



اسم المقال: مكونات تقانة المعلومات وانعكاسها في تحقيق القيمة المضافة الإستراتيجية للمنظمة لدراسة آراء العاملين في الشركة العامة لصناعة الأدوية والمستلزمات الطبية في نينوى

اسم الكاتب: أ.م.د. معن وعده الله المعاضيدي، أيمن جادر حميد

رابط ثابت: <https://political-encyclopedia.org/library/3339>

تاريخ الاسترداد: 2025/05/13 20:19 +03

الموسوعة السياسية هي مبادرة أكاديمية غير هادفة للربح، تساعد الباحثين والطلاب على الوصول واستخدام وبناء مجموعات أوسع من المحتوى العلمي العربي في مجال علم السياسة واستخدامها في الأرشيف الرقمي الموثوق به لإغناء المحتوى العربي على الإنترنت. لمزيد من المعلومات حول الموسوعة السياسية – Encyclopedia Political، يرجى التواصل على

info@political-encyclopedia.org

استخدامكم لأرشيف مكتبة الموسوعة السياسية – Encyclopedia Political يعني موافقتك على شروط وأحكام الاستخدام

<https://political-encyclopedia.org/terms-of-use>

تم الحصول على هذا المقال من موقع مجلة تنمية الراذدين كلية الإدارة والاقتصاد / جامعة الموصل ورفده في مكتبة الموسوعة السياسية مستوفياً شروط حقوق الملكية الفكرية ومتطلبات رخصة المشاع الإبداعي التي يتضمن المقال تحتها.



مكونات تقانة المعلومات وانعكاسها في تحقيق القيمة المضافة الإستراتيجية للمنظمة دراسة لأراء العاملين في الشركة العامة لصناعة الأدوية والمستلزمات الطبية في نينوى

أيمن جادر حميد

دبلوم عالي تخصصي في إدارة أعمال - قسم إدارة الأعمال

كلية الإدارة والاقتصاد - جامعة الموصل

aymangader@yahoo.com

الدكتور معن وعد الله المعاضيدي

أستاذ مساعد - قسم إدارة الأعمال

كلية الإدارة والاقتصاد - جامعة الموصل

maanlamaadhedee@yahoo.com

المستخلص

سعى البحث إلى التركيز على استخدام مكونات تقانة المعلومات وانعكاساته في تحقيق القيمة المضافة الإستراتيجية للمنظمة من خلال دراسة تطبيقية في الشركة العامة لصناعة الأدوية والمستلزمات الطبية في نينوى لتحديد مدى قدرة الشركة على التواصل في استخدام تقانة المعلومات في ظل التسارع التقني الذي تشهده المنظمات وانعكاسات ذلك في تحقيق القيمة المضافة الإستراتيجية للمنظمة. وتجسدت مشكلة البحث في بيان هل أن هناك مكوناً من مكونات تقانة المعلومات قد استأثر بالاهتمام دون غيره في تحقيق القيمة المضافة الإستراتيجية. وقد بني البحث على ثلاث فرضيات رئيسة، تم اختبارها باستخدام عدد من الأساليب الإحصائية التي أسهمت في إثباتها وسريانها. وأعد هذا البحث بثلاثة محاور، وهي: المحور النظري، والمحور المنهجي، والمحور الميداني الذي اعتمد فيه استماراة الاستبيان بوصفها الأداة الأساسية، وقد تم إعدادها وتقييمها على وفق آراء عدد من المتخصصين. وجرى توزيعها على رؤساء الأقسام ورؤساء الوحدات والشعب الإدارية وموظفي الشركة المبحوثة، إذ تم توزيع (٦٣) استماراة استبانة على منتسبي الشركة المبحوثة في أقسام مختلفة. واختتم البحث بمجموعة من الاستنتاجات والمقررات، تلخص منها توجيه إدارة الشركة المبحوثة إلى تعزيز وتوسيع استخدامات تقانة المعلومات لتمكينها من تحقيق القيمة المضافة الإستراتيجية. وقد طرح الباحثان مجموعة من المقترنات الموجهة لخدمة الشركة المبحوثة، منها: توسيع وتطبيق البرامجيات والتطبيقات من خلال فكرة رائدة جديدة تقود بالمنظمة إلى نتائج أفضل في مجال تحقيق القيمة المضافة الإستراتيجية وتعزيزها.

الكلمات المفتاحية: مكونات تقانة المعلومات، القيمة المضافة الإستراتيجية، مدخل تحقيق القيمة المضافة الإستراتيجية، العلاقة بين تقانة المعلومات والقيمة المضافة الإستراتيجية، مبررات استخدام تقانة المعلومات.

Information Technology Components and their Reflection on Achieving Strategic Added Value of Organization: Study for the Workers Opinions in State Company for Drugs and Pharmaceutical in Nineveh

Ma'an W.Al-Maadhedee (PhD)

Assistant Professor

Department of Business Administration

University of Mosul

maanlamaadhedee@yahoo.com

Ayman J. Hameed

Higher Specialist Diploma in Business Administration

Department of Business Administration

University of Mosul

aymangader@yahoo.com

Abstract

The research sought to concentrate on the use of information technology components and their reflections on achieving the strategic added value through applied study in the State Company of Drugs and Medical Appliances in Nineveh to specify the ability of the company to use information technology within the technical succession witnessed by organization and their reflection on achieving the strategic added value. The research problem embodies in the reflections of using information technology to studied company to achieve the strategic added value. So, the question that is there is another component important rather than other? The research also based on three major hypotheses; theoretical, methodology and field depended on questionnaire as the potential instrument for evaluation. Questionnaire was also distributed to the managerial departments, units, and branches in the studied company, sixty three questionnaires were distributed to the company's affiliates in random departments. The research concluded a group of results and suggestions summarized by strategic added value. The researcher suggested some programs and applications of pioneer ideas to lead the best results in the strategic added value.

Key words: Information Technology Components, Achieving Strategic Added Value of Organization, Entries Achiening Strategic Added Value, Relationship Between information Technology and Strategic added Value, Warrentes Recruitment Information

المقدمة

تزايدت أهمية تقانة المعلومات اليوم حتى أصبحت من أهم عناصر التطور والتقدم وعاملًا مهمًا في نجاح المنظمات ونموها بوصفها أساساً للعمل لتقديم قيمة علياً للزبون والمنظمة معاً. فضلاً عن كونها من الركائز المهمة الداعمة لإضافة القيمة الإستراتيجية لها. وفي إطار ذلك لا بد للمنظمات من أن تمتلك ناصيتها بامتلاك مكوناتها وإعداد كوادر مؤهلة ومدربة على نحو فاعل للتعامل للتتمكن من الاستحواذ على مكانة متميزة في سوق شديدة المنافسة، وكذلك أجهزة ومعدات ذات إمكانيات عالية توافق من خلالها التطور الحاصل في مجال نشاطاتها. إذ تعمل هذه التقانة بأنواعها ومكوناتها المتعددة بشكل نسيج متكامل مع باقي ركائز المنظمة لتتشكل بذلك جزءاً من البنية التحتية لها. وفي هذا الإطار وجدت العديد من الدراسات أن تقانة المعلومات تعدّ من العوامل الرئيسة التي تسهم ومن خلال أدوارها الإستراتيجية في إضافة القيمة الإستراتيجية للمنظمة

في إطار مساحتها في تقديم المنتجات بالجودة المطلوبة والزمان والمكان المناسبين، وفي خفض الكلف الكلية، ومن ثم زيادة الإيرادات.

الإطار النظري

في إطار الانتقالات التي شهدتها أسس قيام الاقتصاديات والمتمثلة بالانتقال من الاعتماد على الكم المادي الكبير للموجودات إلى الاعتماد الكبير على المعلومات ومن ثم المعرفة، نجد أن تقانة المعلومات أصبحت لب الاقتصاد في الوقت الحاضر وأساس استمراره ونموه، مما حثّ على المنظمات أن تأخذ بقواعد هذه التقانة من أجل استمرارها في الميدان التناصفي، وباتت القيمة المضافة الإستراتيجية الناشئة عن إنتاج واستخدام وبيع المعلومات تتزايد بسرعة تفوق بكثير تلك الناتجة عن إنتاج واستخدام وبيع السلع والخدمات المادية. ولأغراض هذا البحث، فقد تضمن هذا المحور ما يأتي:

تقانة المعلومات Information Technology

لقد ثبت بما لا يقبل الشك أن الربحية المتحققة عن ما تضفيه استخدامات تقانة المعلومات في إنتاج المنتجات غالباً ما تفوق الربحية المتحققة عن بيع السلع والخدمات المنتجة بالطريقة التقليدية. وبقدر ما تضييف المنظمة من معلومات جديدة في إنتاج منتجاتها وإلى منتجاتها ستكون الاستفادة من هذه المعلومات بالقدر ذاته، وإن المنتجات الجديدة المبنية على تقانة المعلومات الحديثة قد تحتل فرضاً تفوق الفرص المتاحة للمنتجات المنتجة بالطريقة التقليدية في السوق الآن. عليه، فإن تقانة المعلومات تمنح المنظمة وضعاً تناصفيّاً ممِيزاً وقدرة أكبر على جذب الزبائن، وهذا بحد ذاته يكفي لجذب الزبائن إليها فضلاً عن الاحتفاظ بهم (Turban, 2006,411).

أولاً- مفهوم تقانة المعلومات

تعدّت مفاهيم تقانة المعلومات، وبيدو هذا التنوع واضحاً في أشكال وصياغات ومداخل تحديد مفهوم تقانة المعلومات، إلا أن مضمونها تظهر قدرًا من حرّكة تطورها بشكل مستمر، ومن ثم يمكن القول إن الاختلاف في المفهوم منشؤه الزاوية التي اعتمدتها الباحثين في إطلاق تعاريفهم لها: فما هي تقانة المعلومات؟ تعدّ تقانة المعلومات الحجر الأساس لكثير من المفاهيم الحديثة، كالمعلوماتية، ونظم المعلومات، والحكومة الإلكترونية. ومن خلال إطلاعنا المتواضع يمكن القول ببروز فئتين من المفاهيم الخاصة بتقانة المعلومات (العنزي، ٢٠٠٨، ٧-٥)، وهي:

١. المفاهيم التي تركز على الجانب التقني

وفي هذا الاتجاه يتم وصف الأدوات الخاصة بأتمتة خدمات المعلومات مثل الشبكات وعتاد الحاسوب والبرمجيات، ومن ما عرضه الباحثون في هذا الصدد نجد أن تقانة المعلومات هي مجموعة من الأدوات الآتية:

- أ. عتاد الحاسوب (Hardware)، ويشمل الحاسوبات الكبيرة (Mainframe) إلى الحاسوبات الصغيرة (Micro Computers) بكل ملحقاتها.
- ب. البرمجيات، ويشمل اللغات التقليدية مثل (Cobol) وصولاً إلى النظم الخبيثة المستندة على الذكاء الاصطناعي.
- ت. الشبكات. ث. محطات العمل. ج. الإنسان الآلي ح.الرائق الذكية.

أما (Stegwee, 1992) فقد أشار إلى أن تقانة المعلومات مصطلح شمولي يتضمن:

- أ. العتاد والبرمجيات والخدمات.
- ب. المعالجة، والخزن، والاتصالات.
- ت. استخدام الوسائل الإلكترونية البصرية.

فيما حدها (Alter, 2002) بعتاد الحاسوب والاتصالات وبرمجيات الحاسوب الأخرى. أما (O'Brien, 2003) فقد عد تقانة المعلومات بأنها نظم المعلومات المستندة إلى الحاسوب والتي تستخدم عتاد وبرمجيات الحاسوب، وإنترنت وشبكات الاتصالات الأخرى، وتقنيات إدارة موارد البيانات المستندة إلى الحاسوب وتقنيات المعلومات الأخرى، من أجل تحويل مصادر البيانات إلى أنواع لا متناهية من المعلومات لخدمة المستفيدين.

٢. المفاهيم التي تركز على الجانب المعرفي

وطبقاً لذلك فإن تقانة المعلومات هي أسلوب وطريقة، فضلاً عن كونها مستلزمات مادية، وهي بذلك تتضمن المعرفة إلى جانب الأدوات. فقد أشار (Breukel) إلى أن تقانة المعلومات تقع في إطار (معرفة - كيف) (Know-How) لتطوير وإنتاج وتطبيق التقنيات والوسائل المختلفة لتسجيل وخزن وتحويل ونقل البيانات (Breukel, 1996, 62).

وتعريفها المجلس الاستشاري للبحوث التطبيقية الإنكليزي بأنها مصطلح يتناول المجالات العلمية والتكنولوجية والهندسية، فضلاً عن أساليب الإدارة المستخدمة في معالجة المعلومات وتطبيقاتها والحسابات الآلية وتفاعلاتها مع الأفراد والآلات والمرتبطة بالنوادي الاجتماعية والاقتصادية والثقافية (أبو غنيم، ٢٠٠٧، ٩٤).

وفي إطار ما تقدم يمكن صياغة التعريف الإجرائي لتقانة المعلومات، بأنها: مجموعة الوسائل المستخدمة في جمع البيانات من مصادرها المختلفة ومعالجتها بهدف الحصول على المعلومات وإيصال هذه المعلومات إلى المستفيدين، وأن مكوناتها تشتمل على البرام吉ات والتطبيقات والأجهزة والمعدات وشبكات الاتصالات المختلفة والموارد البشرية.

ثانياً- أهمية تقانة المعلومات

تتبع أهمية تقانة المعلومات في حياة منظمات اليوم من كونها وسيلة فاعلة لتحقيق أهدافها وإستراتيجياتها ولتنكيف مع الظروف البيئية المحيطة بها، فضلاً عن كونها وسيلة إستراتيجية لبناء قدرة المنظمة على البقاء والاستمرار والتجديد (Shore, 1996, 53). من هنا تبرز أهمية تقانة المعلومات من خلال الآتي:

١. تُزيد تقانة المعلومات في تصميم المنتج من خلال مساهمتها في الحصول على المعلومات وتقديمها عن المنتجات الجديدة المطروحة للجهات المختلفة داخل المنظمة بهدف إجراء عمليات تصميم وتطوير المنتج مع ضمان خفض كلفة المنتج النهائي ذي الجودة المُرضية لحاجات الزبائن ورغباتهم وتعزيز الميزة التنافسية (Dilworth, 1996, 282).
٢. يعَد الاستثمار في تقانة المعلومات من الوسائل المهمة والمساعدة في تعزيز المركز الإستراتيجي التناافسي، لأنها تسهم في تحسين أداء المنظمة (Alper, 1988, 65, 68).

٣. تسهم تقانة المعلومات في كشف الانحرافات في وقتٍ مبكر بهدف وضع المعالجات الدقيقة والتخلص من آثارها السلبية (جريبو، ٢٠٠٣ ، ١٣).
٤. تمكّن تقانة المعلومات من زيادة القدرة على التنسيق بين أقسام المنظمة داخلياً وبين المنظمات خارجياً، الأمر الذي قد يؤدي إلى خفض الكلف والوقت المستغرق لإنجاز ذلك باعتماد الشبكات المحلية والعالمية (Daft, 2002, 246-247).
٥. تسهم تقانة المعلومات في توفير المعلومات الضرورية والمنتظمة لدعم وإسناد جميع البرامج التي تعمل على تعزيز التنسيق بين مجريات العمل ضمن الاستراتيجيات الملائمة، ومن ثمة تقليل مخاطر الاختلاف (الأعرجي وعلاونة، ٢٠٠٢ ، ٧٠).
٦. يحسن استخدام تقانة المعلومات من جودة العمل، وتحقيق الدقة العالية في العمل وخفض التكاليف وتقليل مخاطر التفسير الإنساني للمعلومات والبيانات (الهندي، ١٩٩٧ ، ١٥٤). وبموجب ما نقدم، يرى الباحثان أن تلك الأهمية تكمن في أهميتها المباشرة في توفير المعلومات لصانعي القرارات المختلفة، فضلاً عن أهميتها بوصفها أداة إستراتيجية مهمة تساعد المنظمة على إجراء التغييرات في منتجاتها وعلاقتها.

ثالثاً- مكونات تقانة المعلومات

تنوعت وتشابهت إلى حدٍ ما آراء الباحثين في تحديد مكونات تقانة المعلومات، ولغرض الإطلاع على تلك المكونات، ومن ثم تحديد المكونات التي ستتبناها الدراسة، كان لزاماً تناول بعض ما أشار إليه الباحثون في هذا الصدد، وكما موضح في الجدول ١.

الجدول ١
بعض آراء ووجهات نظر الباحثين حول مكونات تقانة المعلومات

الباحث والسنة	الأجهزة والمعدات	البرمجيات	الاتصالات والشبكات	قواعد معلومات	أساليب وطرق	الموارد البشرية	التطبيقات
١. مصطفى ١٩٨٧							
٢. Bakopoulos ١٩٨٩							
٣. Brodenck ١٩٩٢							
٤. Wrightnoe ١٩٩٦							
٥. John ١٩٩٧							
٦. العذاني ١٩٩٨							
٧. عثمان ١٩٩٨							
٨. Alter ١٩٩٩							
٩. السالمي ٢٠٠٠							
١٠. أيوب ٢٠٠٠							
١١. O'Brien ٢٠٠٠							
١٢. الطالبي ٢٠٠٠							
١٣. Atstand. ٢٠٠٠							
١٤. Turban. ٢٠٠٢							
١٥. ياسين ٢٠٠٢							
١٦. الهاشمي ٢٠٠٣							
١٧. قبور ٢٠٠٣							
١٨. المعاضيدي ٢٠٠٥							

ولقد تم اختيار المكونات الآتية لتقانة المعلومات (الأجهزة والمعدات، البرمجيات، التطبيقات، الشبكات والاتصالات، الموارد البشرية) لأن العديد من الباحثين اعتمدوا هذه

المتغيرات في دراستهم، وعلى الرغم من أن القليل من الباحثين ذكرروا متغير المورد البشري، إلا أن الباحثين اعتمداً هذا المتغير في بحثهما الحالي لكونه يعد من المتغيرات الرئيسية التي يجب أن تؤخذ بالاعتبار في ضوء ما يمتلكه المورد البشري من مهارات عالية متخصصة في إطار تقانة المعلومات في الشركة المبحوثة. أما بنية مكونات تقنيات المعلومات فتشمل الآتي:

١. العتاد (الأجهزة والمعدات) **Hardware**

وهي الأجهزة والمعدات التي تمثل بمجموعة التراكيب المادية (الملموسة) أو الأجزاء المصنعة التي تستخدم في بناء وتركيب الحاسوب سواءً الأجزاء الداخلية أو الخارجية منه (التودري، ٢٠٠٣، ٢٠). وفي هذا المجال فإن الأجهزة والمعدات هي المكونات التعليمية التي تضم الأدوات التي تضيف قيمة للمنظمة لتأمين وتسهيل العمل الإلكتروني مثل الحاسوب وملحقاته والدوائر الكهربائية وتجهيزات الاتصال كالأسلاك بأنواعها ومحطات الإرسال والاستقبال وغيرها، على وفق هذا المفهوم يرى (سلامة) أن الحاسوب بمكوناته المادية وملحقاته الإضافية وربط الشبكات يدخل ضمن العتاد (سلامة، ٢٠٠٢، ١١٤).

٢. البرامجيات **Software**

البرمجيات هي عبارة عن تعليمات مفصلة للغاية توجه العتاد نحو تشغيل الحاسوب أو تمثل أوامر المبرمج أو كليهما، وبذلك يمكن للحاسوب القيام بعمله، وتتوفر هذه البرامج عادة على أسطوانات مدمجة CD أو الأقراص DVD أو حتى على أقراص مرنة أحياناً، ونظراً لتنوع البرامجيات بشكل كبير فقد أمكن استخدامها في العديد من المجالات نظراً لفوائدها العديدة وتنوعها المتوفرة أيضاً (الراوي، ١٩٩٧، ٨٧). ومن شأن البرمجيات مساعدة تقانة المعلومات على أداء مهامها في تهيئة المعلومات وتبسيط الإجراءات وحل المشكلات وصنع القرارات الصائبة (السالمي والدباغ، ٢٠٠٢، ٨٩).

٣. التطبيقات

وتستخدم في جميع العمليات الإدارية، وعلى صعيد أتمتة المكاتب فقد حققت التطبيقات مساهمة فعالة في تخزين كم كبير من المعلومات ومعالجتها ومن ثم بثها، وفي الاتصالات الإلكترونية والأنشطة الروتينية المهيكلة وإدارة الملفات (همشري، ٢٠٠٠، ٣٦٦). ولكي تحقق تقانة المعلومات غايتها الأساسية في مساندة وتحقيق الأهداف الإستراتيجية للمنظمة يتطلب الأمر المعرفة الكاملة للتطبيقات المهمة لتقانة المعلومات والاتصالات في العمليات الإدارية المختلفة في المنظمة (O'Brien, 1993, 13).

٤. الاتصالات

ويقصد بها عملية التفاعل التي تتحقق عندما يحوّل شخص وهو (المُرسل) رسالة ويستجيب لها طرف آخر وهو (المُستلم) بشكل يُرضي المُرسل. فالاتصالات هي عملية تفاعل وتأثير بين الطرفين تبعاً لمحتوى الرسالة المُرسلة (القريري، ٢٠٠١، ٣٠٩). وتعد تقانة الاتصالات البُعد الآخر المكمل لتقانة المعلومات. ولقد أضافت تقانة الاتصالات أهمية كبيرة لمحتوى تقانة المعلومات بخفضها لكلف الاتصال وتوفير أسس تجاوز الحدود الزمانية والمكانية، فضلاً عن سرعة ودقة المعلومات المتحصل عليها في دعم عمليات صنع القرارات المختلفة في المنظمات (السقا، ٢٠٠٦، ٥٠).

رابعاً. استخدامات تقانة المعلومات في المنظمات

تنوع استخدامات تقانة المعلومات في المنظمات المختلفة بغض النظر عن طبيعة نشاطها وأهدافها، والمستوى الإداري الذي تستخدم فيه، وبشكل عام تستخدم تقانة المعلومات في المنظمات المختلفة في ثلاثة مجالات، وهي:

١. مجالات دعم مهام تشغيل المعلومات في المنظمة

تستخدم المنظمات تقانة المعلومات بشكل أساس في دعم مهام تشغيل المعلومات. وتمتد هذه المهام إلى مديات واسعة تتراوح بين حساب وطبع جداول الرواتب إلى تصميم نماذج العرض الشخصي Presentation، وإقامة موقع Web التي من خلالها يقوم الزبائن بإرسال أوامر الطلب على المنتجات التي يرغبون بالحصول عليها. ونظراً لأن تقانة المعلومات ما هي إلا مجموعة من الأدوات التي تتعامل مع المعلومات فإنه يمكن تصنيف أدواتها المختلفة بسهولة، وذلك وفقاً لنوع مهمة تشغيل المعلومات التي تحتاج إليها المنظمة (إدريس، ٢٠٠٦، ٨٨-٨٧).

٢. تقانة المعلومات بوصفها أداة تدعم الابتكار

من شأن أدوات تقانة المعلومات أن تدعم وتساند الابتكار أيضاً. ذلك من خلال إمكانية المنظمات لابتكار استخدامات جديدة لمنتجاتها سواء أكانت سلعاً أم خدمات.

٣. تقانة المعلومات بوصفها أداة لتقليل الوقت والمساحة

تمارس تقانة المعلومات بوصفها أداة أساسية للفضاء على قيود الوقت والمساحة دوراً في توفير مساحات تخزين البيانات والمعلومات، إذ إن الاسطوانة CD-ROM يمكنها تخزين ٦٥٠ ميكابايت من المعلومات، أو ما يعادل تقريباً ٦٥٠ مليون حرف من حروف نصوص الكتابة العادية. فإذا افترضنا أن الصفحة الواحدة ذات الوجهين لنصل ما مكتوب تحمل ٢٠٠٠ حرف، فإن الاسطوانة يمكن أن تحمل ما يعادل تقريباً ٢٣٥.٠٠٠ صفحة مكتوبة، وهذا بدوره يمثل بحدود ٦٥٠ رزمة ورق، والرزمة الواحدة تتضمن ٥٠٠ ورقة. كما تستخدم المنظمة تقانة المعلومات في تحطيم قيود الوقت المطلوب للحصول على المعلومات وإرسالها إلى مستفيد آخر، ونظراً لحاجة المنظمات إلى السرعة في أداء أعمالها وضرورة اختزال الروتين منها وتحقيق السرعة في إنجاز المهام المختلفة بهدف زيادة حجم الوحدات المنتجة، لذا فإن استخدام تقانة سيساعد في بناء قدرة المنظمة على أحد الأمرين، هما: إما تقليل التكاليف المصاحبة للعملية الإنتاجية أو زيادة إيرادات المنظمة. وبوصفها أداة لتحطيم قيود الوقت والمساحة فإن تقانة المعلومات تمثل ميزة فاقعة لمنظمات الأعمال، إذ يمكنها استخدام تقانة المعلومات في تخزين كميات هائلة من البيانات في موقع واحد، وتقوم بتشغيل وإرسال هذه البيانات في سرعة مذهلة (إدريس، ٢٠٠٦، ٩٠، ٩١).

وهنا يرى الباحثان، أن تقانة المعلومات يمكن أن تسمح للمنظمات والأفراد أيضاً بتخزين كميات ضخمة من المعلومات في مساحة واحدة صغيرة وسهلة الاستخدام والانتقال والحمل مما ينعكس حتماً في خفض كلف التخزين والسرعة في الرجوع إلى المعلومات المخزونة لسهولة وسرعة الوصول إليها من خلال إمكانات تقانة المعلومات وبما ينعكس في خفض الكلف التي تحملها المنظمة وزيادة إيراداتها وتحقيق القيمة المضافة الإستراتيجية.

القيمة لغةً واحد الـ قيم، وأصله الواو لأنه يقوم مقام الشيء، والقيمة: ثمن الشيء بالتقدير. نقول: تقاصدوه فيما بينهم، وإذا انقاد الشيء واستمرت طريقته فقد استقام لوجهه (ابن منظور، لسان العرب، ١٢، ٢٢٥). والقيمة بالكسر: واحد القييم، وهو ثمن الشيء بالتقدير، وأصله الواو لأنه يقوم مقام الشيء، ويقال ما له قيمة إذا لم يدم على شيء ولم يثبت وهو مجاز (الزبيدي، تاج العروس، ٣٣/١٨٠). وقد استخدمت كلمة القيمة بمعنى العدل وجاء في قوله تعالى (وَكَانَ بَيْنَ ذَلِكَ قَوْمًا) (سورة الفرقان/٦٧). وقد أشار بعض الباحثين إلى تعدد مفاهيم القيمة، فالبعض يراها على أنها سلوك، وآخر يراها على أنها اتجاهات، وينظر إليها آخرون على أنها نشاطات واتجاهات، ويرأها آخرون بأنها أفعال وأنشطة سلوكية. فيما يراها البعض بأنها اتجاهات واهتمامات، تمثل في اتجاه الأشخاص أو الأشياء أو المواقف من خلال المعايشة والخبرة. وهي بموجب ذلك تمثل الشيء الأكثر أهمية في حياة الأفراد والمنظمات (محمد، ٢٠٠٤، ٣٥).

وبصدق تحديد المقصود بالقيمة المضافة الإستراتيجية من وجهة النظر الإدارية، أشار (Turban) إلى أن القيمة المضافة هي الدرجة التي يتمتع فيها المورد الذي تمتلكه المنظمة بقدرة المساعدة على تحسين المنظمة ككل وتطوير كفاءتها وفعاليتها (Turban, 2006, 517). فيما أكد (الستقا) أن القيمة المضافة هي من الأنشطة التي تسهم في زيادة الربح وترفع من قيمة الموجودات، فضلاً عن تحسين وضع المنظمة للتنافس في السوق (الستقا، ٢٠٠٦، ١٣). وأضاف (السيد) أن القيمة المضافة هي تكنيك يستخدم لتحليل الأنشطة الرئيسية في المنظمة وذلك بهدف تحديد مصادر ميزتها التنافسية، ومن ثم معرفة نقاط القوة والضعف الداخلية الحالية والمحتملة. إذ يتطلب تحليل قيمة كل نشاط فهم وتحليل الكلفة ومتابعة الكلفة وتحديد مصادرها لأن هذا التحليل يرتبط بقياس قيمة المخرجات من المنتجات. وتحقق المنظمة أرباحاً عندما تكون قيمة المخرجات، وهي محصلة القيمة المضافة لكل نشاط من الأنشطة أكبر من التكاليف التي تحملها نظير كل نشاط سلسلة القيمة (السيد، ٢٠٠٠، ٨٧)، وهذا يتطابق مع ما عرضه (Kay, 1993) عندما حدد مفهوم القيمة المضافة على أنها الفرق بين القيمة السوقية للمخرجات وكلفة المدخلات ضمنها رأس المال وقسمة جميعها على المخرجات الصافية للمنظمة. وفي إطار ما تحمله القيمة من مفاهيم ومكونات، يشير البعض على أنها تتضمن (www.12.manage.com):

١. إرتفاع قيمة السهم.
٢. إرتفاع مبيعات المنظمة ومن ثم زيادة إيراداتها.
٣. إنخفاض الكلفة الإجمالية للمنظمة.

وقد اقترح Hafer ثلاثة مقاييس جديدة لتقدير نتائج الأداء الكلي في المنظمات، والملفت أن هذه المقاييس الثلاثة ترتكز على القيمة المضافة، إذ يحدد مفهوم القيمة المضافة بأنها الفرق بين قيمة المبيعات وتكلفة المواد الأولية والأجزاء المشتراء، ويعززها عن العائد على القيمة المضافة التي يحددها بأنها نتيجة قسمة صافي الأرباح قبل خصم الضرائب على القيمة المضافة، ثم تحويل ذلك إلى نسبة مؤوية.

اعتماداً على ما سبق يمكن طرح التعريف الإجرائي الآتي للقيمة المضافة الإستراتيجية على أنها: هي قدرة المنظمة على تقليل التكلفة المصاحبة للنشاط أو زيادة الإيرادات ضمن إمكاناتها المتاحة واكتساب ميزة تنافسية للمحافظة على مكانتها في السوق من خلال اعتماد الوسائل المتعددة المتاحة لتحقيق ذلك الهدف.

ثانياً- آليات إضافة القيمة

تعدّت وجهات النظر المتعلقة بالآليات التي يمكن أن تعتمدّها المنظمات لتحقيق القيمة المضافة الإستراتيجية للمنظمة في إطار نشاطاتها ومخرجاتها، وقد وجّهنا أن أحدى وجهات النظر تشير إلى إمكانية إضافة القيمة بإتباع مجموعة من الإجراءات وكالآتي (Skyrme, 1994, 96):

١. إيجاد المنظمة مكاناً لها في سوق تنافسية من خلال امتلاكها لحصة سوقية ولاسيما في سوق يتصف بالمنافسة الشديدة، ولتحقيق التميّز عن المنافسين وجب احتواء المنظمة للعديد من المستشارين الإداريين، فضلاً عن الخبراء المتواجددين في المنظمة والأفراد العاملين الذين يمتلكون مهارات فنية عالية (Curley, 2005, 157).
٢. قدرة المنظمة على تحليل وتقييم البيانات والمعلومات وذلك بوضع إستراتيجية استثمارية تهدف إلى تحقيق أهداف المنظمة.
٣. التخلص من الوسطاء وتحقيق الاتصال المباشر بالزبائن، وتنظر هذه الحالة بشكل كبير في إطار المنظمات التي تعمل في الأسواق المالية في أنشطة بيع وشراء الأوراق المالية، ومن ثم دراسة ما إذا كان بالإمكان تطوير قدرة المنظمة على الاتصال المباشر بالزبائن بدلاً من الاعتماد على الجهات الوسيطة (www.srconsultant.com.htm).
٤. تقليص البيانات والمعلومات التي لا تضيف قيمة إلى المنظمة ولا تساعد في عملية صنع القرار وترهق المنظمة بكلف الاحتفاظ بها.
٥. العمل على تحسين قابلية المنظمة في بناء علاقة وطيدة مع المنظمات المختلفة التي تدعم أنشطتها باعتماد صيغ التحالفات أو التكامل أو المشاريع المشتركة مثلاً، إذ قد تخصص بعض المنظمات جزءاً من موازناتها لغرض الإعلان عن منتجاتها مثلاً، وعلى متذدي القرارات أن يضعوا الإنفاق على الدعاية والإعلان في سياق أوسع للقرارات الخاصة بالمنظمة ودراسة هذه النفقات على نحو واسع.

بموجب ذلك يرى الباحثان أن لتقانة المعلومات دور رئيس في آليات إضافة القيمة الإستراتيجية للمنظمة، إذ إن القوّة على المنافسين وامتلاك حصة سوقية لا يمكن أن يتم إلا بوجود إعلان ذي تأثير كبير والذي يستخدم تقانة المعلومات، فضلاً عن المهارات التي تمتلكها المنظمة، كما إن لتقانة المعلومات تأثير في وضع الخطة الإستراتيجية التي تهدف إلى تحقيق أهداف المنظمة من خلال معالجة البيانات التي تم جمعها وتحويلها إلى معلومات. ولتقانة المعلومات الأثر المباشر في التخلص من البيانات والمعلومات الزائدة والتي لا تسهم بإضافة القيمة. وإن البحث عن أسواق جديدة يحتاج إلى إمكانات كبيرة من بينها امتلاك المنظمة لتقانة معلومات متقدمة للتعرف على حاجات الزبائن ورغباتهم وإمكانياتهم لشراء منتجات المنظمة.

ثالثاً - مداخل تحقيق القيمة المضافة الإستراتيجية

من خلال إطلاع **الباحثين** على جهود من سبقهم في هذا المجال، اتضح أن هناك تبايناً في وجهات النظر التي تقود إلى تحقيق القيمة المضافة الإستراتيجية للمنظمة، على وفق الآتي:

١. وجهة النظر القائمة على عملية صنع القرارات في تحقيق القيمة المضافة

أشار (Skyrme) إلى العديد من الإرشادات التي يفترض بالمنظمات الهدافة إلى تحقيق القيمة المضافة الإستراتيجية أن تتبناها، وقد بوب تلك الإرشادات في إطار عملية صنع القرار ودورها في تحقيق القيمة المضافة، وهذه الإرشادات هي (Skyrme, 1994, 94):

- أ. تأسيس الدور الاستراتيجي للمعلومات.
- ب. تحديد هوية مستخدمي المنتجات.
- ت. تجزئة السوق.
- ث. إبداع منتج جديد.
- ج. المبيعات والتسويق.
- ح. التقييم والتغذية العكسية.
- خ. استغلال التقانة في المنظمة.
- د. بناء الشراكات.
- ذ. تطوير المهارات الهجينة للأفراد.

إذ تقوم المنظمة بتدريب الأفراد العاملين بشكل مستمر ويكون التدريب إما على يد حرفيين ماهرين يعملون في وحدة المعلوماتية (وهي مصادر التدريب الداخلية) أو عن طريق منظمات خارجية (وهي مصادر خارجية) وبمحصلة المهارات التي اكتسبوها من عملية التدريب مع مهاراتهم المتراكمة سينتاج عنها مهارات هجينة يمتلكها الأفراد في المنظمة. وهذه المهارات الهجينة تتمثل بالآتي (www.Skyrm.com):

- معرفة مناسبة بالقطاع الصناعي الذي تعمل فيها المنظمة.
- إدراك ضغوط العمل وتفاصيل عمل المنظمة.
- امتلاك مهارات الاتصال.
- تطوير المهارات الشخصية.

٢. وجهة النظر القائمة على دور الموارد في تحقيق القيمة المضافة

أشار (Turban, et. al., 2006, 518) إلى إمكانية المنظمة في تحقيق القيمة المضافة الإستراتيجية استناداً إلى مجموعة الموارد التي تمتلكها أو تستحوذ عليها، وقد جاء ذلك في إطار تأكيده على الدور الجوهرى الذي تؤديه الموارد في خلق وإدامة الفائدة الإستراتيجية في إطار النظرة القائمة على الموارد (Resource Based View) التي تتمحور في فهم طبيعة الموارد وعلاقتها بالأداء التنافسي والقيمة المضافة. وتنتألف الموارد من الموجودات والقدرات المتوفرة والمفيدة في تحسين الاستجابة لفرص وتقليص أثر التهديدات في البيئة، وهذه الموارد تتضمن رأس المال المادي، ورأس المال البشري، وبقى الموارد التنظيمية المتعددة (السمعة والثقة والعلامة).

أما (Teece, et. al., 1997, 534) فيشيرون إلى مجموعة من الموارد والموجودات التي تمتلكها المنظمة والتي تمكنتها من تحقيق موقفها الاستراتيجي وإدامته، لتقرر درجات ما تمتلكه من الميزة التنافسية في أي مرحلة زمنية من مراحل دورة حياتها، إذ صنفوا هذه الموارد في إطار تصنيفهم للموجودات إلى: الموجودات التكنولوجية والموجودات المتممة والموجودات المالية والموجودات غير الملمسة والموجودات المؤسسية والموجودات البنية الهيكيلية للسوق والموجودات الهيكيلية والحدود التنظيمية.

وقد حدد (Wang and Ahmed, 2007) خمس خصائص للموارد تعطي القدرة الكامنة في خلق الفائدة أو المنفعة الإستراتيجية وهذه الخصائص تدرج في إطار ما يعرف باختبار

(VRIN) الذي يشمل: (القيمة Valuable، الندرة Rare، غير القابلة للتقليد Inimitable، وغير القابلة للإبدال Non-Substitutable) (العنزي، ٢٠٠٨، ١٤).

تستخدم خصائص المورد أعلاه لتشخيص أي الموارد التي يمكن لها أن تضيف القيمة الإستراتيجية للمنظمة، ولأجل أن تكون هذه القيمة مستدامة يجب أن تختر المنظمة موارد غير قابلة للتقليد من قبل المنافسين. وإن العوامل التي تسهم في خفض حالة التقليد أو التماطل هي تاريخ المنظمة والغموض العرضي المنظم والتعميق الاجتماعي. وإن القدرة التجارية تشير إلى الدرجة التي تستطيع فيها أية منظمة أن تكتسب بسهولة المورد الضروري لتقدير الميزة التنافسية للمنافس، ونجد أن بعض الموارد مثل المعدات والأجهزة والبرمجيات هي سهلة التقليد وإنها من غير المرجح أنها تولد ميزة تنافسية مستدامة (المعاضيدي، ٢٠٠١، ٢٥).

أما المعلومات والمهارات والإدارة فإنها تكون مورداً متاحاً في كل منظمة، ومن خلال أنموذج * (RBV) نستطيع أن نتأمل الطرائق التي يمكن أن تسهم فيها نظم المعلومات وتقاناتها في تحقيق الفائدة الإستراتيجية لأية منظمة، ومن ثم تحقيق القيمة المضافة لها، وتتمثل هذه الطرائق في أنماط الموارد الثلاثة الآتية (Turban, et. al., 2006, 519):

١. موارد تقانة المنظمة

البني التحتية من نظم المعلومات وهي القاعدة الأساسية بالنسبة لتقانة المعلومات والتي تسهم في توفير معلومات أساسية تساعد المنظمة في إنجاز أعمالها. وإن تكوين البني التحتية قد يستغرق العديد من السنوات، لذلك فإن الوقت المستغرق في بناء قاعدة أساسية تقوم عليها تقانة المعلومات يختلف من منظمة إلى أخرى. وبالنسبة للمنافسين الذين يكونون مستعدين لشراء تقانة المعلومات نفسها فإن دمج وتوحيد هذه الموارد التكنولوجية لتطوير بني تحتية مرنة يكون هدف معقد وصعب المنال وخاصة في الأمد القصير.

٢. القدرات والقابلية التقنية (المهارات)

وتتضمن الخبرة المتوافرة بالتقانات الحديثة والقدرة على تنمية نظم المعلومات وتطويرها، وذلك عن طريق امتلاك المنظمة لموارد بشرية لديها الخبرة والتجربة والقدرة على بناء واستخدام التطبيقات في تقانة المعلومات الحديثة. إن مهارات الموارد البشرية في تقانة المعلومات موزعة بصورة غير متجانسة بين المنظمات، بسبب عدم امتلاك كل المنظمات أفراد عاملين ذي مهارة عالية في تقانة المعلومات بصورة متساوية.

٣. الموارد الإدارية

وتضم الموارد المرتبطة بنظم وتقانة المعلومات المعلومات، وتتضمن (إدارة علاقات المبيعات وإدارة التجهيز الخارجي والزبائن وشراكات المنظمة مع المنظمات الأخرى).

٤. وجهاً النظر القائم على دور الاتصالات في تحقيق القيمة المضافة

تحقق القيمة المضافة الإستراتيجية من خلال الاتصالات التي يمكن أن تتحقق قياساً سليماً للقيمة المضافة من خلال التركيز على دور المتصل التقني في قياس القيمة المضافة ويتم ذلك من خلال الآتي (Obert, 2000, 16):

أ. استرجاع المعلومات

* : وهي إحدى المداخل المعاصرة لصياغة إستراتيجية المنظمة.

إذ تركز المنظمة على التسلیم الفاعل للمعلومات، وكيف يتم استخدام المتصل لمهاراته في استرجاع المعلومات، وتطوير تلك المهارات، ويتم من خلال ذلك خفض كمية المعلومات المطلوبة وتحسين الاتصالات الداخلية في المنظمة لضمان ديمومة العمل في المنظمة بطريقة أكثر كفاءة وفاعلية.

بـ. المتصل بوصفه مُخْتَرُ للنظام

بما أن المتصلين يبدؤون أولاً بعملية استخدام النظام والتقانة الجديدة فإنهم سوف يقومون بتقييم واختبار النظام. ويقدمون مقدار خبراتهم وتقييماتهم في مرحلة مبكرة من عمر النظام والتقانة المعتمدة وهل أن هذه التقانة تحقق قيمة مضافة لهم في تطوير المنظمة وإيجاد الحلول المبكرة للمشكلات التي تواجهها في عملية الاتصال.

تـ. قياس القيمة المضافة من قبل المتصل

إن قياس القيمة المضافة هي مسألة حاسمة وبخاصة القيمة المضافة المتحققة في إطار تقانة المعلومات. ويتضمن القياس تحديد مقدار الخفض المتحقق من المساعدات للمستفيدين اعتماداً على استخدام تقانة المعلومات. فضلاً عن ذلك فإن هناك عدداً من مقاييس القيمة المضافة من الناحية التقنية المقترنة من قبل المشاركين في مؤتمر Comtec لسنة ١٩٩٧ والمقياسي هي:

- عدد الزبائن الجدد الداخلين إلى موقع المنظمة على الإنترت.
- طول المدة الزمنية المستغرقة من قبل الزبائن للتصفح في موقع المنظمة.
- رغبة الزبائن أو إحساسهم عن الشراء عن طريق موقع المنظمة والذي يعتمد على ثقة الزبائن بموقع المنظمة ودقة معلوماته.
- تحسين مبيعات المنظمة عن طريق الإنترت أو غير ذلك من وسائل الاتصال الحديثة.
- انخفاض أو زيادة الوقت المستغرق في عملية البرمجة لبناء موقع المنظمة على الإنترت.

٤. وجهة نظر القائمة على دور المعرفة في تحقيق القيمة المضافة

عرض كلاً من (Duffy, 2000) و(Hanley, 2000) وجهات نظرهم المستندة إلى دور إدارة المعرفة في تحقيق القيمة المضافة. على وفق ذلك تتحقق القيمة المضافة من خلال الحصول على المعرفة واستخدامها تطبيقياً. إذ يرى (Duffy, 2000, 46-56) أن مكونات إدارة المعرفة تتكون من ثلاثة أركان أساسية مترابطة هي: الأفراد والتقانة والعملية. وترى (Hanley, 2000, 35) أن إدارة المعرفة على وفق منظور التكامل بين الأركان الثلاثة يقود إلى خلق قيمة مضافة للمنظمة. وفي الاتجاه نفسه يؤكّد (الطوبل ورشيد) أن إدارة المعرفة تُعدّ تطوراً فكريّاً أسمى في خلق قيمة مضافة للمنظمة من خلال الأفراد والتقانة والمعلومات واستخدام وإعادة استخدام المعرفة لابتكار قيمة مضافة (الطوبل ورشيد، ٢٠٠٥، ٢٠). فضلاً عن ذلك، يشير (Lin, H-F, 2007, 147) إلى أن المشاركة بالمعرفة تعدّ من الوسائل الضرورية التي تحقق زيادة الإنتاجية وتحقق حالة الاحتفاظ برأس المال الفكري حتى بعد مغادرة العاملين للمنظمة، فينعكس ذلك على خلق القيمة المضافة الإستراتيجية للمنظمة لأنها تصب في استدامة الميزة التنافسية لها.

٥. وجهة النظر القائمة على دور المجهز في إضافة القيمة للمنظمة

هناك العديد من الاعتبارات التي تجعل المجهز يضيف قيمة إستراتيجية للمنظمة التي يتعامل معها، وهذه الاعتبارات هي:
أ. اعتبارات تقانية

قد لا تكون المنظمة على دراية كافية بفن تصنيع بعض الأجزاء، ويمتلك المجهز هذه الدراسة وله فيه جانب من جوانب التميز. عند ذلك تقدم المنظمة حاجتها بمواصفات عامة للجزء المطلوب، يحولها المجهز إلى تصاميم ورسومات وبمواصفات دقيقة بحسب الطلب، بل يمكن أن يقوم المجهز باختبارات الجودة نيابة عن المنظمة مما يقود ذلك إلى إضافة القيمة.

ب. اعتبارات التكلفة

وتنشأ عن تخصص المجهزين، وإتباع اقتصadiات الحجم الكبير، فتحقق الوفرة في التكلفة، حتى وإن كانت المنظمة التي تجهز المواد أقل حجماً من المنظمة المشترية لها.
ت. اعتبارات أخرى

وهناك اعتبارات أخرى تدفع المنظمة إلى تبسيط نظم العمل والتعامل مع مجهز معين، أهمها مساعدة المجهز في تصميم وتطوير المنتج، وبناء شبكة اتصالات مفتوحة مع نظام الإنتاج لدى المجهزين، واعتبارات الجودة التي توفر على المنظمة عمليات الفحص والاختبارات والقياس والضبط، ومن شأن ذلك أن يقلل من التكلفة المصاحبة لنشاط المنظمة ويضيف قيمة إستراتيجية لها (سترائيل، ١٩٩٤، ٤).

٦. وجهة النظر القائمة على دور تقانة المعلومات في تحقيق القيمة المضافة الإستراتيجية

يشير (Turban, et. al., 2006) إلى إمكانية تحقيق القيمة المضافة للمنظمة اعتماداً على تقانة المعلومات التي تؤدي إلى خفض الكلف أو زيادة الإيراد. فقد تتحقق عملية إضافة القيمة بشكل مباشر أو غير مباشر من خلال خفض الكلف المصاحبة مع نشاط معين أو مجموعة فرعية من النشاطات والفعاليات. يحدث خفض الكلفة في هذه الحالة عندما تتمكن تقانة المعلومات من العمل في النشاط نفسه أو مجموعة من النشاطات بدلاً من العمل اليدوي، لكي يتم تنفيذها بشكل أكثر سرعة وكفاءة. ولهذا فإن المنظمة يمكن لها خفض عددقوى العاملة التي لديها في حين أنها لا تخضع مستوى إنتاجها، وكذلك يحدث خفض الكلف عندما تتمكن تقانة المعلومات من إعادة تصميم النشاط وتشكيله بحيث يتم تنفيذه بشكل أكثر فاعلية، وفي هذه الحالة يمكن خفض مجموعة من الموظفين أيضاً.

أما اعتماد تقانة المعلومات لإضافة القيمة الإستراتيجية وعلى نحو غير مباشر فيتم عبر الزيادة في الإيرادات الناتجة عن استخدام تقانة المعلومات وبالتالي تمكين المنظمة لكي تكون أكثر فاعلية، كما يمكن أن تتحقق زيادة الإيرادات عندما تكون المنظمة قادرة على زيادة نشاط إنتاجها وتطرح المزيد من المنتجات من دون الحاجة إلى استخدام المزيد من الأيدي العاملة.

بعارة أخرى، إن تقانة المعلومات تمكّن المنظمة من تحقيق النمو اعتماداً على منتجاتها أو عوائدها من دون أن تكون مضطورة لزيادة أعداد ملوكاتها الوظيفية (Turban, et. al., 2006, 518)

وفي الاتجاه نفسه يشير البعض إلى أنه في الوقت الذي أصبحت فيه تقانة المعلومات أداة أساسية لتطوير المنظمة وتمكينها من المنافسة مع المنظمات الأخرى، فإن هذه التقانة يمكنها أن تسهم في تحقيق القيمة المضافة، وذلك للأسباب الآتية (www.sswict.net):

١. تعدّ تقانة المعلومات الوسيلة الأقل كلفة والأسرع في تقديم الخدمات للمناطق البعيدة عن مركز المنظمة من دون الحاجة لبني تحتية ضخمة ومكلفة. فقد أصبح أساس التطور هو القدرة للحصول على المعرفة، إذ تعتمد تنمية المنظمة بشكل كبير على مدى تمكين العاملين والمستخدمين في المنظمة من الوصول إلى المعلومات بوسائل اتصالات متقدمة.
٢. إن تطبيقات تقانة المعلومات وكذلك الاتصالات تؤدي إلى تحسين خدمات المنظمة. فيمكن تطوير التدريب والتعلم للعاملين والزبائن والجهازين بواسطة تقانة التعلم عن بعد مثلاً، مما يسهم في خفض كلف هذه النشاطات وبما يؤدي إلى تحقيق القيمة المضافة الإستراتيجية.
٣. إن استخدام تقانة المعلومات يؤدي إلى زيادة في إيرادات المنظمة، وذلك لزيادة سرعة العمل سواء أكان العمل إدارياً أم فنياً، وكذلك التقليل من الأعمال ذات الطبيعة الروتينية.

ويرى البعض العلاقة بين تقانة المعلومات والابتكار والقيمة المضافة الإستراتيجية في إطار كون تقانة المعلومات (متغيراً تفسيراً) والابتكار (متغيراً وسيطاً) والقيمة المضافة الإستراتيجية (متغيراً تابعاً)، إذ يشار إلى أن تقانة المعلومات تؤدي دوراً محورياً في تعظيم دور الابتكار الصناعي، مع التركيز على الصناعات الجديدة التي يعده الابتكار في المنتج وطرائق الإنتاج أهم مقومات نجاحها. كما إن البدء بمنتج جديد في صناعة ما يتضمن اقتباس عناصر تقنية مختلفة من الآخرين ومزجها بمهارات بحث تبدو وكأنها ابتكارات جديدة. علماً بأن المنظمات الناجحة دائماً تُعد هي المنتج الأكثر مرنة وتجاوباً مع التغييرات في الطلب والفرص باستمرار مع امتلاكها الاستعداد للتغيير إستراتيجيتها في مراحل مختلفة من دورة حياة منتجاتها ودورة حياة المنظمة كل (مارجريتا، ٢٠٠٣، ٤).

رابعاً- العلاقة بين تقانة المعلومات والقيمة الإستراتيجية المضافة

أشار العديد من الباحثين إلى الفوائد الكثيرة التي تتحققها منظمات الأعمال جراء اعتماد تقانة المعلومات في نشاطاتها وأعمالها، وفي إطار بيان دور تقانة المعلومات في تحقيق القيمة المضافة يؤكد (Curly, 2006, 158) أن التعامل بـتقانة المعلومات يحقق فوائد عديدة يتخللها العديد من الصور المتكاملة التي يسهل فهمها حول سلوك المنظمات التي تتعامل بهذه التقانة، وهذه الفوائد هي:

١. التعامل بـتقانة المعلومات يؤدي إلى تقديم منتج مناسب لكسب زبون إضافة إلى سرعة الاستجابة لطلبات الزبائن.
٢. التعامل بـتقانة المعلومات يؤدي إلى إمكانية الإنتاج في موقع التسلیم، إذ تزداد المنتجات التي يتم تصنيعها وشرائها وتسلیمها إلى الزبون دون اللجوء إلى منفذ البيع المتعدد.
٣. التعامل بـتقانة المعلومات يؤدي إلى خفض تكاليف المخزون السلعي ورأس المال.

٤. التعامل بقانة المعلومات يزيد الترابط الداخلي والخارجي وتكامل أعمال المنظمة.
٥. التعامل بقانة المعلومات يحقق سهولة الاتصال بالزبائن الذي من شأنه أن يؤدي إلى تقديم خدمات ذات مستوى عالٍ ويحقق إرضاء الزبائن.
٦. قد يقود التعامل بقانة المعلومات بالمنظمة إلى العالمية.
وبموجب ما سبق، يرى الباحثان إمكانية تحقيق المنظمات لقيمة المضافة الإستراتيجية على وفق ما طرحته المداخل الخمسة المتشابهة، ويتم ذلك من خلال:
 ١. اعتماد المنظمة على صانعي القرارات لإضافة القيمة الإستراتيجية، ولاسيما القرارات الإستراتيجية التي من شأنها أن توفر استثمارات جديدة في السوق، وتعتمد هذه القرارات على المعلومات المتوفرة لدى صانعيها والتي أسهمت بقانة المعلومات في توفيرها.
 ٢. يمكن إضافة القيمة الإستراتيجية إلى المنظمة عن طريق اختيار المجهز المناسب.
 ٣. تتحقق القيمة المضافة الإستراتيجية عن طريق استخدام المنظمة للاتصالات الفاعلة داخلية كانت أم خارجية، وذلك عن طريق استخدام أجهزة ومعدات الاتصال الحديثة.
 ٤. يمكن إضافة القيمة الإستراتيجية إلى المنظمة عن طريق المعرفة (امتلاكاً وتطبيقاً) وإدارتها بشكل صحيح، مما يسهم في تحقيق حالات الابتكار والإبداع في منتجات المنظمة القائمة أو الجديدة.
 ٥. تتحقق القيمة المضافة الإستراتيجية للمنظمة عن طريق استخدام بقانة المعلومات بأسلوبين، الأول: عن طريق استخدامها لخفض التكاليف المصاحبة للنشاط. أما الثاني فهو عن طريق زيادة إيرادات المنظمة من خلال خفض كلف نشاطاتها. ويرى الباحثين أن هذا الاستخدام هو الأفضل لإضافة القيمة للمنظمات في الوقت الحاضر وبالأخص في الوقت الذي أصبحت فيه بقانة المعلومات جوهر عمل المنظمات، وإن تغيير البيئة الداخلية للمنظمة يعتمد على تغيير بقانة المعلومات نحو الأفضل، لذلك سيتم الاعتماد على ذلك في إطار إجراءات الجانب الميداني من البحث.

خامساً- مسوغات استخدام بقانة المعلومات لتحقيق القيمة المضافة الإستراتيجية
إن لجوء المنظمات لاستخدام بقانة المعلومات لتحقيق القيمة المضافة الإستراتيجية يقف وراءه مجموعة من الأسباب أهمها (يحيى ويوسف، ٢٠٠٧، ٩٤-٩٣) (الطويل ورشيد، ٢٠٠٥، ١٩):

١. الاستفادة من منافع التقدم التكنولوجي: لقد أدت الثورة التقنية إلى إظهار فوائد عديدة لتطبيقاتها العملية في مختلف المجالات بما في ذلك تحسين جودة المنتجات التي تقدمها منظمات الأعمال.
٢. الاستجابة والتكيّف مع متطلبات البيئة المحيطة: إن انتشار وتطبيق مفاهيم بقانة المعلومات في كثير من المنظمات والمجتمعات يحتم على جميع الدول والمنظمات اللحاق بركب التطور تجنباً لاحتمالات العزلة والتراجع عن مواكبة عصر السرعة والمعلوماتية والتنافس لتقديم السلع والخدمات بناءً على معايير السهولة والفاعلية والكفاءة والنوعية.
٣. إيجاد قنوات اتصال: تساعد بقانة المعلومات في إيجاد قنوات اتصال جديدة من خلال شبكات الحواسيب والاتصالات سواءً على مستوى المنظمة أو على المستوى الوطني أو العالمي، وقد مكن ذلك من زيادة سرعة تدفق ومعالجة البيانات وتبادل المعلومات

وتطوير أساليب إدارية حديثة كالاجتماعات والتفاوض وعقد الصفقات عن بعد وغيرها.

٤. تحقيق القيمة المضافة: تؤدي تقانة المعلومات دوراً مهما في الاقتصاد المبني على المعلومات وكذلك المبني على المعرفة، فقوة تقانة المعلومات تساعد المنظمات الخدمية مثلاً على تقديم خدمات ذات قيمة مضافة عالية، إذ إن بطاقة الائتمان والتسلیم الفوري للطروع وأنظمة الحجز العالمية المستندة إلى تقانة المعلومات جمیعها تشير إلى أهمية ودور هذه التقانة في حیاة المنظمة ونجاحها.

ما نقدم يتضح أن استخدام تقانة المعلومات بمختلف أنواعها وتصنيفاتها تمثل حاجة رئيسة للمنظمات في ظل التطورات العديدة التي تحدث في مختلف النشاطات بصورة عامة، ويؤدي استخدامها إلى إضافة قيمة إستراتيجية لها في مجالات أعمالها كافة، وبذلك تزايـدت ضرورة استخدام هذه التقانة نتيجة إمكانية الاستفادة من قدراتها للقيام بمختلف الأعمال في إطار تقليص وقت العمل، وزيادة الإنتاجية وتقليل معيب المنتج، وتـسهيل الاتصالات الداخلية والخارجية، وفي ضوء ما تقدمه تقانة المعلومات من تسهيلات للمنظمة فإن ذلك يؤدي إلى زيادة الإيرادات وتقليل الكلف المصاحبة للنشاط، مما يقود إلى إضافة قيمة إستراتيجية لها.

منهجية البحث مشكلة البحث

في ضوء معطيات عصرى المعلومات والمعرفة ومجتمعاتهم، وانعكاساتها على نشاطات المنظمات وأعمالها، برزت تقانة المعلومات بوصفها إحدى الأدوات الناشئة عن هذا التطور، وأصبح لزاماً على المنظمات امتلاك هذه التقانة ومكوناتها لتحقيق حالة البقاء المقصودة. إلا أن المنظمات تتباين فيما بينها بنسب ما متوافر من مكونات هذه التقانة، وقد تمثل ذلك فيما لمسه أحد الباحثين أثناء فترة تدريب ميداني في الشركة المبحوثة، وتمثل بنقص في البرامـجيات الحاسوبية التي تحتاجها لغرض إنجاز العمل، وكذلك توجيه مكونات التقانة هذه لاستخدامات تقليدية محددة، إذ وجد أن الشركة المبحوثة تستخدم سبعة برامج فقط تخص الأعمال المحاسبية والموارد البشرية، في الوقت الذي تمتلك فيه الشركة كادراً كبيراً من الموظفين من يمتلكون المهارة والقدرة على استخدام تقانة المعلومات، وامتلاك الشركة للأجهزة والمعدات الحديثة التي تساعد على العمل بالبرمجيات الحديثة، مما تولد لدى الباحثين فكرة أن الشركة المبحوثة لا تهتم بانعكـاسات استخدام تلك التقانة على تحقيق القيمة المضافة الإستراتيجية (Strategic Added Value)، من هنا تكونت لدى الباحثين أسس مشكلة ميدانية تم طرحها باستـئارات بحثية، مضمونها الآتي:

- ما مدى إدراك الأفراد المبحوثين لمفهوم وأهمية ومكونات تقانة المعلومات؟
- ما المدى الذي تستخدم فيه تقانة المعلومات في الشركة المبحوثة في تحقيق القيمة المضافة الإستراتيجية للشركة؟
- هل يتحقق استخدام تقانة المعلومات بمكوناتها المختلفة القيمة المضافة الإستراتيجية للشركة المبحوثة؟

أهمية البحث

وتتمثل في تناوله لموضوع مكونات تقانة المعلومات وإسهامها في تحقيق القيمة المضافة الإستراتيجية، وهم من الموضوعات الجديرة بالاهتمام في ضوء التغيرات المتسرعة التي تشهدها البيئة العراقية، فأكاديمياً تمثل أهمية البحث في رفد المكتبة العراقية والערבية بمضامين القيمة المضافة الإستراتيجية التي تعاني من المحدودية – بحسب إطلاع الباحثين -، لاسيما وأن الجدل ما زال قائماً بين الباحثين حول الدور الإستراتيجي الفعلي لاستخدام هذه التقانة في مختلف المنظمات. وميدانياً تتجسد الأهمية في زيادة إدراك مدراء الأقسام والوحدات والشعب الإدارية والإنتاجية والعديد من الموظفين في الشركة المبحوثة لمفهوم وأهمية تقانة المعلومات، وأهم التحديات التي تواجهها المنظمة في حسن استغلال هذه التقانة وانعكاس ذلك على تحقيق أهدافها وبيان قدرة هذه التقانة في المساهمة في إضافة القيمة الإستراتيجية للشركة المبحوثة. واقتصادياً تعد الشركة المبحوثة من الشركات السباقية في تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية في القطر لاستمرارها في النشاط واسهامها في توفير إحدى السلع الضرورية، إذ سيتم تسليط الضوء على الدور الذي تمارسه تقانة المعلومات وانعكاسه في تحقيق القيمة المضافة الإستراتيجية للشركة من خلال حسن استغلال الموارد والوقت، وتقليل الكلف المصاحبة للنشاط، وزيادة الإيرادات وإكسابهم المعرفة الحديثة في البرامجيات والتطبيقات المختلفة التي تساعدهم في تحقيق جملة الأهداف المتوقعة من استخدام تقانة المعلومات.

أهداف البحث

من خلال مشكلة البحث وأهميته يتضح أن الهدف الرئيس يكمن في تشخيص العلاقة وتحديد الأثر بين تقانة المعلومات بدلة مكوناتها وبين القيمة المضافة الإستراتيجية بدلة متغيراتها في الشركة العامة لصناعة الأدوية والمستلزمات الطبية في نينوى.

فرضيات البحث

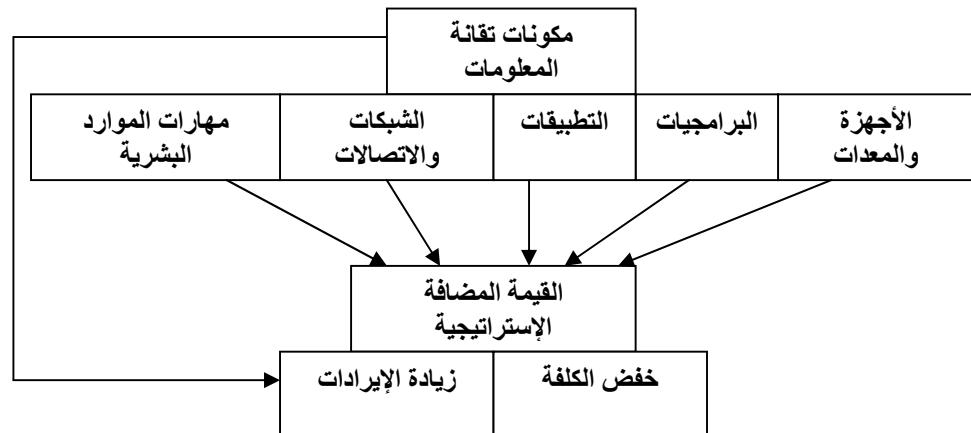
الفرضية الأولى: توجد علاقة ارتباط معنوية بين تقانة المعلومات (بدلة مكوناتها) والقيمة المضافة الإستراتيجية للشركة.

الفرضية الثانية: هناك تأثير معنوي لتقانة المعلومات (بدلة مكوناتها) في القيمة المضافة الإستراتيجية للشركة.

الفرضية الثالثة: تتبادر مكونات تقانة المعلومات من حيث أهمية التأثير في القيمة المضافة الإستراتيجية (بدلة أبعادها).

مخطط البحث الافتراضي

في ضوء أهداف البحث وفرضياته، عرض الباحثان مخططاً افتراضياً يوضح المتغيرات الرئيسية والفرعية، فضلاً عن مجال العلاقات المباشرة وغير المباشرة بينهما، وقد تمثل ذلك في الشكل ١ .



الشكل ١ المخطط الافتراضي للبحث

الشكل من إعداد الباحثين.

منهج البحث

اعتمد البحث المنهج الوصفي في تغطية الجانب النظري وتمثل بالرجوع إلى المصادر الممكنة من الرسائل الجامعية والبحوث وشبكة الانترنت والكتب المتعلقة بالموضوع، فضلاً عن تبني المنهج التحليلي لإجراء الدراسة الميدانية من خلال تحليل العلاقات والأثر بين مكونات تقانة المعلومات وتحقيق القيمة المضافة الإستراتيجية للشركة المبحوثة.

أداة البحث

من أجل التأكيد من مضمون الإطار الفكري للبحث، والتحقق من صحة الفرضيات والوصول إلى النتائج المناسبة، تم اعتماد استماراة الاستبيان، بوصفها الأداة الرئيسية في جمع البيانات والمعلومات المتعلقة بالمنظمة المبحوثة وعينة المبحوثين. وقد اعتمد الباحثين على الرسائل والأطاريح وعلى المؤشرات التي عرضتها بعض الدراسات، واستشارة البعض من ذي الاختصاص لضمان الصدق النظري في الأداة، فقد تم إعداد استماراة استبيانه تتضمن المتغيرات الرئيسية لمكونات تقانة المعلومات وهي: (الأجهزة والمعدات والبرمجيات والتطبيقات والشبكات والاتصالات ومهارات الموارد البشرية) والقيمة المضافة الإستراتيجية والمتمثلة بـ: (خفض الكلف وزيادة الإيرادات) ومتغيراتها الفرعية، واستخدم مقاييس ليكرت الخمسي الدرجات (أنفق بشدة، أنفق، محайд، لا أنفق، لا أنفق بشدة). الجدول ٢.

الجدول ٢ وصف استماراة الاستبيان

المتغيرات الفرعية	عنوانها	الفرعية	الرئيسية
(X ₁ -X ₂ -X ₃ -X ₄ -X ₅ -X ₆)	الأجهزة والمعدات	الأول	المتغير المستقل
(X ₇ -X ₈ -X ₉ -X ₁₀ -X ₁₁ -X ₁₂)	البرمجيات	الثاني	
(X ₁₃ -X ₁₄ -X ₁₅ -X ₁₆)	التطبيقات	الثالث	
(X ₁₇ -X ₁₈ -X ₁₉)	الشبكات والاتصالات	الرابع	
(X ₂₀ -X ₂₁ -X ₂₂ -X ₂₃ -X ₂₄ -X ₂₅)	الموارد البشرية	الخامس	

المتغير المعتمد	السابع	السادس	خفض الكلف	(X ₂₆ -X ₂₇ -X ₂₈ -X ₂₉ -X ₃₀)
المتغير المعتمد	السابع	السادس	زيادة الإيرادات	(X ₃₁ -X ₃₂ -X ₃₃ -X ₃₄ -X ₃₅ -X ₃₆ -X ₃₇ -X ₃₈)

وللتأكيد من صدق محتويات الاستبيان بعد توزيعه على المبحوثين ثم قياس ثبات الاستبانة، وقياس الاتساق الداخلي بين الفقرات المعبرة عن كل بعد من المتغيرات، إذ تعكس قيم الارتباطات المعنوية الموجبة صلاحية المقياس وملاءمته لقياس الظاهرة المبحوثة مقياس (كرومباخ ألفا) واتضح أن معامل ألفا كان (٠.٨٩٤) على المستوى الإجمالي للمتغيرات، وعلى مستوى كل مكون تقانة المعلومات كانت القيم (٠.٤٨٩) (٠.٤١٥) (٠.٣٢٦) (٠.١٩١) على التوالي، وبلغ متغير القيمة المضافة الإستراتيجية (٠.٦٩٦).

أساليب التحليل الإحصائي

بهدف الوصول إلى النتائج التي تدعم التحقق من صحة الفرضيات المطروحة قام الباحثين باستخدام البرمجة الجاهزة (SPSS-15 Under Windows) واستناداً إلى طبيعة توجهات وأهداف البحث ومضمون فرضياته، فقد تم الاستعانة بمجموعة من الأدوات الإحصائية والمتمثلة بالأتي:

- ❖ التكرارات والنسب المئوية والمتosteات الحسابية والانحرافات المعيارية في وصف متغيرات البحث وتشخيصها.
- ❖ معامل الارتباط البسيط لقياس قوة العلاقة بين متغيري البحث.
- ❖ الانحدار المتعدد، وذلك لقياس التأثير المعنوي للمتغير المستقل في المتغير المعتمد.
- ❖ الانحدار المتدرج الذي يستخدم لاستبعاد المتغيرات المستقلة ذات التأثيرات غير المعنوية في المتغير المعتمد.

حدود البحث

بالإمكان تقسيم حدود الدراسة إلى ما يأتي:

١. **الحدود المكانية:** انحصرت الحدود المكانية للبحث في الشركة العامة لصناعة الأدوية والمستلزمات الطبية في نينوى.
٢. **الحدود الزمانية:** وتمثلت في المدة من ١٠ / حزيران ولغاية ٠ / كانون الأول / ٢٠٠٧.
٣. **الحدود البشرية:** وشملت رؤساء الأقسام ومدراء الشعب ومسؤولي الوحدات الإدارية والموظفين ذي الصلة بتقانة المعلومات في الشركة المبحوثة والبالغ عددهم (٦٣) فرداً.

الإطار الميداني

أولاً- وصف متغيرات البحث وتشخيصها

١. **وصف الأفراد المبحوثين:** اتسمت عينة البحث وفقاً للبيانات التي قدمها أفرادها من خلال إجاباتهم عن الجزء الأول من استمار الاستبيان (المعلومات التعريفية) بالخصائص الموضحة في الجدول ٣:

توزيع أفراد عينة البحث بحسب بعض الخصائص

المركز الوظيفي		مسؤول وحدة		مدير شعبة		رئيس قسم	
%	عدد	%	عدد	%	عدد	%	عدد
٥٣.٩	٣٤	٢٨.٧	١٨	١٤.٣	٩	٣.١	٢
الجنس							
إناث				ذكور			
%	عدد	%	عدد	%	عدد	%	عدد
٣٩.٧	٢٥	٦٠.٣	٣٨				
التحصيل العلمي							
إعدادية		دبلوم		بكالوريوس		دبلوم عال	
%	عدد	%	عدد	%	عدد	%	عدد
٩.٥	٦	٤.٨	٣	٨٠.٩	٥١	-	-
العمر							
٥٠ فأكثر		٤٩-٤٥		٤٤-٤٠		٣٩-٣٥	
%	عدد	%	عدد	%	عدد	%	عدد
١.٦	١	٧.٩	٥	٧.٩	٥	١٥.٩	١٠
مدة الخدمة							
٣١ فأقل		٣٠-٢٦		٢٥-٢١		٢٠-١٦	
%	عدد	%	عدد	%	عدد	%	عدد
-	-	٤٤.٨	٣	-	-	٤.٨	٣
١٥-١١		١٠-٦		٥ سنوات فاصل		١-٠	
%	عدد	%	عدد	%	عدد	%	عدد
-	-	٤٤.٨	-	-	١١.١	٧	٢٦.٩
المتغيرات							
٣٣		٥٢.٤		٣٣		٥٢.٤	

٢. **وصف متغيرات البحث:** تعرض هذه الفقرة وصفاً وتشخيصاً لمتغيرات تقانة المعلومات والقيمة المضافة الإستراتيجية والمتمثلة بـ (الأجهزة والمعدات، البرامجيات، التطبيقات، الشبكات والاتصالات، الموارد البشرية، خفض الكلف، زيادة الإيرادات)، وكما موضح في الجدول ٤، إذ تتضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل متغير رئيس وفرعي للمتغيرات التي شملها البحث.

الجدول ٤

التكرارات والنسب المئوية والتوزيعات التكرارية والانحرافات المعيارية لمتغيرات البحث

النحوت معياري	وسط حسابي	انحراف	لا انفاق بشدة		لا انفاق		محابيد		انفاق		انفاق بشدة		رئيس	فرعي	المتغيرات
			%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت			
٠.٦٩٠٤٤	٤.٤٤٤٤	—	—	١.٦	١	٣.٦	٤	٣٨.١	٢٤	٥٤	٣٤	X ₁			
٠.٦٨٤٨٥	٤.١٧٤٦	—	—	٣.٢	٢	٦.٣	٤	٦٠.٣	٣٨	٣٠.٢	١٩	X ₂			
٠.٨٠٠٣٥	٣.٨٥٧١	—	—	٦.٣	٤	٢٠.٦	١٣	٥٤	٣٤	١٩	١٢	X ₃			
١.٠١٢٤٧	٣.٤٤٤٤	—	—	٢٢.٢	١٤	٢٧	١٧	٣٤.٩	٢٢	١٥.٩	١٠	X ₄			
٠.٦٣٦٠١	٤.١٧٤٦	—	—	—	—	١٢.٧	٨	٥٧.١	٣٦	٣٠.٢	١٩	X ₅			
٠.٩٥٣٨٨	٣.٨٤١٣	٩.٥	٦	٢٣.٨	١٥	٤١.٣	٢٦	٢٣.٨	١٥	١.٦	١	X ₆			
	٣.٩٨	٥.١		٩.٥				٤٤.٧		٢٤.٦٥					المعدل
٠.٦٥٠٣٤	٣.٨٨٨٩	—	—	٣.٢	٢	١٧.٥	١١	٦٦.٧	٤٢	١٢.٧	٨	X ₇			
٠.٦٩١٥٥	٣.٦٨٨٢٥	—	—	٤.٨	٣	٣٠.٢	١٩	٥٧.١	٣٦	٧.٩	٥	X ₈			
٠.٩١٥٨١	٣.٦٦٦٧	١.٦	١	٩.٥	٦	٢٥.٤	١٦	٤٧.٦	٣٠	١٥.٩	١٠	X ₉			
٠.٧٩٧٤٦	٣.٥٧١٤	١.٦	١	٦.٣	٤	٣٣.٣	٢١	٥٠.٨	٣٢	٧.٩	٥	X ₁₀			
٠.٨٨٥٣٩	٣.٦٣٤٩	١.٦	١	١١.١	٧	٢٠.٦	١٣	٥٥.٦	٣٥	١١.١	٧	X ₁₁			

احرف معياري		وسط حسابي	لا انفاق بشدة		لا انفاق		محاباة		انفاق		انفاق بشدة		المتغيرات	
%	ت		%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	رئيس فرعى	رئيسيات
٠.٧٩٧٤٦	٣.٩٠٤٨	—	—	٤.٨	٣	٢٢.٢	١٤	٥٠.٨	٣٢	٢٢.٢	١٤	X ₁₂		
	٣.٧٢	٠.٨		٦.٦				٥٤.٧٦		١٢.٧٥			المعدل	
٠.٧٩١٦٦	٣.٦١٩٠	—	—	٩.٥	٦	٢٨.٦	١٨	٥٢.٤	٣٣	٩.٥	٦	X ₁₃		
٠.٧١٥٥٦	٣.٥٧٦٥	—	—	٤.٨	٣	١٤.٣	٩	٦٣.٥	٤٠	١٧.٥	١١	X ₁₄	البيئة	
٠.٧٥٨٣٠	٣.٦٨٢٥	—	—	٩.٥	٦	٢٠.٦	١٣	٦١.٩	٣٩	٧.٩	٥	X ₁₅		
٠.٨٥٨٦٨	٣.٤٧٦٢	٣.٣	٢	٦.٣	٤	٣٨.١	٢٤	٤٤.٤	٢٨	٧.٩	٥	X ₁₆		
	٣.٦	٠.٨		٧.٥				٥٥.٥		١٠.٧			المعدل	
٠.٨٣٩٩٩	٣.٣٣٦٥	—	—	٣.٢	٢	١٩	١٢	٥٥.٦	٣٥	٢٢.٢	١٤	X ₁₇		
٠.٩٣٣٢٢	٣.٦٦٦٧	٣.٢	٢	٩.٥	٦	١٧.٥	١١	٥٧.١	٣٦	١٢.٧	٨	X ₁₈	البيئة	
٠.٨٦٠٧٦	٣.٧٤٦٠	١.٦	١	٧.٩	٥	١٩	١٢	٥٧.١	٣٦	١٤.٣	٩	X ₁₉		
	٣.٧	١.٦		٦.٨				٥٦.٦		١٦.٤			المعدل	
١.٠٥٧٠٠	٣.٥٥٧٣	٤.٨	٣	١١.١	٧	٢٢.٢	١٤	٤٤.٤	٢٨	١٧.٥	١١	X ₂₀	البيئة	
١.٠٤٥٠٧	٤٧٦٢٣	٦.٣	٤	٩.٥	٦	٢٧	١٧	٤٤.٤	٢٨	١٢.٧	٨	X ₂₁		
١.١٣٤١٢	٣.٥٦٣٥	١٢.٧	٨	١٤.٣	٩	٣٤.٩	٢٢	٣٠.٢	١٩	٧.٩	٥	X ₂₂		
١.١٤٤٩٠	٣.٤١٢٢	١١.١	٧	٧.٩	٥	٢٠.٦	١٣	٤٩.٢	٣١	١١.١	٧	X ₂₃		
٠.٧٩٦٩	٤.١٢٧٠	—	—	١.٦	١	١٥.٩	١٠	٤٩.٢	٣١	٣٣.٣	٢١	X ₂₄		
٠.٩١١٨٩	٣.٥٥٥٦	٣.٢	٢	٧.٩	٥	٣٠.٢	١٩	٤٧.٦	٣٠	١١.١	٧	X ₂₅		
	٣.٥	٦.٣		٨.٧				٤٤.١		١٥.٦			المعدل	
٠.٩٠٧٦٧	٣.٦٠٣٢	٣.٢	٢	٧.٩	٥	٣٠.٢	١٩	٤٧.٦	٣٠	١١.١	٧	X ₂₆	البيئة	
٠.٩٣٥١٧	٢.٨٨٨٩	٣.٢	٢	٣٤.٩	٢٢	٣٦.٥	٢٣	٢٠.٦	١٣	٤.٨	٣	X ₂₇		
٠.٧٦٢٠٠	٣.٣٣٣٣	١.٦	١	٩.٥	٦	٤٦	٢٩	٣٩.٧	٢٥	٣.٢	٢	X ₂₈		
٠.٧٨٢٨٨	٣.٣٣٣٣	١.٦	١	٩.٥	٦	٤٧.٦	٣٠	٣٦.٥	٢٣	٤.٨	٣	X ₂₉		
٠.٧٧٦٩	٣.٥٧١٤	١.٦	١	٣.٢	٢	٤١.٣	٢٦	٤٤.٤	٢٨	٩.٥	٦	X ₃₀		
	٣.٣	٢.٢٤		١٣				٣٧.٧		٦.٦			المعدل	
٠.٧٦٦٣٦	٣.٧٣٠٢	—	—	٦.٣	٤	٢٧	١٧	٥٤	٣٤	١٢.٧	٨	X ₃₁		
٠.٧٥٤٢٣	٣.٥٨٧٣	—	—	٦.٣	٤	٣٨.١	٢٤	٤٦	٢٩	٩.٥	٦	X ₃₂		
٠.٦٨٢٢٣	٣.٦١٩٠	—	—	٣.٢	٢	٣٩.٧	٢٥	٤٩.٢	٣١	٧.٩	٥	X ₃₃		
٠.٨٤٥٤٦	٣.٧٩٣٧	—	—	٦.٣	٤	٢٨.٦	١٨	٤٤.٤	٢٨	٢٠.٦	١٣	X ₃₄		
٠.٧٧٦٩	٣.٢٢٨١	١.٦	١	١٢.٧	٨	٤٩.٣	٣١	٣٣.٣	٢١	٣.٢	٢	X ₃₅		
٠.٧١١٩٨	٣.٥٧١٤	—	—	٤.٨	٣	٤١.٣	٢٦	٤٦	٢٩	٧.٩	٥	X ₃₆		
٠.٧٧٩٩٣	٣.٥٣٣٨	—	—	١١.١	٧	٣١.٧	٢٠	٥٠.٨	٣٢	٦.٣	٤	X ₃₇		
٠.٧٧٥٣٢	٣.٦٩٨٤	—	—	٣.٢	٢	٣٩.٧	٢٥	٤١.٣	٢٦	١٥.٩	١٠	X ₃₈		
	٣.٥	٠.٢		٦.٧				٤٥.١		١٠.٥			المعدل	

إذ لاحظ (٦٩.٣٥٪) من أفراد عينة البحث أن الشركة تفضل استخدام الحاسوب وملحقاته لتوفير الدقة المطلوبة، وأن هذه الأجهزة أسهمت في تحسين جودة منتجات الشركة وبالتالي زيادة إيراداتها وخفض كافة معالجة تشغيل البيانات، فيما أشار (٦٧.٥١٪) من أفراد عينة البحث إن الشركة تعتمد على جهات داخلية وخارجية للحصول على البرامجيات الازمة، كما وتتسم هذه البرامجيات بالمرونة العالمية، وأكد (٦٦.٢٪) من أفراد عينة البحث أن الشركة تستخدم التطبيقات الحديثة في تقانة المعلومات لحل المشاكل التي تواجه عملية صنع القرار، وأن هذه التطبيقات توفر متطلبات التخزين المناسبة للمعلومات وخاصة أنها تتسق بالمرونة العالمية، فيما لاحظ (٧٣٪) من أفراد عينة البحث أن الشركة تسعى لاستخدام الأساليب الحديثة في مجال الاتصالات والشبكات ومتتابعة التطورات الحديثة في هذا المجال، في حين اتفق (٥٩.٧٦٪) من فراد عينة البحث على أن الشركة تمتلك عدداً كبيراً من العاملين ذوي الخبرة في مجال تقانة المعلومات للتعامل مع أنظمة التشغيل الحديثة للحاسوب.

ثانياً- اختبار فرضيات البحث

يتطلب تحليل أنموذج البحث اختبار فرضياتها الرئيسية والفرعية على وفق ورودها في منهجية البحث، وتتصب هذه الفقرة على اختبار فرضيات البحث من خلال استخدام الأساليب الإحصائية كالارتباط والانحدار الخطي البسيط والانحدار المتدرج، وكالاتي:

١. اختبار الفرضية الأولى

تنص الفرضية الرئيسية الأولى على أنه: توجد علاقة ارتباط معنوية بين تقانة المعلومات (بدلالة مكوناتها) والقيمة المضافة الإستراتيجية للشركة. ومن خلال الجدول ٥ يتبيّن وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين تقانة المعلومات والقيمة المضافة الإستراتيجية، إذ بلغ معامل الارتباط (٠.٦١٨**) وهو مؤشر يدل على قوة وايجابية العلاقة بين المتغيرين. كما يبيّن الجدول ٥ علاقات الارتباط بين مكونات تقانة المعلومات والقيمة المضافة الإستراتيجية، وكما يأتي:

- § وجود علاقة ارتباط معنوية الأجهزة والمعدات والقيمة المضافة الإستراتيجية، تبيّن النتائج وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة مقدارها (٠.٤٧٧**).
- § وجود علاقة ارتباط بين البرامجيات والقيمة المضافة الإستراتيجية، تبيّن من خلال معامل الارتباط البسيط البالغ (٠.٣٣٨**) وجود علاقة ارتباط معنوية وموجبة بين المتغيرين.
- § وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين التطبيقات والقيمة المضافة الإستراتيجية عكستها قيمة معامل الارتباط البسيط البالغة (٠.٤٩٥**).
- § وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة مقدارها (٠.٢٨٣**) بين بعد الشبكات والاتصالات والقيمة المضافة الإستراتيجية.
- § وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة مقدارها (٠.٦٤٧**) بين الموارد البشرية والقيمة المضافة الإستراتيجية ووفقاً لما جاء آنفاً، تقبل الفرضية الرئيسية الأولى.

الجدول ٥

نتائج تحليل العلاقة بين مكونات تقانة المعلومات والقيمة المضافة الإستراتيجية

المتغير المستقلة	المتغير المعتمد	القيمة المضافة الإستراتيجية
الأجهزة والمعدات		٠.٤٧٧**
البرمجيات		٠.٣٣٨**
التطبيقات		٠.٤٩٥**
الشبكات والاتصالات		٠.٢٨٣**
الموارد البشرية		٠.٦٤٧**

٠.٦١٨*	المؤشر الكلي (تقانة المعلومات)
$* P \leq 0.05$	N= 63 N.S.= Not Significant

يتضح من المؤشر الكلي لتقانة المعلومات أن نتائج تحليل العلاقة بين مكونات تقانة المعلومات والقيمة المضافة الاستراتيجية بكل متغيراتها بلغت ٠.٦١٨، وهي نسبة جيدة تفسر العلاقة بين المتغيرين

٢. اختبار الفرضية الثانية

بهدف اختبار صحة الفرضية الثانية تم الاستعانة بالأدوات الإحصائية المتعلقة بهذا المجال، إذ تم إجراء تحليل الانحدار الخطي البسيط للحكم على الفرضية الرئيسية، إذ يوضح الجدول ٦ تأثير تقانة المعلومات بوصفها متغيراً مستقلاً في القيمة المضافة الاستراتيجية بوصفها متغيراً معتمداً، وكالآتي:

الجدول ٦
تأثير مكونات تقانة المعلومات في القيمة المضافة الاستراتيجية

F	R^2	تقانة المعلومات		المتغير المستقل	المتغير المعتمد
		β_1	β_0		
٣.٣٩	*٣٧.٦٨	٠.٣٨٢	٠.٦٩٦ *(٦.١٤)	٠.٨٩٤ *(٢.٠٩)	القيمة المضافة الاستراتيجية

* $P \leq 0.05$ N.S.= Not Significant d.f = (1.61) N= 63

تشير نتائج تحليل الانحدار إلى وجود تأثير معنوي لتقانة المعلومات في القيمة المضافة، إذ بلغت قيمة (F) المحسوبة (٣٧.٦٨)، وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (٣.٣٩) عند درجتي حرية (١.٦١) وبمستوى معنوية (٠.٠٥) وبلغ معامل التحديد R^2 (٠.٣٨٢) ومن خلال متابعة معاملات بيتا، يتضح أن (β_1) تبلغ (٠.٨٩٤) وهي قيمة معنوية بدلالة (١) المحسوبة البالغة (٦.١٤). وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (٣.٣٩) عند مستوى معنوية (٠.٠٥)، وبذلك تقبل الفرضية الثانية. كما يوضح الجدول ٧ اختبار الفرضية الثانية على المستوى الجزئي وكالآتي:

الجدول ٧
تأثير مكونات تقانة المعلومات في القيمة المضافة الاستراتيجية

F	R^2	القيمة المضافة الاستراتيجية		المتغير المعتمد	المتغيرات المستقلة	
		β_1	β_0			
٤.٢٣	*١٧.٩٢	٠.٢٢٧	٠.٤٨٩ *(٤.٢٣)	١.٥٤٧ *(٣.٣٣)	الأجهزة والمعدات	
	*٧.٨٨	٠.١١٤	٠.٣٢٦ *(٢.٨١)	٢.٢٨ *(٥.٢٢)		
	*١٩.٨٢	٠.٢٤٥	٠.٤١٥ *(٤.٤٥)	١.٩٧١ *(٥.٦٧)	البرمجيات	
	*٥.٣١	٠.١٨٠	٠.١٩١ *(٢.٣١)	٢.٧٧٦ *(٨.٦٩)		
التطبيقات						
الشبكات والاتصالات						

	*٤٣.٨٢	.٤١٨	.٤٨١ *(٦.٦٢)	١.٧٩٥ *(٦.٨٥)	الموارد البشرية
* P ≤ 0.05	N.S.= Not Significant	d.f = (61, 1)	N = 63	t=3.65	

يتضح من الجدول ٧ أن الأجهزة والمعدات تؤثر معنوياً في القيمة المضافة الإستراتيجية، وذلك بدلالة قيمة المعلمة (B_1) البالغة (٤٨٩ .٠) وقيمة (t) المحسوبة التي تفوق قيمتها الجدولية والبالغة (٤.٢٣) عند مستوى معنوية (٠٠٥) ودرجتي حرية (١.٦١). كذلك وجد أن البرامجيات تؤثر معنوياً في القيمة المضافة الإستراتيجية، إذ بلغت (B_1) (٠.٣٢٦) وقيمة (t) المحسوبة (٢.٨١) وهي أكبر من نظيرتها الجدولية عند مستوى معنوية (٠٠٥) ودرجتي حرية (١.٦١).

وكذلك تبين أن التطبيقات تؤثر معنوياً في القيمة المضافة الإستراتيجية، إذ بلغت (B_1) (٤١٥ .٠) وقيمة (t) المحسوبة التي تفوق قيمتها الجدولية والبالغة (٤٤٥ .٠) عند مستوى معنوية (٠٠٥) ودرجتي حرية (١.٦١). كذلك وجد أن الشبكات والاتصالات تؤثر معنوياً في القيمة المضافة، إذ بلغت (B_1) (١٩١ .٠) وقيمة (t) المحسوبة (٢.٣١) وهي أكبر من نظيرتها الجدولية عند مستوى معنوية (٠٠٥) ودرجتي حرية (١.٦١). كذلك تبين أن الموارد البشرية تؤثر معنوياً في القيمة المضافة ، إذ بلغت (B_1) (٤٨١ .٠) وقيمة (t) المحسوبة التي تفوق قيمتها الجدولية والبالغة (٦.٦٢) عند مستوى معنوية (٠٠٥) ودرجتي حرية (١.٦١). وبذلك تقبل الفرضية الرئيسية الثانية للبحث.

٣. اختبار الفرضية الثالثة

يعدّ تحليل الانحدار المتدرج أداة فاعلة في بيان تباين أهمية التأثير للمتغيرات المستقلة، والجداول ٨ يبيّن نتائج هذا التحليل. إذ يتضح أن مهارات الموارد البشرية تحظى بأهمية بالغة في التأثير في القيمة المضافة الإستراتيجية، إذ إن تحليل الانحدار المتدرج يعطيها الأولوية من حيث الأهمية والتأثير، إذ تفسر مهارات الموارد البشرية لوحدها (٤١.٧٠٪) من التغيرات الحاصلة في القيمة المضافة الإستراتيجية. وتأتي الأجهزة والمعدات بالمرتبة الثانية من حيث أهمية التأثير وحجمه، إذ أضيق مكون الأجهزة والمعدات إلى القدرة التقسيرة للأنموذج إذا ما أدخلت إلى جانب مهارات الموارد البشرية، وبذلك يفسر الأنموذج (٧٤٪) من التغيرات في القيمة المضافة الإستراتيجية. أما البرامجيات والتطبيقات والشبكات والاتصالات، فقد تم حذفها أثناء التحليل لعدم معنويتها وضعف إسهامها في رفع القدرة التقسيرة للأنموذج. وبذلك تقبل الفرضية الثالثة للبحث.

الجدول ٨

نتائج تحليل الانحدار المتدرج لبيان مكونات تقانة المعلومات في القيمة المضافة الإستراتيجية

معامل التحديد (R^2)	المتغيرات الدالة في الأنموذج	المرحلة
%٤١.٧٠	الموارد البشرية	الأولى
%٧٤.٠٠	الموارد البشرية والأجهزة والمعدات	الثانية

أولاً- الاستنتاجات

١. إن مفهوم تقانة المعلومات يركز على التقانة المتطورة التي تحمل معها قدرات ومهارات قادرة على أن تستثمر كل التقانات المتاحة في ظل البيئة المعقدة التي تعيشها المنظمات اليوم في ميدان التغيير السريع، وعلى كل الأصعدة لتوفير معلومات ذات قيمة تسهم في توسيع أعمال المنظمة بما يحقق القيمة المضافة لها.
٢. هناك إسهام واضح لتقانة المعلومات في توفير المعلومات بالخصائص المطلوبة لاتخاذ قرارات ذات قيمة وضمن خصائص المعلومات الجيدة.
٣. إن إدخال تقانة المعلومات بكل مكوناتها وعملياتها في صلب العمليات الإدارية ما زال محدوداً في معظم منظماتنا، إذ إن هذه المنظمات بحاجة إلى الوعي المتزايد بأهمية تقانة المعلومات ودورها الفاعل في تحقيق القيمة المضافة الإستراتيجية.
٤. تعد مواضيع تقانة المعلومات والقيمة المضافة الإستراتيجية من المواضيع المهمة والحديثة والتي ما زالت لم تلق الاهتمام المناسب من قبل الباحثين.
٥. اتضح الإسهام الكلي لتقانة المعلومات في إضافة القيمة الإستراتيجية إلى المنظمات، من خلال مساهمتها في خفض الكلف المصاحبة للنشاط وزيادة الإيرادات بشكل واضح.
٦. إن المنظمة المبحوثة تولي اهتماماً كبيراً لمتغير مهارات المورد البشري المتخصص بتقانة المعلومات، وهذا ما أشرته النسبة التي استحوذ عليها هذا المتغير مقارنة ببقية المتغيرات.

ثانياً- المقترنات

بموجب الاستنتاجات المذكورة آنفاً يقترح الباحثان ما يأتي:

١. ضرورة توسيع وتطبيق البرامجيات والتطبيقات من خلال فكرة رائدة جديدة تقود بالمنظمة إلى نتائج أفضل.
٢. تحليل نتائج تطبيقات تقانة المعلومات في المنظمة من خلال استخدام أدوات التحليل الإحصائية المناسبة للوقوف على جوانب القوة والضعف لتعزيز الحالات الإيجابية ومعالجة الحالات السلبية وبما يصب في تحقيق القيمة المضافة الإستراتيجية المعتمدة على مكونات تقانة المعلومات.
٣. العمل على تخطي العقبات التي تحد من استخدام التقانات الحديثة مع الأخذ بالحسبان حجم العمل وطبيعته لتحديد أنواع الأجهزة والمعدات والتطبيقات والبرمجيات المستخدمة دون هدر الأموال في شراء أجهزة ومعدات لا يتم استخدامها بشكل كفؤ لتحقيق القيمة المضافة الإستراتيجية.
٤. ضرورة قيام الشركة المبحوثة بتوفير الأيدي العاملة القادرة على صيانة الأجهزة والمعدات وكيفية التعامل معها من خلال إشراك العاملين بدورات تربوية من شأنها أن تسهم في زيادة مهاراتهم في التعامل مع الحداثة في تقانة المعلومات.
٥. نظراً لتأثير تقانة المعلومات في إحداث التغيير ونتائجـه في منظمات الأعمال والوظائف الإدارية يقترح الباحثان ضرورة الاهتمام بمواكبة تلك التطورات لجعل المنظمة أكثر استعداداً لمواجهة تلك الحالات.
٦. العمل على توظيف شبكة الانترنت والاستفادة منها في تبادل المعلومات باستمرار.

المراجع

أولاً- المراجع باللغة العربية

١. ابن منظور، أبو الفضل جمال البدين محمد ابن مكرم، ٢٠٠٠، لسان العرب، ط١، دار صادر للطباعة والنشر، بيروت-لبنان.
٢. أبو غنيم، أزهار نعمة عبدالزهرة، ٢٠٠٧، المعرفة التسويقية وتكنولوجيا المعلومات وأثرهما في الأداء التسويقي، أطروحة دكتوراه (غير منشورة)، كلية الإدارة والاقتصاد، الجامعة المستنصرية.
٣. إدريس، عبد الرحمن ثابت، ٢٠٠٦، كفاءة وجودة الخدمات اللوجستية،الأردن.
٤. الاعرجي، عاصم وعلي علاونة، ٢٠٠٢، "واقع وأثار استخدام تقانة المعلومات المحسوبة: دراسة ميدانية في مركز وزارة التربية والتعليم الأردنية"، المجلة العربية للإدارة، المجلد ٢٢ العدد ١.
٥. أيوب، نادية، ٢٠٠٠، كفاءة نظم تقنية المعلومات من وجه نظر المستفيد في المنشأة الصناعية السعودية الصغيرة، مجلة دراسات العلوم الإدارية، المجلد ٢٧، العدد ١.
٦. التودري، عوض حسين، ٢٠٠٣، بوابة الأفق للمعلومات، مطبعة الرشد للطباعة والنشر، أبو ظبي.
٧. جريبو، ٢٠٠١، تكنولوجيا المعلومات: الأساليب وأفاق التطور، كلية المنصور الجامعية، مؤتمر المعلوماتية - توجيهات مستقبلية ٢٩-٢٨ أب، بغداد.
٨. الراوي، خاشع محمود، ١٩٨٩، المدخل إلى الانحدار، دار الكتب للطباعة والنشر، جامعة الموصل.
٩. الزبيدي، السيد محمد مرتضى ابن محمد الحسيني، تاج العروس من جواهر القاموس، ٢٠٠٧، وضع حواسيه د. عبد المنعم إبراهيم والأستاذ كريم سيد محمد محمود، ط١، دار الكتب العلمية - بيروت لبنان.
١٠. السالمي، عبد الرزاق والدباغ، رياض حامد، ٢٠٠٢، تقنية المعلومات الإدارية، دار وائل للنشر والتوزيع، ط١، عمان،الأردن .
١١. سترابل، بول، ١٩٩٤، التحولات - كيف يستثمر المديرون التغير الجذري في مجال الأعمال، خلاصات كتب المدير ورجال الأعمال، السنة الثانية، العدد ٤، إصدار الشركة العربية للإعلام العلمي (شعاع)، www.edara.com
١٢. السقا، زياد هاشم، ٢٠٠٦ ، استخدام تقانة المعلومات في نظم المعلومات المحاسبية، دراسة لعينة مختارة من الشركات العراقية، أطروحة دكتوراه في المحاسبة، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل.
١٣. سلامة، عبد الحفيظ، ٢٠٠٢، الاتصال وتكنولوجيا التعليم، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان.
١٤. السيد، إسماعيل محمد، ٢٠٠٠، الإدارة الإستراتيجية، مفاهيم وحالات تطبيقية، الدار الجامعية للنشر.
١٥. الطائي، محمد عبد حسين، ٢٠٠٠، نظم المعلومات الإدارية، دار الكتب للطباعة والنشر، جامعة الموصل.
١٦. الطويل، أكرم ورشيد، حكمت، ٢٠٠٥ ، أثر تقانة المعلومات في عمليات إدارة المعرفة: دراسة ميدانية في عينة من الشركات الصناعية في محافظة نينوى، مجلة بحوث مستقبلية، العدد ١٠ .
١٧. عبد الحفيظ، أحمد ابن صالح، ٢٠٠٣ ، المرجع العلمي لتطبيق مبدأ الهندسة، دار وائل للنشر، الطبعة الأولى.

١٨. عثمان، أكرم محمد، ١٩٩٨، تكنولوجيا المعلومات، مجلة أفاق المستقبل، العدد ١، بغداد.
١٩. العدواني، عبد الستار محمد علي، ١٩٩٧، تطوير نظام المعلومات الإدارية بالتركيز على تطبيقات المعلومات الحديثة: حالة دراسية في المعهد الفني بالموصل ، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد جامعة الموصل.
٢٠. العنزي، حمدان عبيد منصور، ٢٠٠٨، قدرات تقنية المعلومات ودورها في الإبداع الاستراتيجي: دراسة تطبيقية في عينة من شركات الاتصالات المتنقلة في العراق، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل، العراق.
٢١. قدور، رسلوي جميل وباسين، سعد غالب، ٢٠٠٣، أنموذج لدراسة تأثير تكنولوجيا المعلومات على استخدام الأمثل للموارد في المنشآة، المجلة الإدارية للعلوم الميدانية، العلوم الإنسانية، المجلد السادس، العدد ٢ .
٢٢. القربيوني، محمد قاسم، ٢٠٠١، مبادئ التسويق الحديث، ط١ دار وائل للطباعة والنشر، عمان، الأردن.
٢٣. مارجريتا، جوان، ٢٠٠٣، ما هي الإدارة " كيف تعمل؟ ولماذا عليك إتقانها" خلاصات كتب المدير ورجال الأعمال، السنة الحادية عشر، العدد ٦ ، العلمي (شعاع)، www.edara.com .
٢٤. مصطفى، سليمان حسن، ١٩٨٧، نقل تقنيات المعلومات إلى الأقطار النامية، يحيى، علاء عبد السلام ويوسف، بسام عبد الرحمن، ٢٠٠٧، دور تقنية المعلومات في تحقيق المزايا التنافسية – دراسة تحليلية لأراء عينة من مديري المصادر في محافظة نينوى، مجلة تكريت للعلوم الإدارية، المجلد ٣ ، العدد ٥.
٢٥. المعاضيدي، معن وعد الله، ٢٠٠١ ، تعزيز القدرات الاستراتيجية باستخدام بعض المؤشرات المالية: دراسة تطبيقية لبعض الشركات المسجلة في سوق بغداد للأوراق المالية، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل.
٢٦. الهاشمي، شيماء محمد صالح، ٢٠٠٣، دور تقنية المعلومات في إعادة هندسة العمليات الإدارية: دراسة حالة في كلية الإدارة والاقتصاد، رسالة ماجستير غير منشورة في إدارة الأعمال، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل.
٢٧. هامل وأخرون، ١٩٩٤ ، التفاصis على المستقبل، إستراتيجية للتحكم في صناعتك وابتكار أسواق المستقبل، خلاصات كتب المدير ورجال الأعمال، السنة الثانية، العدد الرابع والعشرون، إصدار الشركة العربية للإعلام العلمي (شعاع) القاهرة، www.edara.com .
٢٨. همشري، عمر أحمد، ٢٠٠١، الإدارة الحديثة ومرافق المعلومات، ط١، دار الصفا للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
٢٩. الهندي، عدنان وأخرون، ١٩٩٧ ، الصناعات العربية في عالم المعلوماتية والاتصالات الحديثة، مجلة إنماء المصادر العربية، العدد ٨.

ثانياً- المراجع باللغة الأجنبية

1. Alper, A., 1988, "Mission Baking: Banks Seek Higher Yield From Information Systems Investment" Computer World, Vol. 22, Issue 33, Aug. 15.
2. Alter, Steven, 1999, information systems. A management Perspective, 3rd edition, Addison, Wesley Educational Publishers.
3. Breukel. A. w. v., 1996, Strategic IT, But not by itself ,Doctoral Dissertation, university of Groningen . Groningen : Walters – Noord hoff.
4. Brodenck, R, and Boudreau, J. w. 1992, Human Resource management information Technology and the compleutive.
5. Boynton, William and Johnson, Raymond, Kell and Walter, 2001, Modern Auditing, 7th edition, John Wiley and sons, Inc, USA.
6. Cooper, R. B. and Zmud, R. W., 1990, "information Technology implementation Research: A Technological Diffusion Approach", management Science, February.

7. Curley, Martin, 2006, managing information Technology For Business value, Practical Strategies IT and Business Managers.
8. Daft, Richard L., 2002, Organization Theory and Design, 7th.ed., South-West, USA.
9. Dilworth, James, B., 1992, production and operation Management, McGraw- Hill, USA.
10. Dilworth, James, B., 1996, operation Management 2nd ed., McGraw- Hill, USA.
11. Duffy, J., "knowledge Management: To be or not to be?", information Management Journal , 2000.
12. Hanley, S., "A framework for Delivering Value with knowledge centers", information Strategy : The Executive Journal, Vol.16,ISS. 1, 1999.
13. John, Ribin, 1997, Global Business Strategy international Thomson Business Press.
14. Kenneth, C., and Dane. P., 2000, "Management Information Systems: Organization and Technology in the Network Enterprise", Prentice Hall international, INC., USA.
15. Kotler P., 2000, Marketing Management, Prentice-Hall, New Jersey, USA.
16. Lin, H-F, 2007, Effects of Extrinsic and Intrinsic Motivation on Employee Knowledge Sharing Intentions, Journal of Information Science, Vol. 33 2.
17. O'Brien, James, 1993, management information Systems, 4th ed., McGraw-Hill, USA.
18. Efroim, I., *et .al* 1996" Information Technology for management Improving Quality and Productivity ", John Wiley and sons, U S A.
19. O'Brien, James, 1993, Management Information Systems, 4th ed., McGraw–Hill, USA.
20. O'Brien, Janes, 2000, introduction to information systems Essential for the internet worked Enterprise, 9th.ed., McGraw–Hill.
21. O'Brien, James, 2003 Management Information Systems, 6th ed ., McGraw–Hill, USA.
22. Shore, B., 1996, using information Technology to achieve a competitive advantage: A study of current and Future Tends, Journal of computer information systems, Summer.
23. Teece, J. David, pisano., G., and shuen A., 1997 "Dynamic capabilities and strategic management , strategic management Juornal , Vol ,18: (7) .
24. Turban, Efraim, and *et. al.*, 2002, to information Technology for management: Transforming Business in the Digital Economy, 3rd.ed, John Wiley and Sons, Inc.
25. Turban, Efraim, and et. al., 2006, information Technology for Management :Transforming Organization in the digital Economy, rd edition, John wily and sone, INC
26. Wright, P., and Noe, R., "management of Organization", Irwin Mc Grow–Hill, USA 1996.

ثالثاً- الانترنت

1. www.12.Manage.com
2. www.srconsultant.com.htm
3. www.qantuin.dinlog.com
4. www.te.forum.org, Obert, Alexander Von, 2000, Technology Communicators: How do you believe you add value.
5. www.Tc-forum.Org , Davis, Andrea , 1996 , Measuring How you add value .
6. www.sswict.net for management strategic .