

# تكنولوجيا المعلومات وأثرها في الأسبقيات التنافسية دراسة استطلاعية في معمل السجاد / الكاظمية

م.م. زينب طعمه سلطان\*

## المستخلص

يسعى البحث إلى تحديد العلاقة (علاقة الارتباط والتأثير) بين تكنولوجيا المعلومات الاسبقيات التنافسية في معمل السجاد / الكاظمية، إن اهتمام الإدارة العليا بتكنولوجيا المعلومات والاسبقيات التنافسية يسهم في إمكانية تقديمها لشيء متفرد يمكن من خلاله للشركة الفوز على منافسيها الآخرين ومن ثم تحقيق النجاح والبقاء.

وبشكل عام يحاول البحث الإجابة على التساؤلات الآتية:

- 1- هل هناك تصور واضح لدى المدراء في الشركة قيد البحث عن مفهوم تكنولوجيا المعلومات ؟
- 2- هل هناك تصور واضح لدى المدراء في الشركة قيد البحث عن مفهوم وأبعاد الميزة التنافسية ؟
- 3- ما طبيعة العلاقة (علاقة الارتباط والأثر) بين تكنولوجيا المعلومات والميزة التنافسية في الشركة قيد البحث ؟

وتوصل البحث إلى مجموعة من الاستنتاجات منها:

1. وجود علاقة ارتباط معنوية تكنولوجيا المعلومات وأبعاد الميزة التنافسية في الشركة قيد البحث.
  2. وجود تأثير معنوي تكنولوجيا المعلومات وأبعاد الميزة التنافسية في الشركة قيد البحث.
- واعتماداً على الاستنتاجات التي توصل إليها البحث فقد قدمت عدد من التوصيات المنسجمة مع هذه الاستنتاجات.

## Abstract

Research seek to determine the relationship ( Association and Impact relationship) between information technology priorities competitiveness in the lab carpets / Kadhimiya . The attention to information technology and priorities competitiveness contributes to the possibility of submission to a unique throw which the company can beat its competitors and then achieve success and survival

- 1- Is there a clear perception of the managers in the company under the concept of information technology ?
- 2- Is there a clear perception of the managers in the company under the concept and dimensions of competitiveness advantage ?
- 3-What is the nature of the relationship ( the correlation and impact ) between information technology and the competitive advantage in the company under consideration ?

The research found to a set of conclusions ,including:

\* معهد الإدارة / الرصافة .

مقبول للنشر بتاريخ 2013/4/8

- 1) A significantly significant correlation coefficient between information technology and Dimensions the competitive edge feature is (quality , cost ) in the company under consideration .
- 2) A significant effect of information technology and the dimensions of competitive edge feature is ( cost, quality ) in the company under consideration .

Depending on the conclusions reached by the search may offered a number of recommendations are consistent with these conclusions .

## المقدمة

تتعرض المنظمات المحلية اليوم إلى مجموعة من التغييرات التي نشأت نتيجة للتغيرات في البيئة الخارجية المليئة بالتحديات التنافسية مما يجعل من الصعوبة على المنظمات أن تكتسب ميزتها التنافسية وتكون فاعلة . لذا اهتمت الأدبيات المعاصرة بموضوع تكنولوجيا المعلومات (Information Technology) اهتماماً كبيراً وتناولت أهميتها الكبيرة وأثرها في تطوير المنظمات والمجتمعات . وانطلاقاً مما تقدم فإن أهمية البحث تأتي من كونه يشكل دراسة نظرية وتطبيقية تساعد الشركة قيد البحث على تقديم منتجات جديدة لتلبية متطلبات الزبائن من خلال الانتقال من الأساليب التقليدية الى استخدام التقنيات المتطورة . تهدف الدراسة إلى توجيه اهتمام الشركة قيد البحث بتكنولوجيا المعلومات بوصفها متغيرات مؤثرة بالأسبقيات التنافسية، لتحقيق أهداف الشركة وتحفيزهم نحو تطوير الإنتاجية ومشاركتهم في تقديم المقترحات من خلال الاهتمام بالتطورات التكنولوجية التي تشمل البحث أربعة مباحث تناول المبحث الأول محورين خصص الأول للمنهجية والثاني للدراسات السابقة ،المبحث الثاني وظف للإطار النظري وإلقاء الضوء على مفاهيم أساسية في تكنولوجيا المعلومات مع تحديد الأسبقيات التنافسية الأربعة وخصص المبحث الثالث للجانب العملي من خلال قياس أثر تكنولوجيا المعلومات ببعض الأسبقيات التنافسية على وفق نموذج الانحدار الخطي البسيط مع تحديد طبيعة العلاقة بين متغير (تكنولوجيا المعلومات ) والذي يمثل المتغير المستقل ومتغيرات الميزة التنافسية على وفق نموذج الانحدار الخطي المتعدد . أما المبحث الرابع فقد تضمن أهم الاستنتاجات التي تم توصل إليها الباحث من خلال أبحاثه وكذلك التوصيات التي ينبغي الأخذ بها والتي تضمن تحقيق أهداف البحث .

## المبحث الأول

### أولاً : منهجية البحث

#### 1- مشكلة البحث

يمكن تشخيص مشكلة البحث في ضعف معرفة المُدراء والعاملين في بعض الشركات لأهمية تكنولوجيا المعلومات وأبعاد الميزة التنافسية ،فضلاً عن ضعف إدراكهم للعلاقة(علاقة الارتباط والتأثير) بين تكنولوجيا المعلومات وأبعاد الميزة التنافسية. وبناءً على ذلك يطرح البحث مجموعة من التساؤلات التي تمثل بيان المشكلة الخاصة بالبحث من خلال الآتي:

1. هل هناك تصور واضح لدى المُدراء في الشركات قيد البحث عن مفهوم وأنواع تكنولوجيا المعلومات ،فضلاً عن مفهوم وأبعاد الميزة التنافسية المتمثلة بـ (الجودة والكلف) .
2. ما هي طبيعة العلاقة(علاقة الارتباط والأثر)بين تكنولوجيا المعلومات وأبعاد الميزة التنافسية في الشركة قيد البحث.

#### 2- أهداف البحث

تضمن البحث الأهداف الآتية:

1. محاولة عرض أهم متطلبات تطبيق تكنولوجيا المعلومات ومدى مساهمتها في تحقيق الميزة التنافسية
2. تعريف وتحديد طبيعة العلاقة والأثر بين متغيرات تكنولوجيا المعلومات وأبعاد الميزة التنافسية .
3. بيان العلاقة بين استخدام متطلبات تطبيق تكنولوجيا المعلومات و الميزة التنافسية وما ينجم عنها من تحقيق ( جودة عالية وكلفة منخفضة) .
4. تقديم مجموعة توصيات ومقترحات تساهم في النهوض بواقع العمليات الإنتاجية والإعمال من خلال تجسيد المفاهيم والتطبيقات المعاصرة لتكنولوجيا المعلومات وتقنياتها الحديثة لمواكبة التطورات المعاصرة ومواجهة المنافسة العالمية والبيئة الخارجية.

5. تشخيص واقع متغيرات البحث في الشركة قيد البحث وبيان نوع العلاقة فيما بين المتغيرات الرئيسية.

### 3- أهمية البحث

- تتجلى أهمية البحث من خلال الجوانب الآتية:
1. تعظيم الخدمات المقدمة للزبون عن طريق تلبية ما يحتاجه بدقة في قطاع الصناعة النسيجية وبما يعزز الكلفة المنخفضة والاستجابة للتغيرات المستمرة.
  2. الاهتمام المتزايد بنقل المنظمات من استخدام الأساليب التقليدية إلى استخدام التقنيات المتطورة والوسائل الأكثر حداثة .

### 4- منهج البحث

لقد اعتمد البحث على دراسة استطلاعية ، وذلك لكونه منهجاً مساعداً على التحليل الشامل والعميق للمشكلة . واعتمد في الجانب العملي على الاستبانة والتي تعد من الأدوات الملائمة والمستخدممة في ميدان الدراسات الوصفية وقد تم استخدام الاستبانة على أساس بناء الفقرات وذلك بالاعتماد على بعض الرسائل الجامعية السابقة والبحوث والمقالات مثل (مالك 2007، الجبوري 2008 ) ومراجعة المصادر النظرية ذات العلاقة بالدراسة. وقد احتوت الاستبانة على قسمين الأول يختص بتكنولوجيا المعلومات والثاني يختص بالميزة التنافسية ، الميزة التنافسية تمثلت في فقرتين هما (الكلفة و الجودة) وان كل فقرة من هذه الفقرات تحتوي على عشرة بنود وبذلك يكون هناك عشرون بنداً للمتغير المعتمد (y) وهي الميزة التنافسية أما تكنولوجيا المعلومات فتكونت من (10) بنود وهي تتمثل للمتغير المستقل (x) وقد اعتمد في تدرج مقياس ليكارت ذو الخمس رتب (مطبق تماماً، مطبق ، مطبق جزئي ، غير مطبق ، غير مطبق تماماً) .

### 5- الأساليب الإحصائية المستخدمة

اعتمد منهج الدراسة على الأسلوب التحليلي لأنه أكثر ملائمة لطبيعة وأهداف البحث ، وقد تم الاستعانة بالبرنامج الإحصائي الجاهز SPSS لدراسة علاقات الارتباط والتأثير .  
ومن أهم الأساليب الإحصائية المستخدمة ما يأتي :-  
الارتباط البسيط وقد تم استخدام معامل الارتباط ( Spear Man ) لتحديد نوع العلاقة بين المتغيرات المشار إليها سابقاً على وفق برنامج الحاسوب ( SPSS ) بهدف الاجابة على التساؤلات التطبيقية للدراسة ، ويتم حساب معامل ارتباط الرتب ( Spearman ) كالآتي :-

$$R = 1 - \frac{6 \sum_{i=1}^n di^2}{n(n^2 - 1)}$$

حيث ان :-

$R =$  معامل ارتباط الرتب  $n =$  العدد الكلي للعناصر في العينة  $di =$  الفرق في الرتب  $( Di = Xi - Yi )$   
 $Xi =$  رتبة العنصر في العينة بخصوص متغير معين .  $Yi =$  رتبة ذلك العنصر بخصوص متغير آخر .  
لمعرفة معنوية تأثير كل متغير فرعي من المتغيرات المستقلة في كل متغير فرعي من المتغيرات المعتمدة وعند مستوى معنوية (5%) وتتمثل معادلة الانحدار الخطي البسيط بالآتي :-

$$Y = \alpha + \beta X$$

اذ  $\alpha =$  ثابت التقاطع

$\beta =$  معامل الانحدار الذي يمثل تأثير المتغير المستقل ( X ) على المتغير المعتمد ( Y ) .

$$\hat{\beta} = \frac{\sum (X - \bar{X}) (Y - \bar{Y})}{\sqrt{\sum (X - \bar{X})^2} \sqrt{\sum (Y - \bar{Y})^2}}$$

ويتم الحكم على جودة الاموذج من خلال المؤشرات الاحصائية الآتية :-

$R^2 =$  يوضح نسبة ما يشرحه المتغير المستقل من التغيرات الحاصلة على المتغير المعتمد .

$F =$  يوضح شكل العلاقة ( معنوية نموذج الانحدار ) كونه مقبول او غير مقبول .

$t =$  يوضح أهمية المتغير المستقل والذي يشرح فيما اذا كان معامل الانحدار مقبولاً او لا ( معنوياً او غير معنوي )

## 6- فرضيات البحث

الفرضية الرئيسية الأولى:

توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين تكنولوجيا المعلومات و الميزة التنافسية في الشركة قيد البحث وتنبثق عنها الفرضية الفرعية الآتية:

1. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين متغيرات تكنولوجيا المعلومات والكلف.
2. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين متغيرات تكنولوجيا المعلومات والجودة .

الفرضية الرئيسية الثانية:

يوجد أثر معنوية لتكنولوجيا المعلومات في الابعاد التنافسية المتمثلة في :-

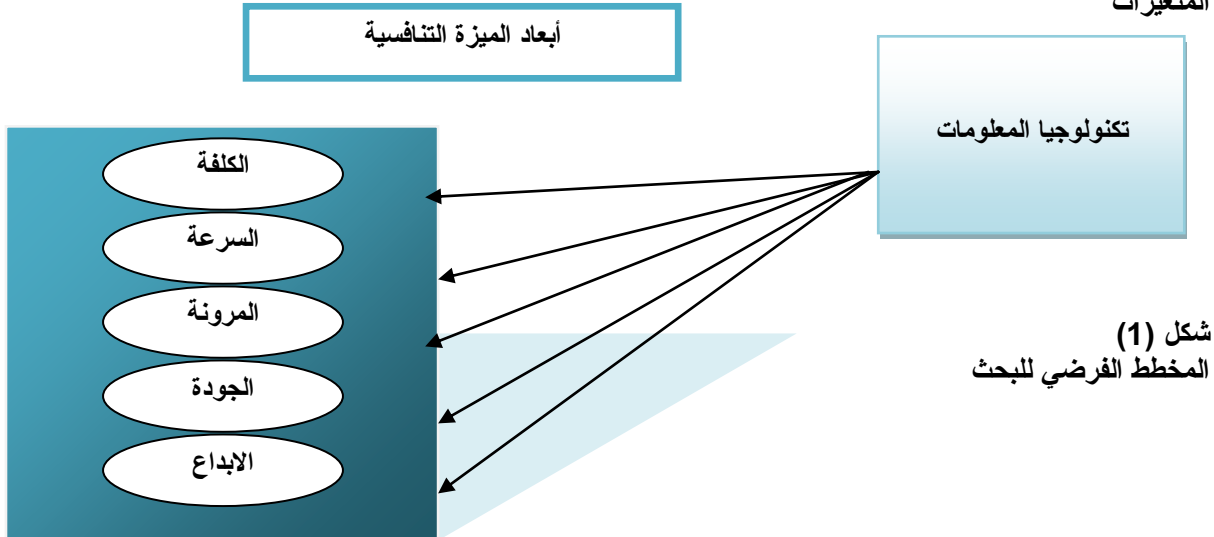
- الكلفة
- الجودة

## 7- مجتمع وعينة البحث

ان مجتمع البحث هو القطاع الصناعي ، اما عينة البحث فقد تم اختيار معمل السجاد الميكانيكي/الداودي ،حيث وزعت استمارة الاستبيان على العاملين داخل المصنع وبواقع (32) استمارة على المدير الفني و(4)من رؤساء الأقسام والعاملين داخل قسم السيطرة والسجاد والريافة لمعرفة الواسعة بواقع العمل.

## 8- انموذج البحث الفرضي

بالاستناد الى الاطار النظري العام للمتغيرات ذات العلاقة بالبحث ،فضلا عن التعرف على تساؤلات البحث وأهدافها ،وأهميتها ،ومراجعة الادبيات ذات العلاقة ،فقد جرى بناء انموذج الدراسة والذي يوضح العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والميزة التنافسية والشكل (1) يوضح أنموذج البحث والعلاقة بين المتغيرات



## ثانيا : بعض الدراسات السابقة

أ- دراسة (عجام : 2007).

تقانة المعلومات وإدارة المعرفة وأثرهما في الخيار الاستراتيجي.

دراسة تحليلية مقارنة لآراء عينة من مديري المصارف العراقية الاهلية والحكومية.

وقد اعتمدت الدراسة على المراجعة النظرية. لقد توصلت هذه الدراسة الى الاتي:

1. تنوعت مفاهيم تقانة المعلومات لدى الباحثين والمختصين في الحقل الاداري.
2. اتضح من خلال الدراسة وجود ترابط وعلاقة بين تقانة المعلومات وإدارة المعرفة من خلال توظيف ابعاد تقانة المعلومات في رفع قيمة عمليات إدارة المعرفة.
3. إن لتقانة المعلومات وإدارة المعرفة أثر كبير في ترشيد الخيار الاستراتيجي وتصويبه في ضوء ما يفرزه هذان الحقلان من امور تساعد الإدارة في تحديد الخيار المميز من بين البدائل الأخرى.
- 4.

ب- دراسة سعد العنزي (2001):

تقنيات المعلومات وتأثيراتها في السلوك الاداري لمنظمات الأعمال ونوع المصادر او العوامل التي لها

أكبر الأثر. وقد اعتمدت الدراسة على المراجعة النظرية. لقد توصلت هذه الدراسة الى الاتي:

1. أصبحت تقنيات المعلومات احد ابرز الوسائل المهمة في عملية تطبيق خطط المنظمات الاستراتيجية وهي ايضا الادوات الرسمية الوحيدة لتحريك استخدام الموارد الاخرى وتوزيعها.
  2. ان عملية تصميم انظمة المعلومات وتنفيذها وتقييمها لم تعد تكفيها الاساليب الفنية والإجراءات البسيطة فقد أصبحت العملية اكثر تعقيدا بحكم تعدد قدرات تقنيات المعلومات وازدياد استخداماتها والتعبير السريع في ألبينة وتطلعات الادارة المعاصرة لقياس فاعليتها وكفاءتها في اطار دراسة الآثار السلوكية لها وذلك باعتبار هذه الآثار احدى المتغيرات الحاكمة لإدخالها من عدمه.
- ت- دراسة نديم (2000)  
 (اثر قرارات تصميم المنتج في تحقيق الميزة التنافسية - دراسة حالة في شركة الصناعات الالكترونية ).  
 وقد اعتمدت الدراسة على المراجعة النظرية. لقد توصلت هذه الدراسة الى الاتي:
1. ان قرارات تصميم المنتج تتأثر بدرجة رضا الزبون من خلال الاستجابة لرغبة الزبون وباستخدام أنشطة البحث والتطوير .
  2. تتباين درجة اعتماد الشركة على الاسبقيات التنافسية عند قيامها باتخاذ قرارات تصميم المنتجات تبعاً لتباين نتائج تحليل ودراسة متطلبات السوق والاستجابة لرغبة الزبون في المنتج المساهمة التي جاء بها البحث الحالي.
- من المساهمات التي يقدمها البحث الحالي منها:
- 1- تتيح للباحثين امكانية الاطلاع على اكبر قدر ممكن من المفاهيم ووجهات النظر التي لم يتسنى للبحوث السابقة ان تناولته
  - 2- الخروج بتوصيات جديدة تواكب التطورات الحاصلة في عصر المعلومات والتي يمكن الاستفادة منها على المستوى التعليمي والأكاديمي
  - 3- اجراء الجانب العملي في شركة تتميز بتطبيق المفاهيم الحديثة فيما يتعلق بتكنولوجيا المعلومات (تطبيقات تكنولوجيا المعلومات ) في الواقع العملي مقارنة مع الشركات الاخرى العاملة في المجال الصناعي نفسه والتي تفتقر إلى الحدثة والتجديد على المستوى الإداري والتنظيمي.

## المبحث الثاني

### أولاً : تكنولوجيا المعلومات

#### 1. مفهوم تكنولوجيا المعلومات

قبل الإشارة إلى مفهوم تكنولوجيا المعلومات لابد من توضيح مفهومي المعلومات والتكنولوجيا كلاً على حده بالنسبة لعنصر "المعلومات" فهو يشير إلى نتاج عملية معالجة البيانات فالمعلومات هي نتاج معالجة البيانات حاسوبياً أو يدوياً أو بالوسيلتين معا. وينتج عن عملية معالجة البيانات قيمة مضافة تتصف باتساق المعنى والدقة، وجودة المعطيات التي تقود المستفيد إلى فهم الظاهرة أو المشكلة، فإن المعلومات هي القيمة الجديدة الناتجة عن معالجة المادة الخام السابقة الذكر والتي ترتبط بسباق واضح وبمستوى عال من الدقة والموثوقية. وكما يقول عالم الإدارة (Peter Drucker) إن المعلومات هي البيانات الجديدة التي ترتبط ضمناً بسباق وهدف (ياسين، 2009: 22)، أما "التكنولوجيا" فهي التطبيقات العملية للمعرفة وبشكل خاص في المجالات التخصصية وفي القدرات المقدمة من خلال التطبيقات العملية للمعرفة وعبر اساليب انجاز المهام الأساسية باستعمال العمليات: التقنية والمناهج والمعرفة، كما تعرف "تكنولوجيا المعلومات" مصطلح يتضمن جميع العلوم والأدوات التعليمية والموارد غير المحددة المرتبطة بالحواسيب والمعدات والأجزاء الأخرى الملحقة بها. (Lardner, et al. 2001: 32). ويرى (Post & Anderson) أنها مجموعة من المعدات والبرامج التي تستخدم في نظام المعلومات (Post&Anderson, 2000: 6). في حين عرفها (Haag, et al) هي كل أداة حاسوبية يستخدمها الأفراد في عملهم مع المعلومات ولدعم احتياجات أنشطة معالجة المعلومات في المنظمة (Haag, et al, 2007: 14). أيضاً يشير مصطلح تكنولوجيا المعلومات إلى مجموعة من العناصر والقدرات التي تستخدم في جمع البيانات والمعلومات وتخزينها ونشرها باستخدام تكنولوجيا الحاسبات والاتصالات بسرعة عالية وكفاءة لإحداث شيء مفيد يساعد على تطور المجتمعات (Ebert, 2007 : 398)

#### 2. أهمية تكنولوجيا المعلومات

تزداد أهمية تكنولوجيا المعلومات بالنسبة للمنظمات لأنها تساعد في الاقتصاد في التكاليف وإتاحة فرص سوقية جديدة لأنها تجعل المنظمات تخرج على النطاق القديم والتقليدي في ممارسة أعمالها في موقع واحد وبذلك فهي توفر فرصة للمنظمات لإقامة شبكات للأعمال بين أطراف متفرقة في شتى أنحاء العالم وتساعد المنظمات على الانتشار والدخول إلى بيئات أخرى (Gull edge & Haszko, 1999: 17).

وتزداد أهمية تكنولوجيا المعلومات باعتبارها إحدى الأدوات الهامة المتاحة للمديرين للتكيف والتعامل مع التغيير وتعد أيضا المسؤولة عن تلاحم وتماسك التنظيم كوحدة واحدة ، فهي الأداة التي يمكن بواسطتها خلق ورقابة الأنشطة المختلفة للتنظيم ( ملكيود ، 2000 : 100 ) .الكثير من منظمات الأعمال تركز على تقليل الكلف كما أن العديد من الفعاليات يمكن أن تتم فيما بين المشتركين في المجال التجاري وبشكل خاص الذين يستعملون تكنولوجيا المعلومات في مجال بيئة الشراء الالكترونية. (Sousa & Valve , 2001:4).

### 3. متطلبات تطبيق تكنولوجيا المعلومات

لغرض تبني آليات تكنولوجيا المعلومات وأدواتها وتطبيقها والتي باتت تعد من أهم التوجهات لدى المنظمات وعلى اختلاف نشاطاتها يؤكد الباحثون والمتخصصون في هذا المجال هناك عدد من المتطلبات منها :-

أ- المتطلبات الفنية حيث تتحقق من خلال توفير الآتي :Turban & at el, 1999:50

- تحسين البنى التحتية والارتكازية من اتصالات ، ومواصلات ، وغيرها .
- تهيئة مهارات بشرية من ذوي الخبرة والكفاءة.
- توفير معدات مناسبة للتشغيل بكفاءة وتحديثها باستمرار .

ب- المتطلبات الاقتصادية ، وأهمها الآتي : (سلمان، 2004، 75)

- تخصيص مبالغ كافية للقيام بنشاطات البحث والتطوير في مجال تكنولوجيا المعلومات.
- دعم الصناعة المعلوماتية وأساسياتها.
- تشجيع الاستثمار في مجال تكنولوجيا المعلومات .

ت- متطلبات اجتماعية وهي : (العلاق والتكريتي ، 2002:151)

- خلق أنماط العمل الجماعي ونشر روح التعاون بين مجموعات العمل المختلفة.
- تبني آليات التشجيع للأفراد على تقبل التغيير التقني.
- العمل على تغيير أنماط الثقافة التنظيمية السائدة وبما يتلاءم مع ثقافة المعلوماتية.

ث- المتطلبات الإدارية ، ومنها : (عبد الوهاب، 1996: 443)

- تعيين قيادات إدارية قادرة على التغيير.
- إنشاء وحدات تنظيمية تتولى إدارة تطوير مستلزمات تكنولوجيا المعلومات
- إعادة هندسة الأعمال والعمليات داخل المنظمة.

ج- متطلبات أخرى : (الغالبى والعسكري ، 2002: 185)

- إصدار قوانين وتشريعات تنظم عملية التبادل عبر قنوات تكنولوجيا المعلومات وتحمي مصالح الأطراف المتبادلة.
- توفير مقومات الأمن والخصوصية على الشبكات .
- توفير مبادئ حماية حقوق الملكية الفكرية .

### 4. محددات تطبيق تكنولوجيا المعلومات :

بالرغم من النظرة السائدة لتكنولوجيا المعلومات بأنها وسيلة قوية ، وذات قيمة للمجتمع بشكل عام ، وللمنظمة بشكل خاص .وعند تطبيقها بشكل دقيق فأنها يمكن أن تكون له فوائد مهمة للأفراد والمنظمات على حد سواء. لكن في الوقت نفسه فإن هذه الوسيلة هي ليست أداة سحرية يمكنها أن تحل المشاكل كلها. فعند تطبيقها بشكل خاطئ فإن ذلك يمكن أن يؤدي إلى هدر الكثير من الوقت ، والأموال ، والجهد ولذلك لا بد من تحديد أهم المحددات التي يمكن أن تؤدي إلى صعوبات في تطبيق تكنولوجيا المعلومات ووسائلها . ومن ثم ستجعل من هذه التكنولوجيا عبأ على المنظمة والأفراد على حد سواء وسببا في أغلب مشاكلها ومن هذه المحددات:

أ- التوقعات المبالغ فيها لقدرة تكنولوجيا المعلومات

مما لاشك فيه أن المتغيرات الجديدة والكثيرة التي تعمل في ظلها المنظمات كعصر المعلومات عصر الآلات الذكية أُنمافة ، الجودة الشاملة العولمة ، التغيير المستمر ، وإعادة الهندسة وغيرها من العوامل الضاغطة ، أعطت للمنظمات بان خلاصها في مجابهة هذه التغيرات هو حصولها واكتسابها تكنولوجيا المعلومات وعدها العامل الرئيسي والمهم الذي سيساعدها في التفوق على المنافسين الآخرين ولعل ما قدمته هذه التقنيات من المساعدة في بعض المجالات ومن المؤكد ليس جميعها قد جعل المنظمات والأفراد يقعون في خدعة مفادها أن تبني هذه التقنيات المتطورة هو الحل لجميع المشاكل. ولكن في الحقيقة إن مشاكل الأعمال هي أكبر بكثير من إن يتم حلها عن طريق المعدات وبرمجيات الحاسوب إن الحل لأغلب مشاكل الأعمال هو أن تقوم المنظمة بأداء أعمالها بطريقة مختلفة وقد يتضمن ذلك استخدام تكنولوجيا المعلومات

عاملا من العوامل المساعدة ، ولكن قد لا يكون أكثر أهمية من العوامل الأخرى فمن الممكن أن تستثمر المنظمة أحدث نظام حاسوب مع أحدث برمجيات موجودة في السوق، ولكن إذ لم يكن هناك أشخاص مناسبون لتشغيل هذه البرمجيات فإن الاستثمار سيكون خاسرا. وقد تصور الشركات المصنعة لتكنولوجيا المعلومات للمدراء بأنهم سوف يسيطرون على الإمبراطوريات العالمية من خلال ضربة واحدة على فارة الحاسوب. وعلى الرغم من إن البرمجيات التي تصنعها هذه الشركات قد تساعد على التسريع في عملية صنع القرارات واتخاذها وتخفيض الكلف وغيرها من المزايا لكن يبقى العامل الحاسم والحقيقي والذي لا يقبل الشك والخدعة هو أن القرار هو قرار بشري وليس تقني أو برامجي (Alter, 1999:24, 25) .

#### ب- صعوبة توحيد الأنظمة المعتمدة على تكنولوجيا المعلومات

قد لا يكون للمنظمة نظام واحد معتمد على تكنولوجيا المعلومات وإنما هناك عدد من الأنظمة سواء على مستوى الأقسام أم الفروع. وقد تبرز مشكلة على قدر من الصعوبة عندما يراد دمج هذه الأنظمة مع بعضها البعض. فقد تحاول المنظمة توحيد البرمجيات والأجهزة التي تؤدي الأعمال نفسها ضمن الأنظمة المختلفة لأداء غرض أو عمل واحد على صعيد المنظمة (Laudon & Laudon, 2001:23).

#### ت- مشكلة مقاومة التغيير

مما لا شك فيه أن تتبنى أشكال وأساليب جديدة من تكنولوجيا المعلومات في نظم العمل لتحل محل الأساليب القديمة التي تشمل تغييرات جذرية في بعض المواقع والأنشطة للمنظمة. وكما هو متعارف عليه إن أي عملية تغيير سيرافقها مقاومة ، وخاصة لمن سيتأثر مواقعهم وامتيازاتهم التي كانوا يحصلون عليها في السابق. وقد يقاوم الأفراد الذين اعتادوا على نمط معين في أداء أعمالهم يرونها سهلة وروتينية لتحل محلها نظم معلومات تعتمد على تكنولوجيا المعلومات تكون من وجهة نظرهم معقدة وصعبة الفهم ومن ثم فأنها تستلزم أفراداً غيرهم يتمتعون بمهارات تتناسب مع التقانات الجديدة. وذلك سيكون إلزاماً على المنظمات بإشراك أفرادها ومنذ البداية في عملية التغيير هذه وإشعارهم بأنهم جزء منها لكي لا يكون عائقاً أمام تبني هذه التكنولوجيا ومن أجل تحقيق ذلك فإن المنظمة ستتحمل أعباء مالية وجهد ووقت إضافيين (Alter, 1999:25)

#### ث- صعوبة التنبؤ بتطورات استخدام تكنولوجيا المعلومات

إن من الصعوبات التي تواجه حتى المبتكرين ، وقادة الأعمال والباحثين الأساسيين في مجال تكنولوجيا المعلومات هي كيفية تطور استخدام أي ابتكار معين وتكييفها بمرور الوقت. فمثلا كانت فكرة التحويل الإلكتروني بلا أموال جيدة لما له من مميزات عديدة في مجال الأعمال ولكن في الوقت نفسه كانت له سلبيات إذ سمح للمجرمين بنقل أموال المخدرات وغيرها بشكل سهل دون أن يمكن تتبعها. كذلك فإن التنبؤات لدور بعض الابتكارات في تكنولوجيا المعلومات لم تكن دقيقة إذ كان يتوقع للبعض منها أن تستمر لمدة زمنية طويلة إلا أن ذلك الابتكار لم يصمد لمدة زمنية قصيرة. كما أن بعض الابتكارات كان يتوقع لها النجاح ولكنها ما أن خرجت من المختبرات إلى حيز الوجود فشلت. (Alter, 1999: 25).

تأسيساً على ما تقدم يرى الباحث بان تكنولوجيا المعلومات أصبحت تؤثر بشكل كبير على عمل المؤسسات من حيث نمو المؤسسة و تحقيق آليات جديدة في الإنتاج، وتحقيق التعاون بين أنشطة الشركة كالإنتاج والتسويق والبحث والتطوير بهدف تبني الأفكار والأساليب الجديدة وترجمتها في ميدان العمل إلى منتج جديد (سلعة جديدة أو خدمة جديدة) أو تطوير منتج قائم فضلاً عن جعل المؤسسة هي الأفضل في سوق المنافسة.

### ثانياً : الميزة التنافسية

#### 1. مفهوم الأبعاد التنافسية

يمكن تعريف الميزة التنافسية على أنها قدرة المنظمة على تطبيق عمليات إنتاج غير مطبقة لدى المنظمات المنافسة وعندما لا تستطيع هذه المنظمات الحصول على الموارد الضرورية لتقليد تلك العمليات (Fred, 2009:39) وعرفها (Heizer & Render, 2004: 33) بأنها ((خلق ميزة فريدة بهدف التميز على المنافسين)). ولكي تبقى الشركة في الصدارة عليها أن تدرك انه ليس هناك ميزة تنافسية ثابتة أو نجاح ثابت إلى الأبد فالشركة التي تريد الاستمرار بالنجاح هي تلك الشركة القادرة على تطوير تدفق مستمر للمزايا التنافسية وتحقيق التنافس الاستراتيجي عندما تحصل على عوائد أعلى من المعدل وتبقى متقدمة على المنافسين وحتى تبقى هذه المنظمات في المقدمة فأنها تضع في حساباتها أن كل شيء يتغير وأن التغيير هو الشيء الثابت الوحيد ويمتد ثبات الميزة التنافسية ضمن مدى زمني محدود وإن مساحة هذا المدى تزداد عندما تكون الميزة التنافسية معتمدة على الكفاءة الجوهرية القيمة والنادرة والصعبة التقليد والمكلفة عند تقليدها وبالتالي فإن امتلاك الشركة لميزة تنافسية هي دالة لنجاح وتفوق الشركة في بيئتها (البكري وسليمان ، 2004: 17-18)، تتمايز المنظمة وفقاً لإبعاد متعددة يطلق عليها الأسبقيات

التنافسية). وركز كلا من (Krajewski&Ritzman,2005:62). (Eisner&etal.,2007:163) على تسعة أسبقيات تنافسية والتي تقسم إلى خمسة مجاميع كالآتي:

- أ- الكلفة : (قيادة الكلفة)تعتمد على الكلفة المنخفضة بالمقارنة مع الشركات المنافسة  
ب- الجودة : جودة عالية ، مطابقة الجودة.  
ت- الوقت : سرعة التسليم ، التسليم في الوقت المحدد ، سرعة التطوير  
ث- المرونة : الايحاء ، التنوع ، مرونة الحجم.  
ج- الابداع : البحث والتطوير

#### أ- الكلفة

تعرف الكلفة بأنها " قدرة المنظمة على التنفيذ بأقل التكاليف قياساً بالمنافسين ، ويكون ذلك من خلال تحسين الإنتاجية وحذف الضياع والرقابة المحكمة على التكاليف " (Horngren etal.,2009, 490) . أن خفض الأسعار يؤدي إلى زيادة الطلب على المنتجات أو الخدمات إلا أنه يعمل على خفض هامش الربح إذ تعذر إنتاج المنتجات أو الخدمات بكلفة أوطأ وللتنافس على أساس الكلفة ينبغي على مدراء العمليات توجيه الأجر والمواد والسكراب والكلف الصناعية غير المباشرة نحو تصميم نظام يخفض كلفة الوحدة الواحدة من المنتج أو الخدمة فضلا عن ذلك يتطلب تخفيض الكلف الاستثمارات الإضافية في الأتمتة (Krajewski & Ritzman,2005:62) وان الكلفة المنخفضة يمكن أن تتحقق عن طريق إنتاج عالي للموارد والتي تتم من خلال الاستخدام العالي للطاقة مما يتطلب وجبات إنتاج طويلة لمنتج نمطي بمدى ضيق من الموديلات نقل فيها درجة الزبونية ولا تسمح إلا بتغيرات بسيطة وغير متكررة في التصميم أن مثل هذه الخصائص يمكن أن تتحقق في المنظمات التي تغلب فيها كثافة عنصر رأس المال الذي يوجه عادة نحو اقتناء معدات إنتاج متخصصة فيها درجة عالية من المكننة (Mechanization) واستثمار مستمر في الأتمتة تتركس خصيصاً لإنتاج منتج نمطي واحد ومنتجات نمطية قليلة تنتج بكميات كبيرة مما يسمح لها بتحقيق اقتصاديات الحجم 1 (Economies of Scale) وبذلك تحصل على مزايا كلف تنافسية إذ يتم نشر الكلف الصناعية على عدد كبير من المخرجات فتخفض كلفة الوحدة الواحدة من المنتج (محسن والنجار، 2004: 53-54) وتعمل المنظمات التي تعتمد المنافسة على أساس الكلفة على تقليل أو اختزال جميع أنواع الفقدان أو الضياع (العلي ، 2000 :38).

وصنف ( Slack and Others, 2004:54) الكلف التي من الممكن تخفيضها إلى:

- ⊗ كلف القوى العاملة.
- ⊗ كلف المعدات والتسهيلات والتكنولوجيا.
- ⊗ كلف المواد الأولية (تديم ، 2000 : 62).

ويشير (Hazem) إلى العوامل التي تمتلك الفعل المؤثر في خفض الكلفة هي:

1. زيادة الإنتاجية : بشرط عدم التأثير على مستوى الجودة وحدود الكلفة المسموح بها.
  2. الاقتصاد في التلقات : لشروط عدم التأثير على مستوى الجودة للإنتاج (النجار 2001 :31).
- فالشركات التي تتنافس على أساس الكلفة تدرس عملياتها بعناية لازلة كل الضياع وتقوم بتدريبات اضافية لمستخدميها لزيادة معدل انتاجيتهم وتقليل التلف فضلا عن الاستثمار في الأتمتة لزيادة معدل الانتاج (Reid & Sanders, 2004:35)

#### ب- الجودة Quality

تعد الجودة واحدة من أهم الأسبقيات التي تركز عليها المنظمة لتحقيق ميزة تنافسية فريدة تضمن لها البقاء والنمو في السوق وبما يضمن حصتها السوقية . وقد تفوقت أهمية الجودة منذ الثمانينات وأصبحت من الأسبقيات التنافسية المهمة والمفتاح الذي يؤدي إلى بناء الميزة التنافسية والمحافظة عليها (Pitts & Lie 1996, 162)، وتعرف بأنها (هدف ديناميكي متحرك يتطلب الوصول إليه توافر مجموعة من الصفات المميزة لأداء المنظمة للإيفاء بمتطلبات الزبائن وتوقعاتهم) ((Dilworth, 2000: 49)، حتى تتبنى المنظمة أسبقيات الجودة فعلياً أن تركز على تقديم منتج ذي جودة يمكن أن تحقق رضا الزبون ، لا أن يكون تبني برامج تحسين الجودة فقط لتجنب المشاكل أو تخفيض كلف إعادة العمل (Russell&Taylor,2009,32) ، وتعرف الجودة بأنها " المطابقة مع متطلبات الزبون (Barfeld and Others , 2003 :304) ، كما عرفت الجمعية الأمريكية للجودة (ASQ) بأنها (مجموع الخصائص والميزات (السمات) لمنتج أو خدمة والتي تعتمد في قدرته لإرضاء الحاجات محددة) (Russell & Taylor, 2009, 53) وتعرف أيضاً على أنها " قدرة المنتج / الخدمة على الوفاء بتوقعات الزبون أو حتى تزيد على هذه التوقعات " (البكري ، 2000: 110) وعليه يمكن التعبير عن الجودة

<sup>1</sup> يقصد باقتصاديات الحجم أن زيادة عدد الوحدات المنتجة يؤدي الى انخفاض كلفة الوحدة الواحدة من المنتجات.



بأنها مجموعة الخصائص التي يجب أن يتمتع بها المنتج حتى يكون قادراً على تحقيق رضا الزبون (على اعتبار أن التركيز على الزبون أصبح محط أنظار جميع المنظمات التي ترغب في النجاح )، وبالتالي تحقيق الميزة التنافسية التي تجعل المنظمة قادرة على الاستمرار في بيئة الأعمال.

### ت- الوقت / التسليم Time/ Delivery :

تعد أسبقية (الوقت التسليم) بمثابة إستراتيجية المنظمة للحصول على الميزة التنافسية من خلال تسريع حركة نشاط عمليات المنظمة الحرجة. (White & Vonderembse, 2004: 35)

### ث- المرونة Flexibility :

وهي قدرة المنظمة على الاستجابة للتغيرات في تصميم المنتج أو حجم الدفعة الإنتاجية (Dilworth, 2003: 45)، كما يشير (Stevenson, 2007: 38-39) بان المرونة يقصد بها قدرة الشركة على الاستجابة السريعة للتغيرات المتعلقة بخصائص تصميم المنتج أو التغيرات المتعلقة بحجم طلبات الزبون

### ج- الإبداع Innovation

ويشير الإبداع إلى تقديم عمليات ومنتجات جديدة من خلال تطوير العمل والتقنيات المستعملة وأضيف هذا الهدف مؤخراً لتحقيق غايات مختلفة تنصب في الحصول على مخرجات ذات مواصفات جودة عالية للجهات المستفيدة (أساعاتي، 2000 : 45 ) ستطرق الباحث هنا فقط إلى تناول الاسبقيتين الأوليتين (الكلفة ، الجودة )

### 2. دور تكنولوجيا المعلومات في الميزة التنافسية

يتطلب بناء الميزة التنافسية أمثلاك المنظمة قدرات داخلية وما تتمتع من نقاط قوة وربطها وموانئها مع بيئتها الخارجية مما يؤدي إلى اكتساب المنظمة ميزة تنافسية تفرد فيها عن منافسيها. فالتكنولوجيا الحديثة لا تمنح ميزة تنافسية لنوعية المنتج أو الخدمة فحسب وإنما تمنح المنتج أو الخدمة ميزة تسويقية تنافسية لأن أي تحسين أو تطوير في التكنولوجيا يؤدي في المدى المتوسط والبعيد إلى تخفيض تكاليف عناصر الإنتاج وتحسين أساليب ونظم الإنتاج ومن ثم امتلاك القدرة على المنافسة السريعة أيضاً (ياسين، 2009:90)، ويمكن للتطورات التكنولوجية من أن تؤثر باتجاه تقليل الكلفة وتحسين أوامر المنتج وتدعم الجودة ، ويمكن لدعم الجودة أن يأتي من خلال استخدام تكنولوجيا جديدة وتحسين العمليات عبر إدارة وتدريب أفضل (White & Vonderembse, 2004: 35) كذلك تطوير التكنولوجيا Technology Development : ويشمل نشاط البحث والتطوير (R&D) ، المكان والمعدات ، والعمليات والخبرة ، والإجراءان والأنظمة... الخ. تعتبر تكنولوجيا المعلومات القاعدة الأساسية التي تبنى على ضونها المنظمات الإدارية ميزتها التنافسية لما تحتله هذه التكنولوجيا من دور فاعل في أنجاح تلك المنظمات هذا بالإضافة إلى اعتبار تكنولوجيا المعلومات مصدراً مهماً للتطوير والنمو الاقتصادي لتلك المنظمات ، لقد تغير دور تكنولوجيا المعلومات من كونه مصدراً داعماً إلى اعتباره مطلباً أساسياً لتمكين المنظمات الإدارية من القيام بعملياتها الإدارية المختلفة بكفاءة وذلك لما توفره هذه التكنولوجيا من قدرات معلوماتية تساعد المنظمات على البقاء والاستمرار والنمو لذا لا بد أن تهيب المنظمات كافة المستلزمات للاستفادة القصوى من التكنولوجيا ، وهذا ما أشار إليه Reims حيث يذكر أن هناك العديد من المنظمات لا تحصل على الاستفادة من استثماراتها لهذه التكنولوجيا . (الشوابكة، 2011:166)

## المبحث الثالث

### تحليل النتائج

اولاً : وصف وتشخيص تكنولوجيا المعلومات في المعمل المبحوث

لتكنولوجيا المعلومات العديد من الأدوات يمكن إجمالها بالآتي:

- 1- أجهزة الكمبيوتر وتتضمن الأجهزة والبرمجيات والمعلومات.
- 2- الاتصالات وتتضمن الأجهزة والبرمجيات والمعلومات.
- 3- الكترنيات المستهلكة وأيضاً تتضمن الأجهزة والبرمجيات والمعلومات.

ثانياً: وصف وتشخيص الميزة التنافسية في المعمل المبحوث

يسعى المعمل إلى امتلاك وتطوير الميزة التنافسية بسبب التحديات التنافسية الشديدة للمناخ الاقتصادي الجديد . إذ ينظر للميزة التنافسية على أنها " قدرة المعمل على تحقيق حاجات المستهلك ، أو القيمة التي يتمنى الحصول عليها من المنتج ، مثل الجودة العالية " وبالتالي فهي استثمار لمجموعة الأصول المالية والبشرية والتكنولوجية بهدف إنتاج قيمة للزبان لتلبي احتياجاتهم. ويمكن التمييز بين نوعين من

الميزة التنافسية : ميزة التكلفة الأقل : التي تتحقق كنتيجة لقدرة المؤسسة على إنتاج منتجها بأقل تكلفة ممكنة وميزة الجودة العالية : حيث تتفوق المؤسسة على المنافسين بتقديم منتج متميز وعالي الجودة.

ثالثاً : العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والميزة التنافسية

يهدف هذا المبحث إلى اختبار فرضيات التأثير بين متغيرات البحث باستخدام نموذج الانحدار الخطي البسيط في محاولة لبيان تأثير العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات وبعض الأسبقيات التنافسية لمعرفة الدلالات الإحصائية ومعنوية المتغيرات المستقلة في كل متغير فرعي من المتغيرات المعتمدة وعند مستوى معنوية (5%) . حيث يتم الحكم على جودة النموذج من خلال مجموعة الاختبارات الإحصائية من الدرجة الأولى.

## 1) اختبار الأثر بين تكنولوجيا المعلومات والكلفة

### جدول (1)

نتائج تحليل اثر العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والكلفة

المتغيرات	R <sup>2</sup> المعدل	قيمة F	P.value المعنوية	معنوية نموذج الانحدار	معامل الانحدار	قيمة T	P. value	معنوية معامل الانحدار
تكنولوجيا المعلومات	0.465	32,299	0,000	معنوية	0,943	5,683	0,000	معنوي

المصدر : مخرجات برنامج الحاسوب spss

تشير قيمة (R<sup>2</sup>) المعدل إلى أن نسبة الاختلاف المفسر في الكلفة بسبب تأثير متغير (تكنولوجيا المعلومات) بما لا يقل عن (46%) وهي نسبة مقبولة تدل على أن (46%) من الاختلافات الكلية في الكلفة تتحدد من خلال معرفة إدارة المصنع بمنهجية (تكنولوجيا المعلومات) من خلال اهتمام المصنع بتخفيض تكاليف الاستثمار في الطاقة والمعدات واهتمام المصنع بأنشطة البحث والتطوير والتي من خلالها يتم تخفيض كلف الإنتاج والخدمات وان النسبة المتبقية (54%) تمثل نسبة أسهام المتغيرات غير الداخلة في نموذج الدراسة أو التي لا يمكن السيطرة عليها.

وتشير قيمة (F) (32,29) إلى وجود دلالة إحصائية معنوية عند مستوى (5%) أو (1%). ويؤشر ذلك أن منحى الانحدار جيد في تفسير العلاقة بين (تكنولوجيا المعلومات والكلفة) فضلاً عن الدلالة المعنوية لمعامل الانحدار الذي يفسر علاقة التأثير لتكنولوجيا المعلومات في الكلفة إذ بلغت قيمته (0,94) وان قيمة اختبار (t) المحسوبة هي (5,68) وهي أكبر من القيمة الجدولية عند مستوى معنوية (5%) وبناء على ذلك فإن النتيجة تؤكد قبول فرضية الاولى (وجود تأثير ذو دلالة معنوية إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والكلفة).

## 2) اختبار علاقات الأثر بين تكنولوجيا المعلومات والجودة

### جدول (2)

نتائج تحليل اثر العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والجودة

المتغيرات	R <sup>2</sup> المعدل	قيمة F	P.value المعنوية	معنوية نموذج الانحدار	معامل الانحدار	قيمة T	P. value	معنوية معامل الانحدار
تكنولوجيا المعلومات	0,279	16,079	0,000	معنوي	0,612	4,009	0,000	معنوي

المصدر : مخرجات برنامج الحاسوب spss

تشير قيمة (R<sup>2</sup>) المعدل إلى أن نسبة الاختلاف المفسر في الجودة بسبب تأثير متغير (تكنولوجيا المعلومات) بما لا يقل عن (27%) وهي نسبة مقبولة تدل على أن (27%) من الاختلافات الكلية في الجودة تتحدد من خلال معرفة إدارة المصنع بمنهجية (تكنولوجيا المعلومات) وان النسبة المتبقية (72%) تمثل نسبة أسهام المتغيرات غير الداخلة في نموذج الدراسة أو التي لا يمكن السيطرة عليها.

وتشير قيمة (F) (16,07) إلى وجود دلالة إحصائية معنوية عند مستوى (5%) ، ويؤشر ذلك أن منحى الانحدار جيد في تفسير العلاقة بين (تكنولوجيا المعلومات و الجودة) من حيث قدرة المعمل على استخدام محطات متعددة للرقابة على الجودة ومطابقة منتجات المصنع للمواصفات القياسية الموضوعية فضلاً عن الدلالة المعنوية لمعامل الانحدار الذي يفسر علاقة التأثير لتكنولوجيا المعلومات في الجودة إذ بلغت قيمته (0,61) وان قيمة اختبار (t) المحسوبة هي (4,00) وهي أكبر من القيمة الجدولية عند مستوى معنوية (5%) وبناء على ذلك فإن النتيجة تؤكد قبول فرضية الاولى (وجود تأثير ذو دلالة معنوية إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والجودة).

## ثانيا : علاقات الارتباط بين متغيرات البحث

يسعى هذا المبحث إلى تحديد طبيعة العلاقة بين متغير (تكنولوجيا المعلومات) والذي يمثل المتغير المستقل ومتغيرات الميزة التنافسية (الكلفة، الجودة) والتي تمثل المتغير المعتمد بهدف التحقق من صحة تساؤلات الارتباط، وقد تم استخدام معامل الارتباط بالرتب (Spear Man) لتحديد نوع العلاقة بين المتغيرات المشار إليها سابقا وفق برنامج الحاسوب (SPSS) بهدف الإجابة على التساؤلات التطبيقية للبحث

### 1. اختبار علاقة الارتباط بين تكنولوجيا المعلومات والكلفة :-

نلاحظ من خلال اختبار معنوية علاقة الارتباط بين تكنولوجيا المعلومات ( $X_1$ ) والكلفة ( $Y_1$ ) أن قيمة معامل الارتباط بلغت (0,69) وان العلاقة معنوية عند مستوى (0,01) وهي علاقة طردية وموجبة مما يؤكد صحة قبول فرضية الثانية وجود علاقة ارتباط ذات تأثير إحصائي معنوي بين تكنولوجيا المعلومات والكلفة .

### 2. اختبار علاقة الارتباط بين تكنولوجيا المعلومات والجودة

تبين من خلال اختبار معنوية علاقة الارتباط بين تكنولوجيا المعلومات ( $X_1$ ) وبين الجودة ( $Y_2$ ) أن قيمة معامل الارتباط (0,57) وان العلاقة معنوية عند مستوى (0,01) أي أن العلاقة بين المتغيرين طردية وموجبة وهذا ما يؤكد قبول الفرضية (وجود علاقة ارتباط ذات تأثير معنوي بين المتغيرين)

#### جدول (3)

علاقة الارتباط بين تكنولوجيا المعلومات وبعض عناصر الميزة التنافسية

تكنولوجيا المعلومات		المتغيرات
R	Sig	
0,696**	0.000	الكلفة
0,579**	0.000	الجودة

Sig at (%1)\*\* .2

Sig at (%5)\* .1

## المبحث الرابع الاستنتاجات والتوصيات

### أولاً: الاستنتاجات

- 1- أسفرت نتائج البحث عن مجموعة من الاستنتاجات يمكن إيجازها بالاتي :-
- 1- السعي نحو تحقيق ميزة تنافسية من خلال ضرورة خفض الكلف بوصفها العنصر الأهم في تحديد الاسعار التنافسية او الارتقاء بمستوى جودة المنتج .
- 2- أظهرت نتائج الدراسة التطبيقية وجود علاقة ارتباط طردية قوية وذات دلالة معنوية بين متغيرات تكنولوجيا المعلومات وأبعاد الميزة التنافسية مما يؤكد ذلك صحة الفرضية الرئيسية الأولى للدراسة .
- 3- حقق متغير الكلفة أعلى علاقة ارتباط مع متغيرات تكنولوجيا المعلومات مما يشير ذلك إلى أن المصنع يعتمد في تحقيق الكلفة المنخفضة للمنتجات .
- 4- أظهرت نتائج البحث وجود علاقة تأثير قوية ذات دلالة معنوية بين متغيرات تكنولوجيا المعلومات وأبعاد الميزة التنافسية لما يؤكد صحة الفرضية الرئيسية الثانية للدراسة ويؤكد كذلك دور تكنولوجيا المعلومات في تحقيقها للميزة التنافسية (الجودة والكلف) .

### ثانياً: التوصيات

- من أهم التوصيات التي تجد الباحثة الأهمية القصوى في أن تأخذها إدارات المنظمات بنظر الاعتبار هي الأتي :-
- 1- ضرورة اهتمام المصنع بالأسبقيات التنافسية والسعي نحو تحقيقها جميعاً .
  - 2- ضرورة اهتمام المصنع على زيادة الاستثمارات في مجال تكنولوجيا المعلومات بشكل واسع.
  - 3- زيادة الاهتمام بأصحاب الكفاية الجوهرية وتوفير الدعم اللازم لهم وتطويرهم مما يعزز ولائهم تجاه المصنع وبالتالي رفع مستوى الأداء .
  - 4- ضرورة توسيع الممارسات المعنوية الداعمة للتطور والإبداع.

## المصادر

### الكتب العربية

1. الشوابكة ، عدنان عواد. "دور نظم وتكنولوجيا المعلومات في اتخاذ القرارات الإدارية " الطبعة الأولى، عمان: اليازوري، 2011.
2. العلق ، بشير عباس والتكريتي ،سعد غالب الأعمال الالكترونية عمان ،دار المناهج للنشر والتوزيع ، 2002 .
3. العلي ، عبد الستار محمد. "إدارة الإنتاج والعمليات : مدخل كمي" . الطبعة الأولى ، عمان : دار وائل للنشر، 2000.
4. ألغالي، طاهر محسن والعسكري، احمد شاكر ،تحديات التجارة الالكترونية والعولمة ، تكنولوجيا المعلومات ودورها في التنمية الاقتصادية ، أيار ، عمان، 2002
5. أنجار ، صباح مجيد ، ومحسن ، عبد الكريم. " إدارة الإنتاج والعمليات". الطبعة الأولى ، بغداد : مكتبة الذاكرة ، 2004.
6. ملكيود ، رايوند "نظم المعلومات الإدارية " تعريب سرور علي إبراهيم ،دار المريخ ،الرياض(2000).
7. ياسين ، سعد غالب ، نظم المعلومات الإدارية. الطبعة العربية ،دار اليازوري العلمية ، الأردن 2009

### الرسائل

1. أساعاتي عفاف حسن هادي ( 2000 ) " نظام الايحاء الواسع وأفاق تطبيقية في الصناعة العراقية " ، اطروحة دكتوراه فلسفة في ادارة الأعمال ( غير منشورة ) ، كلية الادارة والاقتصاد - جامعة بغداد
2. أنجار دجلة مهدي محمود أثر إستراتيجية النمو في تحقيق المزايا التنافسية دراسة تحليلية في الشركة العامة للصناعات القطنية – معمل حياكة الكوت ، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال كلية الإدارة والاقتصاد الجامعة المستنصرية ، 2001.
3. تديم زينب شكري محمود. "أثر قرارات تصميم المنتج في تحقيق الميزة التنافسية دراسة حالة في شركة الصناعات الإلكترونية "رسالة ماجستير في إدارة الأعمال كلية الإدارة والاقتصاد الجامعة المستنصرية، 2000.
4. الجبوري ، حمزة محمد كاظم. أثر تكنولوجيا المعلومات في إدارة سلسلة ألتجهيز دراسة حالة في شركة بغداد للمشروبات الغازية المساهمة المختلطة""رسالة ماجستير في تقنيات أعمليات الكلية التقنية الإدارية / بغداد، 2008
5. سلمان ،خضير زغير، اثر تقانة المعلومات في إعادة هندسة الأعمال دراسة ميدانية في الشركة العامة لصناعة ألبطاريات رسالة ماجستير غير منشورة – الجامعة المستنصرية ، 2004
6. عجام، ابراهيم محمد حسن ، (2007)، "تقانة المعلومات وإدارة المعرفة وأثرهما في الخيار أأستراتيجي دراسة تحليلية مقارنة لأراء عينة من مديري المصارف العراقية الأهلية والحكومية، اطروحة دكتوراه ، كلية الادارة والاقتصاد الجامعة المستنصرية
7. الكبيسي ، سعدي مجيد عاشر. العلاقة بين إستراتيجية المنظمة وإستراتيجية تقويم أداء الموارد البشرية وأهميتها في تحقيق الميزة التنافسية - دراسة ميدانية في عينة من المصارف الأهلية في العراق أطروحة دكتوراه فلسفة غير منشورة في علوم إدارة الأعمال جامعة بغداد. ، (2001).
8. مآلك منهل عارف ، جودة السلعة وأثرها في الحصة السوقية دراسة استطلاعية في معمل السجاد أالميكانكي رسالة ماجستير في تقنيات أعمليات الكلية التقنية الإدارية بغداد، 2007

### المؤتمرات

1. أأبكري ، ثامر ياسر وسليمان ، احمد هاشم ، إدارة المعرفة وانعكاسها على عمليات التحليل أأستراتيجي والميزة أأتنافسية ، المؤتمر العلمي أأرابع جامعة أأزيتونة كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية ، الأردن 2004.

### الكتب أأجنبية

1. Alter, S. ,Information Systems : A management perspective ,3rd Addison-Wesley publisher, Inc ,New york,1999
2. Barflies , Jesset.,Raiborn,Cecily A &Michael ,R, Cost Accounting: Tradition and innovation, 5<sup>nd</sup> ed, south- western,2003.

3. Certo, Samuel C. & Peter J. Panel , Ottensmeyer , Edward , " The Strategic Management Process " , 3 ed , Richard D. Irwin, Inc, Chicago (1995) .
4. Dilworth, James b., Operations Management: Providing Value in Goods & Services ,3rd ed Harcourt Inc ,Orlando,Florida,2000
5. Dilworth, James b., Operations Management: Providing Value in Goods & Services ,3rd ed Harcourt Inc ,Orlando,Florida,2003
6. -Ebert , griffin," Business Essential " , sixth edition , pearson prentice hall , 2007 , p398
7. Eisner, Alan B., Lumpkin, G.T & Dess , Gregory ,G. Strategic management (creating competitive advantages), 3<sup>nd</sup> end, Irwin, McGraw-Hill ,2007.
8. Fred R .David : "Strategic Management Concepts" Pearson International Edition,12th ed, 2009
9. Gull edge Thomas & Haszko Ruth, The Information Technology Enabled Organization :A major social Transformation In The U. S.A The Institute For Public Policy Analysis Center, 1999 .
10. Haag , Stephen., Cumming , Maeve & Phillips, Amy, Management Information Systems : for the information age , 6 ed , McGraw-hill Irwin ,2007
11. Heizer, Jay& Render, Barry ., Operations Management , 7th ed. Prentice-Hall, Upper Saddle River, New Jersey, 2004.
12. Horngren , churls , Foster , ergo & dater sicken " Cost Accounting , Managerial Emphasis " 13<sup>th</sup> Edition – prentice – Hall , Inc ,. 2009
13. Krajewski J., Lee and P. Ritzman, Larry Operations Management: Processes and Value Chain, 7<sup>th</sup> ed., 2005, Prentice Hall.
14. Krajewski, Lee , J. & Ritzman , Larry R. Operations Management strategy : Analysis " , 5<sup>th</sup> ed , Wesley Publishing Co .Inc , New Jersey(1999)
15. Laudon, K ,&Laudon ,J., Management Information Systems :Organization and technology ,6<sup>th</sup> ed., Prentice – Hall International .Inc., New Jersey ,2001
16. Pitts, Robert, and Lei, David Strategic Management: Building and Sustaining Competitive Advantage, West- publishing Company, U.S.A, 1996
17. Post ,Gerald &Anderson , David ,L., Management Information Systems: Solving Business Problems With Information technology ,2<sup>nd</sup> end, Irwin, McGraw-Hill ,2000
18. Reid, Dan. Sanders, Nada "Operations Management" John Wiley& Sons, Inc, 2004.
19. Russell, Roberta S. & Taylor III, Bernard W., Operations Management: Along the Supply Chain, 6<sup>th</sup> ed., John Wiley & Sons, Inc., USA, 2009
20. Senn, j. A. Information Technology in Business , Prens", Prentice Hall(1995).
21. Slack, N. Chambers, S, Harland, C., Harrison, A, Johnston, R. "Operations Management' PITMAN PUBLTSHIN(2004),
22. Stevenson, William, J ; "Production / Operations Management", 8th ed, Von Hoffmann Press. ., (2007),

23. Turban ,E., & MacLean ,E., & Wetherbey ,J., Information Technology for Management , Making Connections for Strategic Advantage ,2<sup>nd</sup> ed, John Wiley & Sons Inc , New York ,1999.
24. White, Gregory P., & Vonderembse, Mark A., Operations Management :Concepts, Methods & Strategies , Leyh Publishing LLC, Danvers,MA,2004

#### شبكة المعلومات

1. Lardner, J.; Largesse, D. & Rae-Dupree; (2001), "Over whelmed by tech. U.S News and World Report ".  
<http://www.faculty.wiu.edu/CB-Dilger/f05/480/asump>
2. Sousa, Kenneth J. & Valve, Robert, (2001), "The Impact of Technology on Value Chain Management"  
<http://www.sbaer.uca.edu/research/sma/2001/15.pdf>

1. استثمار الاستبيان.  
ملحق ( 1 )  
استثمار الاستبيان

بسم الله الرحمن الرحيم

هيئة التعليم التقني  
معهد الإدارة /الرصافة  
قسم إدارة المواد  
م/ استثمار الاستبيان  
الأخوة الأعزاء ...

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

بين أيديكم ( استثمار الاستبيان ) وهي جزء من متطلبات إعداد بحث بعنوان ( تكنولوجيا المعلومات وأثرها في الأسبقيات التنافسية ) ، كُنَّا ثقةً في تعاونكم معنا وتقديم مقترحات بناءة خدمةً لحركة البحث العلمي في بلدنا العزيز .

مع فائق التقدير والاحترام

الباحث

ملاحظة :-

يرجى تثبيت إشارة ( \* ) إزاء الفقرة التي تترأبها .

المحور الأول: معلومات عامة

- 1- القسم :.....
- 2- الجنس ذكر  أنثى  .
- 3- العنوان الوظيفي :.....
- 4- العمر من 29-20  من 39-30   
 من 49-40  من 59-50   
 من 60 فما فوق  .
- 5- سنوات الخدمة 5-1  10-6   
 15-11  20-16   
 25-21  30-26   
 31 فأكثر
- 6- التحصيل الدراسي  دبلوم  
 دبلوم عالي  
 دكتوراه  
 بكالوريوس  
 ماجستير
- \*معلومات تعريفية عن متغيرات الدراسة

تكنولوجيا المعلومات:- تشير إلى الجانب التقني من نظم المعلومات والمتمثلة في تصميم الحاسوب وقواعد البيانات والبرمجيات والشبكات وغيرها من الوسائط الساندة للمنظمة والتي تستخدم في حل المشاكل وانجاز أهداف المنظمة

الميزة التنافسية:-

1- الكلفة:- هي إمكانية تقديم السلع والخدمات بسعر منخفض للزبائن من خلال تخفيض كلفة إنتاج وبيع هذه السلع أو الخدمات.

2- الجودة:- من المميزات التنافسية المعتمدة من قبل المنظمة والمتمثلة في اعتماد لمستوى معين من الجودة في عمليات أو مخرجات المنظمة وهي تعني عمل الأشياء بالشكل الصحيح.

المحور الثاني:- الفقرات المتعلقة بمتغيرات الدراسة  
القسم الأول

غير مطبق تماماً	غير مطبق	مطبق جزئي	مطبق	مطبق تماماً	- تكنولوجيا المعلومات
1	2	3	4	5	
					هناك إتجاه واضح من قبل إدارة المصنع يستخدم الحاسوب في كافة الأنشطة .
					إدارة المصنع تحدث أجهزة الحاسوب بهدف استخدامها لتنفيذ كافة الأنشطة
					استخدام الحاسوب يحقق للمصنع السرعة والدقة في إنجاز المهام.
					يستخدم العاملون في المصنع برامج تطبيقية جاهزة لإنجاز الأعمال.
					يملك أغلب العاملون في المصنع الخبرة في التعامل مع أنظمة التشغيل الحديثة للحاسوب.
					يخضع العاملون في المصنع إلى دورات لتعلم البرمجيات التي تساعدهم في تطوير مهارتهم.
					تسمح تكنولوجيا المعلومات للشركة أمكانية تنظيم العمل مع الزبائن .
					يستخدم المديرون والخبراء في المصنع قواعد البيانات لإنجاز المهام والأنشطة.
					توفر تطبيقات تكنولوجيا المعلومات للشركة أمكانية تقليل أوقات إنجاز الصفقات.
					10-استطاعت الشركة باستعمال تطبيقات تكنولوجيا المعلومات تقليل مخاطر المنافسة التي تواجهها

القسم الثاني ( الفقرات المتعلقة بالميزة التنافسية)

غير مطبق تماماً	غير مطبق	مطبق جزئي	مطبق	مطبق تماماً	متغيرات الميزة التنافسية
1	2	3	4	5	
					1- الكلفة يحرص المصنع على تخفيض كلفة المواد الأولية مقارنة بالمنافسين.
					يعمل المصنع على تخفيض تكاليف الصيانة في المصنع مقارنة بالمنافسين. يقوم المصنع بتخفيض تكاليف الاستثمار في الطاقة والمعدات .
					يعمل المصنع للاستفادة من اقتصاديات الحجم ( الإنتاج بكميات كبيرة ) . يقوم المصنع بتخفيض كلفة العمليات التشغيلية . يقوم المصنع بتخفيض كلفة العمليات الإدارية
					تخضع العمليات الإنتاجية في المصنع إلى التحسين المستمر بقصد تخفيض التكاليف . يدعم المصنع أنشطة البحث والتطوير من أجل تخفيض كلف الإنتاج والخدمات .
					يسعى المصنع إلى زيادة مهارات العاملين ورفع مستواهم بهدف تخفيض التكاليف . يسعى المصنع إلى الاستفادة من أنظمة المعلومات في تخفيض التكاليف.



الفقرات	مطبق تماماً	مطبق	مطبق جزئي	غير مطبق	غير مطبق تماماً
	5	4	3	2	1
2- الجودة					
تعتمد إدارة المصنع سياسة واضحة وموثقة للجودة . الانحرافات في المواصفات تقع ضمن الحدود المسموح بها.					
يستخدم المصنع محطات متعددة للرقابة على الجودة. من الضروري أن تكون مردودات المبيعات من الزبائن من منتجات المصنع قليلة.					
يمتلك المصنع برنامجاً منظماً للرقابة على الجودة. ينبغي أن تكون منتجات المصنع مطابقة للمواصفات القياسية الوطنية.					
تفضل جودة منتجات المصنع على المنتجات الأخرى بالرغم من ارتفاع أسعارها .					
يخضع الفاحصون بالمصنع إلى تدريب مكثف. يمتلك المصنع أفراد ذوي مهارة عالية في فحص الجودة والرقابة عليها .					
تتفوق منتجات الشركة على منتجات المنافسين في أدائها					

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