

نظم معلومات المعرفة كأداة لتفرد المنظمة في قطاع الهاتف النقال للاتصالات في الجزائر

حديّينة محمد

أستاذ محاضر بكلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة البليدة، وعضو بالمخبر

Résumé : Quel que soit leur secteur d'activité, les entreprises sont aujourd'hui confrontées à la question de l'utilisation pertinente des technologies de l'information et de la communication dans leur fonctionnement. Les systèmes d'information constituent un élément central pour tout type de stratégie de gestion des connaissances. L'essor de la politique de refonte de la gestion des connaissances est à mettre en parallèle avec la nouvelle tendance d'architecture des systèmes d'information.

L'objet de ce papier est de d'explorer la réalité du système d'information de gestion et leur rôle dans la compétitivité dans le marché du téléphone portable au sein des entreprises de communication en Algérie.

Mots clés : système d'information du savoir, entreprises de communication en Algérie, compétitivité.

ملخص: مهما كان المجال الذي تنشط فيه المؤسسة، فلا بد لها من التعامل مع التكنولوجيات الحديثة للمعلومات والاتصال، حيث أن نظم المعلومات أصبحت تمثل حجر الأساس في إستراتيجيات إدارة أعمال المعرفة في المؤسسة، حتى أنه أصبحت تصمم وتهندس نظم المعلومات بناء على إستراتيجيات المؤسسة في الجانب المعرفي. تهدف هذه الورقة إلى الإطلاع على وضعية أنظمة معلومات التسيير في عدد من مؤسسات الاتصالات بالجزائر، علاقتها وعلاقتها بالمعرفة للتنافسية بسوق الهاتف النقال.

الكلمات المفتاحية: أنظمة معلومات تسيير ولمعرفة، مؤسسات الاتصالات بالجزائر، التنافسية في سوق النقال.

مقدمة

في السنوات الأخيرة من القرن الماضي (20) ومع مطلع القرن الجديد أصبح العالم على العموم، وعالم الأعمال على الخصوص، يتقدم بوتيرة متسارعة حيث أصبحت المنافسة تمارس ضغطها على المؤسسات في جميع القطاعات. فالسرعة والمرونة والقدرة على التفاعل أصبحت من العوامل المحددة لتفرد أي مؤسسة، كما أصبحت قدرة

متخذي القرار على الوصول وبصفة سريعة إلى نتائج جيدة تعتبر الحد الفاصل الذي يفصل بين حياة أو موت المؤسسة.

ففي جميع القطاعات تبحث المؤسسات عن طرق للكشف عن بيئتها وتبحث عن الوسائل لتدعيم مصادر معلوماتها وتدعيم قدرتها على الدفاع وعلى الهجوم، وكذا السبيل لإبطال خطط المنافسين وامتلاك أكبر حصة في السوق. وعليه فالتحولات التي تشهدها بيئة الأعمال فرضت عليها الحصول على المعلومة كمورد استراتيجي يساعدها على اتخاذ مختلف القرارات بالدقة والسرعة المطلوبة وبأقل تكلفة. فالمعلومة الملائمة والدقيقة ستساهم حتما في ترشيد القرار الذي سيؤدي بدوره إلى تحسين المكانة السوقية للمؤسسة وتحقيق التفرد لها على المنافسين.

المحور الأول: منهجية البحث

أولاً: إشكالية البحث

في ظل التغيرات المتسارعة أصبحت قدرة المؤسسة على التأقلم مع بيئتها الخارجية التي تتسم بالتعقيد أمراً بالغ الصعوبة، فقد أصبحت المؤسسات تتعامل مع كم هائل من البيانات مما يصعب عليها عملية اتخاذ القرار. ولمواجهة الحجم الهائل من البيانات المتداولة أصبح من الضروري على المؤسسات مسايرة التطورات التكنولوجية الحديثة وذلك باستخدام أحسن نظم المعلومات المتاحة.

وقد تعدت استخدامات نظم المعلومات من مجرد تخزين ونشر المعلومات لمختلف المستويات الإدارية، إلى معالجة تلك المعلومات، بل وتحويلها إلى معرفة منشئة للقيمة داخل المؤسسة، وعليه: هل تساهم نظم معلومات المعرفة في تحقيق التفرد للمؤسسات العاملة في سوق الهاتف النقال لقطاع الاتصالات في الجزائر؟

ثانياً: فرضية البحث

قمنا ببناء هذا البحث على فرضية رئيسية تتفرع بدورها إلى أربع فرضيات فرعية وهي: تساهم نظم معلومات المعرفة بشكل مباشر في تحقيق التفرد للمؤسسات العاملة في سوق الهاتف النقال لقطاع الاتصالات في الجزائر.

أما بالنسبة للفرضيات المتفرعة عنها وفرضياتها البديلة فهي:

H_{1.1}: يعول الأفراد في المؤسسات المشكلة لمجتمع الدراسة على نظم المعلومات

بشكل جوهري في تأدية المهام الموكلة لهم؛

H_{1,0}: لا يعول الأفراد في المؤسسات المشكلة لمجتمع الدراسة على نظم المعلومات بشكل جوهري في تأدية المهام الموكلة لهم.

H_{2,1}: تتميز نظم المعلومات المتوفرة في المؤسسات المشكلة لمجتمع البحث بالسرعة والدقة والثراء من حيث المعلومات مما يحسن طريقة ووقت إنجاز الأعمال؛

H_{2,0}: لا تتميز نظم المعلومات المتوفرة في المؤسسات المشكلة لمجتمع البحث بالسرعة والدقة والثراء من حيث المعلومات مما لا يحسن طريقة ووقت إنجاز الأعمال.

H_{3,1}: تساهم نظم المعلومات المتوفرة في المؤسسات المشكلة لمجتمع البحث في توفير المعارف الخاصة بطرق أداء العمل وحل المشاكل، كما تساهم في نقل الخبرة بين الأفراد؛

H_{3,0}: لا تساهم نظم المعلومات المتوفرة في المؤسسات المشكلة لمجتمع البحث في توفير المعارف الخاصة بطرق أداء العمل وحل المشاكل، كما لا تساهم في نقل الخبرة بين الأفراد.

H_{4,1}: يعول المسيريون في المؤسسات المشكلة لمجتمع البحث على نظم المعلومات في تحقيق التفرد في السوق؛

H_{4,0}: لا يعول المسيريون في المؤسسات المشكلة لمجتمع البحث على نظم المعلومات في تحقيق التفرد في السوق.

ثالثاً: عينة وأداة البحث

خصصنا قطاع الهاتف النقال بالدراسة فقط في الجانب التطبيقي لهذه الدراسة حيث قمنا بإجراء دراسة ميدانية عن طريق توزيع استمارة في كل من المؤسسات الثلاثة: موبيليس ونجمة وجيزي باعتبارها المؤسسات الناشطة في السوق الجزائرية (اتصالات الهاتف النقال). وقد قمنا بإعداد استمارة لخدمة أهداف البحث تحتوي على 8 أسئلة مغلقة حيث استخدمنا سلم ليكرت (دائماً، في معظم الأحيان، دون إجابة محايد، نادراً، وأبداً)، وقد استهدفنا عينة مقدره بحوالي 120 فرد موزعة على 3 مؤسسات، وتمكننا من استرداد 98 استمارة، وقد تم سحب هذه العينة بطريقة قصدية بالتطوع.

المحور الثاني: الإطار النظري للبحث

أولاً: عوامل التفرد المستدام في قطاع الأعمال

قبل التطرق لمفهوم التفرد أو (الميزة التنافسية) وديمومته في الزمن لا بد من التنويه إلى كل من المنافسة والتنافسية، حيث أنه عادة ما يستعمل مصطلح المنافسة كبديل

للتنافسية وذلك اعتقاداً من البعض بأن لهما نفس المعنى، إلا أنّ الرّاجح أنهما يختلفان، فالتنافسية هي قدرة المنظمة على تصريف المنتجات أو الخدمات على المستوى الدولي أو المحلي، أما التنافس فهو الشروط التي يتم وفقها الإنتاج والمتاجرة في السوق، وضمن الشروط نجد حرية التجارة وحركة عوامل الإنتاج... الخ. ويصعب تقديم تعريف دقيق للتنافسية، حيث يرجع ذلك إلى اختلاف وجهات نظر وتجربة الممارسين في الميدان، واختلاف الباحثين حول مضمونها، حيث يرى البعض أن التنافسية فكرة عريضة تضم الإنتاجية الكلية ومستويات المعيشة والنمو الاقتصادي، في حين يرى آخرون أن للتنافسية مفهوماً ضيقاً يركز على تنافسية السعر والتجارة، وعليه فيختلف مفهوم التنافسية باختلاف نطاق دراستها فيما إذا كان عن منظمة أو قطاع أو دولة.

أما التفرد أو الميزة التنافسية فيرى Porter^{1*} بأنّها تنشأ بمجرد توصل المنظمة إلى اكتشاف طرائق جديدة أكثر فعالية من تلك المستعملة من قبل المنافسين، حيث يكون بمقدورها تجسيد هذا الاكتشاف ميدانياً، وبمعنى آخر بمجرد إحداث عملية إبداع بمفهومه الواسع². يركز تعريف Porter للميزة التنافسية على الطرائق الجديدة في الإنتاج والتسويق... الخ، وبمعنى آخر الإبداع ودوره في التمييز على المنافسين وهذا هو جوهر التمييز والتفرد.

وفيما يخص استدامة التفرد فقد امتد التباين في وجهات نظر الباحثين إلى تحديد مفهوم الاستدامة، إذ نجد أن (Porter)³ قد طرح أقل المفاهيم غموضاً عندما استند إلى اعتماد عبارة الربحية طويلة الأجل في الإشارة إلى ذلك المفهوم، كما أشار إلى الأداء فوق المتوسط في محاولة منه للتعبير عن كون أداء المنظمة متفوقاً على أداء الصناعة التي تنتمي إليها تلك المنظمة⁴، ومن هنا نجد أن مفهوم الاستدامة يرتبط بالأجل الطويل. ويمكن النظر إلى الميزة التنافسية المستدامة بوصفها مخرجات للحالة التنافسية التي تمارس المنظمات في إطارها أعمالها، والتي يمكن أن تقود إلى تحقيق التفرد، وعند ذلك تحاول منظمات الأعمال جاهدة إلى استمرارية هذه المزايا التنافسية من خلال المحافظة على ذلك المستوى من الأداء وتعزيزه⁵.

وعليه يمكن القول أن المنافسة تتطلب استخدام نقاط قوة وقدرات متفردة لدى المنظمة والتي تساهم في الدفاع عن المنظمة، ضد حالات التقليد من قبل المنظمات الأخرى. فنقاط القوة والقدرات تلك يمكن أن تعدّ بمثابة تفرد، تحاول المنظمة القيام بكل ما من شأنه أن يساهم في تضيق أو سد الطريق أمام المنظمات المنافسة، للنجاح في تقليد ومحاكاة

استخدام نقاط قوة المنظمة وقدراتها المتفردة، بقصد التقليل من المزايا التنافسية للمنظمة الأولى من جهة، والإمداد بالمزايا التنافسية التي تمتلكها المنظمة الثانية.

ثانياً: نظام معلومات المعرفة وأسس تحقيق التفرد في المنظمة

يعرف Peaucelle⁶ نظام المعلومات بأنه مجموعة منظمة من الأفراد والمعدات والبرامج والشبكات وموارد البيانات، والتي تقوم بجمع وتخزين وتوزيع البيانات اللازمة لاتخاذ القرارات والتنسيق والرقابة داخل المنظمة. وفي نفس السياق تقريباً يعرف Robert Reix⁷ نظام المعلومات بأنه مجموعة الموارد والوسائل والبرامج والأفراد والمعطيات والإجراءات التي تسمح بجمع وتخزين ومعالجة وإيصال البيانات والمعلومات على شكل نصوص أو صور أو رموز في المنظمة. وعلى ضوء هذه التعريفات فنظام المعلومات يتكون من مجموعة من المكونات تشمل كلاً من : المكونات البشرية (الأفراد) والمكونات المادية⁸، حيث أن الأفراد هم العمال بكافة درجاتهم الوظيفية، كالمبرمجين و... الخ، أما المكونات المادية لنظام المعلومات فتتكون من: (قاعدة البيانات، أجهزة الحاسوب وملحقاته، البرمجيات، الإجراءات، تقنيات الاتصال... الخ)⁹.

أما بالنسبة للمعرفة فقد اختلف الباحثون في وضع تعريف واحد لها، وهذا لأن المعرفة لها عدّة معاني، فهي تعني المعلومات، الحدس، العلوم، الخبرة، المواهب، الكفاءات، الفطنة، المهارات التطبيقية، القدرات، التعلم، الحكمة... الخ¹⁰، ومنه فإن تعريف المعرفة متوقف على المعنى الذي يفهم من سياق الكلام.

فالمدخل المناسب لتحليل مفهوم المعرفة في هذا المقال هو التمييز بين البيانات، المعلومات، والمعرفة¹¹؛ فالبيانات هي مجموعة من الحقائق الموضوعية غير المترابطة¹²، التي يتم إبرازها وتقديمها دون أحكام أولية مسبقة، وتصبح البيانات معلومات عندما يتم تصنيفها، تنقيحها، تحليلها ووضعها في إطار واضح ومفهوم للمتلقي¹³.

أما المعلومات فهي عبارة عن بيانات تمنح صفة المصادقية ويتم تقديمها لغرض محدد، فالمعلومات يتم تطويرها وترقى لمكانة المعرفة عندما تستخدم لغرض المقارنة، وتقييم نتائج مسبقة ومحددة، أو لغرض الاتصال، أو المشاركة في حوار أو نقاش، فالمعلومات هي بيانات توضع في إطار ومحتوى واضح ومحدد وذلك لإمكانية

استخدامها لاتخاذ قرار. ويمكن تقديم المعلومات في أشكال متعددة كالشكل الكتابي، صورة، أو محادثة مع طرف آخر¹⁴.

أما المعرفة فيعرفها كل من¹⁵ Branch و¹⁶ Scott و¹⁶ Jean François Bully و¹⁷ Baget¹⁸ على أنها ليست المعلومات، بل هي أعلى شأن من المعلومات ولغرض الحصول على المعرفة فإننا نسعى إلى المعلومات، ولهذا يعتقد أن المعلومات هي الخطوة الأولى للحصول على المعرفة، إذ يعتقد أنها ترتبط بالتغذية المعلوماتية والتحليل المعلوماتي وعلاقتها بوظائف المنظمة الأساسية من جهة والعاملين وعلاقتهم بنظام المعلومات من جهة أخرى.

وعلى ضوء ما تقدم من مناقشة المفاهيم الخاصة بكل من نظام المعلومات والمعرفة، فيمكن أن نعرف نظام معلومات المعرفة بأنه تفاعل بين مجموعة من الموارد البشرية، وهم الفنيون المتخصصون في نظم المعلومات والأفراد المستخدمين لتلك النظم داخل المنظمة، والموارد المادية، وهي أجهزة الحاسب والبرامج و... الخ، والذي يهدف إلى نقل المعرفة بين الأفراد داخل المنظمة لهدف التعلم ونشر الخبرة التي يمكن من خلالها إنشاء معرفة جديدة تحقق التميز للمنظمة.

لكي يستطيع الأفراد العاملون بالمنظمة الذين يستخدمون نظام المعلومات من أداء عملهم بكفاءة وفاعلية، فإن الأمر يتطلب ضرورة تزويدهم بالمعرفة التقنية المناسبة وذلك للأسباب الآتية:

- تشير الدراسات¹⁹ إلى أن هناك علاقة معنوية موجبة بين استخدام الأجهزة والمعدات، المتمثلة بالحاسوب وملحقاته وكذلك تقنيات الاتصال، وعمليات إدارة أعمال المعرفة*، وذلك بسبب أن غالبية الأفراد يتمتعون بخبرة في مجال عمل مؤسساتهم، الأمر الذي يمكنهم من إعطاء تصور واضح عن مكونات تقنيات المعلومات، وكيفية استخدامها اعتماداً على معرفتهم التقنية فيها. وكذلك تشير دراسة أخرى²⁰ إلى أن البرمجيات تساهم إيجابياً في تنمية الرأسمال الفكري وتدعيم الميزة التنافسية، وذلك بسبب وجود الأفراد المؤهلين علمياً وفنياً لتحليل وتصميم البرمجيات؛

- إن استخدام تقنيات المعلومات الحديثة في مجالات عمل نظم المعلومات، يمكن أن يساهم في زيادة فاعليتها إذا ما تم التعرف من قبل القائمين على عمل نظم المعلومات على أهم التأثيرات والمجالات التي يمكن أن تستخدم فيها هذه التقنيات²¹؛

- إن المعرفة التامة بدرجة التقنية المتوفرة أساساً في إعداد وتشغيل نظم المعلومات التي تستخدم تقنيات المعلومات الحديثة، تعتبر ضرورية وتقع ضمن المستلزمات الأساسية لدراسة نظم المعلومات²²؛

- إن المعرفة التقنية لوسائل تقنيات المعلومات الحديثة، يمكن أن تساهم في تحديد واختيار الوسائل المناسبة والملائمة لإجراء العمليات المختلفة في المنظمة²³، وتأخذ بعين الاعتبار التغيرات التقنية السريعة والمستمرة في هذا المجال، وكذلك مراعاة المواصفات العامة للأجهزة التي سيتم استخدامها وذلك بهدف انسجام هذه الأجهزة مع الوسائل الأخرى، خاصة وسائل الاتصال الحديثة.

ويساهم نظام المعلومات بشكل مباشر في تحقيق التفرد للمنظمة²⁴، حيث أن سيطرة المعلومات في هذا العصر يستدعي من المنظمة القيام بعدة بحوث وصياغة واستخدام استراتيجيات تناسبها. فالابتكار أصبح ضرورة حتمية للمنظمة حتى تتمكن من الحصول على ميزة تنافسية مستمرة؛ كما أن تقديم أي خدمة متميزة لا يمكن تقليدها بسهولة أو استخدام مورد معلومات ضخم غير متاح للمتنافسين، يمكن للمنظمة من رفع تكلفة دخول منافسين محتملين إلى السوق، وبالتالي تستطيع المنظمة الحفاظ على حصتها في السوق. كما أن وجود مزايا تكنولوجية يساعد على ذلك وتزداد تلك الفترة كلما زادت تكلفة الحصول على هذه الموارد والمزايا. كما تساعد نظم المعلومات في الاحتفاظ وزيادة عدد الزبائن والموردين من خلال جعل تكلفة التحول والتبادل والتعاون عبءاً للمتنافسين.

وتساعد نظم المعلومات في تغيير المنافسة والاستثمارات من منافسة على أساس التكاليف (ميزة التكلفة الأقل)، إلى منافسة تعتمد على الابتكار والتطوير وتمييز المنتجات وتسهيل الحصول على الخدمات والمبيعات المتكاملة من طرف المستهلك (ميزة التميز).

كما أن تقديم أي خدمة متميزة لا يمكن تقليدها بسهولة وذلك باستخدام مورد معلومات ضخم غير متاح للمتنافسين²⁵، وعليه يمكن للمؤسسة من رفع تكلفة دخول منافسين محتملين إلى السوق، وبالتالي تستطيع المؤسسة الحفاظ على حصتها السوقية. كما أن وجود مزايا تكنولوجية يساعد على ذلك، وتزداد تلك الفترة كلما زادت تكلفة الحصول على هذه الموارد والمزايا.

كما تساعد هذه النظم في الاحتفاظ وزيادة عدد العملاء والموردين من خلال جعل تكلفة التحول والتبادل كبيرة للمتنافسين.

المحور الثالث: اختبار فرضيات البحث

كما ذكرنا سابقا فقد خصصنا قطاع الهاتف النقال بالدراسة فقط في الجانب التطبيقي لهذا المقال حيث قمنا بإجراء دراسة ميدانية عن طريق توزيع استمارة أعدت لخدمة أهداف البحث في كل من موبيليس ونجمة وجيزي باعتبارها المؤسسات الناشطة في السوق الجزائرية (تصالات الهاتف النقال).

سنعتمد في دراستنا هذه على بعض مقاييس النزعة المركزية والتشتت، حيث سنحسب الوسط الحسابي بعد أن نغيّر المتغيرات الكيفية إلى متغيرات كمية بالاعتماد على مقياس ليكرت. كما سنقيس تشتت العينة لقياس مدى مصداقية الإجابات وذلك من خلال حساب الانحراف المعياري. وفيما يلي عرض للنتائج مع حساب لكل من الوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل سؤال:

رقم السؤال	غير موافق جدا	غير موافق	محايد	موافق	موافق جدا	SD
1	1	8	15	57	15	0,84
2	8	20	19	31	20	1,23
3	6	23	19	28	20	1,22
4	3	21	31	26	17	1,08
5	12	20	21	27	19	1,29
6	11	23	19	26	19	1,29
7	6	31	23	31	7	1,08
8	14	63	11	6	1	0,77

وفيما يلي عرض لكل سؤال مع التعليق على النتائج الخاصة به:

1. يستخدم نظام المعلومات بشكل كبير لتأدية معظم الأعمال الموكلة لنا؛ وقد كان متوسط الإجابات 3,8 أي أن نظام المعلومات المتوفر في المؤسسات يكتسي أهمية جوهرية في تأدية الأعمال، أما بالنسبة لدرجة التشتت فقدّرت بـ 0,84 وهي درجة تشتت منخفضة.
2. يسهّل علينا نظام المعلومات العثور على أي معلومة تساعد في أداء العمل؛ وقد كان متوسط الإجابات 3,35 أي العمال يجدون أن نظام المعلومات المتوفر في العمل دقيق عند البحث على المعلومات، أما بالنسبة لدرجة تشتت الإجابات فقدّرت بـ 1,23 ، وهي درجة تشتت متوسطة نوعا ما.
3. يتم العثور على المعلومة بسرعة عند استخدام نظام المعلومات في البحث عليها؛

وقد كان متوسط الإجابات 3,34 أي أن عينة العمال تجد أن نظام المعلومات المتوفر سريع عند البحث عن المعلومات، أما بالنسبة لدرجة تشتت الإجابات فقدّرت بـ 1,22.

4. يتميز نظام المعلومات المتوفّر بالثراء من حيث المعلومات؛

وقد كان متوسط الإجابات 3,33 أي أن عينة العمال ترى بأن نظام المعلومات المتوفر يمتاز بالثراء، أما بالنسبة لدرجة تشتت الإجابات فقدّرت بـ 1,08، وهي درجة تشتت متوسطة نوعا ما.

5. تناسب نظم المعلومات المتوفرة لدينا في أداء العمل؛

وقد كان متوسط الإجابات 3,21 أي أن عينة العمال ترى بأن نظم المعلومات تتناسب مع متطلبات العمل، أما بالنسبة لدرجة تشتت الإجابات فقدّرت بـ 1,29، وهي درجة تشتت متوسطة نوعا ما.

6. تحرص الإدارة على تحسين نظام المعلومات لتجعله متطور ويستجيب لكل متطلبات العمل؛

وقد كان متوسط الإجابات 3,19 أي أن العينة ترى بأن الإدارة تحرص على تحسين نظام المعلومات ليستجيب لمتطلبات العمل، أما بالنسبة لدرجة تشتت الإجابات فقدّرت بـ 1,29، وهي درجة تشتت متوسطة نوعا ما.

7. أقوم بتسجيل الطرق الحديثة التي أنجز بها العمل؛

وقد كان متوسط الإجابات 3,02 أي أن المسيرين يدونون الخبرات التي يأتي بها الفنيون، وهذا ما سيوفر للمؤسسات فرصة تكوين قاعدة معلومات للمعرفة، أما بالنسبة لدرجة تشتت الإجابات فقدّرت بـ 1,08، وهي درجة تشتت متوسطة نوعا ما.

8. عندما تواجهنا مشكلة في أداء العمل يسهل علينا نظام المعلومات المتوفر إيجاد الزميل الذي أسأله على كيفية معالجة المشكل.

وقد كان متوسط الإجابات 2,12 أي أن نظام المعلومات المتوفر لا يسهل على الأفراد إيجاد المعرفة عند زملائهم في العمل لحل المشكلات التي يواجهونها، أما بالنسبة لدرجة تشتت الإجابات فقدّرت بـ 0,77، وهي درجة تشتت قليلة نوعا ما.

حسب النتائج السابقة فقد تبين أن عينة الدراسة تميل إلى أن نظام المعلومات المتوفر في المؤسسات يكتسي أهمية جوهرية في تأدية الأعمال، كما أن الإدارة تحرص على

تحسين نظام المعلومات ليستجيب لمتطلبات العمل، وعليه يمكن قبول الفرضية الفرعية الأولى التي كانت: يعول الأفراد في المؤسسات المشكلة لمجتمع الدراسة على نظم المعلومات بشكل جوهري في تأدية المهام الموكلة لهم.

وحسب النتائج السابقة أيضا فقد تبين أن عينة الدراسة تجد أن نظام المعلومات المتوفر سريع وثرى بالمعلومات، وعليه يمكن قبول الفرضية الفرعية الثانية التي نقول: تتميز نظم المعلومات المتوفرة في المؤسسات المشكلة لمجتمع البحث بالسرعة والدقة والثراء من حيث المعلومات مما يحسن طريقة ووقت إنجاز الأعمال.

أما بالنسبة لنتائج قياس الفرضية الفرعية الثالثة فقد تبين أن نظم المعلومات تسهل على الأفراد العثور على أي معلومة تساعد في أداء العمل، كما أن هذه النظم تناسب في أداء العمل. إلا أن نتائج قياس مدى قيام الأفراد بتسجيل الطرق الحديثة التي ينجزون بها العمل فقد كانت متوسطة (3,02)، أما نتائج قياس إنتقال الخبرة بين الأفراد عن طريق التعليم من خلال نظم المعلومات فقد كانت سلبية (2,12)، وعليه ترفض الفرضية الثالثة وتقبل فرضيتها البديلة وهي: لا تساهم نظم المعلومات المتوفرة في المؤسسات المشكلة لمجتمع البحث في توفير المعارف الخاصة بطرق أداء العمل وحل المشاكل، كما لا تساهم في نقل الخبرة بين الأفراد.

كما تبين أن العينة ترى بأن الإدارة تحرص على تحسين نظام المعلومات ليستجيب لمتطلبات العمل، ولكن ومن خلال الملاحظات بالمشاركة ومجموعة المقابلات التي أجريناها في المؤسسات المشكلة لمجتمع البحث مع عدد من المسيرين تبين لنا خطأ الفرضية الرابعة، مما يجرنا إلى قبول الفرضية البديلة وهي: لا يعول المسيرين في المؤسسات المشكلة لمجتمع البحث على نظم المعلومات في تحقيق التفرد في السوق.

المحور الرابع: نتائج البحث

تلخصت أهم نتائج هذه الدراسة في أن نظم المعلومات المتوفرة في المؤسسات المشكلة لمجتمع البحث سريعة وثرية من حيث المعلومات، كما أنها تناسب متطلبات العمل، إلا أنها لا ترقى لأن تصبح نظم معلومات للمعرفة، بل تستخدم لإنجاز الأعمال الروتينية خاصة. كما استنتجنا بأن المسيرين في المؤسسات المشكلة لمجتمع البحث لا يعولون على نظم المعلومات بشكل جدي في تحقيق التفرد على المنافسين في السوق رغم أنهم يحرصون على تطويرها وتحسينها.

الهوامش

*-يتفق كل الباحثين بأن بورتر هو أب الميزة التنافسية، فمن خلال مراجعة أدبيات التسيير يظهر أن المفهوم الأساسي للميزة التنافسية يرجع إلى Chamberlin 1939 ثم إلى Selznick 1959 الذي ربط الميزة بالقدرة، ثم حصل تطور في هذا المفهوم حيث وصف شاندلر وهووفر الميزة التنافسية بأنها الوضع الفريد الذي تطوره المنظمة مقابل منافسيها من خلال تخصيص الموارد، ثم وضع كل من بورتر و داي 1985/1984 الجيل التالي من الصياغة المفاهيمية للميزة التنافسية حيث اعتبرا أنها تعد هدف الإستراتيجية بالنظر إلى أن الأداء المتفوق يرتبط بالميزة التنافسية، ورغم ذلك فيورتر هو من اشتهر بالميزة التنافسية.

² M. PORTER. L'Avantage concurrentiel des nations. inter-éditions, Paris, 1993, p. 48.

³ Porter, Michael, Competitive Advantage: Creating and Sustaining Superior Performance, the Free Press, New York, 1985, P.1.

⁴ Ibid, P. 11.

⁵ www.anu.edu.au/people/RogerClarks/SoS/StratISTh.html. le 05-06-2012.

⁶ Jean Louis Peacelle, systems d'information « le point de vue des gestionnaires », édition Economica, Paris, 1994, p 6.

⁷ Robert Reix , système d'information et management des organisation , édition Vuibert –Gestion , Paris , 2002, p 94.

⁸ زياد هاشم يحيى، تأثير استخدام الحاسبات الألكترونية في عمل نظم المعلومات المحاسبية، مجلة تنمية الرافدين، المجلد (63)، العدد (23)، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل، 2001، ص 145.

⁹ ابراهيم سلطان، نظم المعلومات الإدارية، الدار الجامعية، مصر، 2000، ص ص 111-113.

¹⁰ Karl Erik Sveiby, knowledge management la nouvelle richesse des entreprises, Maxima, Paris, 2000, p63.

¹¹ Kenneth Laudon, Jane Laudon, Essentials of Management Information Systems, Pearson, 2009, P36.

¹² Coakes, E., Amar, A.D., and Luisa Granados, M.L. Knowledge management, strategy, and technology: a global snapshot, Journal of Enterprise Information Management, Vol. 23, No. 3, 2010, pp 282 – 304

¹³ Madalina Constantinescu, Knowledge Management: Focus on Innovation and Labor Productivity in a Knowledge-Based Economy..The Icfai University Journal of Knowledge Management, Vol. VII, No. 1, 2009, p142.

¹⁴ عبد الرحمن الصباح، نظم المعلومات الإدارية، دار زهران للنشر، عمان، 1998، ص 21.

¹⁵ Branch Bob, The development of expertise in early stage design cost estimating through portfolio strategy 2nd, The annual conference, Oxford University, 10th Jun 2004, p160.

¹⁶ Becerra – Frnandez Irma; Gonzalez Avelino, Sobherwal Rajiv, Knowledge Management: Challenges, Solutions and Technologies, Pearson Prentics – Hall, Upper Saddle River, New Jersey, 2004, P11.

¹⁷ Jean François Bully, capitaliser et transmettre les savoir de l'entreprise, ed. Eyrolles, Paris, 1997, p12.

¹⁸ باجات ورابي وبولاهار فيستون وهاري تريانديس، ترجمة إبراهيم بن علي الملحم، الاختلافات الثقافية في نقل المعرفة الخاصة بالمؤسسات عبر الحدود، إطار عمل موحد (الإدارة العامة)، معهد الإدارة العامة، الرياض، المجلد 43، 2003، ص148.

¹⁹ أكرم أحمد الطويل و حكمت رشيد سلطان، أثر تقنية المعلومات في عمليات إدارة المعرفة : دراسة ميدانية في عينة من الشركات الصناعية المساهمة في محافظة نينوى، المؤتمر العلمي السنوي الدولي الرابع، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية - جامعة الزيتونة الأردنية، 26-28 أبريل 2004، ص 17. إدارة أعمال المعرفة هي القيام بالنشاطات المعنية باكتشاف وبناء المعرفة والمحافظة عليها وتقاسمها* وتطبيقها، من أجل تعزيز تأثير المعرفة على تحقيق الأهداف بطريقة أقل تكلفة.

²⁰ زياد هاشم يحيى و قاسم محسن الحبيطي، تأثير التطورات التكنولوجية والبيئية على المحاسبة الإدارية في القرن الحادي والعشرين، المؤتمر العلمي السنوي الدولي الرابع، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية لجامعة الزيتونة الأردنية، 26-28 أبريل، 2004، ص 159.

²¹ نفس المرجع، ص 159.

²² Marie-Hélène Delmond, Yves Petit, Jean-Michel Gautier, Management des systèmes d'information, Dunod, Paris, 2008, p 69.

²³ Baird L. and j. C. Henderson, The knowledge engine, Berrett-Koehler, Publishers, san Francisco, 2008, P13.

²⁴ Pawlowski, J.M., Holtkamp, P., and Kalb, H. Globalization Competences in Information Systems and ELearning, Workshop on Competencies for the Globalization of Information Systems in Knowledge-Intensive Settings, ICSOB, June 2010.

²⁵ G r me Caby et Bernard Hirigoyen, La création de valeur de l'entreprise économique, Dunod, Paris, 2001, pp 33-34.