أثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات على تحسين الميزة التنافسية في الشركات المساهمة العامة

أ.د. شوقي ناجي جواد* أ.د. مزهر شعبان العاني** د. أديب محمد حسن هزايمه***

المستخلص

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات على تحسين الميزة التنافسية في الشركات المساهمة العامة، وشملت عينة الدراسة (١٨٨) مديراً يعملون في الشركات المذكورة. وقد اعتمد الباحثون على مصدرين رئيسين لجمع المعلومات والبيانات هما البيانات الأولية والبيانات الثانوية. واستخدم الباحثون عددا من الأساليب الإحصائية من حزمة البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية (SPSS) لاختبار الفرضيات. وخلصت الدراسة إلى عدد من النتائج كان أهمها: وجود أثر لتبني وامتلاك تكنولوجيا معلومات ذات مرتكزات تكنولوجية متقدمة (العناصر المادية، والعناصر البرمجية، وقواعد البيانات المشتركة، وفرق الدعم الفني والتقني، وشبكات الاتصال، وكفاءة النظم، ومهارة استخدام النظم، وتكاملية النظام) على تحسين الميزة التنافسية في الشركات المساهمة العامة. وقدمت الدراسة عددا من التوصيات أبرزها: العمل على تبني وتطبيق تكنولوجيا معلومات ذات مرتكزات تكنولوجية متقدمة لأثرها الواضح على تحسين الميزة التنافسية.

الكلمات الدالة: تكنولوجيا المعلومات، الميزة التنافسية، الشركات المساهمة العامة

Abstract

This study aimed to examine the impact of applying information technology on improving the competitive advantage in Jordanian public shareholding companies listed at Amman Stock of Exchange, The unit of analysis consisted of (188) companies. Two sources of information and data collection were adopted: the metadata and secondary data. The study utilized central tendency measures and measures of dispersion, the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) applied to test the hypotheses.

The study concludes that there is an impact of the adoption of information technology and advanced technological platform (the physical elements, code elements, common databases, substantive and technical support teams, networks, efficient systems, skill use, and integrative system) on improving the companies' competitive

* جامعة عمان الاردنية .

** جامعة عمان الاردنية .

*** جامعة عمان الاردنية .

مقبول للنشر بتأريخ ٢٠١٢/٣/١٤

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

advantage (cost reduction, quality of processes and outputs, timeliness, innovation and renewal). In light of the study results, a number of recommendations were suggested including: the adoption and application of information technology with advanced technological platform to have a clear impact on improving competitiveness in corporations.

المقدمة

تشهد سنوات الألفية الثالثة ثورة علمية ونهضة تكنولوجية حضارية واسعة تتسم بالإيقاع السريع. وتسببت هذه الثورة بإحداث الكثير من التغيرات المحلية والإقليمية والعالمية. وقد أسهمت هذه الأحداث في تحديد ملامح، وسمات حقل إدارة الأعمال، وأنشطة منظمات الأعمال. وقد فرضت هذه النهضة والتغيرات المتعددة على المنظمات، ودفعتها نحو تبني الأساليب والتقنيات الإدارية الحديثة؛ لكي تستطيع مواجهة ومواكبة هذه التغيرات، بقصد الحفاظ على بقائها ونموها.

ويشير جواد (٢٠١٠: ١٦) إلى أن المداخل الإدارية الحديثة بينت أن المنظمات ما هي إلا نظم مفتوحة دائمة التفاعل مع البيئة المحيطة، وهذه المنظمات لا تعمل بمعزل عن بيئتها ويصعب فصلها كونها جزءاً منها. ويعتقد(Burnes (2000:75 أن التحدي الحقيقي الذي يتعرض لمنظمات الأعمال خلال أداء عملياتها والوفاء بالتزاماتها المختلفة، هو التطور الهائل في عالم الاتصالات والمواصلات، والذي ساعد منظمات الأعمال في بلورة أنواع كثيرة من نظم المعلومات.

وتحتاج المنظمات المعاصرة إلى الاستجابة السريعة للفرص والتهديدات البيئية، نظراً للتغيرات السريعة وغير المتوقعة الاقتصادية منها والاجتماعية والتكنولوجية والتنافسية. ومن اجل أن تتمكن المنظمة من تحقيق النجاح والبقاء في بيئة الأعمال يتوجب عليها اتخاذ خطوات مبتكرة، والعمل على تطوير إجراءاتها، والاستعانة بأدوات تكنولوجيا المعلومات لتسهيل أنشطتها وعملياتها.

وحسب Harayanan (2001:19) فإن منظمات الأعمال تواجه منافسة شديدة من المنظمات المماثلة لصناعتها، لذا تسعى المنظمات إلى تطوير أنظمتها وعملياتها المتعددة، وبالتالي تطوير منتجاتها لمواجهة تلك المنافسة، سيما وأن أشكال المنافسة تتجدد وتتغير حسب ظروف البيئة والسوق.

وشهدت العقود الأخيرة من الألفية الثانية، وستشهد السنوات التالية من الألفية الثالثة زيادة في عدد وحجم المنظمات وتعقد أنشطتها، وتطور وسائل اتخاذ القرارات، الأمر الذي دفع إلى زيادة اهتمام المنظمات باختلاف أنواعها في الحصول على المعلومة الأساسية الحديثة والملائمة وفي الوقت المناسب من أجل القيام بمهام التخطيط، والرقابة، واتخاذ قرارات كفئة وفاعلة (Alter, 2002).

ونظراً لما تتمتع به تكنولوجيا المعلومات من مرونة، والقابلية على استخدام مكونات وتطبيقات متعددة الأغراض، تعزز من حرص منظمات الأعمال على مواجهة التحديات التي تتعرض لها من قبل المستفيدين والمستخدمين النهائيين. فقد غيرت تكنولوجيا المعلومات الكثير من المفاهيم الإدارية والتسويقية (عصام الدين:٢٠٠٥).

وتأتي أهمية الدراسة من أهمية تكنولوجيا المعلومات كاستراتيجية هدفها التعامل مع موارد المنظمة؛ لتعزز من أداء استراتيجياتها ككل. هذا فضلا عن أن تكنولوجيا المعلومات أصبحت تمثل مورداً استراتيجياً تعتمد عليه منظمات الأعمال بمختلف اختصاصاتها للتعامل مع ظروف المنافسة الشديدة والبيئات المتغيرة.

مشكلة الدراسة

أشارت الدراسات السابقة إلى أهمية توظيف تكنولوجيا المعلومات في المنظمات والتي تستند إليها الإدارات العليا في تحسين الميزة التنافسية، كما بينت الأدبيات ضرورة حرص المنظمات على تحديد الاحتياجات من تكنولوجيا المعلومات في إطار تحسين ميزات تنافسية (Daft, 2008:390). وتتعرض تلك المنظمات إلى إخفاقاتٍ، في حال أخفقت إداراتها في توظيف تكنولوجيا المعلومات، واستغلالها لخدمة ودعم عملياتها الخاصة (Buford, 2006:519).

ونظرا لمحدودية الدراسات العربية التي بحثت العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات وتحسين الميزة التنافسية للشركات المساهمة العامة ارتأى الباحثون فحص ودراسة أثر تكنولوجيا المعلومات على تحسين الميزة التنافسية للشركات المساهمة العامة، وهل يودي إلى زيادة قدرة هذه الشركات على المنافسة من خلال خفض

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الكلف التشغيلية وتحقيق الجودة العالية في المنتجات، واستغلال التوقيت المناسب في طرح وتقديم منتجاتها، كذلك تحقيق مستوى عالٍ من الابتكار والتجديد في سياق منتجاتها كميزة تنافسية تميزها عن غيرها من الشركات الأخرى.

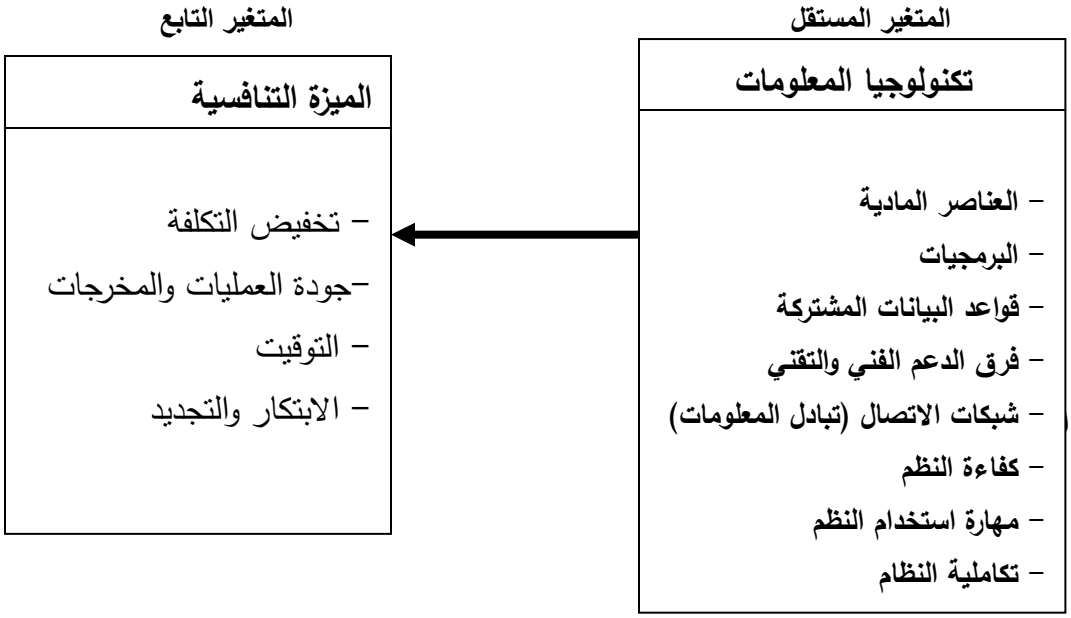
ويمكن تحقيق الغرض من هذه الدراسة من خلال الإجابة عن التساؤل الآتي:

ما أثر تبني وامتلاك تكنولوجيا المعلومات ذات المرتكزات التكنولوجية المتقدمة على تحسين الميزة التنافسية في الشركات المساهمة العامة؟

فرضية الدراسة:

تم صياغة الفرضية العدمية الآتية: لا يوجد أثر ذا دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لتبني وامتلاك تكنولوجيا المعلومات ذات المرتكزات التكنولوجية المتقدمة على تحسين الميزة التنافسية في الشركات المساهمة العامة.

أنموذج الدراسة



أنموذج الدراسة

هدف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى اقياس أثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات ذات المرتكزات التكنولوجية المتقدمة على تحسين الميزة التنافسية في الشركات المساهمة العامة.

أهمية الدراسة:

تنبع أهمية الدراسة من أنها تقوم على استقراء وتشخيص الواقع الحالي لتكنولوجيا المعلومات في الشركات المساهمة العامة في الأردن، وتحليل وتقييم مدى استجابتها لمتطلبات البيئة التنافسية المحيطة بأداء الشركات محل البحث لوظائفها.

مجتمع الدراسة

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

وتضمن مجتمع الدراسة جميع الشركات الأردنية المساهمة العامة المدرجة في بورصة عمان، والبالغ عددها (٢٥٥) شركة، حسب ما ورد في التقرير السنوي لبورصة عمان، لشهر آذار من العام ٢٠١١. أما مجتمع الدراسة الفعلي فهو المديرين العاملين في الإدارات العليا، وقد قام الباحثون بتوزيع (٢٣٠) استبانة على المديرين في هذه الشركات. وقد تم استرداد (١٩١) استبانة، وبعد فرز الاستبيانات استبعد (٣) منها لعدم اكتمال تعبئتها أو لعدم أهليتها ، وبذلك استقرت العينة على (١٨٨) مديراً يعملون في الشركات المشمولة بالدراسة والتي خضعت إلى التحليل وبنسبة (٢٤,٥٨%) من مجتمع الدراسة.

مصادر جمع البيانات

اعتمد الباحثون على نوعين من مصادر المعلومات هما المصادر الثانوية، مثل كتب الإدارة والمواد العلمية والنشرات والدوريات المتخصصة التي تبحث في موضوع تكنولوجيا المعلومات، كذلك المصادر الأولية من خلال تصميم وتطوير استبانة خطية لموضوع الدراسة الحالية، وللتأكد من صدق الإداة وقدرتها على قياس متغيرات الدراسة، فقد تم عرضها على هيئة محكمين من أساتذة الإدارة والمختصين وذوي الخبرة، بالإضافة إلى انه تم استخراج معامل كرونباخ ألفا للاتساق الداخلي حيث بلغ (٩٨,٥٤%) وهي قيمه مرتفعه.

أساليب التحليل الإحصائي للبيانات

قام الباحثون بالاستعانة بالأساليب الإحصائية ضمن برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) في تحليل البيانات، حيث استخدم الباحثان تحليل الانحدار الخطي المتعدد (Multiple Regression) وتحليل الانحدار الخطي البسيط (Simple Regression) وذلك من أجل اختبار الفرضيات.

الدراسات السابقة

الدراسات باللغة العربية

في دراسة أجرتها أبو جارور (٢٠٠٩) بهدف التعرف على تأثير العوامل الداخلية، والخارجية، والمساندة لتحقيق الميزة التنافسية في منظمات الأعمال الأردنية الصغيرة والمتوسطة الحجم. حيث خلصت إلى نتائج أهمها: رغبة المنظمات في ممارسة الأعمال الإلكترونية منخفضة، وأن هذه المنظمات لا تضع ممارسة الأعمال الإلكترونية كواحدة من أهدافها.

أما دراسة عبيد (٢٠٠٧) والتي هدفت إلى التعرف على عملية التوافق بين نظم المعلومات الإدارية واستراتيجيات الأعمال التنافسية في الشركات الصناعية المساهمة العامة في الأردن. فقد توصلت إلى أن توافق نظم المعلومات الإدارية بمتغيراتها مع استراتيجيات الأعمال التنافسية بمتغيراتها (التوافق الاستراتيجي) يؤدي إلى زيادة الإنتاجية، والمبيعات، والربحية في الشركات المبحوثة.

وتوصلت دراسة الخفرة (٢٠٠٥) والتي أجريت بهدف التعرف على أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على فاعلية القرارات الإدارية في الوزارات في المملكة العربية السعودية. إلى أن استخدام تكنولوجيا المعلومات أدى إلى الإسهام في تحقيق الأهداف المراد إنجازها مثل: تسريع إنجاز المعاملات، أو زيادة عددها.

أما العمري (٢٠٠٤) فقد توصل بدراسته التي هدفت إلى تحليل استخدام البنوك التجارية الأردنية لتكنولوجيا المعلومات وإدارة المعرفة، إلى وجود علاقة بين الاستخدام المشترك لإدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات، وبين القيمة العالية لأعمال البنوك التجارية الأردنية.

الدراسات باللغة الانجليزية

في دراسة أجراها كل من Bhatt, et, al., (2010) بهدف اختبار مرونة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات ودورها في تعزيز وتوليد المعلومات ونشرها، توصلت الدراسة إلى أن مرونة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات لها علاقة ايجابية في توليد المعلومات ونشرها، كما توصلت إلى أن استجابة المنظمات لها علاقة ايجابية في الميزة التنافسية.

وبهدف تقييم دور سياسات وبرامج إدارة الموارد البشرية في تحقيق الميزة التنافسية للمنظمات الكرواتية أجرى كل من Vokic & Vidovic (٢٠٠٧) دراسة أظهرت نتائجها أن المنظمات الكرواتية لا تقوم بإدارة مواردها البشرية بدرجة من النضج والاهتمام الذي قد يرفع من سوية العاملين فيها ليشكلوا مصدرا للميزة التنافسية، وبالتالي تحسين أداء المنظمات.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

كما قامت دراسة كل من (٢٠٠٦) Pan, Nickson & Baum باختبار أثر علاقة إدارة إستراتيجية الموارد البشرية متمثلة في ربط سياسات الموارد البشرية باستراتيجيات المنظمة وأهدافها الإستراتيجية في تحقيق الميزة التنافسية للمنظمة، وقد توصلت الدراسة إلى أنَّ كلا الشركتين تستخدمان خليطًا من مدخل الممارسات الأفضل Best Practices Approach ومن المدخل الاحتمالي Contingency Approach من أجل تحقيق الميزة التنافسية.

وهدفت دراسة Hu & Huang (2005) إلى تطوير أنموذج يمكن من خلاله تحقيق التوافق لمبادرات تكنولوجيا المعلومات مع استراتيجيات الأعمال التنافسية. وقد أظهر النموذج نجاحاً مالياً وذلك باستخدام نظام بطاقة العلامات المتوازنة كأداة إدارية إستراتيجية لتحقيق التوافق بين تكنولوجيا المعلومات، واستراتيجيات الأعمال التنافسية.

الإطار النظري

تكنولوجيا المعلومات – المفهوم والمحتوى

ارتبط مفهوم تكنولوجيا المعلومات بمهمة جمع البيانات، ومعالجتها، وخزنها، وتحديثها، واسترجاعها. إلا أن الباحثين والمختصين في هذا المجال اختلفوا في تحديد مفهومها، فوصفها بعضهم بأنها مرادفة لنظم المعلومات الإدارية (الصباح وآخرون، ١٩٩٦: ٣٤٣). وهناك من أشار إلى أن تكنولوجيا المعلومات هي التقنية الأساسية المستخدمة في نظم المعلومات الحديثة المبنية على تطبيقات الحاسوب ومعطياته (O'Brien, 2004: 433).

ويشير مفهوم تكنولوجيا المعلومات إلى أنها " أي جهاز من أجهزة الحاسوب الأساسية التي يستخدمها الأفراد للتعامل مع المعلومات، وتدعيمها من أجل تفعيل هذه المعلومات، وتسخيرها لخدمة أهداف المنظمة "(Alter, 2002: 14). أما Turban et.al. (2002: 9) فقد نظروا إلى تكنولوجيا المعلومات على أنها " ذلك الجزء الذي يحتوي على الأجهزة، وقواعد البيانات، وشبكات الاتصال، والأجهزة الأخرى المرتبطة بها كالطابعات والماسحات الضوئية وغيرها من الأجهزة ذات العلاقة".

ومهما كانت وجهات النظر المطروحة حول ماهية هذا المصطلح، فإن تعريف تكنولوجيا المعلومات يتمحور حول التعريف الذي قدمه Elliott (2004: 48) والذي نص على أنها (ابتكار، ومعالجة، وخزن، ونشر الأنواع المختلفة من البيانات بوساطة التكنولوجيا المحوسبة، وشبكات الحاسوب، وتكنولوجيا الاتصالات). وقد أورد Hayes (1999: 23) تعريفا يقول من خلاله أن تكنولوجيا المعلومات هي الإطار الذي يضم علم الحاسوب الموظف لصالح نظم المعلومات، والشبكات، والاتصالات، وتطبيقاتها في مختلف مجالات العمل الإنساني للمنظمة.

وميز كل من Laudon & Laudon (٢٠٠٦: 7) بين مفهوم تكنولوجيا المعلومات (جميع تكنولوجيا المكونات المادية للحاسوب والبرمجيات التي تحتاجها المنظمة لتحقيق أهدافها) وبين البنى التحتية لتكنولوجيا المعلومات، والتي عرفاها على أنها تلك التكنولوجيا التي تضم المكونات المادية للحاسوب، والبرمجيات، والبيانات، والخزن، بالإضافة إلى الشبكات التي تساعد على توفير منصة لمشاركة موارد تكنولوجيا المعلومات للمنظمة.

وفي ضوء ما تقدم يرى الباحثون أن مفهوم تكنولوجيا المعلومات يعد من المفاهيم الحديثة نسبيا. وهو مفهوم ينطوي على احتواء هذه التكنولوجيا لأجزاء مادية ملموسة مثل: الأجهزة، والمعدات، والبنى التحتية، والشبكات المحلية الواسعة، والملحقات المرتبطة بهذه الأجزاء، وكذلك تحتوي الأجزاء غير الملموسة مثل: البرامج، والتطبيقات المختلفة التي تنظم الشؤون الإدارية والمالية، وقواعد البيانات المختلفة التي تشكل الوعاء الأساسي لبيانات المنظمة، كما تشمل العنصر البشري وهو المحرك، والمستخدم الرئيس لهذه المنظومة المتكاملة.

أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

أصبح استخدام التكنولوجيا في الحصول على المعلومة ونقلها، من أهم الوظائف التي تمكننا من مواكبة التطور والتقدم في المجالات كافة، لما لها من أثر في توفير الوقت والجهد والمال، سواء أكان ذلك في مجال الحصول على المعلومات أم نقلها أم حفظها. ويرى كل من العاني وجواد (٢٠٠٨: ٢٨٠-٢٨٣)، وكذلك زحلان (٢٠٠٠: ٨٤) إن أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تأتي كنتيجة للتطورات التي حدثت في العالم. وتتسم أغلب هذه التطورات بالاعتماد على تكنولوجيا المعلومات أو قدرتها على الارتباط بإدارة المنظمة التي من المتوقع أن تصبح اللغة المشتركة بين القطاعات الصناعية، والخدمية، والاجتماعية، والحكومية كافة.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ويعتقد الباحثون أن أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة لها قيمة إستراتيجية لإسهامها في إدخال تحسينات جذرية على أعمال المنظمة، بشكل يزيد من كفاءة العمليات التشغيلية والتسويقية والإدارية، لينعكس بشكل إيجابي على تخفيض التكاليف، وتحسين الجودة، وتطوير منتجات مبتكرة ومتطورة لأسواق جديدة. هذا فضلا عن قدرتها في إدخال تحسينات كبيرة على التصميم، والهندسة، والإنتاج، وإدارة موارد المنظمة بشكل تام.

مكونات تكنولوجيا المعلومات

إن استخدام أي عنصر، أو أداة متعلقة بتكنولوجيا المعلومات في أي مجال، أو صناعة يمثل في حد ذاته مظهراً من مظاهر تكنولوجيا المعلومات، ولكن العمود الفقري في تكنولوجيا المعلومات هي أجهزة الحواسيب وشبكات الاتصالات. ويرى Haag (2002:35) المنظمات تقوم باستخدام مكونات تكنولوجيا المعلومات بغرض تفعيل المعلومات الإدارية، وقد تم تحديد خمس فئات تشكل مهام معالجة المعلومات، وهي: (استقبال المعلومات، ونقل المعلومات، وتوليد المعلومات، وتخزين المعلومات، وتبادل المعلومات).

ويمكن حصر مكونات تكنولوجيا المعلومات في مكونات رئيسة تستخدم في المحافظة على استمرارية تدفق المعلومات لتحقيق الغايات التي تسعى إليها المنظمة، وبناءً على ذلك فإن مكونات تكنولوجيا المعلومات التي توجه الاهتمام إليها عبر هذه الدراسة هي: العناصر المادية والبرمجيات، وقواعد البيانات المشتركة، وفرق الدعم الفني والمهني، وشبكات الاتصال (تبادل المعلومات)، وكفاءة النظم، ومهارة استخدام النظم، وتكاملية النظام.

مفهوم الميزة التنافسية

لقد شغل مفهوم الميزة التنافسية حيزا ومكانة مهمة في كل من مجالي الإدارة الإستراتيجية واقتصاديات الأعمال (Betlis, 2000: 7)، إذ تمثل الميزة التنافسية العنصر الاستراتيجي المهم الذي يساعد في اقتناص الفرص، ويقدم فرصة جوهرية وحقيقية لكي تحقق المنظمة ربحية متواصلة بالمقارنة مع منافسيها. والتنافسية هي المصدر الذي يعزز وضع الشركة بما يحققه من الأرباح الاقتصادية، ومن خلال امتيازها على منافسيها في مجالات المنتج، والسعر، والكلفة، وبالتالي التركيز على الإنتاج.

وتشير الدراسات (Covin, 2000: 175) إلى أن المزايا التنافسية هي خاصية معينة أو مجموعة خصائص تمتلكها المنظمة وتميزها عن غيرها من المنظمات، بحيث تحقق لها موقفا قويا تجاه مختلف الأطراف. وأن التحدي الحقيقي الذي تتعرض له أية منظمة ليس إنتاج أو تقديم المنتجات، بل القدرة على الإشباع المستمر لحاجات ورغبات الزبائن المتغيرة. وقد تنامي دور الزبائن وأصبح من الصعب فرض المنتجات عليهم. لذا فإن إيجاد مزايا تنافسية في المنتجات التي تقدمها المنظمة من شأنه تحقيق رضا الزبائن، وزيادة ولائهم، ومن ثم القدرة على بقاء واستمرار المنظمة في السوق.

وعرفت الميزة التنافسية على أنها قدرة المنظمة على صياغة وتطبيق الاستراتيجيات التي تجعلها في مركز تنافسي أفضل بالنسبة للمنظمات المماثلة والعاملة في نفس النشاط (مصطفى، ١٩٩٦: ٣). وأشار Liu (2003:15) إلى إن الميزة التنافسية للشركة هي ميزة الشركة في منظور سوق المُنتج الذي يحقق للمنظمة أكثر من مركز تنافسي؛ ويعني ذلك بأن الميزة التنافسية تعني حصول الشركة على مركز تنافسي مُتقدم في السوق.

وبين كل من Macmillan & Mahan (2001:81) أن الميزة التنافسية هي خاصية أو مجموعة خصائص أو عنصر تفوق للمنظمة تنفرد به، وتمكنها من الاحتفاظ بها لفترة زمنية طويلة نسبيا نتيجة صعوبة محاكاتها، وتحقق تلك الفترة المنفعة لها وتمكنها من التفوق على المنافسين فيما تقدمه من منتجات للزبائن.

ويؤكد Stevenson (2007:4) بأن الميزة التنافسية تهدف عملياً إلى مقابلة الحاجات والرغبات المتعلقة بالزبائن من أجل اقتنائهم السلعة أو الخدمة. والميزة التنافسية تنشأ بمجرد توصل المنظمة إلى اكتشاف طرق جديدة أكثر فاعلية من تلك المسخرة من قبل المنافسين.

فالميزة التنافسية هي المهارة أو التقنية أو المورد المتميز الذي يتيح للمنظمة إنتاج قيم ومنافع للعملاء تزيد على ما يقدمه لهم المنافسون، ويؤكد تميزها واختلافها عن هؤلاء المنافسين من وجهة نظر العملاء الذين يتقبلون هذا الاختلاف والتميز، حيث يحقق لهم المزيد من المنافع والقيم التي تتفوق على ما يقدمه لهم المنافسون الآخرون (السلمي، ٢٠٠١: ١٠٤).

ويُوضح Heizer and Render (2001:36) بأن الميزة التنافسية تعني إيجاد ميزة متفردة تتفوق الشركة بها على المنافسين، أي إن الميزة التنافسية تجعل الشركة فريدة ومتميزة عن المنافسين الآخرين. كما ويؤكد Macmillan and Tampo (2000:88) بأن الشركات تسعى إلى التفوق في بيئة أعمالها من

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

خلال امتلاكها الميزة التنافسية والحفاظ عليها، حيث تعرف الميزة التنافسية بأنها الوسيلة التي تتمكن الشركة من خلالها الفوز على منافسيها.

وبناءً على ما تقدم، يرى الباحثون أن الميزة التنافسية هي المجال الذي تتمتع به المنظمة بقدرة أعلى من منافسيها في استغلال الفرص الخارجية أو الحد من أثر التهديدات. وتنبع الميزة التنافسية من قدرة المنظمة على فعل شيء أفضل من المنافسين لها ويعطيها تفوقا تنافسيا عليهم في السوق. وهذا يعني قدرة الشركة على إنتاج وتقديم منتجات (سلع أو خدمات) إلى الزبائن بشكل متميز عما يقدمهُ المُنافسون، من خلال استغلال مواردها المادية والبشرية والفكرية، فقد تتعلق بالجودة، أو بالتكنولوجيا، أو بالقدرة على تخفيض التكلفة، أو الكفاءة التسويقية، أو التوقيت في اقتناص الفرص وكسب موضع قدم في السوق.

العوامل المؤثرة في الميزة التنافسية

تقوم المنظمة بالعمل الجاد لتحمل أقل قدر من تكاليف الإنتاج والتوزيع، مما يمكنها من بناء أسعار مخرجاتها بأقل من المنافسين وتحقيق حصة سوقية أكبر. ولتحقيق ذلك فإن على المنظمة أن تتميز في التصنيف، والشراء، والإنتاج، والتوزيع المادي، كما أنها بحاجة إلى مهارات تسويقية أعلى. وقد أوضح كل من Tracey & Lim (1999:105) بان المزايا التنافسية تنشأ عن عاملين رئيسين هما: (الكفاءة المقارنة، قوة المساومة).

أبعاد تحقيق الميزة التنافسية

يتركز الاهتمام في المنظمة على تحقيق الميزة التنافسية من خلال ما تقدمهُ من منتجات تحقق حاجات ورغبات الزبائن، أو القيمة التي يتمنى الحصول عليها الزبائن من تلك المنتجات. كما يتجه الاهتمام إلى تحويل هذه الحاجات إلى مجالات، أو قابليات مستهدفة تسمى أبعاد تنافسية. وتختار المنظمة المعنية الأبعاد التنافسية لها (Jay & Janet, 2002) عند تقديم منتجاتها وتلبية الطلبات في السوق حتى تعمل على تحقيق الميزة تنافسية، بإبعادها التي تناولتها الدراسة (تخفيض الكلفة، جودة العمليات والمخرجات، ميزة السرعة (التوقيت) في الوقت المناسب، ميزة الإبداع والتجديد والابتكار).

محددات الميزة التنافسية

تعمل المنظمة على البحث عن الميزة التنافسية التي تلائم قدراتها وميدان نشاطها، ثم تحاول بعد ذلك وضع معايير وضوابط تتسم بالديناميكية لقياس درجة صواب الميزة المعتمدة، وكذلك التعرف على الإطار والحدود التي تضبطها هذه الميزة، حتى يتم تحقيق النتائج المرجوة. ويشير سالمي (٢٠٠٥:١١٢-١١٨) إلى أن الميزة التنافسية للمنظمة تتحدد انطلاقا من بعدين مهمين هما: (حجم الميزة التنافسية، ونطاق التنافس).

معايير الحكم على جودة الميزة التنافسية

يرى خليل (٢٠٠٣: ٨٧) أن نوعية ومدى جودة الميزة التنافسية تتحدد بثلاثة ظروف هي:

١- مصدر الميزة:

تنقسم الميزة التنافسية وفق هذا المعيار إلى نوعين رئيسين هما:

أ- مزايا تنافسية من مرتبة منخفضة كالتكلفة الأقل لكل من اليد العاملة والمواد الأولية، إذ يسهل تقليدها ومحاكاتها نسبيا من قبل المنظمات المنافسة.

ب- مزايا تنافسية من مرتبة مرتفعة مثل، التكنولوجيا، وتمييز المنتج، والتفرد في تقديمه، والسمعة الطيبة، والعلامة التجارية القوية، والعلاقات الوطيدة مع العملاء، وحصيلة المعرفة المتخصصة.

٢- عدد مصادر الميزة التي تمتلكها المنظمة:

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

فاعتماد المنظمة على ميزة تنافسية واحدة فقط يؤدي إلى سهولة محاكاتها، أو التغلب عليها من قبل المنافسين، كاعتمادها مثلا على التكلفة المنخفضة للمواد الأولية، في حين يصعب تقليد الميزة عند تعدد مصادرها.

٣- درجة التحسين والتطوير والتجديد المستمر في الميزة:

إذ تسعى المنظمات إلى خلق مزايا جديدة وبشكل أسرع، وذلك قبل قيام المنافسين بمحاكاة الميزة الحالية لها، وعليها أن تخلق مزايا تنافسية جديدة من مرتبة مرتفعة.

تنمية وتطوير الميزة التنافسية

تقوم المنظمات بتنمية وتطوير مزايا تنافسية جديدة من خلال إدراك أو اكتشاف سبل جديدة وأفضل للمنافسة، وذلك بوساطة ابتكار تحسينات وتطورات مستمرة في التكنولوجيا، وفي المنتج، وفي أساليب التسويق، وفي أساليب العمليات الإنتاجية، والتي لا تتم إلا باستخدام البحث والتطوير، وتنمية القدرات الإبداعية ومهارات الأفراد.

تحليل البيانات واختبار الفرضيات

اختبار الفرضية الرئيسة الأولى:

وقد نصت الفرضية على أن:

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لتبني وامتلاك تكنولوجيا معلومات ذات مرتكزات تكنولوجية متقدمة مجتمعة (العناصر المادية، والعناصر البرمجية، وقواعد البيانات المشتركة، وفرق الدعم الفني والتقني، وشبكات الاتصال "تبادل المعلومات"، وكفاءة النظم، ومهارة استخدام النظم، وتكامليتها) على تحسين الميزة التنافسية في الشركات المساهمة العامة.

ولاختبار هذه الفرضية فقد قام الباحثون باستخدام تحليل الانحدار الخطي المتعدد (Multiple Regression) لمعرفة هذا الأثر على تحسين الميزة التنافسية في الشركات المساهمة العامة، حيث تبين النتائج التي يتضمنها الجدول (١) ما يلي:

الجدول (١)

نتائج اختبار الانحدار الخطي المتعدد (Multiple Regression) لتأثير عوامل تكنولوجيا المعلومات مجتمعة على تحسين الميزة التنافسية في الشركات المساهمة العامة

المتغير المستقل	Sig.	R^2	B	F	القرار الإحصائي
العوامل مجتمعة	٠,٠٠٠	0.468	3.894	18.47	رفض الفرضية العدمية

مستوى المعنوية ($\alpha = 0.05$) والقيمة الجدولية ل F = ٢,٢٩

يتضح من البيانات الواردة في الجدول (١) أن قيمة F المحسوبة هي (18.47) فيما بلغت قيمتها الجدولية (٢,٢٩). وبمقارنة القيم التي تم التوصل إليها في اختبار هذه الفرضية، يتبين أن القيمة المحسوبة أكبر من القيمة الجدولية؛ لذلك فإنه يتم رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على انه "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للعوامل مجتمعة على تحسين الميزة التنافسية في الشركات المساهمة العامة "، وهذا ما تؤكده قيمة مستوى الدلالة (.Sig) البالغة صفراً حيث إنها أقل من ٥%. أما فيما يتعلق باختبار الفرضيات الفرعية المنبثقة عن هذه الفرضية، فإن الجداول التالية تبين النتائج التي تم التوصل إليها:

اختبار الفرضيات الفرعية

ولاختبار هذه الفرضيات الفرعية قام الباحثون باستخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط (Simple Regression) لمعرفة أثر مكونات تكنولوجيا المعلومات على تحسين الميزة التنافسية في الشركات المساهمة العامة، حيث تبين النتائج التي يتضمنها الجدول رقم (٢) هذه النتائج:

جدول رقم (٢)

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط (Simple Regression) للفرضيات الفرعية

المتغير المستقل	Sig.	R2	B	T المحسوبة	القرار الإحصائي
العناصر المادية (الأجهزة)	٠,٠٠٠	.468	.087	14.21	رفض العدمية
العناصر البرمجية (البرامج)	.000	.446	.008	٦,٥٨٢	رفض العدمية
قواعد البيانات	.000	.376	.126	7.931	رفض العدمية
فرق الدعم الفني والتقني	.000	.300	.064	٨,٩٢٠	رفض العدمية
شبكات الاتصال	.000	.248	.219	6.287	رفض العدمية
كفاءة النظم	.000	.501	.134	7.318	رفض العدمية
مهارة استخدام النظم	٠,٠٠٠	.468	.087	16.33	رفض العدمية
تكاملية النظم	٠,٠٠٠	.301	.139	6.333	رفض العدمية

مستوى المعنوية (α = 0.05) والقيمة الجدولية ل T = ١,٦٥٨

ويتضح من البيانات الواردة في الجدول السابق (٢) ما يلي:

١- أن قيمة T المحسوبة هي (14.21) فيما بلغت قيمتها الجدولية (١,٦٥٨). وبمقارنة القيم التي تم التوصل إليها في اختبار هذه الفرضية، يتبين أن القيمة المحسوبة أكبر من القيمة الجدولية لذلك فإنه يتم رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على انه " يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى (α ≤ 0.05) لتبني وامتلاك العناصر المادية اللازمة لإدامة تكنولوجيا المعلومات على تحسين الميزة التنافسية في الشركات المساهمة العامة "، وهذا ما يؤكده قيمة مستوى الدلالة (Sig.) البالغة صفراً، حيث إنها أقل من ٥%، كما تشير إلى أن التباين في المتغير المستقل (R^2) يفسر ما نسبته ٤٦,٨% من التباين في المتغير التابع، والعلاقة بينهما طردية/ موجبة.

٢- أن قيمة T المحسوبة هي (٦,٥٨٢) فيما بلغت قيمتها الجدولية (١,٦٥٨)، وبمقارنة تلك القيم يتم رفض الفرضية العدمية، وقبول الفرضية البديلة التي تنص على انه " يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لتبني وامتلاك العناصر البرمجية اللازمة لإدامة تكنولوجيا المعلومات على تحسين الميزة التنافسية في الشركات المساهمة العامة "، وهذا ما يؤكده قيمة مستوى الدلالة (Sig.) البالغة صفراً حيث إنها أقل من ٥%، كما تشير إلى أن التباين في المتغير المستقل (R^2) يفسر ما نسبته ٤٤,٦% من التباين في المتغير التابع، والعلاقة بينهما طردية/ موجبة.

٣- أن قيمة T المحسوبة هي (7.931) فيما بلغت قيمتها الجدولية (١,٦٥٨). وبمقارنة القيم التي تم التوصل إليها في اختبار هذه الفرضية، فإنه يتم رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة التي نصت على انه " يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لتبني وامتلاك قواعد بيانات تكنولوجيا معلومات ذات مرتكزات تكنولوجية متقدمة على تحسين الميزة التنافسية في الشركات المساهمة العامة "، وهذا ما يؤكده قيمة مستوى الدلالة (Sig.) البالغة صفراً تقريبا، حيث إنها أقل من ٥%، كما تشير إلى أن التباين في المتغير المستقل (R^2) يفسر ما نسبته ٣٧,٦% من التباين في المتغير التابع، والعلاقة فيما بينهما ايجابية.

٤- أن قيمة T المحسوبة هي (٨,٩٢٠) فيما بلغت قيمتها الجدولية (١,٦٥٨). وبمقارنة القيم التي تم التوصل إليها يتم رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة التي نصت على انه " يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لتوفر فرق الدعم الفني والتقني اللازمة لتفعيل تكنولوجيا المعلومات ذات المرتكزات التكنولوجية المتقدمة على تحسين الميزة التنافسية في الشركات المساهمة العامة "، وهذا ما تؤكده قيمة مستوى الدلالة (Sig.)، حيث إنها أقل من ٥%، كما تشير إلى أن التباين في المتغير المستقل (R^2) يفسر ما نسبته ٣٠% من التباين في المتغير التابع، وأن العلاقة فيما بينهما ايجابية.

٥- أن قيمة T المحسوبة هي (6.287) فيما بلغت قيمتها الجدولية (١,٦٥٨). وبمقارنة القيم التي تم التوصل إليها في اختبار هذه الفرضية، فإنه يتم رفض الفرضية العدمية، وقبول الفرضية البديلة التي نصت على انه " يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لشبكات الاتصال ذات المرتكزات التكنولوجية المتقدمة على تحسين الميزة التنافسية في الشركات المساهمة العامة". وهذا ما تؤكده قيمة مستوى الدلالة (Sig.) الأقل من ٥%، كما

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

تشير إلى أن التباين في المتغير المستقل (R^2) يفسر ما نسبته ٢٤,٨% من التباين في المتغير التابع، وأن العلاقة فيما بينهما ايجابية.

٦- أن قيمة T المحسوبة هي (7.318) فيما بلغت قيمتها الجدولية (١,٦٥٨). وبمقارنة القيم التي تم التوصل إليها في اختبار هذه الفرضية، فإنه يتم رفض الفرضية العدمية، وقبول الفرضية البديلة التي نصت على انه " يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام نظم ذات كفاءة عالية على تحسين الميزة التنافسية في الشركات المساهمة العامة "، وهذا ما يؤكده قيمة مستوى الدلالة (Sig.) الأقل من ٥%، كما تشير إلى أن التباين في المتغير المستقل (R^2) يفسر ما نسبته ٥٠,١% من التباين في المتغير التابع، وأن العلاقة فيما بينهما ايجابية.

٧- أن قيمة T المحسوبة هي (16.33) فيما بلغت قيمتها الجدولية (١,٦٥٨). وبمقارنة القيم التي تم التوصل إليها في اختبار هذه الفرضية، فإنه يتم رفض الفرضية العدمية، وقبول الفرضية البديلة التي نصت على انه " يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لتوفر العاملين في مجال تكنولوجيا المعلومات ذوو مهارة في استخدام النظم على تحسين الميزة التنافسية في الشركات المساهمة العامة ". وهذا ما يؤكده قيمة مستوى الدلالة (Sig.) الأقل من ٥%، كما تشير إلى أن التباين في المتغير المستقل (R^2) يفسر ما نسبته ٤٦,٨% من التباين في المتغير التابع، وأن العلاقة فيما بينهما ايجابية.

٨- أن قيمة T المحسوبة هي (6.333)، فيما بلغت قيمتها الجدولية (١,٦٥٨). وبمقارنة القيم التي تم التوصل إليها في اختبار هذه الفرضية، يتم رفض الفرضية العدمية، وقبول الفرضية البديلة التي نصت على انه " يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لتكاملية تكنولوجيا المعلومات ذات المرتكزات التكنولوجية المتقدمة على تحسين الميزة التنافسية في الشركات المساهمة العامة ". وهذا ما يؤكده قيمة مستوى الدلالة (Sig.) الأقل من ٥%، كما تشير إلى أن التباين في المتغير المستقل (R^2) يفسر ما نسبته ٣٠,١% من التباين في المتغير التابع، وأن العلاقة فيما بينهما ايجابية.

مناقشة النتائج

على ضوء النتائج التي تم التوصل إليها في اختبار فرضيات الدراسة الحالية وتحقيقا لأهدافها، فقد قام الباحثون بعرض لأهم النتائج مع مناقشتها:

أشارت نتائج الدراسة بشكل عام إلى وجود اثر لتبني وامتلاك تكنولوجيا المعلومات ذات المرتكزات التكنولوجية المتقدمة على تحسين الميزة التنافسية في الشركات المساهمة العامة، ويمكن تلخيص نتائج التحليل واختبار الفرضيات التي تم التوصل إليها على النحو الأتي:

١- أشارت نتائج الدراسة إلى توافر العناصر المادية اللازمة لإدامة تكنولوجيا المعلومات في الشركات المساهمة العامة، وان هناك مستوى مرتفعا من توافر العناصر المادية من وجهة نظر المديرين العاملين في الإدارات العليا. كما تبين أنه تتوافر أجهزة حاسوب متطورة ومعدات ملحقة بها في جميع أقسام الشركة، وهي تعد جزءا أساسيا في انجاز عمليات الشركة الخارجية والداخلية.

٢- أشارت نتائج الدراسة إلى توافر البرمجيات اللازمة لإدامة تكنولوجيا المعلومات في الشركات المساهمة العامة. وان هناك مستوى مرتفعا من التأثير للبرمجيات من وجهة نظر المديرين العاملين في الإدارات العليا. وتبين من النتائج، انه تتوافر في الشركة الأنظمة المطلوبة لتشغيل الشبكات وقواعد البيانات. كذلك تتوافر البرمجيات القادرة على القيام بالعمليات المطلوبة، والمهام المختلفة التي تتناسب مع أنشطة الشركة المختلفة. كما تفيد النتائج، بأنه يتم تحديث البرمجيات كلما اقتضت الحاجة.

٣- أشارت نتائج الدراسة إلى توافر قواعد بيانات تكنولوجيا المعلومات ذات المرتكزات التكنولوجية المتقدمة في الشركات المساهمة العامة، وان هناك مستوى مرتفعا من التأثير لقواعد البيانات من وجهة نظر المديرين العاملين في الإدارات العليا. كما تبين أن الشركة تحتفظ بقواعد بيانات تفصيلية للعملاء، وبملفات عن المعلومات التي نفذتها في السنوات الماضية، وان هذه القواعد والملفات تتيح للشركة إمكانية طرح الأسئلة وتلقي الإجابة.

٤- أشارت نتائج الدراسة إلى توافر فرق الدعم الفني والتقني اللازمة لتفعيل تكنولوجيا المعلومات ذات المرتكزات التكنولوجية المتقدمة في الشركات المساهمة العامة، وان هناك مستوى مرتفعا من التأثير لفرق الدعم الفني والتقني من وجهة نظر المديرين العاملين في الإدارات العليا. وتبين أن العاملين في مجال تكنولوجيا المعلومات يعتبرون من أكثر مكونات البنية التحتية أهمية لهذه التكنولوجيا، لذلك تهتم الشركة في توظيف

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

مصممي برامج، ومشغلي أجهزة ومعدات أكفاء، وعاملين متخصصين في عمليات جمع البيانات وتحليلها، ويتمتعون بقابلية على التكيف مع الظروف التكنولوجية المتغيرة.

٥- أشارت نتائج الدراسة إلى توافر شبكات الاتصال ذات المرتكزات التكنولوجية المتقدمة في الشركات المساهمة العامة، وان هناك مستوى مرتفعا من التأثير لشبكات الاتصال من وجهة نظر المديرين العاملين في الإدارات العليا. كما تبين أن المعلومات تتدفق بين المستويات الإدارية المختلفة في الشركة حسب الحاجة وبطريقة فعالة في الوقت المناسب وبسهولة، وان نوعية الشبكات تسمح بتبادل المعلومات والبيانات بين مستخدمي الأجهزة والمعدات ذات العلاقة، كما أن الشبكات التي تستخدمها الشركة تقدم خدمة تتناسب واحتياجات الزبائن.

٦- أشارت نتائج الدراسة إلى توافر استخدام نظم ذات كفاءة عالية في الشركات المساهمة العامة، وان هناك مستوى مرتفعا من التأثير لكفاءة النظم على تحسين الميزة التنافسية من وجهة نظر المديرين العاملين في الإدارات العليا. وتبين أن مخرجات تكنولوجيا المعلومات تتميز بجودة عالية، والناجمة عن حرص الشركة على توظيف تكنولوجيا المعلومات بأفضل صورة، واعتمادها أيضا على مبرمجين داخليين يتمتعون بمستوى جيد من الكفاءة، وقادرين على تطوير البرمجيات المستخدمة.

٧-أشارت نتائج الدراسة إلى توافر العاملين في مجال تكنولوجيا المعلومات ذوي مهارة في استخدام النظم في الشركات المساهمة العامة، حيث تبين وجود مستوى مرتفع من التأثير لمهارة استخدام النظم من وجهة نظر المديرين العاملين في الإدارات العليا. وتبين أيضا أن العاملين في الشركة يمتلكون المهارة الكافية في استخدام أجهزة الحاسوب والبرمجيات، كما أنهم يمتلكون الخبرة الفنية المناسبة لأداء عملهم، ويستخدمونها في أداء المهام والواجبات الموكلة إليهم وفي تطوير أعمالهم، والتي تتعزز أيضا بحرص الشركة على تنمية مهارات استخدام تكنولوجيا المعلومات لدى هؤلاء العاملين.

٨- أشارت نتائج الدراسة إلى توافر تكاملية تكنولوجيا المعلومات ذات المرتكزات التكنولوجية المتقدمة في الشركات المساهمة العامة، وان هناك مستوى متوسطا من التأثير لتكاملية النظام من وجهة نظر المديرين العاملين في الإدارات العليا. وقد تبين أن تكنولوجيا المعلومات تساعد على بلورة أنشطة الشركة، وتكاملها وبشكل يؤدي إلى تحقيق التكامل والتنسيق بين مختلف هذه الأنشطة والعمليات في الأقسام المختلفة.

التوصيات

يوصي الباحثون بما يلي:

١- العمل على تبني وتطبيق تكنولوجيا معلومات ذات مرتكزات تكنولوجية متقدمة لأثرها الواضح على تحسين الميزة التنافسية في الشركات المساهمة العامة، وذلك من خلال توافر أجهزة الحاسوب ذات المرتكزات التكنولوجية المتقدمة، والمعدات الملحقة بها في جميع أقسام الشركة، لمعالجة البيانات وإعداد التقارير، وتخزين البيانات والمعلومات، كونها تعتبر جزءا أساسيا في إنجاز عمليات الشركة الخارجية والداخلية ولأهميتها في تحسين الميزة التنافسية.

٢- تركيز الشركات المساهمة العامة على إجراء دراسات دورية للتعرف على نقاط الضعف، ونقاط القوة المتعلقة باستخدام تكنولوجيا المعلومات، وأثرهما في تحسين الميزة التنافسية التي تمتلكها الشركات المساهمة العامة، وذلك من خلال العمل على إنشاء إدارات وأقسام متخصصة بتكنولوجيا المعلومات ترتبط بالإدارة العليا حسب الهيكل التنظيمي، وتضم أفرادا مؤهلين في مجال تكنولوجيا المعلومات، وتعنى بتصميم وتنفيذ الاستراتيجيات الخاصة بالتعامل مع معطياتها ومن خلال التنسيق والتكامل مع الإدارات الأخرى.

٣- استمرار الشركات المساهمة العامة بتوفير فرق الدعم الفني والتقني من مصممي البرامج، ومشغلي الأجهزة والمعدات الأكفاء، والعاملين المتخصصين في تنفيذ عمليات جمع البيانات وتحليلها كونهم من مكونات البنية التحتية لهذه التكنولوجيا، وذلك من خلال معالجة ندرة الموارد البشرية التي تحد من قدرة الشركات على تحقيق الميزة التنافسية الناتجة عن التميز، أو السيطرة على التكاليف.

٤- استمرار الشركات المساهمة العامة بتبني وامتلاك تكنولوجيا معلومات ذات مرتكزات تكنولوجية متقدمة كونها تعمل على تخفيض التكاليف الصناعية المباشرة وغير المباشرة، وتكاليف عمليات الصيانة، وتكاليف الخدمات الإدارية والتشغيلية، ويمكن عمل ذلك التبني من خلال اختيار، واستهداف مكونات تكنولوجيا المعلومات التي تعمل على تخفيض التكاليف، وتسهم في تحسين الميزة التنافسية.

٥- استمرار الشركات المساهمة العامة بتبني وامتلاك تكنولوجيا معلومات ذات مرتكزات تكنولوجية متقدمة كونها تساعد على تبني سياسة مُوثقة وواضحة للجودة، وتعمل على تخفيض نسب المعيب في مُنتجاتها

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

وتجعل مواصفات مُنتجاتها مُطابقة للمواصفات القياسية الوطنية، وذلك من خلال القدرة على الفهم الدقيق لحاجات، ورغبات الزبائن من خلال أبحاث السوق المستمرة، وحيازة نظام معلوماتي قادر على تحديد متطلبات الجودة.

٦- استمرار الشركات المساهمة العامة بتوفير شبكات الاتصال ذات المرتكزات التكنولوجية المتقدمة، والقادرة على تسهيل عملية تبادل وتدفق المعلومات والبيانات بين مستخدمي الأجهزة ضمن الشركة وبين المستويات الإدارية المختلفة في الشركة، فضلا عن أن هذه الشبكات توفر خدمة جيدة تتناسب واحتياجات الزبائن.

٧- ضرورة قيام الشركات المساهمة العامة بإيلاء استخدام تكنولوجيا المعلومات ذات المرتكزات التكنولوجية المتقدمة الأهمية التي تستحقها، كونها تؤدي إلى تحقيق التنسيق والتكامل بين مختلف الأنشطة، وإلى تمكين الشركة من دمج عدة عمليات في عملية واحدة، وتساعد على بلورة أنشطة متكاملة.

قائمة المراجع

١. المراجع باللغة العربية

- أبو جارور. سحر فالح (٢٠٠٩). أثر العوامل الداخلية والخارجية على تطبيق الأعمال الالكترونية لتحقيق الميزة التنافسية في منظمات الأعمال الأردنية. أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة عمان العربية للدراسات العليا: عمان، الأردن.
- التقرير الربعي لدائرة الإحصاءات العامة، لعام ٢٠١١.
- التقرير السنوي لبورصة عمان، لعام ٢٠١٠.
- جواد. شوقي ناجي (٢٠١٠). إدارة الأعمال – منظور كلي، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- خفرة. نايف محمد (٢٠٠٥). أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على فاعلية القرارات الإدارية في الوزارات في المملكة العربية السعودية: دراسة ميدانية، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية: عمان، الأردن.
- خليل. نبيل مرسي (٢٠٠٣). الميزة التنافسية في مجال الأعمال، مركز الإسكندرية للكتاب، الإسكندرية، مصر.
- زحلان. أنطوان (٢٠٠٠). العرب والعولمة، الطبعة الأولى، مركز دراسات الوحدة العربية، بيروت، لبنان.
- سالمي. جمال (٢٠٠٥). سبل اندماج الجزائر في اقتصاد المعرفة، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة بسكرة، الجزائر، العدد الثامن، ص ١٠٥-١١٨.
- السلمي. والدباغ (٢٠٠١). تقنيات المعلومات الإدارية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- الصباح. عبد الرحمن والصباغ. عماد (١٩٩٦). مبادئ نظم المعلومات الإدارية الحاسوبية، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان.
- العاني. مزهر شعبان وجواد. شوقي ناجي (٢٠٠٨). العملية الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، دار إثراء للنشر، عمان، الأردن.
- عبيد. محمود أحمد سليمان (٢٠٠٧). " مدى توافق نظم المعلومات الإدارية مع استراتيجيات الأعمال التنافسية وأثره على الأداء المؤسسي" دراسة للشركات الصناعية المساهمة العامة في الأردن، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية الدراسات الإدارية والمالية العليا، جامعة عمان العربية : عمان، الأردن.
- علي. عصام الدين (٢٠٠٥). تأثير نظم المعلومات على الإدارة الحكومية في المدينة العربية في ظل الثورة الرقمية، المؤتمر المعماري الدولي السادس، الثورة الرقمية وتأثيرها على العمارة والعمران، قسم العمارة، كليه الهندسة، جامعه أسيوط، جمهورية مصر العربية.
- العمري. غسان عيسى (٢٠٠٤). الاستخدام المشترك لتكنولوجيا المعلومات وإدارة المعرفة لتحقيق قيمة عالية لأعمال البنوك التجارية الأردنية، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، عمان، الأردن.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

٢. المراجع باللغة الأجنبية

- Alter. (2002) Information System: The Foundation of E-Business, 4th Edition, Printice Hall, New Jersy.
- Bhatt. G, Emdad. A, Roberts. N and Grover. V (2010). "Building and leveraging information in dynamic environments: The role of IT infrastructure flexibility as enabler of organizational responsiveness and competitive advantage", Information & Management 47 (2010) 341–349.
- Betlis, R.A. & Hitt, M.A. (2000). The New Competitive Land Scape. Strategic Management Journal, 16, 7-19.
- Buford. Sandra Casey (2006). Linking Human Resources to Organizational Performance and Employee Relations in Human Services Organizations: Ten HR Essentials for Managers. International Journal of Public Administration. Vol. 29, No.517, pp: 517-523. Available at EBSCO.
- Covin, J. G. and Slevin, D. P and Heeley. M. B. (2000). Pioneers and Followers: Competitive Tactics, Environment, and Firm Growth. Journal of Business Venturing, 15(2): 175–210.
- Daft. Richard L. (2008). New Era of Management. 2nd ed. Australia: Thomson South- Western.
- Elliott. G, (2004). "Global Business Information Technology- An Integrated Systems "Approach", ADDISON- WESIEY.
- Haag S. Cummings, Meeve, and McCubbery, DIJ (2002). Management Information System for the Information age. Boston. McGraw-Hill.
- Harayanan. V. K. (2001)."Managing Technology and Innovation for Competitive Advantage", NewJersey: Prentic Hall.
- Hayes. (1999). Information, Since, Digital Edition, Digital Library, Congress.
- Heizer. Jay and Render. Barry (2001). "Principles of Operations Management".4 rd ed, Prentice Hall: New Jersey, U.S.A.
- Hu. Quing & Huang. C. Derrick (2005). "Aligning IT with Firm Business Strategies using the Balance Scorecard System", proceeding of the 38 Hawaii International Conference on System Science.
- Jay .Wearawardena and Janet R. Mccoll-kennedy. 2002 .New Service Development and Competitive Advantage: A Conceptual Model. Australian Marketing Journal vol. 10 No 1.
- Laudon. K.C., Laudon. J.P. (٢٠٠٦). "Management Information Systems-Managing The Digital Firm", 8th, Pearson International Firm.
- Liu. Tsai-Lung. (2003). "Organization Learning and Social Network Market Orientation: The Role of Resource-Based View Strategy in Gaining Dynamic, Capabilities Advantage" available at .www. hicbusiness.org,.
- Macmillan. H. & Mahan. T. (2001). Strategic Management, Oxford University Published, USA.
- O'Brien. J. A., (2004). Management Information systems: Managing Information Technology in the E-Business Enterprise. 5th ed., Boston: Irwin: Mc Graw-Hill Companies, Inc.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

- Pan. Jen , Nickson, Dennis & Baum, Tom (2006). Relationship Between Strategic HRM and Competitive Advantage in the Hotel Industry- A Case Study of the Budget Hotel Sector. Available at www.cb.s./dk/content/download, Cited on 29/9/2010.
- Stevenson. William, J. (2007). "Production: Operations Management". 8th ed, Von Hoffmann Press.
- Turban. E. and McLean. E. and Wetherbe, J. (2002). Information Technology for Management, New York: Johne Willey and Sons, Inc., New York.
- Tracey. M, Vonderembse, M and Lim. J (1999). Manufacturing Technology and Strategy Formulation: Keys to Enhancing Competitiveness and Improving Performance. Journal of Operation Management, 17, p .411-428.
- Vokic. Nina Poloski & Vidovic. Maja (2007). HRM as a Significant Factor for Achieving Competitiveness Through People: The case of Croatia. Working Paper, Faculty of Economics and Business, University of Zagreb.

.....
.....
.....

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com