للكثير من الظروف والتحديات التي تحتم عليها ضرورة السعي لتحسين أدائها وأداء سلسلة التوريد لديها وخاصة مع التقدم التكنولوجي السريع والمنافسة الحادة. لذلك، كان لابد لهذه الشركات من الاهتمام بجودة معلوماتها المتوفرة لديها سواء عن المنافسين أو الأسواق أو عن الأصناف المتوفرة الجديدة وتبادلها بشكل صحيح بين أطراف السلسلة. وكل ذلك يصب في مصلحة الشركات فتوافر معلومات كافية وصحيحة وموثوقة وفي الوقت المناسب يجعل سلسلة التوريد تعمل بأفضل أداء لديها وهذا يؤثر بشكل إيجابي على أداء الشركة ككل. وإن كان موضوع جودة تبادل المعلومات وأداء سلسلة التوريد من الموضوعات الهامة التي تناولتها البحوث والدراسات العربية بفيض من الكتابات، هذا يعني أنها محسومة على الصعيد النظري، ولكن حسمها ميدانياً لازال بحد ذاته يمثل مشكلة ميدانية قائمة في عينة المستودعات المستهدفة في هذه الدراسة. وخاصة مع ندرة الدراسات العربية التي تناولتها بشكل عملي. ومن هنا يمكن تلخيص مشكلة البحث بالسؤال الرئيسي التالي:

هل توجد علاقة بين جودة تبادل المعلومات وأداء سلسلة التوريد في مستودعات الأدوية في محافظة طرطوس؟

يتفرع منها التساؤلات الفرعية التالية:

ما هي العلاقة بين جودة تبادل المعلومات وأداء سلسلة التوريد (التكلفة) في مستودعات الأدوية محل البحث؟

ما هي العلاقة بين جودة تبادل المعلومات وأداء سلسلة التوريد (المرونة) في مستودعات الأدوية محل البحث؟

ما هي العلاقة بين جودة تبادل المعلومات وأداء سلسلة التوريد (الجودة) في مستودعات الأدوية محل البحث؟

ما هي العلاقة بين جودة تبادل المعلومات وأداء سلسلة التوريد (التسليم) في مستودعات الأدوية محل البحث؟

أهميّة البحث:

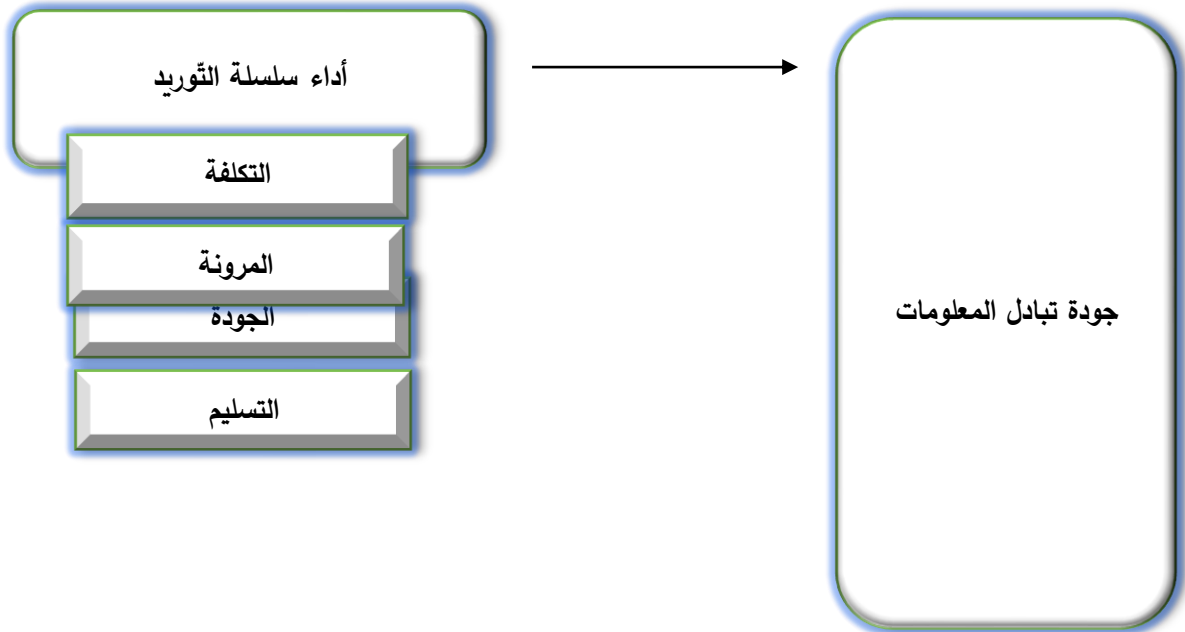
تبرز الأهميّة العلميّة للبحث في توضيح مفهوم جودة تبادل المعلومات وإبراز أهميته وعلاقته بأداء سلسلة التوريد بأبعادها الأربعة (التكلفة، المرونة، الجودة، التسليم) في مستودعات الأدوية العاملة في محافظة طرطوس وخاصة مع ندرة الدراسات العربية التي تناولتها. أما الأهميّة العمليّة فتبرز من خلال زيادة إدراك مستودعات الأدوية لأهمية جودة المعلومات المتبادلة وعلاقتها بتحسين أداء سلسلة التوريد، بالإضافة إلى مساعدة القائمين على العمل داخل مستودعات الأدوية ومُتخذي القرار فيها في تحسين أداء سلسلة التوريد من خلال تحسين جودة المعلومات المتبادلة بين كافة الأطراف المتعاملة من خلال الاعتماد على النتائج والتوصيات التي توصل إليها هذا البحث.

أهداف البحث:

يهدف البحث إلى الإجابة على التساؤلات الرئيسية للبحث، وهي:

- ∞ دراسة العلاقة بين جودة تبادل المعلومات وأداء سلسلة التوريد.
- ∞ دراسة العلاقة بين جودة تبادل المعلومات والتكلفة.
- ∞ دراسة العلاقة بين جودة تبادل المعلومات والمرونة.
- ∞ دراسة العلاقة بين جودة تبادل المعلومات والجودة.
- ∞ دراسة العلاقة بين جودة تبادل المعلومات والتسليم.

نموذج البحث:



الشكل رقم (1): نموذج البحث "متغيرات الدراسة"

المصدر: من إعداد الباحثة بعد الاطلاع على دراسة (الموانيس، ٢٠٢٠، ٩) في تحديد أبعاد أداء سلسلة التوريد.

فرضيات البحث:

الفرضية الرئيسية: لا توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين جودة تبادل المعلومات وأداء سلسلة التوريد في مستودعات الأدوية محل البحث عند مستوى دلالة (٠.٠٥). ويتفرع عنها الفرضيات الفرعية التالية:

الفرضية الفرعية الأولى: لا توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين جودة تبادل المعلومات وأداء سلسلة التوريد (التكلفة) في مستودعات الأدوية محل البحث عند مستوى دلالة (٠.٠٥).

الفرضية الفرعية الثانية: لا توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين جودة تبادل المعلومات وأداء سلسلة التوريد (المرونة) في مستودعات الأدوية محل البحث عند مستوى دلالة (٠.٠٥).

الفرضية الفرعية الثالثة: لا توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين جودة تبادل المعلومات وأداء سلسلة التوريد (الجودة) في مستودعات الأدوية محل البحث عند مستوى دلالة (٠.٠٥).

الفرضية الفرعية الرابعة: لا توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين جودة تبادل المعلومات وأداء سلسلة التوريد (التسليم) في مستودعات الأدوية محل البحث عند مستوى دلالة (٠.٠٥).

منهجية البحث: تم الاعتماد على المنهج الوصفي للوصول إلى الأهداف المحددة. في حين تم تحليل البيانات واختبار الفرضيات بواسطة الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS ٧٢٥)، واستخدمت الاختبارات الإحصائية (المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، معامل الارتباط سبيرمان Spearman).

طرق جمع البيانات: قامت الباحثة بجمع البيانات الثانوية لمعالجة الإطار النظري بالرجوع إلى الأبحاث والدراسات السابقة المنشورة في مجلات علمية محكمة، بالإضافة للعديد من الأبحاث الموثقة وأطروحات الدكتوراه ورسائل الماجستير والمقالات والكتب والدوريات. في حين تم جمع البيانات الأولية عن طريق استبانة تضمنت في القسم الأول العوامل الديموغرافية وفي القسم الثاني مجموعة التساؤلات الخاصة بكل من جودة تبادل المعلومات وأداء سلسلة التوريد بأبعادها الأربعة (التكلفة، المرونة، الجودة، التسليم). وقد تم إعداد الاستبانة بعد الاطلاع على دراسة كل من (Li et al, 2006)، (Metilda & Vivekanandan, 2011)، (الموانيس، ٢٠٢٠).

ثبات وصدق الاستبانة:

ثبات الاستبانة: يوضح الجدول التالي معامل ألفا كرونباخ للاستبانة الموزعة:

جدول رقم (١): قيم معامل ألفا كرونباخ لمحاوير الاستبانة الموزعة

المحور	قيمة معامل ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha
جودة تبادل المعلومات	٠.٧٨
التكلفة	٠.٦٠
المرونة	٠.٦٣
الجودة	٠.٧٠
التسليم	٠.٦٠
قيمة معامل ألفا كرونباخ لكامل الاستبانة	٠.٦٢

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

يتضح من الجدول السابق أن قيمة معامل ألفا كرونباخ لجميع المتغيرات تساوي ٠.٦٢ وهي أكبر من ٠.٦. كما يتضح أن قيم معامل ألفا كرونباخ لكل بعد من أبعاد الدراسة كانت أكبر من ٠.٦. وهذا يدل على وجود ثبات في الاستبانة الموزعة ولا داعي لحذف أي عبارة.

صدق الاستبانة:

صدق الاتساق الداخلي للاستبانة الموزعة: (صدق الاتساق بين كل فقرة من فقرات الاستبانة والدرجة

الكلية للمجال نفسه)

• صدق الاتساق الداخلي لمحور (جودة تبادل المعلومات):

جدول رقم (٢): الصدق الداخلي لفقرات محور "جودة تبادل المعلومات"

رقم الفقرة	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة Sig
1	يتم تبادل المعلومات بين المستودع والأطراف المتعاملة معه في الوقت المناسب.	**٠.٥٦٧	٠.٠٠٠
2	تتصف المعلومات المتبادلة بين المستودع والأطراف المتعاملة معه بأنها دقيقة.	**٠.٥٤٨	٠.٠٠٠
3	تتصف المعلومات المتبادلة بين المستودع والأطراف المتعاملة معه بأنها كافية.	**٠.٦٤٣	٠.٠٠٠
4	تتصف المعلومات المتبادلة بين المستودع والأطراف المتعاملة معه بأنها خالية من الأخطاء.	٠.٣١٨	٠.٠٠٤
٥	المعلومات المتبادلة بين المستودع والأطراف المتعاملة معه يمكن الاعتماد عليها.	**٠.٥٠١	٠.٠٠٠

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V25.

يتضح من الجدول السابق أن جميع الفقرات ترتبط بالدرجة الكلية للمجال الذي تنتمي إليه ارتباطاً ذا دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ٠.٠٠٥، وبذلك تكون جميع فقرات محور "جودة تبادل المعلومات" تتمتع بصدق الاتساق الداخلي.

• صدق الاتساق الداخلي لمحور (التكلفة):

جدول رقم (٣): الصدق الداخلي لفقرات محور "التكلفة"

رقم الفقرة	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة Sig
٦	يقدم المستودع منتجات ذات ميزة تنافسية سريعة.	**٠.٨٤٤	٠.٠٠٠
٧	يقدم المستودع قيمة إضافية لعملائه مقابل المبالغ المدفوعة.	**٠.٧٠٧	٠.٠٠٠
٨	يتم تقليل الكلفة الخفية من خلال تبني نظام معلومات جيد ومتكامل.	**٠.٥٠٥	٠.٠٠٠
٩	يستفيد المستودع من المعلومات المتوافرة لديه في تقليل كلف التخزين.	**٠.٦٣٥	٠.٠٠٠
١٠	لدى المستودع القدرة على معرفة التكاليف والإيرادات بدقة.	*٠.٣٩٢	٠.٠٠١

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V25.

يُتضح من الجدول السابق أنّ جميع الفقرات ترتبط بالدرجة الكليّة للمجال الذي تنتمي إليه ارتباطاً ذا دلالة إحصائيّة عند مستوى دلالة ٠.٠٥، وبذلك تكون جميع فقرات محور "التكلفة" تتمتع بصدق الاتّساق الداخليّ.

• صدق الاتساق الداخلي لمحور (المرونة):

جدول رقم (٤): الصدق الداخلي لفقرات محور "المرونة"

رقم الفقرة	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة Sig
١	لدى المستودع خطط بديلة لمواجهة المنافسة.	**٠.٦٤٥	٠.٠٠٠
٢	يقدم المستودع منتجات ذات أداء مرتفع استجابة لمتطلبات السوق الديناميكية.	**٠.٤٦٢	٠.٠٠٠
٣	لدى المستودع القدرة على الاستجابة للعملاء فيما يخص تطوير المنتجات الجديدة.	**٠.٦٣٦	٠.٠٠٠
٤	يقوم المستودع بتعديل عروض منتجاته وفق تفضيلات العملاء.	**٠.٨١١	٠.٠٠٠
٥	يستجيب المستودع بسرعة للتغيرات في طلبات ورغبات عملائه.	**٠.٦١٣	٠.٠٠٠

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V25.

يُتضح من الجدول السابق أنّ جميع الفقرات ترتبط بالدرجة الكليّة للمجال الذي تنتمي إليه ارتباطاً ذا دلالة إحصائيّة عند مستوى دلالة ٠.٠٥، وبذلك تكون جميع فقرات محور "المرونة" تتمتع بصدق الاتّساق الداخليّ.

• صدق الاتساق الداخلي لمحور (الجودة):

جدول رقم (٥): الصدق الداخلي لفقرات محور "الجودة"

رقم الفقرة	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة Sig
٦	لدى المستودع قاعدة عملاء ذو ولاء مرتفع.	**٠.٧٣٢	٠.٠٠٠
٧	يقوم المستودع بفحص المواد لغايات ضبط الجودة.	**٠.٣٧٦	٠.٠٠٢
٨	يلتزم المستودع بمعايير لضبط الجودة.	**٠.٧٥٨	٠.٠٠٠
٩	يتبنى المستودع نظام جودة لغايات تحسين أدائها.	*٠.٣٣٣	٠.٠٠٤
١٠	يقدم المستودع منتجات عالية الجودة لعملائه.	**٠.٤٩٣	٠.٠٠٠

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V25.

يُتضح من الجدول السابق أنّ جميع الفقرات ترتبط بالدرجة الكليّة للمجال الذي تنتمي إليه ارتباطاً ذا دلالة إحصائيّة عند مستوى دلالة ٠.٠٥، وبذلك تكون جميع فقرات محور "الجودة" تتمتع بصدق الاتّساق الداخليّ.

• صدق الاتساق الداخلي لمحور (التسليم):

جدول رقم (٦): الصدق الداخلي لفقرات محور "التسليم"

رقم الفقرة	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة Sig
١	يلتزم المستودع بتسليم الطلبات في الوقت المحدد.	**٠.٧١١	٠.٠٠٠
٢	يلتزم المستودع بتسليم الطلبات حسب الكمية المتفق عليها.	**٠.٤٩٣	٠.٠٠٠
٣	هناك رقابة على المدة الزمنية اللازمة لتسليم الطلبية.	**٠.٧٤٧	٠.٠٠٠
٤	هناك حالة من الرضا من قبل العملاء فيما يخص وقت التسليم.	*٠.٣٧٢	٠.٠٠٢
٥	لدى المستودع ميزة تنافسية من خلال تسليم الطلبات في أقصر وقت ممكن.	**٠.٥٨٣	٠.٠٠٠

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V25.

يتضح من الجدول السابق أن جميع الفقرات ترتبط بالدرجة الكلية للمجال الذي تنتمي إليه ارتباطاً ذا دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ٠.٠٠٥، وبذلك تكون جميع فقرات محور "التسليم" تتمتع بصدق الاتساق الداخلي.

الصدق البنائي:

جدول رقم (٧): الصدق البنائي - قيم معاملات الارتباط بين كل محور والدرجة الكلية لجميع المحاور

المتغير	معامل الارتباط	مستوى الدلالة sig
جودة تبادل المعلومات	**٠.٦٩٤	٠.٠٠٠
التكلفة	**٠.٦٠٠	٠.٠٠٠
المرونة	**٠.٦٥٥	٠.٠٠٠
الجودة	**٠.٧٣٨	٠.٠٠٠
التسليم	**٠.٧٣٢	٠.٠٠٠

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V25 .

يتضح من الجدول السابق أن جميع قيم مستوى الدلالة أقل من ٠.٠٠٥ وبالتالي تتمتع الاستبانة بالصدق البنائي.

مجتمع وعينة البحث:

يشمل مجتمع البحث مستودعات الأدوية في محافظة طرطوس والبالغ عددها (٥٨) مستودعاً، بينما شملت العينة (٣٧) مستودعاً تم اختيارها بشكل عشوائي. حيث قامت الباحثة بتوزيع (٤٥) استبانة على (٤٥) مدير من مدرء مستودعات الأدوية في محافظة طرطوس والبالغ عددها (٥٨) مستودع، حيث تم استرداد (٣٧) استبانة صالحة للتحليل والمناقشة وبنسبة استجابة بلغت (٨٢.٢٢%).

حدود البحث:

- الحدود المكانية: مستودعات الأدوية في محافظة طرطوس.
- الحدود الزمانية: تمت الدراسة خلال النصف الثاني من عام ٢٠٢٢.
- الحدود العلمية: يقوم البحث على استكشاف العلاقة بين جودة تبادل المعلومات وأداء سلسلة التوريد بأبعادها الأربعة (التكلفة، المرونة، الجودة، التسليم) في مستودعات الأدوية العاملة في محافظة طرطوس.

الإطار النظري للبحث:

أولاً: مفهوم جودة تبادل المعلومات:

إن سلسلة التوريد عبارة عن مجموعة مترابطة من العلاقات التي تربط العميل بالمورد بما في ذلك سلسلة من المراحل الوسيطة مثل التصنيع والتخزين والتوزيع. وتعد إدارة سلسلة التوريد الفعالة أمراً بالغ الأهمية لضمان التنسيق والتكامل بين تدفقات المواد وتدفقات المعلومات والتدفق المالي في شبكة تتكون من العملاء والموردين والمصنعين والموزعين. حيث أثبت الباحثون أن تدفق المعلومات هو آلية أساسية لتنسيق أنشطة الشركات أو العمليات في سلسلة التوريد (Ramayah & Omar, 2010, P:36). ففي حين أن مشاركة المعلومات مهمة، فإن أهمية تأثيرها على أداء سلسلة التوريد تعتمد أيضاً وبشكل كبير على جودة هذه المعلومات وجودة تبادلها. حيث تشير جودة المعلومات إلى الدرجة التي تلبي بها المعلومات المشتركة احتياجات الشركات وهذا يشمل عدة جوانب بما في ذلك دقة المعلومات وحسن توقيتها وكفايتها وموثوقيتها (Li & Lin, 2006).

ووفقاً ل Tom Redman تعد جودة المعلومات نموذجاً جديداً للعديد من الشركات، وتزداد أهمية جودة المعلومات المنتجة مع زيادة جمع البيانات وتخزينها في الشركة والاستفادة من تلك البيانات لاستخدامات الأعمال. كما ذكر أن المعلومات السيئة يمكن أن تقود الشركة إلى إنفاق الموارد على مشاريع غير فعالة، ولكن مع توافر جودة المعلومات سيساعد ذلك في تحديد الاحتياجات وتوجيه الخدمات المستهدفة وخلق الفعالية في الأعمال (Azemi et al, 2017, P:430).

لذلك، جودة المعلومات عبر سلسلة التوريد يجب أن تتمتع بسمات الدقة وحسن التوقيت والاكتمال والكفاية والموثوقية أو المصدقية في تبادل المعلومات. بالإضافة إلى ذلك، تعتمد جودة المعلومات على ماذا وكيف ومع من يتم تبادل المعلومات، وكل جزء من المعلومات يخدم غرضاً مختلفاً في سلسلة التوريد (Ramayah & Omar, 2010, P: 37).

ثانياً: مفهوم أداء سلسلة التوريد:

لقد تم الاعتراف بشكل متزايد بأداء سلسلة التوريد والإدارة الفعالة لسلاسل التوريد كعوامل أساسية وهامة في الحصول على ميزة تنافسية للشركات (Christopher, 1998) (Simchi-Levi et al, 2000). فأداء سلسلة التوريد هو مستوى الفاعلية والكفاءة في تحقيق المهام المتعلقة بأهداف سلسلة التوريد وتشير الفاعلية إلى مدى تحقيق الأهداف كما تم التخطيط لها، أما الكفاءة فهي كيفية استغلال الموارد أثناء العمل على تحقيق الأهداف وبما يوفر التكاليف مثل تكاليف المخزون وتكاليف التشغيل (Lai et al, 2002). حيث عرّفه (Tarafdard & Qrunfleh, 2017) على أنه مدى تلبية سلسلة التوريد لاحتياجات العميل من حيث المنتجات والخدمات المتاحة ووقت تسليم هذه المنتجات والخدمات. وعرّفه (Tracey & Tan, 2001) على أنه الدرجة التي تمكن الشركة من تحقيق أهدافها التنافسية متمثلة بقدرتها على توفير القيمة للعملاء، والقيمة للشركة من خلال ضمان نموها والاستدامة المالية. في حين عرّفه (Zhang

(Okorofor, 2015 &) على أنه قدرة سلسلة التوريد على تسليم المنتج الصحيح إلى المكان المناسب وفي الوقت المناسب بأقل تكلفة لوجستية.

ثالثاً: أبعاد أداء سلسلة التوريد:

بعد استعراض مجموعة من الدراسات، تبين أن الممارسات المستخدمة كمعايير لأداء سلسلة التوريد هي (التكلفة، المرونة، الجودة، التسليم). لذلك اعتمدت الباحثة على هذه الأبعاد باعتبارها تناسب موضوع البحث. ويمكن توضيحها كما يلي:

١. التكلفة: هناك ضغط كبير على الشركات لزيادة الأرباح وفي نفس الوقت يطالب العملاء بأسعار أقل، لذلك يتعين على الشركات خفض التكلفة في جميع المجالات، وتعرف تكلفة سلسلة التوريد على أنها جميع التكاليف ذات الصلة في سلسلة التوريد الخاصة بالشركة المعنية (Pettersson & Segerstedt, 2013, P: 94-95). حيث تعد التكلفة المنخفضة الهدف الأساسي الذي تسعى الشركات إلى تحقيقه من أجل تسويق منتجاتها بسعر أقل من المنافسين والحصول على أكبر قدر ممكن من الأرباح. فالشركة التي تتمكن من السيطرة على كلفتها وتجعلها في أدنى نسبة مقارنة بالمنافسين في الصناعة ذاتها فإنها سوف تمتلك اليد العليا في السوق وتكون في موقع جيد يتيح لها القدرة على السيطرة على السوق ولها القدرة على ردع الداخلين الجدد. وإن خفض التكلفة يتيح للشركات تقديم منتجات بأسعار أقل أو بنفس أسعار المنافسين ولكن مع خدمات إضافية (صافي، ٢٠١٧، ١٠٣).

٢. المرونة: تعبر عن مدى سرعة سلسلة التوريد في الاستجابة للتغيرات في البيئة الخارجية والتقلبات العشوائية في السوق والقدرة على التغيير بناءً على متطلبات العميل (Shafiee et al, 2014). وتعد المرونة أمراً ضرورياً لبناء ميزة تنافسية مستدامة في سوق مضطرب فهي تعمل على إدارة وتقليل تأثير عدم اليقين عبر سلسلة التوريد من خلال مساعدة الشركات على تقديم منتجات جديدة تدعم بسرعة التخصيص السريع للمنتج، وتقصير الفترة الزمنية في التصنيع وتقليل من تكلفة المنتجات المخصصة، وتقليل من مستويات المخزون مما يؤدي إلى تحسين أداء الشركة وتقديم المنتجات في الوقت المناسب (الموانيس، ٢٠٢٠، ٢٧).

٣. الجودة: تعرف على أنها التنسيق والتكامل الرسمي للعمليات التجارية التي تشمل جميع الشركات المشتركة في قناة الإمداد لقياس المنتجات والخدمات والعمليات وتحليلها باستمرار وتحسينها من أجل خلق قيمة وتحقيق رضا العملاء النهائيين في السوق حيث تعتبر جودة سلسلة التوريد عامل أساسي في تحقيق الميزة التنافسية وتحسين الأداء التنظيمي (Haiju, 2013). فالجودة عامل مهم في تحسين أداء سلسلة التوريد حيث أن جودة المواد المستخدمة في التصنيع تنعكس بشكل طردي على المنتجات مما يؤدي إلى زيادة الولاء والانتماء من قبل العملاء، وبالتالي زيادة حجم المبيعات وزيادة الثقة المتبادلة ما بين العملاء والشركات (الموانيس، ٢٠٢٠، ٢٨).

٤. التسليم: إن التسليم عامل مهم في فعالية سلسلة التوريد من خلال القدرة على ضمان التسليم الفوري للبضائع والخدمات في الوقت المحدد، حيث تعتبر موثوقية التسليم وتقليل الوقت عاملان مهمان في زيادة كفاءة سلسلة التوريد الذي ينعكس إيجابياً على أداء الشركة بالإضافة إلى سرعة التسليم مقارنة بالمنافسين (الموانيس، ٢٠٢٠، ٢٩).

الإطار العملي للبحث:

الإحصاءات الوصفية لمحاوير الدراسة:

تمَّ تحديد الأهميّة النسبيّة من خلال الصّيغة التّالية: (المتوسّط الحسابي / ٥) * ١٠٠. ولحساب المتوسّط الحسابي (المتوسّط المرجّح) ويتمّ ذلك بحساب طول الفترة أولاً وهي حاصل قسمة (٤) على (٥)، حيث تمثّل (٤) عدد المسافات (من ١ إلى ٢ مسافة أولى، ومن ٢ إلى ٣ مسافة ثانية، ومن ٣ إلى ٤ مسافة ثالثة، ومن ٤ إلى ٥ مسافة رابعة)، في حين تمثّل (٥) عدد الاختيارات. وعند قسمة (٤) على (٥) ينتج طول الفترة ويساوي (٠.٨٠) ويصبح التّوزيع حسب الجدول التّالي:

جدول رقم (٨): توضيح مستوى المتوسّط المرجّح.

المستوى	وزنه	المتوسّط المرجّح
غير موافق بشدّة	١	من ١ إلى ١.٧٩
غير موافق	٢	من ١.٨٠ إلى ٢.٥٩
محايد	٣	من ٢.٦٠ إلى ٣.٣٩
موافق	٤	من ٣.٤٠ إلى ٤.١٩
موافق بشدّة	٥	من ٤.٢٠ إلى ٥

المصدر: (الفراء، ٢٠٠٨، ٢٦) نقلاً عن (عباس، ٢٠٢٢، ٩٤).

١. جودة تبادل المعلومات:

جدول رقم (٩): المتوسّط الحسابي والانحراف المعياري لمحور "جودة تبادل المعلومات"

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية %	النتيجة	الترتيب
يتم تبادل المعلومات بين المستودع والأطراف المتعاملة معه في الوقت المناسب.	4.29	0.46	85.8	موافق بشدّة	٢
تتّصف المعلومات المتبادلة بين المستودع والأطراف المتعاملة معه بأنّها دقيقة.	4.13	0.97	82.6	موافق	٤
تتّصف المعلومات المتبادلة بين المستودع والأطراف المتعاملة معه بأنّها كافية.	4.32	0.57	86.4	موافق بشدّة	١
تتّصف المعلومات المتبادلة بين المستودع والأطراف المتعاملة معه بأنّها خالية من الأخطاء.	4.32	0.91	86.4	موافق بشدّة	١
المعلومات المتبادلة بين المستودع والأطراف المتعاملة معه يمكن الاعتماد عليها.	4.18	0.46	83.6	موافق	٣
الإجمالي	4.25	0.33	85	موافق بشدّة	

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

يوضّح الجدول رقم (٩) الإحصاءات الوصفية المتعلقة ببند محور "جودة تبادل المعلومات" التي تحدد اتجاهات إجابات أفراد العينة لهذا المحور. ويتّضح من الجدول أنّ المتوسّطات الحسابية لإجابات العينة كانت متقاربة وقريبة من

المتوسط العام للمحور وتتراوح بين (٤.١٣ و ٤.٣٢)، كما يتضح أن أكبر نسبة موافقة كانت على كل من العبارتين " تتصف المعلومات المتبادلة بين المستودع والأطراف المتعاملة معه بأنها كافية" وعبارة " تتصف المعلومات المتبادلة بين المستودع والأطراف المتعاملة معه بأنها خالية من الأخطاء" بأهمية نسبية (٨٦.٤)، وأقل نسبة موافقة كانت على عبارة " تتصف المعلومات المتبادلة بين المستودع والأطراف المتعاملة معه بأنها دقيقة" بأهمية نسبية (٨٢.٦). وتلاحظ الباحثة إلى أنه بشكل عام تميل مستودعات الأدوية محل البحث إلى الموافقة بشدة على تعزيز جودة تبادل المعلومات، حيث بلغ المتوسط الحسابي الإجمالي لهذا المحور (٤.٢٥).
٢. التكلفة:

جدول رقم (١٠): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحور "التكلفة"

الترتيب	النتيجة	الأهمية النسبية %	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارة
٤	موافق	74.4	١.٥٣	3.72	يقدم المستودع منتجات ذات ميزة تنافسية سريعة.
٥	محايد	64.8	0.86	3.24	يقدم المستودع قيمة إضافية لعملائه مقابل المبالغ المدفوعة.
٢	موافق	77.2	0.751	3.86	يتم تقليل الكلفة الخفية من خلال تبني نظام معلومات جيد ومتكامل.
٣	موافق	75.6	0.750	3.78	يستفيد المستودع من المعلومات المتوافرة لديه في تقليل كلف التخزين.
١	موافق بشدة	95.6	0.41	4.78	لدى المستودع القدرة على معرفة التكاليف والإيرادات بدقة.
	موافق	77.6	0.58	3.88	الإجمالي

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

يوضح الجدول رقم (١٠) الإحصاءات الوصفية المتعلقة ببند محور "التكلفة" التي تحدد اتجاهات إجابات أفراد العينة لهذا المحور. ويتضح من الجدول أن المتوسطات الحسابية لإجابات العينة كانت متقاربة وقريبة من المتوسط العام للمحور وتتراوح بين (٣.٢٤ و ٤.٧٨)، كما يتضح أن أكبر نسبة موافقة كانت على عبارة " لدى المستودع القدرة على معرفة التكاليف والإيرادات بدقة" بأهمية نسبية (٩٥.٦)، وأقل نسبة موافقة كانت على عبارة "يقدم المستودع قيمة إضافية لعملائه مقابل المبالغ المدفوعة" بأهمية نسبية (٦٤.٨). وتلاحظ الباحثة إلى أنه بشكل عام تميل مستودعات الأدوية محل البحث إلى الموافقة على العبارات التي تقيس التكلفة، حيث بلغ المتوسط الحسابي الإجمالي لهذا المحور (٣.٨٨).

٣. المرونة:

جدول رقم (١١): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحور "المرونة"

الترتيب	النتيجة	الأهمية النسبية %	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارة
٤	موافق	76.6	0.95	3.83	لدى المستودع خطط بديلة لمواجهة المنافسة.
٣	موافق	79.4	0.37	3.97	يقدم المستودع منتجات ذات أداء مرتفع استجابة لمتطلبات السوق الديناميكية.
٢	موافق	81.6	0.795	4.08	لدى المستودع القدرة على الاستجابة للعملاء فيما يخص تطوير المنتجات الجديدة.
٥	موافق	75	0.95	3.75	يقوم المستودع بتعديل عروض منتجاته وفق تفضيلات العملاء.
١	موافق	83.2	0.799	4.16	يستجيب المستودع بسرعة للتغيرات في طلبات ورغبات عملائه.
	موافق	79.2	0.51	3.96	الإجمالي

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

يوضح الجدول رقم (١١) الإحصاءات الوصفية المتعلقة ببنود محور "المرونة" التي تحدد اتجاهات إجابات أفراد العينة لهذا المحور. ويتضح من الجدول أن المتوسطات الحسابية لإجابات العينة كانت متقاربة وقريبة من المتوسط العام للمحور وتتراوح بين (٣.٧٥ و ٤.١٦)، كما يتضح أن أكبر نسبة موافقة كانت على عبارة " يستجيب المستودع بسرعة للتغيرات في طلبات ورغبات عملائه " وذلك بأهمية نسبية (٨٣.٢)، وأقل نسبة موافقة كانت على عبارة " يقوم المستودع بتعديل عروض منتجاته وفق تفضيلات العملاء " بأهمية نسبية (٧٥). وتلاحظ الباحثة إلى أنه بشكل عام تميل مستودعات الأدوية محل البحث إلى الموافقة على العبارات التي تقيس المرونة، حيث بلغ المتوسط الحسابي الإجمالي لهذا المحور (٣.٩٦).

٤. الجودة:

جدول رقم (١٢): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحور "الجودة"

الترتيب	النتيجة	الأهمية النسبية %	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارة
٤	موافق	٨٠.٤	0.72	4.02	لدى المستودع قاعدة عملاء ذو ولاء مرتفع.
٢	موافق	٨٢.٦	١.٠٨	4.13	يقوم المستودع بفحص المواد لغايات ضبط الجودة.
٥	موافق	٨٠	0.78	4	يلتزم المستودع بمعايير لضبط الجودة.
٣	موافق	٨٢	0.84	4.10	يتبنى المستودع نظام جودة لغايات تحسين أدائها.
١	موافق بشدة	٨٥.٤	0.50	4.27	يقدم المستودع منتجات عالية الجودة لعملائه.
	موافق	٨٢	0.41	4.10	الإجمالي

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

يوضح الجدول رقم (١٢) الإحصاءات الوصفية المتعلقة ببند محور "الجودة" التي تحدد اتجاهات إجابات أفراد العينة لهذا المحور. ويتضح من الجدول أن المتوسطات الحسابية لإجابات العينة كانت متقاربة وقريبة من المتوسط العام للمحور وتتراوح بين (٤ و ٤.٢٧)، كما يتضح أن أكبر نسبة موافقة كانت على عبارة " يقدم المستودع منتجات عالية الجودة لعملائه" وذلك بأهمية نسبية (٨٥.٤)، وأقل نسبة موافقة كانت على عبارة " يلتزم المستودع بمعايير لضبط الجودة" بأهمية نسبية (٨٠). وتلاحظ الباحثة إلى أنه بشكل عام تميل مستودعات الأدوية محل البحث إلى الموافقة على العبارات التي تقيس الجودة، حيث بلغ المتوسط الحسابي الإجمالي لهذا المحور (٤.١٠).

٥. التسليم:

جدول رقم (١٣): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحور "التسليم"

الترتيب	النتيجة	الأهمية النسبية %	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارة
٤	موافق	٨٠.٤	0.72	4.02	يلتزم المستودع بتسليم الطلبات في الوقت المحدد.
١	موافق بشدة	٨٥.٤	١.٠١	4.27	يلتزم المستودع بتسليم الطلبات حسب الكمية المتفق عليها.
٥	موافق	٨٠	0.78	4	هناك رقابة على المدة الزمنية اللازمة لتسليم الطلبية.
٣	موافق	٨٣.٢	0.86	4.16	هناك حالة من الرضا من قبل العملاء فيما يخص وقت التسليم.
٢	موافق	٨٣.٦	0.46	4.18	لدى المستودع ميزة تنافسية من خلال تسليم الطلبات في أقصر وقت ممكن.
	موافق	٨٢.٤	0.38	4.12	الإجمالي

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

يوضح الجدول رقم (١٣) الإحصاءات الوصفية المتعلقة ببند محور "التسليم" التي تحدد اتجاهات إجابات أفراد العينة لهذا المحور. ويتضح من الجدول أن المتوسطات الحسابية لإجابات العينة كانت متقاربة وقريبة من المتوسط العام للمحور وتتراوح بين (٤ و ٤.٢٧)، كما يتضح أن أكبر نسبة موافقة كانت على عبارة " يلتزم المستودع بتسليم الطلبات حسب الكمية المتفق عليها" بأهمية نسبية (٨٥.٤)، وأقل نسبة موافقة كانت على عبارة " هناك رقابة على المدة الزمنية اللازمة لتسليم الطلبية" بأهمية نسبية (٨٠). وتلاحظ الباحثة إلى أنه بشكل عام تميل مستودعات الأدوية محل البحث إلى الموافقة على العبارات التي تقيس محور التسليم، حيث بلغ المتوسط الحسابي الإجمالي لهذا المحور (٤.١٢).

اختبار الفرضيات:

اختبار التوزيع الطبيعي - اختبار كولموغوروف-سميرنوف:

جدول رقم (١٤): اختبار التوزيع الطبيعي لمتغيرات البحث

المتغير	قيم مستوى الدلالة لاختبار كولموغوروف-سميرنوف
جودة تبادل المعلومات	0.00
التكلفة	0.00
المرونة	0.00
الجودة	0.00
التسليم	0.00

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

يتضح من الجدول السابق أن قيم مستوى الدلالة لاختبار كولموغوروف-سميرنوف لجميع المتغيرات كانت أقل من (٠.٠٥) وهذا يعني أن البيانات غير خاضعة للتوزيع الطبيعي وبالتالي يمكن تطبيق الاختبارات اللامعلمية لتحليلها.

اختبار الفرضية الرئيسية: تم استخدام معامل ارتباط سبيرمان للتعرف على نوع العلاقة بين متغيرات البحث.

جدول رقم (١٥): معاملات الارتباط سبيرمان بين جودة تبادل المعلومات وأداء سلسلة التوريد.

أبعاد أداء سلسلة التوريد	قيم معامل الارتباط سبيرمان بين جودة تبادل المعلومات وأداء سلسلة التوريد.	مستوى الدلالة sig
التكلفة	0.346**	0.03
المرونة	0.361**	0.02
الجودة	0.746**	0.00
التسليم	0.784**	0.00
أداء سلسلة التوريد	0.585**	0.00

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

يتضح من الجدول السابق ما يلي:

- وجود علاقة ارتباط طردية متوسطة بين جودة تبادل المعلومات والتكلفة، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (0.346) وهذه العلاقة ذات دلالة إحصائية حيث بلغ مستوى الدلالة (٠.٠٣) وهو أصغر من (٠.٠٥)، وبذلك نرفض الفرضية الفرعية الأولى التي تنص على: " لا يوجد علاقة ذات دلالة معنوية بين جودة تبادل المعلومات والتكلفة في مستودعات الأدوية محل البحث". ونقبل الفرضية البديلة التي تقر بوجود علاقة. ويتم تبرير هذه النتيجة على أنه كلما توفرت المعلومات لدى هذه المستودعات بشكل دقيق وكافٍ وخالٍ من الأخطاء أمكن الاعتماد عليها في تقليل كلف التخزين، ومساعدة مدراء المستودعات على معرفة التكاليف والإيرادات بدقة وهذا يصب في تقليل الكلفة الخفية من خلال تبني هذا النظام الجيد والمتكامل من المعلومات.

- وجود علاقة ارتباط طردية متوسطة بين جودة تبادل المعلومات والمرونة، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (٠.٣٦١) وهذه العلاقة ذات دلالة إحصائية حيث بلغ مستوى الدلالة (٠.٠٢) وهو أصغر من (٠.٠٥)، وبذلك نرفض الفرضية الفرعية الثانية التي تنص على: " لا يوجد علاقة ذات دلالة معنوية بين جودة تبادل المعلومات والمرونة في مستودعات الأدوية محل البحث". ونقبل الفرضية البديلة التي تقر بوجود علاقة. وتعرزو الباحثة هذه النتيجة إلى أهمية

الاستجابة للتغيرات في الأسواق والبيئة الخارجية وطلبات ورغبات العملاء، ولا يتم ذلك بدون وجود نظام معلومات جيد قادر على توفير كافة المعلومات المتعلقة بالظروف الخارجية والأصناف المتوفرة ومتطلبات الأسواق والعملاء.

- وجود علاقة ارتباطية طردية متوسطة بين جودة تبادل المعلومات والجودة، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (0.746) وهذه العلاقة ذات دلالة إحصائية حيث بلغ مستوى الدلالة (0.00) وهو أصغر من (0.05)، وبذلك نرفض الفرضية الفرعية الثالثة التي تنص على: " لا يوجد علاقة ذات دلالة معنوية بين جودة تبادل المعلومات والجودة في مستودعات الأدوية محل البحث". ونقبل الفرضية البديلة التي تقر بوجود علاقة. فمعيار الجودة يتم تحديده من خلال وجود نظام معلومات متكامل يوفر للمستودع كافة المعلومات اللازمة لضبط الجودة في منتجاته، وبالتالي تحسين أدائه.

- وجود علاقة ارتباطية قوية بين جودة تبادل المعلومات والتسليم، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (0.784) وهذه العلاقة ذات دلالة إحصائية حيث بلغ مستوى الدلالة (0.00) وهو أصغر من (0.05)، وبذلك نرفض الفرضية الفرعية الرابعة التي تنص على: " لا يوجد علاقة ذات دلالة معنوية بين جودة تبادل المعلومات والتسليم في مستودعات الأدوية محل البحث". ونقبل الفرضية البديلة التي تقر بوجود علاقة. فمما لا شك فيه أنه عندما تتوفر المعلومات الجيدة والمتكاملة لدى هذه المستودعات، فإن ذلك يساعدها بشكل كبير على تسليم الطيبة حسب الكميات المتفق عليها، وبتوقيتها المناسب، وبالتالي الوصول لحالة من الرضا من قبل عملاء المستودع فيما يخص التسليم سواء من حيث توقيته أو موثوقيته.

- وجود علاقة ارتباطية متوسطة بين جودة تبادل المعلومات وأداء سلسلة التوريد، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (0.585) وهذه العلاقة ذات دلالة إحصائية حيث بلغ مستوى الدلالة (0.00) وهو أصغر من (0.05)، وبذلك نرفض الفرضية الرئيسية التي تنص على: " لا يوجد علاقة ذات دلالة معنوية بين جودة تبادل المعلومات وأداء سلسلة التوريد في مستودعات الأدوية محل البحث". ونقبل الفرضية البديلة التي تقر بوجود علاقة.

النتائج والتوصيات:

1. نتائج الدراسة الوصفية:

- هناك اهتمام من قبل مستودعات الأدوية في محافظة طرطوس بجودة تبادل المعلومات لديها حيث بلغ المتوسط الحسابي الإجمالي لمحور جودة تبادل المعلومات (4.25).
- إن المتوسطات الحسابية الإجمالية لأبعاد أداء سلسلة التوريد تتراوح بين (3.88 و 4.12). حيث نال بعد التسليم الترتيب الأول بمتوسط حسابي إجمالي (4.12) وهذا ما لاحظته الباحثة من خلال الإجابات على هذا المحور، فقد كان هناك اهتمام قوي من قبل مدراء هذه المستودعات بالالتزام بكل من عنصري التسليم سواء موثوقية التسليم أو توقيت التسليم. أما باقي الأبعاد فيمكن ترتيبها حسب توافرها وفق المتوسطات الحسابية الإجمالية (التسليم، الجودة، المرونة، التكلفة).

٢. نتائج اختبار الفرضيات:

- وجود علاقة ارتباط طردية متوسطة بين جودة تبادل المعلومات وأداء سلسلة التوريد (التكلفة) في مستودعات الأدوية محل البحث.
- وجود علاقة ارتباط طردية متوسطة بين جودة تبادل المعلومات وأداء سلسلة التوريد (المرونة) في مستودعات الأدوية محل البحث.
- وجود علاقة ارتباط طردية متوسطة بين جودة تبادل المعلومات وأداء سلسلة التوريد (الجودة) في مستودعات الأدوية محل البحث.
- وجود علاقة ارتباط طردية قوية بين جودة تبادل المعلومات وأداء سلسلة التوريد (التسليم) في مستودعات الأدوية محل البحث.

٣. التوصيات والمقترحات:

- حرص مستودعات الأدوية على تبني نظام معلومات جيد ومتكامل بحيث يمكن الاعتماد على معلوماته لتكون كأساس للتعامل مع العملاء، وتخفيض التكاليف، وتحسين الجودة وتحقيق المرونة والتسليم وهذا ما يصب في تحسين أداء سلسلة التوريد ككل.
- العمل على تبني مفهوم جودة تبادل المعلومات بجميع أبعادها، وترسيخها كمبدأ لتبادل المعلومات بين المستودعات والأطراف المتعاملة معها.
- ترى الباحثة أنه من الأهمية بمكان إجراء دراسات أخرى حول نفس الموضوع من خلال تطبيقها على قطاعات أخرى، بطريقة تسهم في إظهار جودة المعلومات ودورها في تحسين أداء سلسلة التوريد للقطاعات.

قائمة المراجع:

المراجع العربية:

- البطائنة، أحمد؛ إريمة، هاني. (٢٠٢١). أثر التوجهات الاستراتيجية في أداء سلسلة التوريد: دراسة تطبيقية على شركة ألبان اليوم. المجلة العالمية للاقتصاد والأعمال، ١٠(٣)، ص ٥١٣-٥٣٤.
- العامري، حسين. (٢٠١١). أثر فاعلية عوامل تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء سلسلة التوريد الإلكترونية: دراسة تطبيقية على الشركات الصناعية المدرجة في سوق عمان المالي. رسالة ماجستير. قسم الأعمال الإلكترونية، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط. عمان.
- الموانيس، محمود. (٢٠٢٠). أثر عمليات اللوجستية العكسية على أداء سلسلة التوريد: دراسة ميدانية في مصانع البلاستيك الصناعية في عمان. رسالة ماجستير. قسم إدارة الأعمال، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط. عمان.
- صافي، خليل. (٢٠١٧). دور استخدام بطاقة الأداء المتوازن في تحقيق الميزة التنافسية. دراسة ميدانية على شركات التأمين المدرجة في بورصة فلسطين. رسالة ماجستير في المحاسبة. كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الأزهر. غزة.
- عباس، حلا. (٢٠٢٢). العلاقة بين مستوى النكاه العاطفي واستراتيجيات إدارة الصراع التنظيمي "دراسة ميدانية على المستشفيات العامة في محافظة طرطوس". رسالة ماجستير. جامعة طرطوس، كلية الاقتصاد، قسم إدارة الأعمال.

المراجع الأجنبية:

Al-Zoubi, J; Hashem, T. (2015). *Information Quality and its Impact on the Marketing Performance in Industrial Jordanian Corporations-Field Study*. International Journal of Business, Humanities and Technology. Vol. 5, No. 5.

Azemi, N; Zaidi, H; Hussin, N. (2017). *Information Quality in Organization for Better Decision Making*. International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences. Vol. 7, No. 12.

Baihaqi, I; Sohal, A. (2013). *The impact of information sharing in supply chains on organisational performance: an empirical study*. Production Planning & Control, Vol. 24, Nos. 8-9, 743-758.

Christopher, M. (1998). *Logistics and Supply Chain Management: Strategies for Reducing Costs and Improving Services*. 2nd ed. Financial Times/Pitman Publishing, London.

Haiju, H. (2013). *Three Essays on Supply Chain Quality Management and Product Recalls*. Doctoral Dissertation. The Chinese University of Hong Kong, Hong Kong, China.

Lai, K; Ngai, E; Cheng, T. (2002). *Measures for evaluating supply chain performance in transport logistics*. Transportation Research Part E: Logistics and Transportation Review, 38(6): 439-456.

Leonczuk, P. (2016). *Categories of supply chain performance indicators: an overview of approaches*. Business, Management and Education. 14(1), 103-115.

Li, S; Lin, B. (2006). *Assessing information sharing and information quality in supply chain management*. Decision Support Systems, 42 (3), 1641-1656.

Li, S; Nathan, B; Nathan, T.S; Rao, S. (2006). *The impact of supply chain management practices on competitive advantage and organizational performance*. The international journal of Management Science. PP 107-124.

Lindner, CH. (2009). *Supply Chain Performance Measurement: A research of occurring problems and challenges*. Jonkoping International Business School. Jonkoping University.

Marinagi, C; Trivellas, P; Reklitis, P. (2014). *Information Quality and Supply Chain Performance: The Mediating Role of Information Sharing*. Procedia-Social and Behavioral Sciences, 473 - 479.

Metilda, R; Vivekanandan, K. (2011). Impact of Supply Chain Management practices on the competitive advantage of Indian retail supermarkets. *Int. J. Logistics Systems and Management*, Vol. 9, No. 2.

Okore, C; Kibet, Y. (2019). *Influence of Information Sharing on Supply Chain Performance in the Tourism Industry in the County Government of Kakamega, Kenya*. The strategic journal of Business & Change management. Vol. 6, Iss. 2, pp 66 – 81.

Pettersson, A; Segerstedt, A. (2013). *To Evaluate Cost Savings in a Supply Chain: Two Examples from Ericsson in the Telecom Industry*. *Operations and Supply Chain Management*. Vol. 6, No. 3. Pp 94–102.

Ramayah, T; Omar, R. (2010). *Information Exchange and Supply Chain Performance*. *International Journal of Information Technology & Decision Making*, Vol. 9, No. 1, pp 35–52.

Shafiee, M; Lotfi, F; Saleh, H. (2014). *Supply chain performance evaluation with data envelopment analysis and balanced SCOR card approach*. *Applied Mathematical Modeling*. 38, 21–22.

Simchi-Levi, D; Kaminsky, P; Simchi-Levi, E. (2000). *Designing and Managing the Supply Chain: Concepts, Strategies and Case Studies*. International ed., McGrawHill, Singapore.

Tarafdar, M; Qrunfleh, S. (2017). *Agile Supply Chain Strategy and Supply Chain Performance: Complementary Roles of Supply Chain Practices and Information Systems Capability for Agility*. *International Journal of Production Research*, 55, 925–938.

Tracey, M; Tan, C.L. (2001). *Empirical analysis of supplier selection and involvement, customer satisfaction, and firm performance*. *Supply Chain Management: An International Journal*, 6(4), 174–188.

Zhang, H; Okoroafor, S.C. (2015). *Third-party logistics (3PL) and supply chain performance in the chinese market: a conceptual framework*. *Engineering Management Research*, 4(1), 1927–732.