

دور تقنية المعلومات والاتصالات في تحقيق المزايا التنافسية  
(دراسة استطلاعية في الشركة العامة لصناعة الأدوية والمستلزمات الطبية  
في محافظة نينوى)

د. محمد عبد الوهاب

العزاوي (1)

د. أحمد سليمان محمد الجرجري (2)

### المخلص

يسعى البحث إلى دراسة العلاقة بين تقنية المعلومات والاتصالات والمزايا التنافسية، إذ أن توافر هذه التقنية في المنظمات تعد واحدة من متطلبات تحقيق المزايا التنافسية. وتم اختبار تلك العلاقة في ضوء نتائج تحليل البيانات المجمعة بواسطة استمارة الاستبيان الموزعة على عينة تضم (47) من مسؤولي الأقسام والوحدات في الشركة العامة لصناعة الأدوية والمستلزمات الطبية في محافظة نينوى. وأظهرت تلك النتائج وجود علاقة ارتباط وتأثير معنوي بين تقنية المعلومات والاتصالات والمزايا التنافسية بدلالة مكونات وأبعاد كل منهما، الأمر الذي يقودنا إلى الاستنتاج بان المزايا التنافسية تستمد مقومات تحقيقها في جانب رئيس من مكونات تقنية المعلومات والاتصالات، وخلص البحث إلى تقديم بعض المقترحات لعل منها ضرورة استحداث وحدات إدارية متخصصة بأمر تقنية المعلومات والاتصالات.

### Abstract

This research aims at studying the relationship between communication & information technology & competitive advantages. So availability of this technology in organizations is one of the competitive advantages achieving requirement. This relation has been tested according to data analysis results which are collected by questionnaire which delivered on a sample includes (47) of depts & units heads in the general company for drugs industry & medical appliances in Nineveh. The results show significant effect & correlation relationship between communication & information technology & competitive advantages due to their components & dimensions. So it leads us to conclude that competitive advantages get their achieving principles from communication & information technology components. Finally, the research has provided some suggestions.

### المقدمة

(1) أستاذ مساعد، قسم تقنيات العمليات، الكلية التقنية الإدارية، الموصل.

(2) مدرس، قسم تقنيات الإدارة الإلكترونية، الكلية التقنية الإدارية، الموصل.

تاريخ الاستلام:

2009/08/09

تسعى المنظمات باختلاف أنواعها وأحجامها إلى تحقيق التفوق والتميز ضمانا لنموها واستمرارها وبقائها وبخاصة عملها في ظل بيئة تنافسية غير مؤكدة ، وبذلك فقد نال موضوع المزايا التنافسية اهتماما كبيرا من الباحثين والكتاب بحيث عدها البعض هدفا استراتيجيا للمنظمات. ويتطلب تحقيق المزايا التنافسية توافر عدة مقومات لعل من بينها تقانة المعلومات والاتصالات والتي هي الأخرى أضحت من المواضيع المهمة خاصة في ظل التحول إلى اقتصاديات المعرفة وما يشهده العالم من تطور تقني شمل كل مجالات الحياة، وتأثرت بها منظمات الأعمال بشكل مباشر أو غير مباشر.

واتساقا مع ما تقدم ولأهمية تقانة المعلومات والاتصالات ودورها في تحقيق المزايا التنافسية فقد وجد الباحث من المناسب دراسة هذين الموضوعين المهمين على مستوى منظماتنا الصناعية لتحديد موقفها منها وصولا إلى استكشاف طبيعة علاقتي الارتباط والأثر بينهما. وقد اتخذ البحث مساره النظري والعملية على وفق المحاور الآتية:

الأول: منهجية البحث

الثاني: الجانب النظري

الثالث: الجانب العملي

الرابع: الاستنتاجات والتوصيات

المحور الأول

منهجية البحث

أولاً: مشكلة البحث

تعد التقانة عامة وتقانة المعلومات والاتصالات خاصة من عوامل البيئتين الداخلية والخارجية اللتين تتسمان بالتغير والتعقيد المستمرين لمعظم منظمات الأعمال الحالية، إذ يتطلب من المنظمات وفي خضم التغير والتطور لتقانة المعلومات والاتصالات وبغية استمرارها وبقائها في ظل البيئة المتنافسة أن تتواصل وتتكيف مع تلك التطورات بما يدعم تبني أساليبها التنافسية المناسبة، إذ تستمد المنظمات أساليبها التنافسية إلى حد كبير من تقانة المعلومات والاتصالات.

عليه فان منظمات الأعمال في سعيها لتحقيق المزايا التنافسية تخضع لمجموعة من العوامل والقيود الداخلية والخارجية ولعل واحدة منها إن لم يكن أهمها تقانة المعلومات والاتصالات، وقد تآشرت لنا من خلال الإطلاع المتواضع وجود قصور في تصور وإدراك عمق العلاقة بين تقانة المعلومات والاتصالات والمزايا التنافسية سواء على المستوى النظري (الأكاديمي) أم التطبيقي، الأمر الذي دفعنا إلى دراسة تلك العلاقة في منظماتنا وصولا إلى تحديد الارتباط والأثر بينهما. وقد تم التعبير عنها كمشكلة للبحث من خلال إثارة التساؤلات البحثية الآتية:

1. هل تمتلك إدارة المنظمة المبحوثة تصورا عن متغيري البحث (تقانة المعلومات والاتصالات والمزايا التنافسية)؟
  2. ما طبيعة مكونات وأبعاد كل من متغيري البحث؟
  3. هل توجد علاقة ارتباط بين متغيري البحث؟
  4. هل تؤثر تقانة المعلومات والاتصالات في تحقيق المزايا التنافسية؟
- ثانياً: أهمية البحث

تنبثق أهمية البحث من دراسة العلاقة بين متغيرين حزيننا باهتمام العديد من الباحثين في الأدب الإداري والتي أكدت على أهميتهما لمنظمات الأعمال في سعيها للاستمرار والبقاء. إذ يحاول البحث الإسهام في تفعيل التأثيرات الناجمة عن استخدام تقانة المعلومات والاتصالات في تحقيق المزايا التنافسية وضمن إطار نظري وتطبيقي متكامل والذي يعد اسهامة علمية متواضعة تضاف إلى الإسهامات التي تحدد طبيعة العلاقة بين تقانة المعلومات والاتصالات وبعض المتغيرات التنظيمية الأخرى ومنها المزايا التنافسية.

#### ثالثاً: أهداف البحث

اتساقاً مع الأهمية السابقة فإن الهدف الرئيس للبحث يتجسد في محاولة تحديد دور تقانة المعلومات والاتصالات في تحقيق المزايا التنافسية في المنظمة المبحوثة في ضوء تشخيص علاقة الارتباط والأثر بينهما فضلاً عن الأهداف الآتية:

1. محاولة تقديم رؤية نظرية لإدارة المنظمة المبحوثة عن مفهوم وأبعاد متغيري البحث فضلاً عن الإطار التطبيقي لهما.
  2. التأكد من مدى امتلاك المنظمة المبحوثة لتقانة المعلومات والاتصالات ومدى تبنيها لأبعاد المزايا التنافسية.
  3. التعرف على مكونات تقانة المعلومات والاتصالات التي تسهم في تحقيق المزايا التنافسية في ضوء اختبار طبيعة وقوة علاقة الارتباط والأثر بينهما.
  4. بناء أنموذج يعكس العلاقة الافتراضية بين متغيري البحث تمهيداً للاختبار التطبيقي له وصولاً إلى الصورة التي تعكس تأثير تقانة المعلومات والاتصالات في تحقيق المزايا التنافسية.
- رابعاً: أنموذج البحث

تبني البحث أنموذجا افتراضيا، استمدت متغيراته من الطروحات النظرية ذات العلاقة، يصور وجود علاقة ارتباط بين متغيراته، فضلا عن تأشير علاقة اثر باتجاه واحد لتقانة المعلومات والاتصالات بوصفه متغيرا مستقلا في المزايا التنافسية بوصفها متغيرا معتمدا وسوف يقف البحث على التحقق من دقة ذلك لاحقا.



### الشكل (1) أنموذج البحث

خامساً: فرضيات البحث

اعتمادا على أنموذج البحث وأهدافه يتم التحقق من الفرضيتين البحثيتين الآتيتين:

الفرضية الرئيسية الأولى: توجد علاقة ارتباط معنوية ايجابية بين تقانة المعلومات والاتصالات

بدلالة مكوناتها والمزايا التنافسية بدلالة أبعادها في المنظمة المبحوثة .  
الفرضية الرئيسية الثانية: يوجد تأثير معنوي لتقانة المعلومات والاتصالات بدلالة مكوناتها في المزايا التنافسية بدلالة أبعادها في المنظمة المبحوثة.

سادساً: أساليب جمع البيانات والمعلومات

بغية تنفيذ منهجية البحث تم توظيف عدة أساليب في الحصول على البيانات والمعلومات، فقد تم الاستعانة بما متوفر من مراجع ودوريات وشبكة الانترنت في تغطية الجانب النظري. فيما اعتمدت استمارة الاستبانة في الجانب التطبيقي والتي عدت الوسيلة الرئيسية، إذ تمت صياغة فقراتها بما يتلاءم مع متغيري البحث بالاستفادة

من الدراسات المذكورة في الجانب النظري التي تناولت هذين التغيرين. وقد روعي في صياغة فقرات الاستبانة البساطة والوضوح فضلا عن إخضاعها للاختبارات العلمية والموضوعية لقياس ثباتها وصدقها الظاهري.

سابعاً: مجتمع البحث وعينته

تم اختيار الشركة العامة لصناعة الأدوية والمستلزمات الطبية في محافظة نينوى كونها من الشركات العريقة والحיוية ذات المساس المباشر بحياة المجتمع فضلا عن حاجتها إلى التطوير المستمر والتعزيز في سوق يتميز بالمنافسة الشديدة من قبل شركات الأدوية البديلة، بهدف تقديم أفضل إنتاج ممكن وبجودة عالية يفي احتياجات الزبائن وتوقعاتهم. وقد تم اختيار عينة من مسؤولي الأقسام والوحدات والشعب فيها (والبالغ عددهم 63) كونهم يشغلون المواقع التي تكون عادة مسؤولة عن التقانة الحديثة المستخدمة في وحداتهم الادارية ومدى استغلالها في تعزيز المزايا التنافسية المنشودة، وقد تم توزيع (50) استمارة استبانة عليهم استرجع منها (47) استمارة صالحة للتحليل أي بنسبة استجابة (94%).

### المحور الثاني

### الجانب النظري

أولاً: تقانة المعلومات والاتصالات

1. مفهوم تقانة المعلومات والاتصالات

ارتبط مفهوم تقانة المعلومات بمهمة جمع البيانات ومعالجتها و تخزينها وتحديثها واسترجاعها، إلا إن الباحثين المختصين في هذا المجال اختلفوا في تحديد مفهومها، إذ وصفها بعضهم بأنها مرادفة لنظام المعلومات الإدارية. (الصباح وآخرون، 1996: 343).

وان تقانة المعلومات هي المجموع الكلي للمعرفة المكتسبة والخبرة المستخدمة في إنتاج السلع والخدمات وضمن نطاق اجتماعي واقتصادي معين بقصد إشباع حاجات المجتمع من السلع والخدمات كما ونوعا (السندي، 2000: 17).

واعتبرت تطورا جديدا للتعامل مع المعلومات يخترق الحواجز الزمانية والمكانية واللغوية للمنظمة ويمدها بما تحتاج إليه من معلومات ومعرفة بدءا بالعمل البسيط وانتهاء بالمدير في أعلى مستوى إداري أو فني (Peter, 2001: 17) على أن الكثير من الباحثين ومنهم (Tsai, 2000 : 4) يرون أن تقانة المعلومات والاتصالات وجه آخر في الحاسبات الالكترونية وأجهزة الاتصال الملحقة بها.

كما تعرف بأنها ذلك الإطار الذي يحوي علوم الحاسوب في نظم المعلومات والشبكات والاتصالات وتطبيقاتها في مختلف مجالات العمل الإنساني للمنظمة (Hays, 1999: 23) وهناك من أشار إلى أن تقانة المعلومات هي تلك التقنية

الأساسية المستخدمة في نظم المعلومات الحديثة المبينة على الحاسوب وتطبيقاتها بالنسبة للمستفيد من النظام وتتضمن الأجهزة وشبكات الاتصالات وقواعد البيانات والبرامج اللازمة. (O'brien, 1998: 433)

من جهة أخرى فإن الاهتمام بتقانة المعلومات يقتضي توضيح مفهومين رئيسيين هما إدارة المعلومات وإدارة المعرفة، إذ تتعلق إدارة المعلومات بالوثائق والرسائل والرسومات والتصاميم لمساعدة الحاسوب والجدول الالكترونية وتنظيم المعلومات بشكل يسهل عملية تحديثها واسترجاعها أو حذفها وهي تعني ضمان انتقال المعلومات و تخزينها والحفاظ عليها على نحو تحقيق الفوائد المرجوة منها بهدف تدعيم اتخاذ القرار أو حل مشاكل معينة، في حين تعرف إدارة المعرفة بأنها العمليات التي تساعد المنظمات على توليد المعرفة واختيارها وتنظيمها واسترجاعها ونشرها وأخيرا تحويل المعلومات المهمة والخبرات التي تمتلكها المنظمة والتي تعتبر ضرورية للأنشطة الإدارية أو الفنية المختلفة وللتخطيط الاستراتيجي (Rossi, 2003: 13).

ومفهوم التقانة المستخدمة في الإنتاج بشكل عام والتي من ضمنها تقانة المعلومات يركز على ثلاث مجموعات: (Krajewski & Ritzman, 1993: 133)

المجموعة الأولى: التي ركزت على الآلات والأدوات والمواد المستخدمة في إنتاج السلع والخدمات.

المجموعة الثانية: التي أكدت على المعرفة الكلية بالإجراءات والأساليب والطرق المستخدمة في عملية الإنتاج.

المجموعة الثالثة: التي ركزت على العلاقة بين الإنسان والآلة.

أما الاتصالات التي ترتبط معها الشبكات والبرمجيات فتعتبر جزءا مهما في تقانة المعلومات لأنها تؤدي إلى نقل وتوزيع المعلومات من مكان إلى آخر بهدف توفيرها لمتخذ القرار في الوقت المناسب ولقد شهدت العقود الأخيرة من القرن المنصرم تطورات كبيرة في تقانة الاتصالات اتسمت بنوعين من التطور: (Zangger, 2001: 45)

السرعة: حيث ازدادت سرعة نقل البيانات والمعلومات بشكل كبير كما ازدادت إمكانية النقل إلى مسافات أكبر وكذلك ازدادت كمية البيانات المنقولة أيضا.

وسائل النقل: تطورت وسائل النقل وأدواته لتلغي أو تحل محل الاتصالات السلكية التقليدية وهي الاتصالات الهوائية أو الاتصالات عن طريق الأشعة تحت الحمراء.

واتساقا لما تقدم فإن مفهوم تقانة المعلومات والاتصالات تعد من المفاهيم الحديثة نسبيا، وعليه يمكن توضيح مفهومه بشكل أكثر تفصيلا من خلال تناول مكوناتها وعناصرها بوصفها مجموعة من الأجهزة والمعدات والبرمجيات

والتطبيقات والتي يمكن بواسطتها جمع البيانات ونقلها وتجهيز المعلومات وتخزينها واسترجاعها عند الضرورة لغرض اتخاذ القرار المناسب في الوقت المناسب.

## 2. أهمية تقانة المعلومات والاتصالات

تأتي أهمية تقانة المعلومات والاتصالات بدرجة كبيرة كنتيجة للتطورات التي حدثت في العالم والتي تتسم اغلبها بالاعتماد على تقانة المعلومات أو قدرتها على الارتباط بهذه الإدارة، وتحل تقانة المعلومات اليوم محل الإنسان في كثير من القطاعات ومنها قطاع الانتاج فقد حلت محل الكثير من المدراء في البنوك أو الموظفين مهنيًا التي أثبتت مهارة في إدارة الآلات والإنتاج بمستويات عالية من الجودة (زحلان وآخرون، 2001: 84) تمت الاستفادة من تقانة المعلومات والاتصالات في أواخر القرن العشرين من خلال تطوير عدد كبير من البرمجيات و التطبيقات في مجال الإحصاء، الإدارة، المحاسبة وتتعدى لتشمل مجالات التخطيط والإنتاج والتصميم والمشتريات مما أدى إلى تحسين ملحوظ في إدارة المنظمات من خلال توفير طرق جديدة للتعامل والتفاعل الإلكتروني (السالمي والدباغ، 2001: 362) ومن جهة أخرى تتيح تقانة المعلومات والاتصالات الإلكترونية للإدارة كل ما تحتاجه من معلومات عبر الحدود سواء كانت هذه الحدود داخل الدائرة الموحدة أو خارجها بالسرعة والكلفة والدقة متجاوزة كل القيود والحدود التي تعترض الطريقة التقليدية في الاتصالات إذ إن تقانة المعلومات عززت من القدرات الإستراتيجية لنظم الاتصالات فضلا عن تحقيق عدد من الفوائد أهمها: (الطعامنة وعلوش، 2004: 78) عن (خشبة، 1992: 130) الفوائد الملموسة:

وتشمل توفير الوقت والافراد والعاملين في الغالب تكون هذه الفوائد واضحة ومرئية ويمكن قياسها ومنها:

- زيادة المخرجات (كنتيجة لزيادة طاقة العمل).
  - تقليل الحاجة إلى السفر (كنتيجة لزيادة طاقة العمل).
  - تقليل الحاجة إلى المقابلات (لاستخدام المؤتمرات البعيدة والبريد الإلكتروني).
  - تقليل عدد المكالمات التلفونية (لاستخدام البريد الإلكتروني في الاتصالات الداخلية).
  - حذف الأعمال الروتينية وذلك يتوفر الوقت للزبون في أداء الأنشطة التي لا تساهم في زيادة الإنتاجية مثل البحث في الملفات التقليدية.
  - توفير في العمال نتيجة لاستخدام النظم الآلية أو حذف بعض الإجراءات أو خطوات منها.
  - تقليل لوسائل نقل المعلومات (كتحويل المعلومات من شكل معين إلى آخر).
- الفوائد غير الملموسة:

- وهي توفير الوقت والافراد والعاملين أيضا ولكنها ذات تأثير محدود على كل منها. وان كانت أكثر صعوبة لعدم وضوحها وصعوبة قياسها ومنها:
- الرقابة الأفضل على الأعمال والوقت.
  - تقليل الاعتماد على الوحدات الأخرى بالمنظمة (مثال ذلك المعالجة المركزية للمعلومات)
  - تبسيط الإجراءات وتقليل النماذج اللازمة لتيسير وتدفق العمل في المنظمة.
  - التحسين المستمر في أوضاع ومعنويات العاملين وزيادة درجة الارتياح والرضا عن العمل (تنمية الوعي الوظيفي).
  - تقليل الاعتماد على التفاعل المألوف ومتكرر الحوادث بين الأفراد لضمان تحقيق الإدارة الفاعلة.
  - رفع مستوى أداء الخدمات ومن ثم زيادة درجة الإنتاج والرضا للزبائن.
- وتكون تقانة المعلومات والاتصالات الحديثة ذات قيمة إستراتيجية عبر مساهمتها في إدخال تحسينات جذرية على سير أعمال المنظمة بشكل يزيد من كفاءة العمليات التشغيلية والتسويقية والإدارية وبما ينعكس بشكل ايجابي على تخفيض التكاليف وتحسين الجودة وتطوير منتجات مبتكرة ومتطورة لأسواق جديدة فضلا عن قدرتها في إدخال تحسينات كبيرة على التصميم والهندسة والإنتاج وإدارة موارد المنظمة بشكل تام ( www.it.org,2001).
3. مكونات تقانة المعلومات والاتصالات:
- من نتائج استخدام تقانة المعلومات والاتصالات هي تطبيقات جديدة لأنظمة المعلومات ومعايير جديدة للأداء ومن ثم أجيال متطورة من الأنظمة، إذ أصبحت التقانة موردا للعمل من خلال استعمال نظام المعلومات الإدارية ونظم دعم القرار بهدف تحسين أداء الأقسام، ولغرض الوقوف على مكونات تقانة المعلومات والاتصالات نستعرض بعض آراء الباحثين في هذا المجال:
- فقد ذكر(السالمي، 2000: 21) أن مكونات تقانة المعلومات تتضمن الاتصالات بما في ذلك (الأجهزة والبرامج والمعلومات) وفرص المبادئ التطبيقية فضلا عن أجهزة الحاسوب وأجهزة البرامج.
- ويشير آخرون إلى أن تقانة المعلومات والاتصالات تضم المكونات المادية للحاسوب والبرمجيات وشبكات المعلومات والاتصالات والمعرفة الفنية والموارد البشرية (الهاشمي، 2003: 20) (الحمادي، 2002: 110) (الصباغ، 2002: 174).
- وتتمثل مكونات تقانة المعلومات والاتصالات بالأجهزة والمعدات كالحاسوب الالكتروني وملحقاته والبرمجيات والتطبيقات والاتصالات.(سلطان والطويل، 2004: 6).

واعتمادا على ما تقدم نجد أن هناك شبه اتفاق حول مكونات تقانة المعلومات والاتصالات والتي تشمل المستلزمات المادية (الأجهزة والمعدات) والبرمجيات والمستلزمات البشرية (الموارد البشرية)، والاتصالات والشبكات. وفيما يأتي توضيحا لكل منها:

(Krajewski, 1999: 133), (Hays, 1999: 23), (O'brien, 1998: 433)  
أ. المستلزمات المادية (الأجهزة والمعدات)

وتسمى أيضا بالتجهيزات وتشمل الحواسيب الالكترونية والأجزاء المادية وأجهزة الفاكس والتلكس والتي هي يتماس مباشرة مع البيانات وتحديث ومراجعة المعلومات المخزونة ومعالجتها واسترجاعها (الطائي، 2000: 51). وقد تتكون هذه الأجهزة من عنصر أدق واصغر يتم اختيارها وفق ما تتطلب الحاجة داخل الشركة وخارجها وما هو متوفر من التكاليف، وعادة ما تواجه الشركات تحديات كثيرة في تحديد نوع الأجهزة والمعدات المؤلفة لتقانة المعلومات إذ عادة ما تكون عالية التكاليف مقارنة مع البرمجيات وغيرها مما يفرض على الإدارة دراسة شاملة لاختيار نوع هذه الأجهزة ما يعيق أهدافها في أداء وظائفها (www.microsoft.com).

ب. التطبيقات

وتمثل الجانب العملي لتقانة المعلومات من خلال مساهمتها في حل المشاكل التي تواجه إدارة الشركة وهي تستخدم تقنيات عديدة إضافة إلى الحواسيب لغرض جمع المعلومات ومعالجتها وتخزينها ونشرها التي حققت مساهمة فاعلة في أداء الوظائف الإدارية من حيث الخزن الهائل للمعلومات ومعالجتها من جهة وفي الاتصالات الالكترونية وإدارة الملفات وحل مشاكل الطباعة التقليدية من جهة أخرى (همشري، 2001: 366).

ج. البرمجيات

تعَد البرمجيات الوسيلة التي تستخدمها الأجهزة والمعدات في أداء عملها، وهي مجموعة من الإيعازات تنفذ في وحدة المعالجة المركزية للبيانات بالطريقة التي تضمن تحقيق أهداف المنظمة. (الطائي، 2000: 148) وبطبيعة الحال تحتاج البرمجيات إلى ملاكات فنية مؤهلة للعمل وتصميم الأنظمة وبرمجتها. وقد اثر التقدم التقني عن إنتاج برمجيات كثيرة وفي مجالات مختلفة ارتبط ارتباطا قويا بنوع النشاط الذي تلازمه، وعلى الرغم من تنوع البرمجيات بشكل كبير إلا أن هناك تطبيقات متعددة يمكن من خلالها تحديد أنواع كثيرة من البرمجيات، وان التطبيق الأكثر شمولاً هو الذي يشطر البرمجيات إلى

نوعين رئيسيين هما برامج التشغيل والإدارة والبرامج الخدمية والإنتاجية  
(www.microsoft.com).

د. الموارد البشرية

وتتمثل بأنواع القوى العاملة في تقانة المعلومات بدءاً من المدراء ومروراً  
بالعاملين المتخصصين في تنفيذ عمليات جمع البيانات وتحليلها ومصممي البرامج  
ومشغلي الأجهزة والمعدات وانتهاء بعمال الصيانة سواء ما يتعلق منها بصيانة  
البرامج أم صيانة الأجهزة ، في ضوء ما يمتلكونه من مهارات وخبرات ذات  
العلاقة بتقانة المعلومات والاتصالات المستخدمة في المنظمة، إذ تعتمد تقانة  
المعلومات والاتصالات بشكل كبير على الفكر البشري مما يكسبها أهمية كبرى  
في تنمية الموارد البشرية وبناء ما يسمى برأس المال الفكري القابل للتكيف إلى ما  
لانهاية مع الظروف والتفانات المتغيرة. (زحلان، 1999: 255)

وتزداد أهمية الموارد البشرية بزيادة المعلومات المتوفرة لدى المنظمة في اتخاذ  
قرار ما، مما يتطلب منها الاهتمام بجانب مهم وكبير في كيفية تحويل هذه  
المعلومات الهائلة إلى معرفة وتحديد أماكن الاستفادة منها وتوقيتها، وهذا بدوره  
يتطلب أنظمة وتقانة معلومات متقدمة للأقسام والشعب كافة المكونة للمنظمة  
بشكل يسمح لها بالترابط المنطقي الذي يقود إلى تكامل المنظمة كأنه نشاط واحد  
يؤديه فرد واحد. (السياني، 2002: 9)

هـ. الاتصالات

ويقصد بها استخدام تقانة البرمجيات والشبكات بأنواعها، وهي العملية التي تهتم  
بنقل وتبادل الأفكار والمشاعر بين أطراف عملية الاتصال مما يؤدي إلى تحقيق  
أهدافها أو بوصفها العملية التي يحاول من خلالها الأفراد بناء معان مشتركة عن  
طريق الرسائل الرمزية.

ومن أهداف تطبيق نظام الاتصالات الحديثة في المنظمة تسهيل تدفق البيانات  
والمعلومات في قنواتها المختلفة على النحو الذي يسمح بوصولها إلى محلاتها  
المناسبة في الكم والوقت والنوع والدقة المناسبة، كما يهدف إلى تسهيل تدفق  
المعلومات من المحلات التي تتوافر فيها إلى مختلف مواضع صنع القرارات التي  
تحتاجها لإغراض صنع مختلف القرارات التخطيطية والتنظيمية والقيادية  
والرقابية، كما تهدف إلى تحقيق التماسك والترابط وذلك على المستويين الداخلي  
(بين أجزاء المنظمة) أو الخارجي (بين المنظمة وبينتها الخارجية)، وأيضاً  
تخفيف حدة الصراعات سواء ما يتعلق منها بالصراع على مستوى المنظمة  
(الصراع التنظيمي) أم ما يتعلق منها بصراع المنظمة ضمن البيئة مع المنظمات  
الأخرى (المعاضيدي وآخرون، 2001: 137).

وتزداد الحاجة إلى الاعتماد على الاتصالات في المنظمة في مجال تناقل وتبادل المعلومات والبيانات بين الدوائر والأقسام المكونة لأية منظمة أو بيئتها وبين محيطها الخارجي والممثل بالبيئة التي في ظلها هذه المنظمات والتي احدثت تنسم بالعالمية مما أظهرت حاجة كبيرة إلى السرعة إذ بدأت الشبكات بالظهور بدءاً بالشبكات الداخلية والشبكات الواسعة وانتهاءً بالشبكات العالمية (الانترنت). (السالمي، 2001: 35).

ثانياً: المزايا التنافسية

1. مفهوم المزايا التنافسية

تشير المزايا التنافسية إلى خاصية معينة أو مجموعة خصائص تمتلكها المنظمة وتميزها من غيرها من المنظمات بحيث تحقق لها موقفاً قوياً تجاه مختلف الأطراف، إذ أن التحدي الحقيقي لأية منظمة ليس بالإنتاج أو تقديم المنتجات بل القدرة على الأشباع المستمر لحاجات ورغبات الزبائن المتغيرة، فقد تنامي دور الزبون وأصبح من الصعب فرض المنتجات عليه، لذا فإن إيجاد مزايا تنافسية في المنتجات التي تقدمها المنظمة من شأنها تحقيق رضا الزبائن وزيادة ولائهم ومن ثم القدرة على بقاء واستمرار المنظمة في السوق.

فقد عرفت المزايا التنافسية بكونها خاصية أو مجموعة خصائص تنفرد بها المنظمة وتمكنها من الاحتفاظ بها لفترة زمنية طويلة نسبياً نتيجة صعوبة محاكاتها، وتحقق تلك الفترة المنفعة لها وتمكنها من التفوق على المنافسين فيما

تقدمه من منتجات للزبائن. (Macuillin, 2001: 81)

وعرفت المزايا التنافسية على أنها عملية فحص وتحليل العوامل الخاصة بوظائف وأنشطة الإدارات الإنتاجية والتسويقية والمالية والموارد البشرية وغيرها وذلك من أجل تحديد نقاط القوة والضعف الداخلية كي يستطيع العمل بأقصى كفاءة لاستغلال الفرص المتاحة ومواجهة التهديدات في البيئة الخارجية (السيد، 1996: 3).

كما أنها تعني مجموعة من المهارات والتقنيات والموارد والقدرات التي تستطيع

الإدارة تنسيقها واستثمارها لتحقيق أمرين أساسيين: ( صديقي، 2007)

- إنتاج قيم ومنافع للزبائن أعلى مما يحققه المنافسون.

- تأكيد حالة من التميز والاختلاف ما بين المنظمة ومنافسيها.

وينظر إلى المزايا التنافسية بكونها استغلال المنظمة لنقاط قوتها الداخلية في أداء الأنشطة الإدارية والإنتاجية الخاصة بها بحيث تحقق قيمة لا يستطيع المنافسون الآخرون تحقيقها (Pitts, 1999: 68).

ويرى الباحثان أن المزايا التنافسية لها بعدان داخلي يبنى على القدرات والامكانات المميزة التي تمتلكها المنظمة، والأخر خارجي يتمثل في كيفية مواجهة الأطراف الخارجية والتعامل من منطلق السيطرة والثبات، وتستطيع المنظمة من خلال المزايا التنافسية أن تتنافس وتحقق التفوق على المنافسين.

## 2. العوامل المؤثرة في المزايا التنافسية

لقد أوضح كل من (Treacy & Bakos) بأن المزايا التنافسية تنشأ عن عاملين: (Hicks, 1993: 105)

أ. الكفاءة المقارنة: ويقصد بها أن المنظمة تستطيع أن تنتج السلع/ الخدمات بكلفة أدنى من كلفة إنتاج المنافسين لها، وهذا العامل يتأثر بعوامل أساسية أخرى:

● الكفاءة الداخلية: وهي تشير إلى مستوى التكاليف التي تتحملها المنظمة في داخلها.

● الكفاءة التنظيمية المتبادلة: وهي تشير إلى التكاليف التي تتحملها المنظمة في تعاملها مع المنظمات الخارجية.

ب. قوة المساومة: وهي تتيح للمنظمة تحقيق حالات المساومة مع زبائنها ومجهزيها لصالحها الخاص بها، وهذا العامل يتأثر بعوامل أساسية أخرى هي:

● التكاليف المرتبطة بالبحث والتطوير: وهي تشير إلى كلف تسويق المنظمة، المجهزين أو الزبائن بأفضل الأسعار.

● الخصائص الفريدة للسلعة/ الخدمة: وهي خصائص السلع/ الخدمات التي تجعلها مختلفة عن خصائص المنافسين.

● تكاليف التحول: وهي التكاليف التي يتحملها الزبائن والمجهزون إذا ما امتنعوا عن التعامل مع تلك المنظمة.

ومما يجدر بالذكر أنه يجب على المنظمة أن تنجز هذه الأمور قبل المنظمات المنافسة، وإلا فإنها تستخدمها من أجل (الضرورة التنافسية) أي الالتحاق بالمنظمات المنافسة ليس إلا.

ويضيف الباحثان إلى ما تقدم ضرورة توفر تقانة معلومات واتصالات متمثلة بالأجهزة والمعدات الحديثة في مجال الحاسوب ممزوجة بالبرمجيات وموارد بشرية مؤهلة ومدربة لها القدرة على التعامل مع هذه التقانات الحديثة فضلا عن وسائل اتصال حديثة.

## 3. أبعاد المزايا التنافسية

تسعى المنظمة إلى الاهتمام بحاجات الزبائن ورغباتهم وتحويل هذه الحاجات إلى مجالات أو قابليات مستهدفة تسمى أبعاد تنافسية، وهي الأبعاد التي تختارها

المنظمة وتركز عليها عند تقديم منتجاتها وتلبية الطلبات في السوق ومن خلالها تحقيق المنظمة ميزة تنافسية. وتأسيسا على ما تقدم، نلاحظ أن هناك قدرا كبيرا من الاتفاق على أبعاد المزايا التنافسية على الرغم من وجود عدد من الاختلافات في تسميتها إلا أنها تندرج نحو المفهوم نفسه. والجدول أدناه يبين تلك الأبعاد من وجهة نظر بعض الباحثين.

الجدول رقم (1)  
أبعاد المزايا التنافسية

الأبعاد	الباحث
المنتج الأفضل، الأقل سعر، الأحدث، الأسرع.	Kotler 1997
التكلفة، الجودة، المرونة، السرعة، الإبداع.	Evas 1993
السعر، الجودة، الإسناد، السمعة، التصميم.	Mintazberge 1996
التكلفة، التميز، المرونة، الوقت، التكنولوجيا.	Macmillan 2000
التكلفة، الجودة، المرونة، الوقت.	Krajewski 1996
التصميم، المرونة، السهولة، الاستعمال، الإبداع.	Slack 1998

المصدر: النجار، دجلة محمود مهدي (2001)، أثر إستراتيجية النمو في تحقيق المزايا التنافسية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد، الجامعة المستنصرية.

يتبين من الجدول (1) أن هناك نوعا من الاختلاف والتباين بين الباحثين في عدد وتسمية أبعاد المزايا التنافسية، عليه فإن البحث الحالي سيعتمد على بعد الكلفة والجودة والسرعة والمرونة والإبداع لوجود شبه اتفاق بينهم حول هذه الأبعاد وفيما يأتي شرح لكل بعد منها:  
أ. ميزة الكلفة:

تعد هدف الكلفة العامل الحاسم في مدى استمرار المنظمة وبفائها ونجاحها ويرى (السيد) انه لا بد من سعي المنظمة لتحقيق ميزة تنافسية من خلال خفض الكلف (السيد، 1996: 4) أي تركز المنظمة أن تجعل تكاليف الإنتاج وتسويق منتجاتها أدنى من المنظمات الأخرى المنافسة.

ويشير (Best) أن الكلفة لاتعني أن تقدم المنظمة خدمات بكلفة اقل فحسب، بل أن تكون الكلفة ذات علاقة بالجودة بحيث يكون جذابا في السوق الذي تعمل فيه المنظمة، ويمكنها تحقيق ميزة من التكلفة من خلال كلفة متغيرة اقل من نفقات التسويق أو تحقيق مستويات اقل في النفقات التشغيلية والإدارية. (Best, 1997:

154)

وان اتخاذ الكلفة أساسا للمنافسة يستوجب معه الانتباه إلى كلفة الأيدي العاملة والمواد الأولية والتالف وغيرها لتصميم نظام يخفض الكلف لكل وحدة سلعة أو خدمة، ويستلزم هذه استثمارات إضافية في معدات وتسهيلات مؤتمتة (Krajewski, 1999:360).

تأسيسا على ما تقدم يمكن أن تكون الكلفة ميزة مهمة تركز عليها العديد من المنظمات باتجاه تحقيق هدفها في البقاء والاستمرار تجنباً لتكاليف عالية قد تؤدي بالمنظمة إلى التدهور والانحدار، إلا أنه يتوجب في الوقت ذاته عدم إغفال المزايا التنافسية الأخرى إذ إن انخفاض أسعار المنتجات ذات الجودة الرديئة قد لا تكون مسوغاً لاقتنائها.

ب. ميزة الجودة

تعد الجودة مطلباً لكل المنظمات سواء الصناعية منها أم الخدمية، العامة أم الخاصة، فهي تشكل عاملاً أساسياً لنجاح المنظمات لما لها من دور بين استغلال الموارد وتحقيق موقع تنافسي في السوق (درويش، 2007: 4). وفي ضوء أهمية الجودة فقد برز اتجاهان مختلفان لتعريفها على وفق وجهة نظر المنظمة والزبون، إذ تعني الجودة داخل المنظمة عملياً المطابقة للمواصفات المحددة مسبقاً، وبالنسبة للزبون فإنها تعني القيمة، أي مستوى خدمة المنظمة ومدى تحقيقها للغرض المقصود فيها بالسعر الذي يرغب الزبائن في دفعه. كما يشير (Krajewski) أيضاً إلى أن هناك ميزتين تنافسيتين تتعاملان مع الجودة هما جودة التصميم وجودة المطابقة، وتشير الأولى إلى تحقيق معالم متفوقة من حيث التصميم العالي للأداء ممثلة بخصائص المنتج والمحددة في مرحلة التصميم والهادفة إلى إقناع الزبون، أما جودة المطابقة فتتمثل درجة مطابقة المنتج للمواصفات الخاصة بالتصميم.

واتساقاً لما تقدم تشير الجودة إلى مجموعة من الخصائص والمواصفات التي يمتلكها المنتج والذي تعطيه جاذبية تنافسية وتكون ذات فائدة للزبائن.

ج. ميزة المرونة

وتعني قدرة العمليات على التغيير من منتج إلى آخر أو من زبون إلى آخر بأقل تكلفة أو تأثير، إذ أصبحت المرونة السلاح الفعال في المنافسة إذ تتضمن القدرة على تقديم تشكيلة واسعة من المنتجات الجديدة بصورة مستمرة (العلي، 2000: 44)

ويشير (Denton) إلى أن عامل المرونة يضيف بعداً قوياً إلى الاستراتيجية التنافسية للمنظمة فضلاً عن بعدي الكلفة والجودة، وإن المنظمات الصناعية قد تصل إلى تقارب في مستوى هذين البعدين ولكن سرعة الاستجابة لرغبات الزبائن يعد معياراً مهماً لنجاح المنظمة في صناعة اليوم (Denton, 1994).

وتتضمن المرونة مرونة المنتج (الإيصائية) وتعني القدرة على مساندة التغييرات في الأذواق والحاجات المنفردة لكل زبون وذلك من خلال إجراء تغييرات في تصميم المنتجات المقدمة، والمرونة الثانية هي مرونة الحجم وتعني قدرة المنظمة على الاستجابة للتغيير في مستويات الطلب، وهذا له فوائد متعددة وذلك من خلال تقديم منتجات جديدة وتقديم تشكيلة واسعة والتحكم بالحجم والتسليم بأوقات مختلفة (Slack, 1998: 59).

وبناءً على ما تقدم أن المرونة هي القابلية على التغيير والاستجابة بأقل جهد ووقت وكلفة، وهي تضيف بعداً قوياً إلى الكلفة والاستراتيجية التنافسية للمنظمة، إلى جانب بعدي الكلفة والجودة.

د. ميزة السرعة

بعد تزايد أهمية الوقت للزبون ازدادت المنافسة القائمة على أساس السرعة بين مختلف المنظمات، وتمثل السرعة مدى قدرة المنظمة على مقابلة طلبات الزبائن للمنتجات بانتظام وتسليمها في الوقت المحدد وحسب الجدولة الزمنية المعينة (Krajewski, 1999: 27). إن قدرة المنظمة على تقديم المنتجات في الوقت الذي يرغب فيه الزبائن وبالذقة والسرعة المطلوبين تتأثر بالعديد من التغيرات التي يمكن تحسينها على مستوى إدارة العمليات والتوقفات والعطلات في المكين ومعدل غياب العاملين ودوران العمل، وتخطيط الطاقة الإنتاجية وأنظمة الرقابة وتحسين عمليات المناولة الداخلية وسياسات التخزين (Slack, 1998: 121). وآخرون يحددون مضامين هذا البعد بثلاثة اتجاهات وهي التسليم السريع الذي يشير إلى الوقت المستغرق بين استلام طلبية الزبون وتليبيتها، والتسليم في الوقت المحدد، وسرعة التطوير الذي يشير إلى سرعة تقديم المنتج وتتمثل بالوقت المستغرق بين نشوء الفكرة من خلال التصميم إلى الإنتاج النهائي (Krajewski, 1999: 34).

وفي ضوء ذلك فان بعد السرعة يشير إلى قدرة الشركة على إرضاء الزبائن من خلال حصولهم على المنتجات في الوقت المحدد وبحسب الجدولة الزمنية المعينة.

هـ ميزة الإبداع

يمثل الإبداع والابتكار إحدى الضرورات الأساسية في إدارة الأعمال والمنظمات إذ إن الوقت في تصاعد الحاجات والطموحات هي الأخرى في نمو وتسارع فلا يعد كافيا أو حتى مرضيا أداء الأعمال في المنظمات على اختلاف أنواعها بالطرق الروتينية التقليدية لان الاستمرار بها يؤدي إلى التوقف وهو بالتالي تراجع عن الركب المتسارع في المضي إلى الأمام أو الفشل، لذا يمكن تعريف الإبداع بأنه أفكار تتصف بكونها جديدة ومفيدة ومتصلة بحل المشكلات أو تطوير أساليب أو أهداف أو تعميق رؤية أو إعادة تركيب الأنماط المعروفة في السلوكيات الإدارية في أشكال متميزة ومتطورة تدفع المنظمة إلى الأمام.  
(www.annabaa.org)

ويفترض توفير المتطلبات الآتية كضمانات لتعزيز الإبداع: (Lynch, 2000: 502)

- قيادة إدارية توفر الدعم المطلوب وتهيئ التصورات المستقبلية الواضحة لأهداف المنظمة.
  - فرق عمل صغيرة الحجم متنوعة الاختصاصات مؤهلة لممارسة النشاطات الإبداعية.
  - منظمة رشيقة قليلة المستويات غير بيروقراطية المنهج.
  - نظم منافسة داخلية بين تشكيلات المنظمة للاستفادة من المدى الواسع للأفكار التي تقدم مع التأكيد على تكريم الخاسرين.
- ويعد الإبداع من المزايا التنافسية الأكثر أهمية التي تمكن المنظمة من النجاح والازدهار في بيئة الأعمال اليوم، ويكمن سر المنظمات المبدعة في القدرة على رفع الموهبة والحافز لدى العاملين لديها وتدرج إدارة المنظمات بان إدارة الفكرة تسهم في تكوين القدرة الأساسية لاستغلال القدرة الإبداعية لدى المنظمات. (www.imagintik.com)
- وقد ربط (Damanpour) العوامل المنظمة بالإبداع ابتداء بالإبداع الإداري والتقني والجذري والعملياتي فضلا عن إبداع المنتج وتتمثل المتغيرات المنظمة في أوجه التخصص في المنظمة والتنوع الوظيفي ودرجة المركزية والرسمية (إذ كلما زادت درجات الرسمية والمركزية قل الناتج الإبداعي)، وتوجهات الإدارة نحو التغيير وإعادة الهندسة والمكون الإداري والموارد المنظمة، ودرجة المعرفة التقانية ونوع الاتصالات الداخلية والخارجية المتوافرة، وفلسفة الإدارة فضلا عن الموارد غير الملموسة التي تمتاز بها المنظمة كالشهرة والسمعة والمكانة الذهنية. (Damanpour, 1991: 558)

واتساقا لما تقدم يعرف الباحثان الإبداع بأنه قدرة المنظمة على التوصل إلى ما هو جديد ويضيف قيمة اكبر وأسرع وتقديم منتج أفضل من منتجات المنافسين في السوق.

### المحور الثالث الجانب العملي

#### اختبار فرضيات البحث

أولاً: تحليل علاقة الارتباط بين تقانة المعلومات والاتصالات والمزايا التنافسية  
تعكس معطيات الجدول (2) علاقات الارتباط بين مكونات تقانة المعلومات والاتصالات بوصفها متغيراً مستقلاً وأبعاد المزايا التنافسية بوصفها متغيراً معتمداً والتي تمثل اختباراً لفرضية البحث الرئيسية الأولى التي تنص على وجود علاقة ارتباط معنوية بين تقانة المعلومات والاتصالات بدلالة مكوناتها والمزايا التنافسية بدلالة أبعاده، إذ تشير القيم الواردة في الجدول إلى وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين متغيري البحث (تقانة المعلومات والاتصالات والمزايا التنافسية) على مستوى المؤشر الكلي لهما إذ بلغ قيمة معامل الارتباط (0.75) عند مستوى معنوية (0.05) لتؤشر من بعد ذلك امتلاك المنظمة المبحوثة تقانة معلومات واتصالات تعزز وتدعم موقفها التنافسي وإعطائها أفضلية تنافسية. فضلاً عن ذلك يمكن تاشير مجموعة علاقات ارتباط معنوية على مستوى المؤشرات الفرعية لمتغيري البحث وعلى النحو الآتي:

1. وجود علاقة ارتباط معنوية بين كل مكون من مكونات تقانة المعلومات والاتصالات والمزايا التنافسية (المؤشر الكلي) إذ اشر مكون الموارد البشرية أعلى قيمة ارتباط بلغ (0.72) تلاه الاتصالات (0.70) ثم البرمجيات (0.65) وأخيراً الأجهزة والمعدات (0.63)، ويستدل من ذلك أن الأفراد العاملين الذين يمتلكون المهارات والخبرات والمدرّبين على استخدام التقانات الحديثة الممزوجة بالبرمجيات ووسائل الاتصالات يمكن أن تعطي المنظمات فرصة أكبر في تحقيق المزايا التنافسية.

2. وجود علاقة ارتباط معنوية بين تقانة المعلومات والاتصالات (المؤشر الكلي) وكل بعد من أبعاد المزايا التنافسية إذ سجلت أعلى قيمة معامل ارتباط مع بعد الإبداع (0.75) تلاها أبعاد (الجودة، الكلفة، السرعة، المرونة) إذ بلغت قيم معاملات ارتباطها (0.72، 0.70، 0.63، 0.68) على التوالي لكل منها. وفي ذلك إشارة إلى أهمية تقانة المعلومات والاتصالات إذ إن اعتمادها بالشكل الصحيح والاهتمام بها من قبل المنظمات يسهم إلى حد كبير في تحقيق حالة

الإبداع فضلا عن إمكانية التميز في مجال الأسبقيات التنافسية الأخرى المتمثلة بالجودة والكلفة والسرعة والمرونة.  
3. كما تفصح مؤشرات الجدول إلى وجود علاقة ارتباط معنوية بين كل مكون من مكونات تقانة المعلومات والاتصالات وكل بعد من أبعاد المزايا التنافسية على المستوى الفرعي لهما.

الجدول (2)

نتائج علاقات الارتباط بين تقانة المعلومات والاتصالات والمزايا التنافسية

المؤشر الكلي	الاتصالات	البرمجيات	الموارد البشرية	الأجهزة والمعدات	تقانة المعلومات والاتصالات المزايا التنافسية
0.70*	0.70*	0.60*	0.65*	0.55*	الكلفة
0.72*	0.68*	0.62*	0.70*	0.58*	الجودة
0.68*	0.72*	0.65*	0.64*	0.60*	السرعة
0.63*	0.58*	0.60*	0.68*	0.62*	المرونة
0.75*	0.75*	0.67*	0.77*	0.65*	الإبداع
0.75*	0.70*	0.65*	0.72*	0.63*	المؤشر الكلي

أعد الجدول في ضوء نتائج الحاسبة الالكترونية

P\* < 0.05

N = 47

ثانياً: تحليل نتائج تأثير تقانة المعلومات والاتصالات في المزايا التنافسية يمثل مضمون هذا التحليل اختبار الفرضية البحثية الرئيسية الثانية التي تشير إلى وجود تأثير معنوي لتقانة المعلومات والاتصالات بدلالة مكوناتها في تحقيق المزايا التنافسية، إذ تؤثر نتائج تحليل الانحدار المتعدد في الجدول (3) إلى تأثير مكونات تقانة المعلومات والاتصالات في المزايا التنافسية بدلالة معامل التحديد (R<sup>2</sup>) للنموذج العام الذي يشير إلى أن (0.56) من التباين في المزايا التنافسية يفسره مكونات تقانة المعلومات والاتصالات مجتمعة ويدعم ذلك قيمة (F) التي بلغت (102.4) وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (1,84) عند مستوى معنوية (0.05) ودرجتي حرية (4,42).

ولتفسير الأهمية النسبية للتأثيرات الجزئية لكل مكون من مكونات تقانة المعلومات والاتصالات في تحقيق المزايا التنافسية، يمكن متابعة معاملات الانحدار (Beta) وقيم (T) المحسوبة لكل منها، إذ تعكس معطيات الجدول أن الموارد البشرية تمتلك أعلى المساهمات في التأثير إذ يعزى إليه (0.39) من التباين في تحقيق المزايا التنافسية يدعمه قيمة (T) المحسوبة البالغة (5.42) وهي أكبر من الجدولية عند مستوى معنوية (0.05)، يليها في التأثير مكونات (الاتصالات،

البرمجيات ، الأجهزة والمعدات ) بدلالة معاملات انحدارها البالغة ( 0.28 ، 0.35 ، 0.25 ) على التوالي وقيم ( T ) المحسوبة لكل منها مقارنة بالجد ولية البالغة (1,12). يستدل من نتائج التحليل السابقة أن المزايا التنافسية التي تنشدها المنظمات تستمد مقوماتها الأساسية إلى حد كبير من مكونات تقانة المعلومات والاتصالات إذ كلما امتلكت المنظمات هذه التقانة كلما استطاعت من تحقيق مزايا تنافسية ضمن بيئة عملها ، وبذلك تحققت فرضية البحث الرئيسة الثانية.

### الجدول ( 3 )

نتائج تأثير تقانة المعلومات والاتصالات في المزايا التنافسية

F	R2	مكونات تقانة المعلومات والاتصالات				المتغير المستقل	
		الاتصالات	البرمجيات	الموارد البشرية	الأجهزة والمعدات	المتغير المعتمد	
102.4	0.56*	0.35	0.28	0.39	0.26	B	المزايا التنافسية
		5.28*	4.85*	5.42*	4.73*	T	

أعد الجدول في ضوء نتائج الحاسبة الالكترونية

D.F 4,42 0.05 < \* N = 47 P

## المحور الرابع

### الاستنتاجات والتوصيات

أولاً : الاستنتاجات

- توصل البحث إلى مجموعة من الاستنتاجات نوردتها على النحو الآتي:
1. تنامي مفهوم تقانة المعلومات والاتصالات بشكل واسع وبخاصة بعد ثورة المعلومات والاتصالات على النحو الذي بدأ فيه التركيز على تقانة متطورة تحمل معادرات ومهارات تستثمر كل التقانات الحديثة المتوافرة في ظل البيئة المتغيرة والمعقدة لمنظمات الأعمال.
  2. تعد تقانة المعلومات والاتصالات أداة في جمع البيانات وتوفير المعلومات بخصائص معينة تدعم عملية اتخاذ القرارات الصائبة فيما لها علاقة بتبني أبعاد المزايا التنافسية .

3. يلعب مسؤولوا الأقسام والوحدات في الشركة المبحوثة دورا مهما في توجيه العاملين وحثهم على استخدام تقانة المعلومات والاتصالات ومتابعة تطوراتها، ومساهمتها في اتخاذ القرارات في هذا المجال لما يجب أن يمتلكونه من قدرات ومهارات معرفية وخبرة في مجال أعمالهم .
  4. يستنتج من نتائج تحليل علاقات الارتباط ، وجود علاقة ارتباط معنوية بين تقانة المعلومات والاتصالات والمزايا التنافسية بدلالة مكونات وأبعاد كل منها ، مما يؤكد الدور المهم لتلك المكونات في تحقيق المزايا التنافسية .
  5. اتسمت علاقة الارتباط بين كل مكون من مكونات تقانة المعلومات والاتصالات وكل بعد من أبعاد المزايا التنافسية بالمعنوية وكان أعلى ارتباط بين المكونات وبعد الإبداع .
  6. يستنتج من نتائج تحليل علاقات التأثير ، وجود تأثير معنوي لتقانة المعلومات والاتصالات في تحقيق المزايا التنافسية ، مما يعكس أهمية هذه التقانة ويفسر بان المزايا التنافسية تستمد مقومات تحقيقها من مكونات تقانة المعلومات والاتصالات وحسب أهمية كل مكون وعلى النحو الآتي :
    - أ - تأثر تحقيق المزايا التنافسية بمكون الموارد البشرية في ضوء المهارات والخبرات التي يمتلكونها.
    - ب - تأثير مكون الاتصالات في تحقيق المزايا التنافسية ، مما يؤشر على أن التطور السريع لتقانة الاتصالات تمكن الشركات عامة و الشركة المبحوثة خاصة من الحصول على المعلومات بسرعة ودقة مما يساعدها على التفوق والتميز في مجال عملها.
    - ج - تؤثر البرمجيات في تحقيق المزايا التنافسية ، إذ إن استخدام الشركة للبرمجيات ذات العلاقة بنشاطها يسهم في تحقيق الأبعاد المعبرة عن المزايا التنافسية .
    - د - تؤثر الأجهزة والمعدات في تحقيق المزايا التنافسية ، إذ إن امتلاك الشركة للأجهزة والمعدات واستخدامها في أنشطتها تعد من مقومات تحقيقها لأبعاد المزايا التنافسية.
- ثانيا: المقترحات :
- في ضوء الاستنتاجات السابقة خلص البحث إلى مجموعة من التوصيات تمثلت بالآتي:
- 1- ينبغي أن تدرك الشركات عامة والشركة المبحوثة خاصة أهمية تقانة المعلومات والاتصالات وخاصة في ظل التحول نحو اقتصاد المعرفة والتطور السريع للتقانة، مما يتطلب إيلاء الاهتمام بهذه التقانة لما لها من تأثيرات في عدة جوانب مهمة وذات مساس مباشر باستمرار المنظمات ونموها وبقائها في ظل البيئة التنافسية.

- 2- العمل على إدخال تقانة المعلومات والاتصالات ممثلة بمكوناتها لتقريب المسافة بين الشركة والزبائن من ناحية والعمل على أدق البيانات والمعلومات وبأقل كلفة وبأسرع وقت من ناحية ثانية، وبما يمكنها من تحقيق المزايا التنافسية .
- 3- ضرورة استحداث وحدات إدارية متخصصة بأمر تقانة المعلومات والاتصالات لغرض متابعتها وتطويرها وتحسينها باستمرار ، وتناط بها واجبات ووظائف أوسع وأشمل من أقسام نظام المعلومات الإدارية.
4. العمل على تخطي العقبات التي تحد من استخدام التقنيات الحديثة مع الأخذ بالحسبان حجم العمل لتحديد أنواع الأجهزة والمعدات والبرمجيات والموارد البشرية والاتصالات المستخدمة لتأثيرها البالغ في تحقيق المزايا التنافسية .
- 5- ضرورة إشراك العاملين بدورات تدريبية وتطبيقية بهدف زيادة مهاراتهم وخبراتهم وبما يمكنهم من التعامل مع تقانة المعلومات والاتصالات الحديثة والتي تتميز بتطورها السريع ، وتمكينهم من مقابلة المتطلبات الجديدة للعمل .
- 6- ضرورة اهتمام الشركة المبحوثة بالأبعاد التي تحقق لها التفوق والتميز، والعمل على بناء المزايا التنافسية و صيانتها من خلال تفعيل ما تمتلكه الشركة من مكونات لتقانة المعلومات والاتصالات، خاصة وان سوق الدواء مقبل على زيادة حدة المنافسة عن طريق دخول الشركات المنافسة المحلية والخارجية إلى السوق والتي تتمتع بمزايا تنافسية عالية.

قائمة المراجع

المصادر العربية:

1. الحمادي ، علي مجيد ( 2002 ) ، تكنولوجيا المعلومات وهموم التنمية في الاقتصاديات العربية ، المؤتمر العلمي السنوي الثاني ، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية ، جامعة الزيتونة ، الأردن .
2. خشبة ، محمد سعيد ( 1992 ) ، نظم المعلومات – المفاهيم – التحليل – التصميم ، جامعة الأزهر ، مصر .
3. درويش ، مروان جمعة ( 2007 ) ، تحليل جودة الخدمات المصرفية الإسلامية ، دراسة تطبيقية على المصارف الإسلامية في فلسطين ، المؤتمر العلمي الدولي الثالث ، الجودة والتميز في منظمات الأعمال ، جامعة سكيكدا .
4. زحلان أنطوان ( 1999 ) ، العرب وتحديات العلم والتقانة ، مركز دراسات الوحدة العربية ، بيروت ط1 .
5. زحلان وآخرون ( 2000 ) ، العرب والعولمة ، مركز دراسات الوحدة العربية ، بيروت ط2 .
6. السالمي ، عبد الرزاق ( 2001 ) ، تكنولوجيا المعلومات ، ط2 ، إدارة المناهج للتوزيع والنشر والإعلام ، عمان ، الأردن .
7. السالمي والدباغ ( 2001 ) ، تقنيات المعلومات الإدارية ، دار وائل للنشر والتوزيع ، عمان
8. السندي ، طلعت بن عبد العزيز ( 2000 ) ، التطور التكنولوجي وأثره على العاملين ، عرض تحليلي للإسهامات العالمية ، مجلة الإداري ، المجلد ( 22 ) العدد ( 82 ) .
9. السباني ، محمد عبد الله ( 2002 ) الأهمية الاقتصادية المتزايدة ، الإدارة المعرفة في المنشآت الحديثة ، المؤتمر السنوي في جامعة فيلادلفيا للعلوم التطبيقية ، الأردن .
10. الصباح ، عبد الرحمن ، الصباغ ، عماد ، ( 1996 ) ، مبادئ نظم المعلومات الإدارية الحاسوبية ، دار زهران للنشر والتوزيع ، عمان .
11. الصباغ ، عماد عبد الوهاب ( 2002 ) ، علم المعلومات ، ط2 ، دار الثقافة للنشر والتوزيع ، عمان الأردن .
12. صديقي ، مسعود و عجيبة ، محمد ( 2007 ) ، أهمية الإبداع في تحقيق تنافسية المؤسسات الاقتصادية ، بحث مقدم إلى المؤتمر العلمي الثاني ، جامعة الإسراء ، كلية العلوم الإدارية والمالية ، الأردن .
13. الطائي ، محمد عبد ( 2001 ) ، نظم المعلومات الإدارية ، دار الكتب للطباعة والنشر ، جامعة الموصل .
14. الطعمانة ، محمد محمود ، العلوش ، طارق شريف ( 2004 ) ، الحكومة الالكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي ، المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، القاهرة .
15. العلي ، عبد الستار محمد ( 2001 ) ، إدارة الإنتاج والعمليات ، مدخل كمي ، دار وائل للنشر ، الأردن .

16. مصطفى، أحمد سيد ( 1996 ) ، إعادة البناء كمدخل تنافسي ، اختيار الإدارة، نشرة فصلية عن المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، العدد ( 16 ) ، أيلول .
17. المعاضيدي ، عادل طالب سالم وآخرون ( 2001 ) ، تقانات المعلومات وتطبيقاتها ، هيئة المعاهد التقنية ، بغداد.
18. الهاشمي ، شيماء محمد صالح ( 2003 ) ، دور تقانة المعلومات في إعادة هندسة العمليات الإدارية ، رسالة ماجستير ، غير منشورة ، كلية الإدارة والاقتصاد ، جامعة الموصل .
19. همشري ، عمر أحمد ( 2001 ) ، الإدارة الحديثة للمكتبات ومركز المعلومات ط 1 دار الصفا للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن

المصادر الإنكليزية :

1. Best, R . (1997), Based Management, Strategies for Growing customer value & Profitability, Prentice–Hall, INC, USA.
2. Daman Pour, F (1991), Organizational Innovation : Meta – analysis of effects of Determinants and moderators , Academy of management Journal, Vol. 34 , No 3.
3. Denton , K , ( 1994 ) , The Power of flexibility , Business Horizan, Vol. 37, No. 4, July – August.
4. Hayes, (1999), informatic, since, digital edition, digital library, congress.
5. Hicks , J , ( 1993 ) , Management information System : Auser perspective , 3rd, west publishing co , USA.
6. Krajewski , Lee , J & Ritzman , Larry , P ( 1999 ) , Operation management : Strategy and Analysis , 5th ed Addition – Wesley publishing com USA.
7. Krajewski , Lee , J & Ritzman , Larry , P ( 1999 ) Operation Management Strategy & Analysis , 5ed m Wesley Publishing , co , N, Y.
8. Lynch , R , ( 2000 ) , Corporate Strategy , 2nd Printed – Hill new jersey , USA.
9. Macmillan , H ., & Mahan , T ( 2001 ) , Strategic management oxford university published , USA.
10. O, Brien, James A, (1998), Management in formation System Irwin Inc, USA.
11. Peter M , ( 2001 ) , Present and future of the informatics profession , upgrade, vol. ( 2 ) . No ( 4 ) .

12. Pitts, R & David , L ( 1996 ) , Strategic management Building and sustaining competitive advantage west publishing co . USA.
13. Rassi Gustavo, (2003), Human computer interaction up grade, vol (4 ), No (1).
14. Slack, Nigle & Othere, (1998), Operation Management 2<sup>nd</sup> ed, Pitman publishing , London.
15. Tsia , ( 2000 ) , The internet Journal of IT Professional , California university vol ( 9 ) , No ( 5 ).
16. Zangger , E ., ( 2001 ) , the Revolution in Telephones networks voice over IP ugrade , Vol ( 2 ) , No ( 3 ).
17. www.IT.ORG.COM
18. www.Microsoft.com
19. WWW.IMAGINATIK.COM