

أثر موارد نظم المعلومات في تحقيق استراتيجيات المنافسة: دراسة حالة

أ.م.د. غسان عيسى إبراهيم العمري *

المستخلص:

هدف البحث إلى دراسة أثر موارد نظم المعلومات في تحقيق استراتيجيات المنافسة: دراسة حالة. تمثل مجتمع الدراسة بشركة أمنية للاتصالات المتنقلة في الأردن. تم اختيار عينة عشوائية مقدارها 30 موظفاً من الموظفين العاملين في مركز الشركة ممن يمثلون المستويات الإدارية الثلاثة العليا والوسطى والتشغيلية. تم جمع البيانات باستخدام استبانة صممت لتعكس نموذج الدراسة المكون من المتغير المستقل وهو موارد نظم المعلومات (الموارد البشرية، الأجهزة، البرمجيات، الشبكات) والمتغير التابع وهو استراتيجيات المنافسة (قيادة التكلفة، التمايز، الابتكار، النمو، التحالف). تم تحليل البيانات باستخدام حزمة البرامج الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS وقد توصل البحث إلى أبرز النتائج الآتية:

1. مستوى توفر موارد النظام في شركة أمنية للاتصالات المتنقلة من (الأجهزة والبرمجيات والبيانات) جاء مرتفعاً بشكل عام. في حين ظهر مستوى بين المرتفع والمتوسط لكل من (الموارد البشرية والشبكات).
 2. مستوى استراتيجيات المنافسة في شركة أمنية للاتصالات المتنقلة من إستراتيجية الابتكار جاء مرتفعاً. بينما تراوح المستوى بين المرتفع والمتوسط للاستراتيجيات الأخرى.
 3. وجود تأثير ذو دلالة إحصائية دلالة عند مستوى دلالة (0.05) لموارد نظم المعلومات على استراتيجيات المنافسة في شركة أمنية للاتصالات المتنقلة، وأن قيمة معامل التحديد R^2 تساوي (619). مما دل على أن موارد نظم المعلومات في نموذج الانحدار تفسر ما نسبته (61.9%) من التباين في استراتيجيات المنافسة.
 4. لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) لموارد نظم المعلومات على إستراتيجية النمو في شركة أمنية للاتصالات المتنقلة.
- وقد أوصت الدراسة مجموعة من التوصيات لعل أبرزها: ضرورة استثمار شركة أمنية للاتصالات المتنقلة في رأس المال البشري لتعزيز قدراته الجوهرية واستخدامه بحكمة وزيادة الرضا الوظيفي لكسب ولاء العاملين وتعزيز مواطنهم تجاه الشركة. التركيز على الاستراتيجيات التنافسية بأنواعها المختلفة محلياً وإقليمياً وعالمياً لتنسجم مع رؤية الشركة التي تتبناها.
- كلمات مفتاحية: موارد نظم المعلومات، استراتيجيات المنافسة، شركة أمنية للاتصالات المتنقلة .

Abstract

The research aims to study the impact of information systems resources in achieving competitive strategies: a case study. The study population represents Umniah Company for Mobile Communications in Jordan. A random sample has been selected of 30 of the staff at the center of the company who represent the three administrative levels, high, middle and operational. Data were collected using a questionnaire designed to reflect the study model which composed of the independent variable, a resource information systems (human

* أستاذ مساعد / جامعة عمان العربية / كلية الأعمال / قسم إدارة الأعمال

مقبول للنشر بتاريخ 2011/5/18

resources, hardware, software, data, networking) and the dependent variable is competitive strategies (cost leadership, differentiation, innovation, growth, alliance). The data were analyzed using the statistical software package for Social Sciences (SPSS). The research highlighted the following results:

1. The level of availability of system resources in Umniah company for mobile communications (hardware, software and data) is high in general. But, there is a level between high and average for each of the (human resources and networks).
2. The level of competition strategies in the Umniah company for mobile communications strategy of innovation was high. While the level varied between the high and the average for the other strategies.
3. The effect was significant statistically at the level of significance (0.05) of information systems resources on strategies competition in Umniah company for mobile communications. And the value of coefficient of determination R^2 is equal to (61.9%) indicating that information systems resource in the regression model explain the percentage of (61.9%) of the variance in competitive strategies.

4. There is no significant effect statistically significant at the level of significance (0.05) of the information systems resources on growth strategy in the Umniah company for mobile communications..

The study recommended a set of recommendations, most notably: the need Umniah company for mobile communications to investment in the human capital to strengthen its core competences to use it wisely and increase job satisfaction to win the loyalty of workers and promote their citizenship to the company. The study focus on different types of competitive strategies locally, regionally and globally consistent with the vision adopted by the company.

Keywords: information systems resources, competition strategies, Umniah company for mobile communication

المبحث الأول : الإطار العام للبحث

1.1 مقدمة

تواجه شركات الاتصالات ومنها شركة أمنية للاتصالات المتنقلة ما يشهده القرن الحادي والعشرين من تحديات كبيرة لعل أبرز هذه التحديات التغيرات المتسارعة في نظم المعلومات وتكنولوجيا المعلومات وانفتاح الأسواق العالمية والمنافسة العالمية والتجارة الالكترونية والمنظمات الافتراضية ومنظمات المعرفة والمنظمات الساعية للتعلم وثورة الاتصالات .. وغيرها.

هذه التحديات تحتم على شركة أمنية للاتصالات المتنقلة الاستجابة لها بروية واضحة تمكنها من اكتشاف وتنمية فرص الاستثمار لتتمكن من البقاء في السوق وتحقيق النجاح والنمو في المستقبل، ومن هذه الفرص التركيز على موارد نظم المعلومات وتطبيقاتها في الأعمال الداعمة لتحقيق استراتيجيات المنافسة التي تواجهها مع المنافسين في القطاع. وبناء على ما تقدم جاء هذا البحث هادفاً إلى دراسة أثر موارد نظم المعلومات في تحقيق استراتيجيات المنافسة في شركة أمنية للاتصالات المتنقلة العاملة في الأردن.

هذا وقد اشتمل البحث على الإطار العام في مبحثه الأول . وقد خصص المبحث الثاني لدراسة الإطار النظري لموارد نظم المعلومات واستراتيجيات المنافسة . وأفرد المبحث الثالث لعرض البيانات وتحليلها وألحق بهما الاستنتاجات والتوصيات في المبحث الرابع وأختتم البحث بقائمة المصادر والمراجع.

2.1 مشكلة البحث

تتمثل مشكلة البحث في وجود فجوة بين امتلاك شركة أمنية للاتصالات المتنقلة لموارد نظم المعلومات من ناحية وبين ما هي بحاجة لامتلاكه من موارد نظم معلومات (الأجهزة والبرمجيات والبيانات والمورد البشري وشبكات الاتصالات) التي يؤمل في أن تساعد في تحقيق استراتيجيات المنافسة (قيادة الكلفة والتمايز والابتكار والنمو والتحالف) من ناحية أخرى.

وبعبارة أخرى يجدر القول بأن مشكلة البحث يمكن الإجابة عنها من خلال التساؤلات الآتية:

1. ما هو مستوى توفر موارد نظم المعلومات في شركة أمنية للاتصالات المتنقلة؟
2. ما هو مستوى استراتيجيات المنافسة التي تستخدمها شركة أمنية للاتصالات المتنقلة؟
3. هل يوجد أثر لموارد نظم المعلومات في تحقيق استراتيجيات المنافسة في شركة أمنية للاتصالات المتنقلة ؟

3.1 أهمية البحث

تتبع أهمية البحث من أهمية متغيراته وما لها من دور بارز في فهم التحديات والفرص التي تواجه شركة أمنية للاتصالات المتنقلة في ظل بيئات متغيرة ووتيرة متسارعة والتي يمكن تحديدها بالآتي:

1. الدور الهام لموارد نظم المعلومات في شركة أمنية للاتصالات وخاصة إذا ما تم استخدامه بالطريقة والكيفية المناسبة لإحراز التفوق التنافسي على المنافسين في قطاع الاتصالات.
2. دور استراتيجيات المنافسة المتبعة في الشركة و مدى مساهمتها في بقاء شركة أمنية للاتصالات المتنقلة ونجاحها.
3. بيان تأثير موارد نظم المعلومات في استراتيجيات المنافسة في شركة أمنية للاتصالات المتنقلة؟

4.1 أهداف البحث

من أجل الإحاطة بمشكلة البحث فإنه يسعى إلى بلوغ الأهداف الآتية:

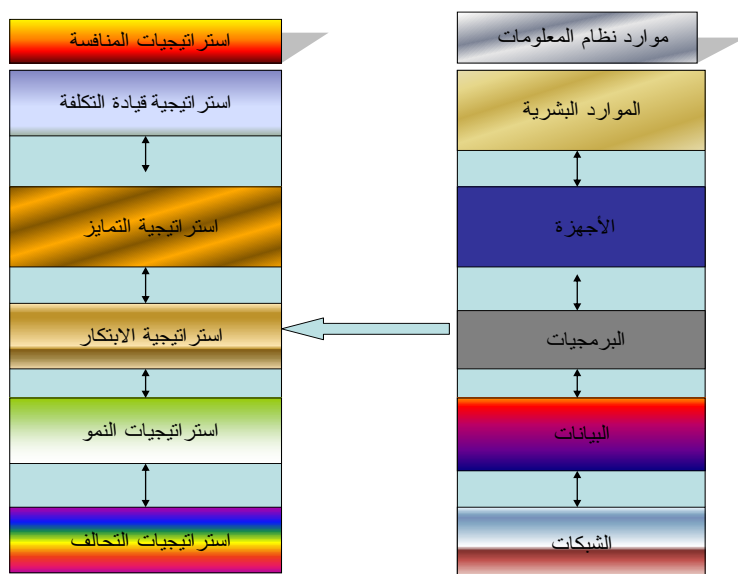
1. إجراء دراسة حالة ميدانية لبيان مستوى امتلاك شركة أمنية للاتصالات المتنقلة لموارد نظم المعلومات وأثر ذلك في تحقيق استراتيجيات المنافسة للشركة.
2. تقديم النتائج والتوصيات لصانعي القرار في شركة أمنية للاتصالات المتنقلة.
3. تجسير الفجوة المتعلقة بمشكلة البحث.

5.1 أنموذج الدراسة

يبين الشكل (1) أنموذج الدراسة المقترح والذي تم بناؤه استناداً إلى ما أفرزته الأدبيات النظرية والدراسات السابقة.

الشكل (1/1)

أ نموذج الدراسة



الشكل (1/1) من إعداد الباحث.

6.1 فرضيات البحث

تعد فرضيات البحث إجابات مؤقتة للظاهرة المدروسة، وهي حلول متوقعة لمشكلة البحث، وسيوضح من الجانب العملي إمكانية رفضها أو قبولها وذلك على النحو الآتي:

1. **الفرضية الرئيسية:** " لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) لموارد نظم المعلومات على استراتيجيات المنافسة في شركة أمنية للاتصالات المتنقلة ". وينبثق عنها الفرضيات الفرعية التالية:

1.1 لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) لموارد نظم المعلومات على إستراتيجية قيادة التكلفة في شركة أمنية للاتصالات المتنقلة.

1.2 لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) لموارد نظم المعلومات على إستراتيجية التمايز في شركة أمنية للاتصالات المتنقلة.

1.3 لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) لموارد نظم المعلومات على إستراتيجية الابتكار في شركة أمنية للاتصالات المتنقلة.

1.4 لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) لموارد نظم المعلومات على إستراتيجية النمو في شركة أمنية للاتصالات المتنقلة.

1.5 لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) لموارد نظم المعلومات على إستراتيجية التحالف في شركة أمنية للاتصالات المتنقلة.

7.1 منهجية البحث

يستخدم البحث منهج البحث الوصفي-دراسة الحالة - والتحليلي الميداني لشركة أمنية للاتصالات المتنقلة في الأردن.

8.1 مجتمع الدراسة والعينة

تمثل مجتمع الدراسة في شركة أمنية للاتصالات المتنقلة في الأردن - المركز الرئيسي. أما عينة الدراسة فتم أخذ عينة شاملة مكونة من ثلاثين موظفاً من مستويات إدارية عليا ووسطى وتشغيلية وذلك على النحو الآتي: أربعة مديرين وثلاثة نواب وعشرة من رؤساء الأقسام وثلاثة عشر من الموظفين العاملين في تكنولوجيا المعلومات .

9.1 أساليب الدراسة

أفادت الدراسة الحالية من دراسات سابقة وعلى وجه الخصوص كل من (Alter, 2002:6) و (O'brien, 2002:11-14) و (Oz, 2002) و (Seen, 1998) في قياس متغير موارد نظام المعلومات. ودراسة (O'brien 2002:4) و (Weelen&Hunger,2010:131-132) في قياس المتغير التابع وهو استراتيجيات المنافسة الرئيسة التي تستخدمها الأعمال من تكنولوجيا المعلومات .تم تحكيم أداة الدراسة من قبل مجموعة من الأساتذة المختصين والأخذ بآرائهم تصويباً وتنقيحاً وتعديلاً.

10.1 الدراسات السابقة

هناك عدة دراسات سابقة تطبيقية محلية وعالمية تناولت موضوعات ذات صلة بنظم المعلومات وتكنولوجيا المعلومات وأثرها في تحقيق استراتيجيات المنشأة واستراتيجيات المنافسة والفاعلية والأداء المؤسسي في قطاعات اقتصادية مختلفة ومن هذه الدراسات ما يلي:

1. دراسة (Nembhard, et al.,2009) بعنوان (مقارنة استراتيجيات التعاون والمنافسة في تعلم إدارة المشروع) اختبرت الدراسة استخدام المحاكاة لاستراتيجيات التعاون والمنافسة في عملية التدريب الهادفة إلى إكساب المتدربين المهارات الإدراكية والخبرات العملية التي توفرها برمجيات إدارة المشروع. وقد توصلت إلى نتيجة بارزة أن الاستخدام المشترك لاستراتيجيات التعاون والمنافسة يقود إلى المزيد من التعلم. كما بينت أن استراتيجيات التعاون يمكن بموجبها الحصول على نتائج أفضل في المخرجات الكلية لعملية التعلم.

2. دراسة (سليمان، 2007) بعنوان (مدى توافق نظم المعلومات الإدارية مع استراتيجيات الأعمال التنافسية وأثره على الأداء المؤسسي للشركات الصناعية المساهمة العامة في الأردن). وقد توصلت الدراسة إلى أبرز النتائج التالية: أن توافر نظم المعلومات الإدارية في الشركات المبحوثة وبمتغيراتها المختلفة يؤدي إلى زيادة الإنتاجية بنسبة (69). وأن توافر استراتيجيات الأعمال المنافسة بمتغيراتها يؤدي إلى زيادة الإنتاجية بنسبة (50%). كما أن التوافق بينهما يؤدي إلى زيادة الإنتاجية بنسبة (52%) وزيادة المبيعات بنسبة (56%) وزيادة الربحية بنسبة (57%).

3. دراسة (محاسنة، 2007) بعنوان (تكنولوجيا قواعد البيانات وأثرها في اختيار الإستراتيجية التنافسية لشركات الدواء الأردنية).. وقد توصلت الدراسة إلى أبرز النتائج التالية: وجود علاقة ارتباط

إيجابية بدرجة متوسطة بلغت نسبتها (68.3%) بين أدوات تكنولوجيا المعلومات واختيار الإستراتيجية التنافسية. ووجود الأثر الأعلى على إستراتيجية التركيز تلتها استراتيجيات الكلفة ثم التميز ثم الابتكار ثم النمو وأخيراً الوقت.

4. دراسة (النجار، 2004) بعنوان (نظم المعلومات الإدارية وأثرها على إستراتيجية المنشأة في الشركات الصناعية الأردنية) . وقد توصلت الدراسة إلى أبرز النتائج التالية: أن الشركات الصناعية الأردنية تمتلك نظم المعلومات الإدارية بأنواعها بدرجة متوسطة. كما تمتلك هذه الشركات موارد نظم المعلومات (الأجهزة والبرمجيات والبيانات والشبكات والاتصالات) كذلك بدرجة متوسطة.

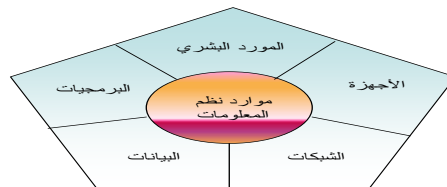
5. دراسة (Wu, 2003) بعنوان (تكنولوجيا إدارة علاقة الزبون وتوجيه السوق والأداء التنظيمي) اختبرت الدراسة العلاقات بالاعتماد على قيمة الأعمال المتأتية من تكنولوجيا المعلومات ورؤية اعتمادية الموارد في المنظمة . تم جمع البيانات من (80) منظمة كندية وتوصلت إلى نتائج منها أن تكنولوجيا إدارة الزبون تستخدم لإدراك تحسين الاحتفاظ بالزبون وإدراك تحسين الأداء. وأن الشركات التي لها مستويات عالية في توجه السوق تميل أكثر لتبني تكنولوجيا إدارة الزبون. وقد أجريت الدراسة في كندا

6. دراسة (بني حمدان، 2002) بعنوان (تحليل علاقة نظم معلومات الموارد البشرية ورأس المال الفكري وأثرها في تحقيق الميزة التنافسية: دراسة ميدانية في شركات صناعة التأمين الأردنية). ومن أبرز الاستنتاجات العملية التي خرجت بها الدراسة هو وجود ضعف في عناصر نظم معلومات الموارد البشرية وخاصة في عنصري الاستقطاب والتدريب والتطوير وما يترتب على ذلك من ضعف في أداء العاملين. وقد ظهرت علاقات ارتباط قوية فيما بين متغيرات الميزة التنافسية ولم يظهر الترابط بين متغيرات نظم المعلومات ورأس المال جميعها وإنما وجدت علاقة اعتمادية وتجانس. ومن الاستنتاجات المتعلقة بالأثر وجود انخفاض في تكلفة خدمات التأمين كعنصر من عناصر الميزة التنافسية بوجود المتغير الوسيط (رأس المال الفكري). كما تبين أن التمايز والإبداع يتأثران بصورة متزايدة باستخدام رأس المال الفكري للبيانات والمعلومات التي يوفرها نظام الموارد البشرية بما يفرض من أفكار جديدة أو تطوير أفكار قديمة.

المبحث الثاني: الإطار النظري موارد نظم المعلومات واستراتيجيات المنافسة

2-1 **موارد نظم المعلومات:** يمكن تمثيل موارد نظام المعلومات من خلال الشكل (1/2)

الشكل (1/2) موارد نظم المعلومات



المصدر : (O'brien, J. (2002) Management Information Systems: Managing Information Technology in the E-business Enterprise McGraw-Hill, Boston, Figure, 1.3. p8.

وفيما يلي شرح موجز لهذه الموارد من حيث مفاهيمها وأهميتها ووظائفها وقابليتها وعلاقتها باستراتيجيات المنافسة :

أولاً: الموارد البشرية: Human Resources

1. أهمية المورد البشري في نظام المعلومات :

تقسم الموارد البشرية العاملة في نظم المعلومات إلى نوعين هما: 1- المستخدمون النهائيون ويدعون (صناع) عمال المعرفة Knowledge Workers. 2- المحترفون أو المهنيون في مجال تكنولوجيا المعلومات وهم أولئك الأشخاص المسؤولون عن اكتساب وتطوير وصيانة وتشغيل أجهزة الحاسوب مع شبكات الاتصال ومن هؤلاء: المبرمجون ومحللو النظام ومدير المشروع وغيرهم". (Seen, 1998: 35). وقد أكد (Cupta, 2000: 354) على أنه مع تطور الأعمال والمجتمعات والتوجه نحو الرقمية فإن العاملين هم أكثر الموارد قيمة لأي منظمة، وما على المنظمة إلا أن تستثمر فيهم، وفي رأس المال الفكري لإثراء المعرفة التي يستخدمها العاملون في حل المشكلات واتخاذ القرارات، إذ يبني رأس المال البشري بتراكم الخبرات الحقيقية والحدس والحكم والإدراك.

2- المورد البشري واستراتيجيات المنافسة :

تمثل الموارد البشرية موجودات ذات قيمة عالية لكنها غير ملموسة إذ يصعب قياسها ومع ذلك يبقى أمر الاهتمام بتقدير هذه القيمة على غاية من الأهمية إذ يظهر أثرها على المدى الطويل في نمو الأعمال وفعالية المنظمة، وما على المنظمة إلا أن تحسن الاستثمار في رأس مالها البشري من خلال التدريب والتعلم وحسن إدارة المتفوقين التي تفقد إلى ربحية أعمال متفوقة وخاصة في السياق العالمي والعناية بهذه الموارد منذ لحظة استقطابها ثم المحافظة عليها وتحفيزها وأدامتها. (Leslie, 2003: 19).

وقد أكدا (Johnson & Scholes, 2002: 489-490) إن امتلاك المنظمة للموارد بما فيها المورد البشري ليس ضماناً أكيدة على نجاح الإستراتيجية ، لكن الجدارة الإستراتيجية تعنى بالضرورة بكيفية توظيف وإدارة ورقابة وتحفيز الموارد البشرية لتكوين قدرات جوهرية في أنشطة وعمليات الأعمال والذهاب أبعد من ذلك إلى تشكيل الميزة التنافسية وتحقيقها، وتحقيق الميزة التنافسية من خلال الموارد البشرية بعلاقة باتجاهين بين الأعمال واستراتيجيات الموارد البشرية وذلك على النحو الآتي: أن تدعم استراتيجيات الموارد البشرية الاستراتيجيات الحالية للأعمال وذلك على المدى القصير من خلال أنشطة الموارد البشرية في وضع الأهداف وتقويم الأداء والمكافآت والتدريب. وبشكل متزامن تحويل المنظمة إلى البناء وذلك على المدى الطويل من خلال القدرات والثقافة والقيادة، ويتم ربط ذلك بإستراتيجية الأعمال بطرق متعددة أفقياً وعمودياً على مدى الوقت.

ثانياً: موارد الأجهزة: Hardware Resources

1. مفهومها ووظيفتها :

يقصد بالأجهزة تلك المعدات المادية المستخدمة في الإدخال والمعالجة والإخراج والتخزين في نظام الحاسوب، وبالتالي فهي تحتوي على ستة عناصر رئيسة هي: وحدة المعالجة المركزية والذاكرة الرئيسية والثانوية وتكنولوجيا الإدخال وتكنولوجيا الإخراج وتكنولوجيا الاتصال (Turban, et al, 2001: 162).

2. موارد الأجهزة واستراتيجيات المنافسة.

أشار (Turban, et al, 2001: 89-90) إلى قضايا إستراتيجية تتعلق بالميزة التنافسية واستراتيجيات المنافسة مثل تأثير الأجهزة على الإنتاجية الفردية والتنظيمية وقضية تغيير أساليب العمل ومكانه وتغيير المنتجات والخدمات الجديدة والتنبؤ بتطوير المنتج والبحث السوقي.

ثالثاً: موارد البرمجيات: Software Resources

1. مفهوم البرمجيات ووظائفها:

يقصد بالبرمجيات تلك التعليمات التفصيلية التي تضبط عمليات نظام المعلومات وتقسم برمجيات الحاسوب إلى نوعين رئيسيين هما:

أ. برمجيات التطبيقات Application software وتقسم هذه البرمجيات إلى قسمين هما برامج التطبيقات الخاصة التي تدعم تطبيقات الأعمال والمستخدم النهائي مثل برامج الإدارة العليا. وبرامج التطبيقات ذات الأغراض العامة: التي يستخدمها المستخدم النهائي مثل برنامج معالجة النصوص وبرامج الجداول الالكترونية وغيرها .

ب. برمجيات النظام (System Software):

تقوم هذه البرمجيات بإدارة ودعم برمجيات النظام وأنشطة معالجة المعلومات وتقسم إلى قسمين هما: نظم التشغيل وتعتبر من أهم نظم البرمجيات لأي حاسوب لأنها تدير عمليات المعالجة وتراقب المدخلات والمخرجات وموارد التخزين ونشاطات الحاسوب ومن أشهرها Windows بإصدارته المتلاحقة. وبرامج تطوير النظام ولغات البرمجة المختلفة.

2. موارد البرمجيات واستراتيجيات المنافسة.

أشار العديد من الباحثين إلى وجود عدة معايير يجب مراعاتها في تطوير البرمجيات أو استئجارها أو شرائها ومنها ما أشار إليه (Laudon & Laudon, 2002: 192-194) فيما يتعلق بالتكلفة التي تفوق ضعف الإنفاق على شراء الأجهزة، أيضاً مراعاة الملائمة لطبيعة المهام المراد تنفيذها وكفاءة إنجازها لهذه المهام، وكذلك التوافق مع الأجهزة ونظم التشغيل، ومدى توفير الدعم اللازم للمستخدمين من حيث سهولة التعلم والاستخدام، وقد أكد (Martin, et al, 2002: 592) .

رابعاً: موارد البيانات: Data Resources

1. المفهوم والأهمية:

البيانات أكثر من مواد أولية لنظم المعلومات وقد اتسع مفهومها عند المديرين والمختصين في مجال نظم المعلومات لتشمل أشكالاً متعددة منها الحقائق أو الصور أو الأصوات التي ربما تكون وثيقة الصلة أو غير وثيقة الصلة بموضوع معين أو ذات فائدة لمهمة خاصة . ويمكن تخزين البيانات في قواعد البيانات ولذلك عدها البعض مورداً قيماً من موارد المنظمة، ويتطلب الأمر إدارته بفعالية لتحقيق منافع للمستخدمين النهائيين في المنظمة وفي مجالات شتى منها استخبارات الأعمال ونظم دعم القرار وغيرها (Alter, 2002: 69-72). (O'brien.2002.466).

2. موارد البيانات واستراتيجيات المنافسة:

بين (Alter, 2002: 162) أن فائدة البيانات تتحدد بعوامل تعود إلى البيانات نفسها من جهة، وإلى معرفة المستخدم بطريقة الوصول إليها وتقديمها والحفاظ على سريتها من جهة أخرى. وتتحقق الميزة التنافسية في القدرات الجوهرية التي تسهم فيها عمليات معالجة البيانات إلى معلومات باستراتيجيات وطرق متعددة منها خفض التكلفة وتحسين الجودة وتحسين العمليات والتي تنعكس على أداء المنافسة في مجالات منها: بناء معرفة الأسواق وتوقعات الزبون ومناجم البيانات ومستودعاتها التي تفيد في معرفة التوجهات السوقية والاتصال لتحسين أداء المنافسة (Johnson & School., 2002: 493-495).

خامساً: موارد الشبكات Networks Resources

1. المفهوم والأهمية :

أوضح (Oz, 2002: 228) أن الشبكة Network عبارة عن تركيبة من الأجهزة تتكون على الأقل من جهازي حاسوب، يتصل كل منهما بالآخر من خلال قناة اتصال، بحيث يتم من خلالها تأمين خدمات إشارة الحاسوب الرئيسي للطرفيات لتصبح لها قيمة على الحاسوب الصغير مباشرة. بين (Martin, et al., 2002: 100) أن هناك أربعة أسباب رئيسة تكمن وراء أهمية الشبكات ومدى الحاجة لها هي: المشاركة في الموارد التكنولوجية، والمشاركة في البيانات، وعملية توزيع البيانات ونظام خدمة الزبون، وأخيراً تحسين الاتصالات مما يجعل الشركة تتميز بميزة تنافسية.

2. موارد الشبكات واستراتيجيات المنافسة:

هناك ثلاثة اتجاهات رئيسة تتعلق في اتصالات الأعمال والشبكات هي: اتجاهات الصناعة واتجاهات التكنولوجيا واتجاهات التطبيقات: نحو المزيد من استخدام الشبكات بمختلف أنواعها لدعم التجارة الإلكترونية والتعاونيات وتحقيق الميزة التنافسية عالمياً. (O'brien, 2002:500)

2.2 استراتيجيات المنافسة في مجال نظم المعلومات.

لكي تستطيع الأعمال مواجهة تهديد قوى المنافسة فإنها تطبق الاستراتيجيات الخمس الآتية: (O'brien, 2002: 46-47).

1. إستراتيجية قيادة التكلفة : وهي قدرة الشركة على أن تصمم أو تنتج أو تسوق وحدة الأعمال بكفاءة أكثر من المنافسين ، أو من خلال إيجاد طرق تساعد في تقليل كلف المزودين والزبائن أو زيادة كلف المنافسين، أو الاستفادة من الخبرة والبحث والتطوير ومندوبو المبيعات والإعلان والخدمة وغيرها (Wheelen & Hunger, 2010:233-234).

2. إستراتيجية التمايز : وهي قدرة الشركة أو وحدة الأعمال على تزويد المشتريين بقيمة فريدة في مصطلحات جودة المنتج أو المزايا الخاصة أو خدمات ما بعد البيع (Wheelen & Hunger, 2010:233-235). ومن خلال تطوير طرق تجعل خدمات/ منتجات الشركة متميزة عن المنافسين أو تقليل مزايا التمايز عند المنافسين، وأضاف (Daft, 2010: 118) أن التمايز له أبعاد منها: النظر إلى الزبون وجعله في المقام الأول وتطوير المنتج الجديد باستخدام التعاونيات والتقليل من منافسة المنافس ومن قوة مساومة المشتريين الكبار نظراً لأن المنتجات والخدمات الأخرى أقل جاذبية.

3. إستراتيجية الابتكار: من خلال إيجاد طرق جديدة لأداء الأعمال. تمكّنها من تطوير خدمة أو منتج فريد أو دخول أسواق جديدة فريدة أو تحقيق مكانة سوقية، أو عمل تغييرات جذرية في عمليات الأعمال لإنتاج أو توزيع المنتجات أو الخدمات بطريقة تختلف عن المنافسين في الصناعة.
4. إستراتيجيات النمو : من خلال توسيع قدرة الشركة على إنتاج سلع أو خدمات للأسواق العالمية أو جعلها متنوعة بطريقة تمكّنها من إنتاج خدمات أو سلع جديدة أو التكامل مع منتجات أو خدمات ذات علاقة .
5. إستراتيجيات التحالف: من خلال بناء روابط جديدة أو تحالفات مع الزبائن أو الموردين أو المنافسين أو الاستشاريين أو الشركات الأخرى . وهذا يشمل الاستحواذ والمشاريع المشتركة أو تشكيل الشركات الافتراضية والإنتاج والتسويق وتوزيع الاتفاقيات بين الأعمال والشركاء في الصناعة.

المبحث الثالث : عرض البيانات وتحليلها

3.1 : نبذة عن شركة أمنية للاتصالات المتنقلة:

تعد شركة أمنية للاتصالات المتنقلة في الأردن إحدى شركات الاتصالات التي تتمتع برخص اتصال فردية عامة وهي من بين (24) شركة عاملة في هذا القطاع. (هيئة تنظيم قطاع الاتصالات: التقرير السنوي 2009 ص 61). أطلقت الشركة أعمالها بشكل رسمي في السوق الأردني في حزيران 2005؛ حيث استطاعت دخوله بقوة وإثبات نفسها في سوق لطالما شهد منافسة قوية. كإحدى شركات "بتلكو البحرين" وتعد اليوم مزود خدمات الاتصالات المتكامل الأسرع نمواً في المملكة، وتمكنت من الاستحواذ على حصة كبيرة في سوق الاتصالات المتنقلة المحلي بالقياس بمدة تواجدها، كما ساهمت بخدماتها المتنوعة والمتكاملة في زيادة نسبة انتشار خدمات الاتصالات المتنقلة والإنترنت؛ حيث تجاوز عدد مشتركى الخلي في شركة أمنية المليونى مشترك، وعدد مشتركى الإنترنت تجاوز العشرين ألفاً فيما يدعم التوجهات والأهداف المشمولة في الإستراتيجية الوطنية لقطاع الاتصالات الحيوي في المملكة.

تتبنى الشركة رؤية مستقبلية تتطلع إلى توسيع وجودها في السوق إلى حدود القصوى والمحافظة على رضا المشتركين، وأن تكون رائدة في طرح الابتكارات التكنولوجية. وتتخذ رسالة تقديم خدمات اتصالات تركز على العميل بالدرجة الأولى، من خلال الإدارة المتفوقة والعروض ذات القيمة الأفضل والتقنية العالية وصولاً بحصص المساهمين إلى أعلى مستوياتها. (www.umniah.com)

3.2 : عرض وتحليل نتائج متغيرات الدراسة وفق إجابات المستجيبين

- 1.3.2 مستوى موارد نظم المعلومات : يبين الجدول (1) مستوى توفر موارد نظم المعلومات من وجهة نظر عينة الدراسة وذلك وفق المقياس المعتمد كما يلي:

الجدول (1)

مستوى توفر موارد نظم المعلومات

متسلسل	الفقرة / العبارة	الوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
1.	يمكن الاعتماد على الأجهزة المستخدمة في العمل بدون توقف	4.00	643.	19	مرتفع
2.	تعالج الأجهزة المستخدمة البيانات بسرعة	4.17	648.	15	مرتفع
3.	تستطيع الشركة ربط الأجهزة مع الشبكات الأخرى	4.37	615.	4	مرتفع
4.	يستطيع الموظف في الشركة التعامل مع الأجهزة بسهولة	4.27	450.	10	مرتفع
5.	تلائم الأجهزة المستخدمة معايير صناعة الاتصالات العالمية	4.33	606.	6	مرتفع
6.	يمكن الاعتماد على الأجهزة المستخدمة في العمل بدون أخطاء	3.87	776.	23	مرتفع
7.	تستعين الشركة بالنظم الخبيرة في العمل	4.23	430.	12	مرتفع
8.	تستخدم الشركة نظم دعم القرار في العمل.	3.67	844.	28	مرتفع
9.	توفر البرمجيات المستخدمة الأشكال والجداول والعروض البيانية.	4.27	691.	9	مرتفع
10.	تشتري الشركة البرمجيات الجاهزة أحيانا	4.27	907.	8	مرتفع
11.	تعتمد الشركة على مبرمجين داخليين في تطوير البرمجيات المستخدمة	4.07	740.	17	مرتفع
12.	تحرص الشركة على توفير البرمجيات اللازمة لخدمة الزبائن	4.00	695.	16	مرتفع
13.	توفر الشركة برمجيات سهلة التعلم من قبل الزبائن	3.80	805.	27	مرتفع
14.	يستخدم العاملون في الشركة مهاراتهم في تطوير أعمالهم	4.27	640.	7	مرتفع
15.	يشعر العاملون في الشركة بدرجة عالية من الرضا الوظيفي	3.50	777.	30	متوسط
16.	يتمتع العاملون في الشركة بمستوى جيد من الرقابة الذاتية	3.80	664.	26	مرتفع
17.	تدعم الشركة إنجازات المتميزين من العاملين.	4.13	860.	16	مرتفع
18.	تستقطب الشركة العاملين المبدعين	3.87	730.	22	مرتفع
19.	تحرص الشركة على تمكين العاملين بمنحهم القوة والسلطة اللازمة لعملهم	3.83	592.	24	مرتفع
20.	يمكن الوصول للبيانات من قبل العاملين بالوقت المناسب	3.87	776.	21	مرتفع
21.	يتم التعامل مع البيانات بدرجة عالية من السرية.	4.20	714.	14	مرتفع
22.	يتم تحديث البيانات باستمرار	4.20	664.	13	مرتفع
23.	تحرص الشركة على دقة البيانات	4.27	785.	11	مرتفع
24.	تلخص الشركة البيانات اللازمة لخدمة الزبون بالمستوى المطلوب	3.80	805.	25	مرتفع
25.	توفر الشبكات التي تستخدمها الشركة خدمة جيدة للزبائن	3.93	740.	20	مرتفع
26.	تستفيد الشركة من شبكة الإنترنت في إنجاز معاملاتها	4.43	626.	2	مرتفع
27.	تسعى الشركة إلى الاستفادة من تكنولوجيا الاتصالات المتطورة	4.40	675.	3	مرتفع
28.	توفر الشركة أنظمة أمن للشبكات المستخدمة	4.50	509.	1	مرتفع
29.	الشركة موصولة داخليا بشبكة الانترنت	4.33	844.	5	مرتفع
30.	توصل الشركة بينها وبين شركائها التجاريين بشبكة الاكسترات	3.63	809.	29	متوسط

الجدول من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

لقد استخدم الباحث الترتيب التالي لتفسير مستوى توفر موارد النظام بناء على قيم المتوسط الحسابي لها بعد أن قسم مقياس ليكرت الخماسي إلى ثلاثة مستويات: الأول حسب طول الفئة كما يلي: 4=1-5 ثم بقسمة $1.33=3/4$. ليصبح تفسير المستوى من (1- أقل من 2.33) منخفض. من (2.33 - أقل من 3.66) متوسط. من (3.66- 5) مرتفع. كما تم سرد تسلسل العبارات حسب ورودها في الاستبانة أما ترتيبها فجاء تنازلياً حسب مستوى المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لها.

يلاحظ من الجدول (1) بأن المتوسط الحسابي لجميع الفقرات المتعلقة بإجابات المبحوثين عن مستوى موارد النظام كانت بمستوى مرتفع باستثناء اثنتين بمستوى متوسط هما: العبارتان (15 و 30). حيث سجلت العبارة رقم 28 أعلى المتوسطات (4.50) وانحراف معياري (509). والتي أشارت إلى أن الشركة توفر أنظمة أمن للشبكات المستخدمة تلتهها العبارة 26 حيث عبر المبحوثين فيها عن استفادة الشركة من شبكة الانترنت في انجاز معاملاتها. في حين جاءت العبارة رقم 15 أقل المتوسطات (3.50) وانحراف معياري (777). والتي أشارت إلى أن العاملين في الشركة لا يشعرون بدرجة عالية من الرضا الوظيفي.

2.3.2 مستوى استراتيجيات المنافسة : يبين الجدول (2) مستوى استراتيجيات المنافسة في شركة أمنية للاتصالات المتنقلة حسب ما جاء بعبارات عينة الدراسة:

الجدول (2) : مستوى استراتيجيات المنافسة

م	العبارة/الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
31	استخدام الشركة لموارد نظم المعلومات يخفض من كلفة عمليات أعمالها	4.17	.747	4	مرتفع
32	استخدام الشركة لموارد نظم المعلومات يخفض كلف الزبائن	4.00	.830	6	مرتفع
33	استخدام الشركة لموارد نظم المعلومات يخفض كلف المزودين	3.80	.847	10	مرتفع
34	تستخدم الشركة موارد المعلومات التي تجعلها الأقل كلفة بين منافسيها	3.90	.803	7	مرتفع
35	تستخدم الشركة موارد المعلومات التي تزيد من كلفة منافسيها	3.37	.615	13	متوسط
36	تطور الشركة خدمات متميزة ليتفوق على منافسيها	4.20	.664	3	مرتفع
37	تستخدم الشركة مزايا موارد معلوماتية بحيث تقلل من تمايز منافسيها	3.57	.626	11	متوسط
38	تستخدم الشركة مزايا موارد معلوماتية للتركيز على تقديم خدمات تشبع ما تختاره من فجوة سوقية	3.87	.681	9	مرتفع
39	تبتكر الشركة خدمات جديدة تحتوي عناصر معلوماتية مميزة	4.30	.702	2	مرتفع
40	تطور الشركة اسواقاً جديدة فريدة	4.30	.750	1	مرتفع
41	تتبنى الشركة تغييرات جذرية في عملياتها لتحسين جودتها	4.03	.890	5	مرتفع
42	تتبنى الشركة تغييرات جذرية في عملياتها لخفض كلف خدماتها	3.87	.860	8	مرتفع
43	تستخدم الشركة موارد نظم معلوماتها لتوسيع أعمالها إقليمياً	3.17	.791	15	متوسط
44	تستخدم الشركة موارد نظم معلوماتها لتوسيع أعمالها عالمياً	2.63	1.129	16	متوسط
45	تستخدم الشركة تكنولوجيا معلومات تجعلها كمنظمة افتراضية مع شركاء الأعمال	3.27	.785	14	متوسط
46	تطور الشركة نظم معلومات تمكنها من الربط الالكتروني الداعم لعلاقاتها الاستراتيجية مع أصحاب المصالح	3.47	.819	12	متوسط

يلاحظ من إجابات المبحوثين على الفقرات/العبارات المتعلقة بمستوى استراتيجيات المنافسة أن مستواها ما بين المرتفع والمتوسط. وأن العبارة رقم (40) كانت الأعلى حيث سجلت متوسط حسابي مقداره (4.30) وانحراف معياري مقداره (0.750). حيث عبر المبحوثين فيها أن الشركة تطور أسواقاً جديدة فريدة وهو من استراتيجيات الابتكار. في حين سجلت العبارة رقم (45) مستوى متوسط حسابي مقداره (2.63) وانحراف معياري (1.129) وبالترتيب الأقل وهو 16 بين العبارات حيث عبر المبحوثين فيهما عن مستوى متوسط من استخدام الشركة لموارد معلوماتها لتوسيع أعمالها عالمياً وهي من استراتيجيات النمو.

4.2 اختبار الفرضيات

فضلا عما قدمه الإحصاء الوصفي من أوساط حسابية وانحرافات معيارية ومستويات للمتغيرات المستقلة والتابعة، فإن الإحصاء الاستدلالي سيبين أثر موارد نظم المعلومات على استراتيجيات المنافسة. وذلك على النحو الآتي:

1. اختبار الفرضية الرئيسة الأولى: والتي نصت على أنه لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية دلالة عند مستوى دلالة (0.05) لموارد نظم المعلومات على استراتيجيات المنافسة في شركة أمنية للاتصالات المتنقلة.

الجدول (3)

نتائج تحليل التباين للانحدار المتعدد (ن=30)

مستوى الدلالة	F الجدولية	F المحسوبة	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	
.000	2.62	7.789	174.072	5	870.358	الاتحدار
			22.348	24	536.342	الخطأ
				29	1406.700	الكل

يظهر الجدول (3) قيمة (F) المحسوبة وهي (7.789) وقيمة (F) الجدولية وهي (2.62) وبما أن قيمة F المحسوبة أكبر من قيمة F الجدولية كما أن مستوى الدلالة (0.000) وهو أصغر من (a=0.05). ترفض فرضية العدم الأولى وتقبل الفرضية البديلة والتي تنص على أنه يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية دلالة عند مستوى دلالة (0.05) لموارد نظم المعلومات على استراتيجيات المنافسة في شركة أمنية للاتصالات المتنقلة.

كما أجري تحليل الانحدار المتعدد لإيجاد قيمة (Beta) لقياس تأثير موارد نظم المعلومات (الأجهزة والبرمجيات والموارد البشرية والبيانات والشبكات) على استراتيجيات المنافسة وتظهر النتائج في الجدول (4) الآتي:

الجدول (4)

تحليل الانحدار المتعدد

المتغيرات المستقلة	Beta	t المحسوبة	t الجدولية	مستوى الدلالة	R ²
الثابت		.353		.727	.619
الأجهزة	182.	1.149	1.6991	.262	
البرمجيات	-.110	-.570	1.6991	.574	
الموارد البشرية	141.	836.	1.6991	.411	
البيانات	477.	2.723	1.6991	.012	
الشبكات	274.	1.378	1.6991	.181	

يظهر الجدول (4) وجود تأثير ظاهري غير دال إحصائياً للأجهزة على استراتيجيات المنافسة عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$) حيث أن t المحسوبة تساوي (1.149) وهي أقل من t الجدولية (1.6991). كما يظهر وجود أثر سلبي للبرمجيات غير دال إحصائياً حيث أن قيمة t المحسوبة (-.570). ووجود تأثير ظاهري غير دال إحصائياً للموارد البشرية وللشبكات على استراتيجيات المنافسة حيث تشير قيم t المحسوبة وعلى التوالي (1.378، .835) بأنها أقل من t المحسوبة (1.6991) بالإضافة مستويات الدلالة. ووجود تأثير دال إحصائياً للبيانات على استراتيجيات المنافسة حيث تشير قيمة t المحسوبة (2.723) بأنها أكبر من قيمة t الجدولية وهي (1.6991) وأن مستوى الدلالة (0.012) وهي أقل من (0.05).

2. اختبار الفرضيات الفرعية من (1.2-2.5) : لاختبار الفرضيات الفرعية تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد بطريقة Stepwise لتوضيح أي المتغيرات المستقلة الفرعية (الأجهزة، البرمجيات، الموارد البشرية، البيانات، الشبكات) هي الأكثر تأثيراً في المتغيرات الفرعية لاستراتيجيات المنافسة الفرعية (قيادة التكلفة، التمايز، الابتكار، النمو، التحالف).

1.2 الفرضية الفرعية الأولى والتي نصت على أنه "لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) لموارد نظم المعلومات على إستراتيجية قيادة التكلفة في شركة أمنية للاتصالات المتنقلة. لاختبار الفرضية الفرعية تم إجراء تحليل تباين الانحدار وتحليل الانحدار على النحو الآتي:

الجدول (5)

نتائج تحليل تباين الانحدار المتعدد بطريقة Stepwise لبيان أثر موارد نظم المعلومات على إستراتيجية قيادة التكلفة

النموذج	مجموع المربعات	درجات الحرية	مربع المتوسط	F المحسوبة	F الجدولية	Sig	R ²
1 الانحدار	5.254	1	5.254	18.471	5.61	.000.	.397
الباقى	7.964	28	.284				
الكل	13.219	29					
2 الانحدار	6.816	2	3.408	14.370	4.24	.000.	.516
الباقى	6.403	27	.237				
الكل	13.219	29					

أ- المتنبأ به في النموذج الأول هو البيانات. ب- المتنبأ به في النموذج 2 هو البيانات والموارد البشرية. ج- المتغير التابع هو إستراتيجية قيادة التكلفة

تشير نتائج تباين الانحدار الواردة في الجدول (5) أعلاه إلى رفض الفرضية العدمية الفرعية الأولى عند مستوى دلالة (0.05) حيث أن قيم F المحسوبة (18.471) للبيانات و(14.370) للبيانات والموارد البشرية معاً هي أكبر من قيم F الجدولية (5.61) و(4.24) على التوالي وأن مستوى الدلالة (0.000) لكليهما وهما أصغر من ($\alpha=0.05$) وعليه ترفض الفرضية العدمية وتثبت الفرضية الفرعية الأولى البديلة التي تنص على أنه يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) لموارد نظم المعلومات على إستراتيجية قيادة التكلفة في شركة أمنية للاتصالات المتنقلة. كما يظهر الجدول (6) أن مورد البيانات استطاع تفسير ما نسبته (39.7%) من التباين الكلي الحاصل في إستراتيجية قيادة التكلفة. وأن مورد البيانات والموارد البشرية معاً قد فسرا ما نسبته (51.6%) من التباين الكلي في إستراتيجية قيادة التكلفة.

ولمعرفة نتائج تحليل الانحدار فقد بين الجدول (6) معاملات المتغيرات التي دخلت المعادلة الموجودة في عمود B والخطأ المعياري ومعاملات المتغيرات المستقلة التي دخلت المعادلة بعد تحويلها إلى علامات معيارية والموجودة في عمود Beta ومن خلال القيم يمكن معرفة أي المتغيرات لها تأثير أكبر في المتغير التابع (إستراتيجية قيادة التكلفة).

الجدول (6)

تحليل الانحدار

الدالة Sig	t المحسوبة	معاملات معيارية	معاملات غير معيارية		موارد نظم المعلومات
		Beta	الخطأ	B	
.323	1.007		.757	.762	1 الثابت
.000	4.298	630.	185.	793.	البيانات
.738	338. -		.800	.270-	2 الثابت
.015	2.590	411.	200.	.518	البيانات
.016	2.566	408.	215.	552.	الموارد البشرية

المتغير التابع هو إستراتيجية قيادة التكلفة

وبناء على نتائج تحليل الانحدار الواردة في الجدول (6) يتضح ميل الانحدار في التنبؤ بالنموذجين على النحو الآتي :

$$1- \text{إستراتيجية قيادة التكلفة} = 0.762 + 0.793 (\text{البيانات})$$

$$2- \text{إستراتيجية قيادة التكلفة} = -0.270 + 0.518 (\text{البيانات}) + 0.552 (\text{الموارد البشرية}).$$

وأن قيم Beta المقابلة لمتغير البيانات في النموذج تظهر بأن متغير البيانات هو الأكبر أثراً في إستراتيجية قيادة التكلفة يليه متغير الموارد البشرية عند مستويات الدلالة على التوالي (.000)، (.015)، (.016)، وهي جميعها أقل من (.05) .

2.2 الفرضية الفرعية الثانية والتي نصت على أنه "لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) لموارد نظم المعلومات على إستراتيجية التمايز في شركة أمنية للاتصالات المتنقلة". ولاختبار الفرضية تم إجراء التحليل الآتي :

الجدول (7)

نتائج تحليل تباين الانحدار المتعدد بطريقة Stepwise لبيان أثر موارد نظم المعلومات على إستراتيجية التمايز

R ²	Sig	F الجدولية	F المحسوبة	مربع المتوسط	درجات الحرية	مجموع المربعات	موارد نظم المعلومات
.272	.003	4.20	10.451	1.138	1	1.138	الانحدار
				.109	28	3.050	الباقى
					29	4.188	الكل

أ- المتنبأ به (الثابت)، الشبكات. ب- التابع إستراتيجية التمايز

تشير نتائج تباين الانحدار الواردة في الجدول (7) أعلاه إلى رفض الفرضية العدمية الفرعية الثانية عند مستوى دلالة (0.05) حيث أن قيم F المحسوبة (10.451) وهي أكبر من قيمة F الجدولية (4.20) وأن مستوى الدلالة (0.003) وهي أصغر من (a=0.05) وعليه ترفض الفرضية العدمية وتثبت الفرضية الفرعية الثانية البديلة التي تنص على أنه يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) لموارد

نظم المعلومات على إستراتيجية التمايز في شركة أمنية للاتصالات المتنقلة. كما يظهر الجدول (7) أن مورد الشبكات استطاع تفسير ما نسبته (27.2%) من التباين الكلي الحاصل في إستراتيجية قيادة التمايز. وللوقوف على معامل ميل الانحدار للتنبؤ في النموذج تم إجراء تحليل الانحدار على النحو الذي يظهره الجدول (8)

الجدول (8)

نتيجة تحليل الانحدار لأثر موارد نظم المعلومات على إستراتيجية التمايز

المعلومات	B	الخطأ	معاملات معيارية	t المحسوبة	الدالة sig
الثابت	1.883	.590	Beta	3.192	.003
الشبكات	451.	140.	521.	3.233	.003

المتغير التابع: إستراتيجية التمايز

وبناء على نتائج تحليل الانحدار الواردة في الجدول (8) يتضح ميل الانحدار في التنبؤ بإستراتيجية التمايز على النحو الآتي :

$$\text{إستراتيجية التمايز} = 1.883 + 0.451 \cdot (\text{الشبكات})$$

وأن قيم $Beta$ المقابلة لمتغير الشبكات (0.521) في النموذج تظهر بأن متغير الشبكات هو الأكبر أثراً في إستراتيجية التمايز وذلك عند مستوى الدلالة (0.003) وهي أقل من (0.05).

3.2 الفرضية الفرعية الثالثة والتي نصت على أنه "لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) لموارد نظم المعلومات على إستراتيجية الابتكار في شركة أمنية للاتصالات المتنقلة.

الجدول (9)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد بطريقة Stepwise لبيان أثر موارد نظم المعلومات على إستراتيجية الابتكار

موارد نظم المعلومات	مجموع المربعات	درجات الحرية	مربع المتوسط	F المحسوبة	F الجدولية	Sig	R ²
الانحدار	4.458	1	4.458	23.177	4.20	.000	.453
الباقى	5.386	28	192.				
الكلي	9.844	29					

تشير نتائج تباين الانحدار الواردة في الجدول (9) أعلاه إلى رفض الفرضية العدمية الفرعية الثانية عند مستوى دلالة (0.05) حيث أن قيم F المحسوبة (23.177) وهي أكبر من قيمة F الجدولية (4.20) وأن مستوى الدلالة (0.000) وهي أصغر من ($\alpha=0.05$) وعليه ترفض الفرضية العدمية وتثبت الفرضية الفرعية الثانية البديلة التي تنص على أنه يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) لموارد نظم المعلومات على إستراتيجية الابتكار في شركة أمنية للاتصالات المتنقلة. كما يظهر الجدول (8) أن مورد الشبكات استطاع تفسير ما نسبته (45.3%) من التباين الكلي الحاصل في إستراتيجية قيادة التمايز. وللوقوف على معامل ميل الانحدار للتنبؤ في النموذج تم إجراء تحليل الانحدار على النحو الذي يظهره الجدول (10)

الجدول (10)

نتيجة تحليل الانحدار

الدالة sig	t المحسوبة	معاملات معيارية	معاملات غير معيارية		موارد نظام المعلومات
		Beta	الخطأ	B	
.075	1.852		.623	1.153	الثابت
.000	4.814	.673	.152	.731	البيانات

وبناء على نتائج تحليل الانحدار الواردة في الجدول (10) يتضح ميل الانحدار في التنبؤ بإستراتيجية الابتكار على النحو الآتي : إستراتيجية الابتكار = $1.153 + 0.731$ (البيانات)

وأن قيم Beta المقابلة لمتغير البيانات (0.673) في النموذج تظهر بأن متغير البيانات هو الأكبر أثراً في إستراتيجية الابتكار وذلك عند مستوى الدلالة (0.003) وهي أقل من (0.05)

2. 4 الفرضية الفرعية الرابعة : والتي نصت على أنه "لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) لموارد نظم المعلومات على إستراتيجية النمو في شركة أمنية للاتصالات المتنقلة. وحيث لم تظهر نتائج تحليل الانحدار أثر باستخدام طريقة Stepwise فقد استخدم تحليل الانحدار المتعدد بطريقة Enter ويظهر الجدول (11) النتائج على النحو التالي :

الجدول (11)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد بطريقة Enter لبيان أثر موارد نظم المعلومات على إستراتيجية النمو

R ²	Sig	F الجدولية	F المحسوبة	مربع المتوسط	درجات الحرية	مجموع المربعات	موارد نظم المعلومات
.074	.854	2.62	385.	337.	5	1.685	الانحدار
				.876	24	21.015	الباقى
					29	22.700	الكلي

تشير نتائج تبين الانحدار الواردة في الجدول (11) أعلاه إلى قبول الفرضية العدمية الفرعية الرابعة عند مستوى دلالة (0.05) حيث أن قيم F المحسوبة (385.) وهي أقل من قيمة F الجدولية (2.62) وأن مستوى الدلالة (0.854) وهي أكبر من (0.05) $(a=0.05)$ وعليه تقبل الفرضية العدمية التي تنص على أنه لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) لموارد نظم المعلومات على إستراتيجية النمو في شركة أمنية للاتصالات المتنقلة. كما يظهر الجدول (11) أن موارد نظم المعلومات استطاعت تفسير ما نسبته (7.4%) من التباين الكلي الحاصل في إستراتيجية قيادة النمو.

وللوقوف على معامل ميل الانحدار للتنبؤ في النموذج تم إجراء تحليل الانحدار على النحو الذي يظهره

الجدول (12)

الجدول (12)

نتيجة تحليل الانحدار

الدالة sig	t المحسوبة	معاملات معيارية	معاملات غير معيارية		موارد نظام المعلومات
		Beta	الخطأ	B	
.909	116.		2.060	.238	الثابت
.461	750.	185.	514.	385.	الأجهزة
.981	024.-	.007-	.629	E-021.523-	البرمجيات
.804	251.-	.066-	.465	.117-	الموارد البشرية
.788	272.	074.	450.	123.	البيانات
.685	410.	127.	623.	256.	الشبكات

وبناء على نتائج تحليل الانحدار الواردة في الجدول (12) يتضح ميل الانحدار في التنبؤ بإستراتيجية النمو على النحو الآتي :

إستراتيجية النمو = $385 + 238 \cdot e + (-1.523 \cdot \text{البرمجيات}) + (-0.117 \cdot \text{الموارد البشرية}) + 123 \cdot \text{(البيانات)} + 256 \cdot \text{(الشبكات)}$

وأن قيم Beta المقابلة لمتغير الأجهزة (185) في النموذج تظهر بأن متغير الأجهزة هو الأكبر أثراً في إستراتيجية النمو وذلك عند مستوى الدلالة (0.909). تلتها الشبكات ثم البيانات بينما جاءت قيم Beta سلبية لكل من متغيري البرمجيات والموارد البشرية.

2.5 الفرضية الفرعية الخامسة: والتي نصت على أنه "لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) لموارد نظم المعلومات على إستراتيجية التحالف في شركة أمنية للاتصالات المتنقلة.

الجدول (13)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد بطريقة Stepwise لبيان أثر موارد نظم المعلومات على إستراتيجية التحالف

الموارد نظم المعلومات	مجموع المربعات	درجات الحرية	مربع المتوسط	F المحسوبة	F الجدولية	Sig	R ²
الانحدار	5.649	1	5.649	20.233	4.20	.000	.419
الباقى	7.818	28	.279				
الكل	13.467	29					

تشير نتائج تبين الانحدار الواردة في الجدول (13) أعلاه إلى رفض الفرضية العدمية الفرعية الخامسة عند مستوى دلالة (0.05) حيث أن قيم F المحسوبة (20.233) وهي أكبر من قيمة F الجدولية (4.20) وأن مستوى الدلالة (0.000) وهي أصغر من (0.05) وعليه ترفض الفرضية العدمية. وتثبت الفرضية الفرعية الخامسة البديلة التي تنص على أنه يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) لموارد نظم المعلومات على إستراتيجية التحالف في شركة أمنية للاتصالات المتنقلة. كما يظهر الجدول (13) أن مورد البيانات استطاع تفسير ما نسبته (41.9%) من التباين الكلي الحاصل في إستراتيجية التحالف.

وللوقوف على معامل ميل الانحدار للتنبؤ في النموذج تم إجراء تحليل الانحدار على النحو الذي يظهره الجدول (14)

الجدول (14)

نتيجة تحليل الانحدار

موارد نظام المعلومات	معاملات غير معيارية		معاملات معيارية		t المحسوبة	الدلالة sig
	B	الخطأ	Beta			
الثابت	E-2.10902	.750			.028	.978
البيانات	.823	183.	.648		4.498	.000

وبناء على نتائج تحليل الانحدار الواردة في الجدول (14) يتضح ميل الانحدار في التنبؤ بإستراتيجية التحالف على النحو الآتي : إستراتيجية التحالف = $823 + 2.109 \cdot \text{(البيانات)}$ وأن قيم Beta المقابلة لمتغير البيانات (648) في النموذج تظهر بأن متغير البيانات هو الأكبر أثراً في إستراتيجية التحالف وذلك عند مستوى الدلالة (0.000) وهي أقل من (0.05).

المبحث الرابع : الاستنتاجات والتوصيات

1.4 الاستنتاجات:

من خلال ما تقدم يمكن التوصل إلى أبرز الاستنتاجات الآتية:

1. مستوى توفر موارد النظام في شركة أمنية للاتصالات المتنقلة من (الأجهزة والبرمجيات والبيانات) جاء مرتفعاً بشكل عام. في حين ظهر هناك مستوى بين المرتفع والمتوسط لكل من (الموارد البشرية والشبكات) وتمثل المستوى المتوسط في أمرين هما: عدم شعور العاملين في الشركة بدرجة عالية من الرضا الوظيفي . وفي استخدام الشركة لشبكة الانترنت للتوصيل بينها وبين شركائها التجاريين. وهو ما يختلف عن نتائج دراسة (النجار، 2004) فيما يتعلق بتوفر موارد نظم المعلومات بدرجة متوسطة في الشركات الصناعية بينما توفرها بمستوى مرتفع في شركة أمنية. ولعل مرجعية الاختلاف بنظر الباحث يعود لأمرين هما اختلاف مجتمعات الدراسة المبحوثة من جانب واختلاف التوقيت حيث حدثت الدراسة الحالية عن دراسات سبقتها بست إلى سبع سنوات.
2. مستوى استراتيجيات المنافسة في شركة أمنية للاتصالات المتنقلة من إستراتيجية الابتكار جاء مرتفعاً. بينما تراوح المستوى بين المرتفع والمتوسط للاستراتيجيات الأخرى. وقد سجلت أقل المستويات المتوسطة لإستراتيجية النمو إقليمياً وعالمياً ثم إستراتيجية التحالف. وهو ما يتفق مع نتائج دراسة سليمان (2007) في استراتيجيات المنافسة في الشركات الصناعية.
3. وجود تأثير ذو دلالة إحصائية دلالة عند مستوى دلالة (0.05) لموارد نظم المعلومات على استراتيجيات المنافسة في شركة أمنية للاتصالات المتنقلة. وأن قيمة معامل التحديد R^2 تساوي (0.619). مما يدل على أن أبعاد المتغيرات المستقلة (موارد نظم المعلومات) في نموذج الانحدار تفسر ما نسبته (61.9 %) من التباين في استراتيجيات المنافسة. وهو ما يتفق مع نتائج دراسة (محاسنة، 2007) في شركات الدوا.
4. وجود تأثير ظاهري غير دال إحصائياً للأجهزة والموارد البشرية والشبكات على استراتيجيات المنافسة عند مستوى دلالة (0.05). ووجود تأثير دال إحصائياً للبيانات على استراتيجيات المنافسة حيث تشير قيمة t المحسوبة (2.723) بأنها أكبر من قيمة t الجدولية وهي (1.6973) وأن مستوى الدلالة (0.012). وهي أقل من (0.05). ووجود أثر سلبي للبرمجيات غير دال إحصائياً حيث أن قيمة t المحسوبة (-0.570).
5. يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) لموارد نظم المعلومات على إستراتيجية قيادة التكلفة في شركة أمنية للاتصالات المتنقلة. وأن مورد البيانات استطاع تفسير ما نسبته (39.7%) من التباين الكلي الحاصل في إستراتيجية قيادة التكلفة وهو الأكثر أثراً. وأن مورد البيانات والموارد البشرية معاً قد فسرا ما نسبته (51.6%) من التباين الكلي في إستراتيجية قيادة التكلفة. وهو ما يتفق مع نتائج دراسة (Sahin, 2002) في قيمة مشاركة المعلومات والبيانات الداعمة لتحسين إستراتيجية قيادة التكلفة.
6. يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) لموارد نظم المعلومات على إستراتيجية التمايز في شركة أمنية للاتصالات المتنقلة. وأن مورد الشبكات استطاع تفسير ما نسبته (27.2%) من التباين الكلي الحاصل في إستراتيجية قيادة التمايز. وأن قيم $Beta$ المقابلة لمتغير الشبكات (0.521) تظهر بأن متغير الشبكات هو الأكبر أثراً في إستراتيجية التمايز وذلك عند مستوى الدلالة (0.003).

7. يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) لموارد نظم المعلومات على إستراتيجية الابتكار في شركة أمنية للاتصالات المتنقلة. وأن مورد الشبكات استطاع تفسير ما نسبته (45.3%) من التباين الكلي الحاصل في إستراتيجية الابتكار. وأن قيم $Beta$ المقابلة لمتغير البيانات (0.673) في النموذج تظهر بأن متغير البيانات هو الأكبر أثراً في إستراتيجية الابتكار وذلك عند مستوى الدلالة (0.000). وهو ما يختلف عن ما جاءت به نتائج (دراسة حمدان، 2002) في شركات التأمين الأردنية.
8. لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) لموارد نظم المعلومات على إستراتيجية النمو في شركة أمنية للاتصالات المتنقلة. وأن موارد نظم المعلومات استطاعت تفسير ما نسبته (7.4%) فقط من التباين الكلي الحاصل في إستراتيجية النمو. وأن قيم $Beta$ المقابلة لمتغير الأجهزة هي (0.185). تظهر بأن متغير الأجهزة هو الأكبر أثراً في إستراتيجية النمو وذلك عند مستوى الدلالة (0.909). تلتها الشبكات ثم البيانات بينما جاءت قيم $Beta$ سلبية لكل من متغيري البرمجيات والموارد البشرية. وهو ما يختلف مع نتائج دراسة (Nembhard, 2009) بخصوص استخدام إستراتيجيات التعاون بدلاً من المنافسة فيما يتعلق بالبرمجيات المشتركة لتحسين الأداء.
9. يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) لموارد نظم المعلومات على إستراتيجية التحالف في شركة أمنية للاتصالات المتنقلة. وأن مورد البيانات استطاع تفسير ما نسبته (41.9%) من التباين الكلي الحاصل في إستراتيجية التحالف.
- وأن قيم $Beta$ المقابلة لمتغير البيانات (0.648) في النموذج تظهر بأن متغير البيانات هو الأكبر أثراً في إستراتيجية التحالف وذلك عند مستوى الدلالة (0.000). وهو ما يختلف عن نتائج دراسة (محاسنة، 2007) حيث أظهرت الأخيرة أن الأثر الأقل للبيانات هو في اختيار إستراتيجية التحالف في شركات الدواء الأردنية. ويتفق مع نتائج دراسة (مبارك، 2004) في شركات التأمين الأردنية.

2.4 التوصيات

- عطفاً على نتائج واستنتاجات البحث آنفة الذكر يوصي الباحث شركة أمنية للاتصالات المتنقلة بما يلي :
1. ضرورة استثمار شركة أمنية للاتصالات المتنقلة في رأس المال البشري لتعزيز قدراته الجوهرية واستخدامه بحكمة وزيادة الرضا الوظيفي لكسب ولاء العاملين وتعزيز مواطنهم تجاه الشركة.
 2. النظر إلى موارد نظم المعلومات نظرة تكاملية فيما بينها وتفاعلية مؤثرة في إستراتيجيات المنافسة التي تقود الشركة إلى التميز في عالم المنافسة المحلية والعالمية.
 3. التركيز على الإستراتيجيات التنافسية بأنواعها المختلفة محلياً وإقليمياً وعالمياً لتنسجم مع رؤية الشركة التي تتبناها.
 4. ضرورة استخدام الشركة لشبكة الأكستراكت للتوصيل بينها وبين شركائها التجاريين نظراً لما ظهر من مستوى متوسط في إجابات عينة الدراسة.
 5. ضرورة تركيز الشركة على إستراتيجيتي النمو والتحالف لما يمكن أن يدعم من مكانتها التنافسية في قطاع الاتصالات الأردني محلياً. وبما يمهد الطريق أمامها لتبني إستراتيجيات توسعية إقليمية وعالمية.

6. ضرورة مواصلة البحث العلمي والدراسة العميقة وتوفير الدعم اللازم للباحثين وللمديرين الذين يعملون في مجال الدراسات والتطوير لدراسة مشكلات أخرى في مجال العمل تعزز من مكانة الشركة التنافسية.
7. توصية أخيرة للزملاء الباحثين في إجراء المزيد من البحوث المتعلقة بالتطوير والتحسين والمنافسة واختيار متغيرات أخرى قد تكون مؤثرة في مستوى المنافسة للشركة لم تأخذها هذه الدراسة بالاعتبار والتحليل والتمحيص.

قائمة المصادر والمراجع

1. المراجع والمصادر باللغة العربية

1. بني حمدان، خالد، (2002)، تحليل علاقة نظم معلومات الموارد البشرية ورأس المال الفكري وأثرها في تحقيق الميزة التنافسية: دراسة ميدانية في شركات صناعة التأمين الأردنية، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد..
2. سليمان، محمود، (2007)، مدى توافق نظم المعلومات الإدارية مع استراتيجيات الأعمال التنافسية وأثره على الأداء المؤسسي للشركات الصناعية المساهمة العامة في الأردن. أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية الدراسات الإدارية والمالية العليا، جامعة عمان العربية للدراسات العليا.
3. مبارك، حمد الله، (2004) تكنولوجيا المعلومات وأثرها على الإستراتيجية والهيكل التنظيمي والأداء: دراسة تحليلية لشركات التأمين الأردنية، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية الدراسات الإدارية والمالية العليا، جامعة عمان العربية للدراسات العليا.
4. محاسنة، محمد، (2007)، تكنولوجيا قواعد البيانات وأثرها في اختيار الإستراتيجية التنافسية لشركات الدواء الأردنية، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية الدراسات الإدارية والمالية العليا، جامعة عمان العربية للدراسات العليا.
5. المملكة الأردنية الهاشمية هيئة تنظيم قطاع الاتصالات، التقرير السنوي، (2009)
6. النجار، فايز، (2004). نظم المعلومات الإدارية وأثرها على إستراتيجية المنشأة في الشركات الصناعية الأردنية، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية الدراسات الإدارية والمالية العليا، جامعة عمان العربية للدراسات العليا.

2. المراجع والمصادر باللغة الإنجليزية

1. Alter, Steven, (2002). Information systems: the foundation of e- Business, (4th ed, New Jersey: Prentice –hall, Person Education, Upper saddle river).
2. Gupta, V. (2000). Information systems success in the 21st century, New Jersey: Prentice- Hall, Upper Saddle River.
3. Daft, Richard, (2010) New Era of management, 9th, South-Western, Cengage Learning, USA.
4. Daft, R. & Noe, R. (2001). Organizational Behavior, sandi ego Dryden press, Harcourt college publishers.
5. Johnson, G. & Scholes, K. (2002). Exploring Corporate Strategy. 6th person education limited, Italy.
6. Laudon, K. & Laudon, I. (2002). Management Information Systems. Managing the digital firm, 7th ed. Upper saddle river, New Jersey: prentice Hall Person Education.
7. leslie, Weatherly (2003). Human capital.... The elusive, measuring and managing human capital strategy. www.epnet.com
8. Martin, W. & Brown, C. & Dehayes, D. & Hoffer, J. & Perkins, W. (2002). Managing Information Technology, Upper saddle river, New Jersey Prentice Hall.

9. Nembhard ,David.et al(2009) Comparing Competitive and Cooperative Strategies for Learning Project Management. Journal of Engineering Education.www.internt.com
10. O'bien, James. A. (2002). Management information systems: Managing information technology in the e- Business enterprise. 15th Irwin, New York: McGraw-Hill.
11. Oz, Effy. (2002). Management Information systems. 3th, Course Technology, Canada , Thomson Learning,.
12. Sahin, Sahin, F. (2002). "Value of Information Sharing and Physical How Coordination in Supply Chains": Vendor- Manufacturer Relationship .PhD, Digital : Taxas A & M University wwwLib.umi.com/dissertations/search 27/12/03
13. Seen, James, A. (1998). Information technology in business principles, practices and Opportunities, Upper Saddle River New York, Prentice- Hall.
14. Turban, E. & Lee. J. King, J. & Chung, M. (2000). Electronic Commerce: A Managerial Perspective. Prentice Hall, Upper Saddle River, USA. wwwLib.umi.com/dissertations/search 27/12/03.
15. Wheelen ,Thomas & Hunger, David(2010).Strategic Management and Business Policy: Achieving sustainability,12th ,Pearson, Prentice Hall, Boston.
16. Wu,Wei. (2003). "Customer Relationship Management (CRM), Market Orientation, & Organizational Performance" (Msc, Concordia University (Canada).

.....

.....

.....