



دور نظم المعلومات الادارية في تطوير الميزة التنافسية – دراسة حالة شركات الاتصال العراقية للهاتف النقال

م.م.سراج رزوقي عباس المشهداني¹ و م.م.ليب علي حسين المياحي²
1. كلية الادارة والاقتصاد/قسم المحاسبة
2. كلية الادارة والاقتصاد/قسم ادارة الاعمال

المستخلص

تعد نظم المعلومات الادارية من اساسيات عمل المنظمة ويتضح ذلك بمواردها التي تتداخل في الاقسام الرئيسية والحيوية للمنظمة مما يؤدي الى امتلاكها لاستراتيجية خاصة يكون نتاجها انفراد المنظمة بمنتج (سلعة, خدمة) يتمتع بميزة تنافسية خاصة تتنافس من خلالها مع المنظمات, و بما ان الميزة التنافسية تعتمد كلياً على نظم المعلومات الادارية حيث تلعب دوراً مهماً ومباشراً في تطوير وتنمية وتقوية هذه الميزة .

ومن هنا جاء هدف البحث لمعرفة دور نظم المعلومات الادارية في تطوير الميزة التنافسية لشركات الاتصالات العراقية للهاتف النقال, حيث وتوصل الباحثان الى مجموعة من الاستنتاجات من اهمها وجود دور للموارد البشرية في تطوير الميزة التنافسية لشركات الاتصالات العراقية للهاتف النقال, كما لخص البحث مجموعة من التوصيات اهمها الاهتمام بالتكنولوجيا كإحدى موارد ونظم المعلومات الادارية بهدف تطوير الميزة التنافسية .

Abstract

Administrative information systems are the basic principles of the Organization's work. This is reflected in their resources, which overlap in the main and vital sections of the Organization, which leads to the acquisition of a special strategy, the result of which is the uniqueness of the Organization by a product (service, service) that has a special competitive advantage in which it competes with the organizations. Management information systems, which play an important and direct role in the development and enhancement of this feature.

Hence, the aim of the research was to find out the role of management information systems in developing the competitive advantage of the Iraqi telecom companies for the mobile phone. The researchers reached a number of conclusions, the most important being the role of human resources in developing the competitive advantage of Iraqi telecom companies for mobile phone. The interest of technology as a resource and management information systems in order to develop competitive advantage.

المقدمة :- Introduction

لنظم المعلومات الادارية تاريخ قديم ولكن لم ينجح في تحقيق اهدافها بسبب حدية امكانيات الحاسبات الالكترونية وقلة قاعدة البيانات ولكن بعد الذي حصل في سبعينيات القرن الماضي حيث بدأ العالم بالتوجه نحو نظم المعلومات الادارية لما لها من دور مهم في تطوير الهيكل التنظيمي للمنظمة وما ينعكس ايجابيا على اداء عملها بأسرع وقت و اقل كلفة و اقل جهد وبما ان الميزة التنافسية هي الهدف الرئيسي الذي تطمح اليه المنظمة , وهذا يعتمد على موارد نظم المعلومات الادارية المتمثلة بـ (المنظمة , الموارد البشرية , التكنولوجيا , البيانات والمعلومات) التي تساعد على صناعة واتخاذ القرارات الصائبة والتي من خلالها يتم تحقيق هدف المنظمة ومن هنا تأتي مشكلة البحث لمعرفة دور نظم المعلومات الادارية في تطوير الميزة التنافسية لشركات الاتصالات العراقية للهاتف النقال بهدف الكشف عن اسباب عدم تطور الميزة التنافسية من خلال دور نظم المعلومات الادارية .

ولتحقيق هذا الهدف تم تقسيم البحث الى اربعة محاور تمثل المحور الاول بالاطار النظري لنظم المعلومات الادارية واهميتها واهدافها ومكوناتها ومواردها المتمثلة بـ (المنظمة والموارد البشرية والتكنولوجيا والبيانات والمعلومات) , اما المحور الثاني فتمثل بمفهوم الميزة التنافسية وابعادها والاستراتيجيات العامة لها مع المحددات التي تحد عمل الميزة التنافسية , اما المحور الثالث فتمثل بالجانب التطبيقي للبحث المتمثل بدور نظم المعلومات الادارية في تطوير الميزة التنافسية لشركات الاتصالات العراقية للهاتف النقال من خلال عمل استبانة صممت لهذا الغرض وباستخدام برنامج (S.p.ss) لتحليل فقرات الاستبانة باستعمال جدول تحليل التباين وهي طريقة لتحليل البيانات للتجارب المختلفة , اما المحور الرابع فتمثل بالاستنتاجات التي توصل اليها البحث واهمها : (ان هناك دور للموارد البشرية في تطوير الميزة التنافسية لشركات الاتصالات العراقية للهاتف النقال في العراق), والتوصيات التي اوصى بها الباحثان واهمها: (الاهتمام بالتكنولوجيا كإحدى موارد نظم المعلومات الادارية بهدف تطوير الميزة التنافسية).

منهجية البحث

اولاً: مشكلة البحث -: Research problem

تتمحور مشكلة البحث بالأسئلة الآتية

- 1- هل يوجد دور للمنظمة في تطوير الميزة التنافسية على شركات الاتصال في العراق؟
- 2- هل يوجد دور للموارد البشرية في تطوير الميزة التنافسية على شركات الاتصال في العراق؟
- 3- هل يوجد دور للتكنولوجيا في تطوير الميزة التنافسية على شركات الاتصال في العراق؟

ثانياً : اهمية البحث -:Research importance

لنظم المعلومات الادارية اهمية كبيرة في شركات الاتصال العراقية للهاتف النقال حيث يقوم الاعتماد عليها من خلال ادخال المعلومات ومن ثم معالجتها والاعتماد على مخرجاتها لكي يتسنى لمجلس ادارة الشركة اتخاذ قرارات في الوقت المناسب .

وبما ان الميزة التنافسية تعد احدى الطرق الاساسية لنجاح الشركة فلا بد من معرفة دور نظم المعلومات الادارية في تطوير الميزة التنافسية لشركات الاتصال في العراق.

ثالثاً: اهداف البحث -: Research goals

جاء هذا البحث لتحقيق الاهداف الآتية:-

- 1- بيان دور نظم المعلومات الادارية في تطوير الميزة التنافسية لشركات الاتصال في العراق.
- 2- الكشف عن اسباب عدم تطور الميزة التنافسية من خلال دور نظم المعلومات الادارية في شركات الاتصال العراقية للهاتف النقال.

رابعاً: فرضيات البحث -:Research Hypothesis

لتحقيق اهداف البحث و للإجابة عن الاسئلة تم صياغة الفرضيات الآتية:

- 1- لا يوجد دور للمنظمة في تطوير الميزة التنافسية على شركات الاتصال في العراق.
- 2- لا يوجد دور للموارد البشرية في تطوير الميزة التنافسية على شركات الاتصال في العراق.
- 3- لا يوجد دور للتكنولوجيا في تطوير الميزة التنافسية على شركات الاتصال في العراق.

خامسا": حدود البحث Search limits:-

اقتصرت الباحثان في الجانب التطبيقي للبحث على البيئة العراقية و تحديدا شركات اتصال الهاتف النقال المتمثلة بشركة زين العراق و اسيا سيل وكورك تيليكوم.

سادسا": اساليب جمع البيانات Data collection methods:-

- 1- الجانب النظري:- اعتمد الباحثان في هذا الجانب على المراجع والادبيات العربية والاجنبية والمنظمة لها متغيرات البحث فضلاً عن الرسائل والأطاريح التي تناولت هذا الموضوع وبالاستعانة من شبكة المعلومات الدولية (انترنت).
- 2- الجانب العملي : اعتمد الباحثان نموذج استبيان خُصص لغرض معرفة دور نظم المعلومات الادارية في تطوير الميزة التنافسية دراسة حالة شركات الاتصالات في العراق للهاتف النقال.

المحور الاول

الاطار النظري لنظم المعلومات الادارية

1-1- مفهوم نظم المعلومات الادارية:-

The concept of management information systems

يعد النظام هو مجموعة من العناصر التي تعمل بصورة متكاملة لتحقيق هدف محدد وفي حالة غياب احدى تلك العناصر سوف يؤدي الى خلل في تحقيق ذلك الهدف .

فقد عرفت بعدة تعاريف حيث عرفها (Joel E.ross Modren, 1971: 10) " بأنها نظام ضبط وتحكم يتخصص بتحويل المعلومات الى المستويات الادارية بعد تجهيزها وتحديثها لكي يمكن من اتخاذ القرارات بأفضل السبل".

كما عرفها (عبدالستار, 1985 : 6) على انها" مجموعة من العناصر البشرية والآلية مكلفة بجمع البيانات وتشغيلها وفق قواعد واجراءات محددة بغية تهيئة المعلومات اللازمة لاحتياجات الادارة لتمهد لهم القيام بواجباتهم بشكل جيد بالاضافة الى امكانية اتخاذ القرار الصائب".

وعرفت من قبل (ابراهيم, 2000 : 11) بأنها " مجموعة منظمة من الوسائل التي توفر معلومات عن الماضي والحاضر للتنبؤ بالمستقبل فيما يتعلق بأنشطة وعمليات المنظمة وايضا بما يحدث في بيئتها الخارجية والتي تؤدي الى دعم وظائف التخطيط والرقابة والعمليات في المنظمة من خلال ما توفره من معلومات في التوقيت المناسب لصانع القرار".

وعرفها (كاريش صليحة، 2000: 74) على أنها " مجموعة من الاجراءات والوثائق التي تعطي المعلومات المفيدة وتساعد في الوظائف والوسائل المادية والبشرية الضرورية لمعالجة تخزين وتحويل المعلومات بهدف استغلالها الجيد الصحيح ".

ومما تقدم يمكن تعريف نظم المعلومات الادارية على انها مجموعة من البيانات يتم معالجتها وتحويلها الى معلومات بهدف الوصول الى غاية المنظمة واتخاذ القرار المناسب من قبل الادارة.
1-2- اهمية نظم المعلومات الادارية:-

The importance of administrative information systems

في ظل التطور الهائل والكبير في الوقت الحاضر وشدة التنافس الحاد بين المنظمات الانتاجية بكافة انواعها (التجارية, المالية, الصناعية, الخدمية) اخذت تتوجه هذه المنظمات في بناء او تكوين اساسا قويا تستند اليه وذلك بتوجهها نحو الاهتمام في نظم المعلومات وانواعها وخاصة نظم المعلومات الادارية التي تتجلى اهميتها في دعم المستويات الادارية للمنظمة والوظائف الادارية ومسؤولية هذه النظم عن البيئة الداخلية و الخارجية وتعد ايضا بأنها الداعم الاساسي والرئيسي لتطوير كفاءة وفاعلية المنظمة وهذا يتبين من خلال تأثيرها المباشر في الانتاج والتسويق والرقابة واتخاذ القرار حيث كلما كانت موارد هذه النظم دقيقة ومتطورة ومتواصلة ومترابطة كانت النتائج ايجابية للمنظمة وانجاز عملها في اقل جهد واسرع وقت وبهذا تعتمد عليها أنشطة المنظمة الاساسية والفرعية وصولا لتحقيق اهدافها التي تصبوا اليها من تميز المنتج وجودته وتحقيق موقع او مركز خاص بها في الاسواق وخوض التنافس .

1-3- اهداف نظم المعلومات الادارية:-

Objectives of Management Information Systems

ان الهدف الرئيسي لنظم المعلومات الادارية هو تحديد المشاكل والحصول على الحل الافضل وبالوقت المناسب مع التأكد من فهم المشكلة و ان حلها قد تم بأفضل الطرق الصحيحة (عريف, 2008: 50).

هذا وتوجد اهداف اخرى لنظم المعلومات الادارية متمثلة بالاتي:-

1- الرقابة والمتابعة :- للرقابة دور كبير على جميع مدخلات النظام ومتابعة مخرجاته من خلال الوقوف على الانحرافات التي تحصل في النظام والعمل على معالجتها بغية لتحقيق اعلى كفاءة بهدف الوصول الى اتخاذ قرار مناسب (البكري, 1997: 33).

2- الاتصال المنظم:- يعد الاتصال من الاهداف الرئيسية لنظم المعلومات الادارية سواء كان ذلك الاتصال افقيا او عموديا حيث كلما كان الاتصال متسلسل ومنسق مع كل الوظائف مثل وظيفة التسويق ومدى امكانية تسويق المنتج ومن ثم وظيفته المالية وكلفة المنتج مع الحصول على المواد الاولية عن طريق وظيفة التمويل كان الغرض متكامل للحصول على احد اهداف نظم المعلومات الادارية وذلك من خلال التنسيق الفعال والمنظم للاتصال (غراب وحجازي, 1999: 44).

3- المساعدة في اتخاذ القرار :- تعد مخرجات نظم المعلومات الادارية من الاساسيات التي تعتمد عليها الادارة في عملية اتخاذ القرار ومن هنا يأتي هدفها في مساعدة الادارة لاتخاذ القرار الصحيح في الوقت المناسب ولجميع المستويات الادارية .

ويتضح مما سبق ان هدف نظم المعلومات الادارية وبشكل عام يلخص بتوفير المعلومات اللازمة للإدارة على صعيد الماضي والحاضر والتنبؤ بالمستقبل من خلال جمع تلك المعلومات وتحليلها والحصول على مخرجات تفيد المنظمة للوصول الى تحقيق اهدافها المنشودة .(غراب ومجازي , 1999: 45).

1-4- مكونات نظم المعلومات الادارية :-

Components of Management Information Systems

تداول اغلب المختصين في علم النظم ان طبيعة مكونات كل نظام تتمثل بالمدخلات والتي تعد المادة الاساسية (الخام) لانتاج المعلومات بعد اجراء المعالجة لها ومن ثم الحصول على المخرجات المتمثلة بالتقارير ومن هذا المنطلق يمكن توضيح مكونات نظم المعلومات الادارية بالاتي (البكري ومسلم , 1996 : 156 – 159).

1- المدخلات :- تتمثل المدخلات بالانظمة الفرعية ومنها انظمة معالجة البيانات والتي تختص بالنشاطات الداخلية للمنظمة بشكل كامل من نظام تخطيط ونظام البحوث والدراسات المتمثل : نشاطها بجمع البيانات من البيئة الخارجية ومن ثم تحليلها مع الحصول على معلومات خارجية تخص المنافسين الآخرين عن طريق جهات المنظمة الاخبارية للاستفادة من تلك المعلومات الداخلية والخارجية في عملية اتخاذ القرار.

2- المعالجة الداخلية :- ويقصد بها تحويل البيانات التي تم الحصول عليها من بيئة المنظمة الداخلية ومن المصادر الخارجية والمتمثلة بجمع البيانات واعادها ومن ثم معالجتها وتخزين تلك البيانات واعاد التقارير .

3- المخرجات:- تتمثل مخرجات نظم المعلومات الادارية بثلاث تقارير الاول والثاني يشمل الادارة التشغيلية والادارة الوسطى وهذين التقريرين يساعدان تلك الادارات في الاعمال الروتينية والمجدولة , وتعد هذه المعلومات متوفرة لدى هذا النظام في قاعدة بياناتها المختصة اما التقرير

الثالث فيختص بالإدارة العليا ويستخرج ضمن نماذج رياضية واحصائية تعد حسب احتياج الإدارة العليا لها ويتم الاستفادة منها لاتخاذ قرارات مصيرية للمنظمة.

4- التغذية العكسية :- تعرف على انها المتابعة او الرقابة على المخرجات في النظام والتي يتم من خلالها معرفة ما اذا حقق النظام الهدف المطلوب او انه يحتاج الى اجراء تصحيحات بسبب الانحرافات التي تحصل اثناء عملية الانتاج او غيرها والتي تؤثر على المخرجات ومعرفة الاسباب التي ادت الى حصول الخلل وتصحيحه اول بأول. ومن خلالها يتم ايضا تقييم المخرجات اذن هي متابعة ورقابة وتقيم بنفس الوقت للحصول على اكثر فاعلية واكثر دقة وجودة حسب ما هو مخطط له.

5-1- موارد نظم المعلومات الادارية:-

Management information systems resources

لنظم المعلومات الادارية عدة عناصر ومكونات اساسية تقوم من خلالها المنظمة بالاعتماد عليها كمورد اساسي لمعرفة ما يدور حولها سواء كانت بيئة داخلية او خارجية ومن خلال تلك الموارد تتمكن من اداء الوظائف الادارية بأفضل وجه وهذه الموارد تتمثل بالاتي:-

1- المنظمة :- تعد المنظمة الاساس الذي يبنى عليه نظام المعلومات الادارية بغض النظر عن عمل تلك المنظمة سواء كان تجاري او صناعي او مالي , فلطبيعة وثقافة المنظمة والبيئة الخارجية المحيطة بها تمثل اساس عمل نظام المعلومات الذي تستند اليه تلك المنظمة.

2- الموارد البشرية:- للعنصر البشري اهمية كبيرة لنظام المعلومات الادارية وهذا يرجع الى امكانية ذلك العنصر وبما يتمتع به من مؤهل علمي وعملي وذلك للاستفادة من هذا العنصر بأستخدامه لمخرجات نظام المعلومات الاداري , وفي رقد النظام ذاته بمدخلات جديدة تتبع عن معلومات حديثة تفيد نظام المعلومات الاداري في انجاز مهامه بشكل صحيح.

3- التكنولوجيا :- ويقصد بها الاجهزة والمكونات الحديثة سواء كانت صناعية او الكترونية فضلا عن الاساليب والطرق الفنية من برامج وتطبيقات حديثة وهذه كلها تعتبر مورد رئيسي في الوقت الحالي ثم الاستفادة منها وبشكل واضح لنظام المعلومات الاداري ليتسنى لذلك النظام مواكبة التطور الحاصل في الوقت الحاضر.

4- البيانات والمعلومات :- تعد البيانات والمعلومات التي يتم الحصول عليها من مصادر مختلفة سواء كانت ورق او الكترونية وتم معالجتها من خلال البرامج والاساليب الحديثة ومن ثم تخزينها من خلال العنصر البشري المؤهل وتعتبر تلك البيانات مدخلات للنظام والتي تعتبر اساس عمل المنظمة والاستفادة منها في عملية التخطيط والتنظيم واتخاذ القرار والرقابة

(قندلجي والجنابي, 2009: 46).

1-6- فوائد نظم المعلومات الادارية :-

Benefits of Management Information Systems

يتفق اكثر المختصين بعلم الادارة انه لا بد من وجود نظام معلومات اداري هدفه تخطيط وتنظيم المعلومات الخاصة بإدارة المنظمة ومن هنا تأتي الفائدة لنظم المعلومات الادارية لتقديم المعلومات التي تحتاجها ادارة المنظمة لتسيير الانشطة الادارية وتتمثل تلك الفوائد بالاتي:- (Irvinaforner) (173)

- 1- تخزين البيانات والمعلومات القديمة والضرورية والتي تعد اساس عمل المنظمة.
- 2- تساعد المنظمة في وضع الاستراتيجيات المستقبلية وللظروف الطارئة التي تحصل في حالة عدم تحقيق الاهداف .
- 3- تسهيل مهمة اتخاذ القرار عن طريق توفر المعلومات بشكل موجز وبأقل وقت.
- 4- اتاحة المعلومات وتقديمها لكافة المستويات الادارية حين طلبها بهدف تطبيق وظائف الادارة من تخطيط وتنظيم ورقابة واتخاذ قرار .
- 5- يقوم نظم المعلومات الادارية بتقييم جميع أنشطة المنظمة مقارنة مع النتائج مع تصحيح الانحرافات ان وجدت.

المحور الثاني

الاطار نظري للميزة التنافسية

2-1- مفهوم الميزة التنافسية:- The concept of competitive advantage

يعد مصطلح الميزة التنافسية امتداد لمصطلح الميزة النسبية وخاصة في مجال العمل الصناعي ويمكن التمييز بين الميزة التنافسية والميزة النسبية والمقصود بالأخيرة نسبة الموارد التي تختلف باختلاف تكاليف المنتج نفسه بين المنظمات اما الاولى يمكن الحصول عليها او اكتسابها حسب طبيعة عوامل الانتاج (شمت , 2009 : 25).

وعليه يقصد بمفهوم الميزة التنافسية هي قدرة المنظمة على صياغة وتطبيق الاستراتيجيات التي تجعلها في مركز افضل بالنسبة للمنظمات الاخرى العاملة في نفس النشاط (ابو بكر , 2008 : 13).

كما عرفها (Porter , 1999 : 8) "وهي تنشأ اساساً من القيمة التي تستطيع مؤسسة ما ان تخلقها لزبائنها بحيث يمكن ان تأخذ شكل اسعار اقل بالنسبة لاسعار المنافسين بمنافع متساوية , او بتقديم منافع منفردة في المنتج تعوض بشكل واسع لزيادة السعرية المفروضة .

ويراها (العزاوي, 2005 : 30) بأنها "خاصية تميز الشركة عن الشركات المنافسة من جراء امتلاكها موارد وعوامل مساعدة بما يمنحها قوة داخلية حركية تؤسس لها موقفا قويا اتجاه الاطراف المختلفة من المنتفعين يتجلى بما تقدمه من سلع وخدمات ذات قيمة منفردة لربائنها المستفيدين"

كما يراها (مصطفى, 2006 : 416) بأن " الميزة التنافسية تتمثل في تميز الشركة على منافسيها بمركز فريد يتيح لها تقديم منتج متميز او اكثر بأسلوب ناجح وربحية اكثر" ويتضح من التعاريف اعلاه ان الميزة التنافسية هي امكانية المنظمة بالحصول على ميزة لمنتجاتها تمنحها التفوق عن باقي المنظمات المنافسة وبنفس الامكانيات الموجودة لديها مع الحفاظ على نوعية المنتج.

2-2- ابعاد الميزة التنافسية :- Distinguish competitive advantage

تختص الميزة التنافسية بعدة ابعاد متمثلة بالاتي:-

- 1- بعد الكلفة :- ويقصد بهذا البعد على الشركة ان تصنع منتجاتها بأقل كلفة وبنفس المستوى المطلوب بهدف الحفاظ على نوعية المنتج, ويمكن للشركة تخفيض تلك التكاليف عن طريق الاستخدام الامثل للطاقة الانتاجية مع زيادة جودة المنتج .
- 2- الجودة :- تعد الجودة من اهم المزايا التنافسية التي تهتم بالمنتج ونوعيته بما يتلائم مع متطلبات الزبون وعادة ما يكون الزبون باحثاً عن المنتج الذي يكون ذا جودة عالية وبمواصفات خاصة فإن الشركة التي تفتقد نظام الجودة في منتجاتها لا يمكن لها ان تستمر في سوق المنافسة ولا يمكن بدون الجودة الحصول على ميزة تنافسية .
- 3- المرونة:- يعد بعد المرونة من الاساسيات لدى المنظمة في تحقيق الميزة التنافسية ويتم ذلك عن طريق الاستجابة للتغيرات التي تحصل في تصميم بعض المنتجات بما يتلائم مع متطلبات الزبون ومعرفة احتياجات السوق من نوعية ومواصفات وذلك من خلال مندوبي المنظمة الخارجيين.
- 4- التسليم :- يعد التسليم من الركائز الاساسية للمنظمة في سوق العمل لانه كما معروف فإن الوقت حلقة رئيسية بين المنتج والمستهلك فكما كان وقت التسليم سريعا ومحدد كلما كانت شدة المنافسة اقوى (الطويل واسماعيل, 2008 : 13).
- 5- الابداع :- يشير بعض كتاب علم الادارة الى ان الابداع هو النشاط الذي يميز المنظمة عن قريناتها بمنتج ذات مواصفات عالية يتميز عن باقي المنتجات المشابه بفرق معين تتيح للمنظمة وبشكل واضح بما يسمى الميزة التنافسية داخل سوق العمل (Scott &Mithell , 1994 : 560).

2-3- الاستراتيجيات العامة للميزة التنافسية :-

General strategies for competitive advantage

من المعروف الوجود على الشركات بشكل عام سواء كانت طبيعة عملها انتاجية او خدمية بتبني الاستراتيجيات العامة للميزة التنافسية وعليها اختيار استراتيجية معينة من اجل تحقيق الميزة التنافسية, وتتمثل الاستراتيجيات العامة للميزة التنافسية بالاتي:-

1- استراتيجيات زيادة التكلفة :- وهو النوع الاول من الاستراتيجيات العامة للتنافس يعتمد على تخفيض التكلفة للمنتج مع مراعاة المواصفات الخاصة بالمنتج وبنفس الكفاءة, وان ذلك التخفيض لا يقع على المنتج بل على عمليات الانتاج والتسويق والتوزيع اضافة الى التخفيض في التكاليف الادارية والمالية وتكلفة تصميم المنتج, بهدف الحصول على تحقيق الميزة التنافسية وفي الوقت نفسه تحقيق الارباح (المرسي واخرون, 2002: 273).

2- استراتيجية التميز :- ويقصد بأنها تميز المنتج عن باقي المنتجات من ناحية التطور والابداع, ولا يقتصر التميز فقط في المنتج لغرض الحصول على الميزة التنافسية بل يتطلب تميز في عملية تسويقه وتوزيعه الى العملاء, وتختلف طرق التميز حسب طبيعة نشاط المنظمة. وان هذه الاستراتيجية يمكن ان تتطلب كلفة اعلى للمنتج عائدة للجودة المضافة للمنتج التي تميزه عن باقي المنتجات في السوق (M.porter, 1982 : 26).

3- استراتيجية التركيز:- ويقصد بهذه الاستراتيجية موجهة الى فئة محددة من العملاء دون غيرها في السوق بغية للتعامل مع السوق بصورة عامة. (خليل , 1998: 121) ويتم الحصول على هذه الميزة التنافسية من خلال التركيز على موقع جغرافي معين لمجموعة من المستهلكين باستخدامات معينة, فتعتبر الميزة الاساسية لهذه الاستراتيجية هي تقديم الخدمة لمجموعة معينة من السوق ككل بكفاءة عالية مع الاخذ بنظر الاعتبار تخفيض التكلفة. (خليل , 1998: 121)

2-4- محددات الميزة التنافسية :- Competitive feature determinants

ترتبط عملية الميزة التنافسية بسعي المنظمة للحصول على العوامل التي تجعلها مميزة عن بقية المنافسين بهدف الحصول على مركز مرتفع من التنافس في سوق العمل, ولوجود ذلك المركز في السوق لا بد من الاهتمام بالمحددات الاتية.(خليل , 1998 : 100)

1- حجم الميزة التنافسية :- من الواضح ان الميزة التنافسية تتسم بالاستمرارية فعلى المنظمة الحفاظ على ميزة اقل كلفة وفي الوقت نفسه وضع بصمة للمنتج تميزه عن باقي المنتجات المشابه له بهدف البقاء بنفس المستوى التنافسي لأطول فترة زمنية ممكنة امام المنظمات المنافسة, وبذلك كلما كانت ميزة المنتج اقوى كلما كانت صعوبة التغلب عليها من قبل المنظمات المنافسة.

2- نطاق التنافس :- ويقصد بنطاق التنافس بمدى توسعة نشاط المنظمة في جميع النواحي ومنها اتساع حجمها جغرافيا وتعدد المنتجات مع وجود الخبرة الفنية باستعمال منافذ التوزيع لقطاعات السوق المختلفة, ويتطلب من المنظمة العلاقات المستمرة في السوق مع العملاء من اجل الحفاظ على نطاق واسع من الميزة التنافسية.

2-5- خصائص الميزة التنافسية :- Characteristics of competitive advantage

تتسم الميزة التنافسية بعدة خصائص وتتمثل بالاتي :- (بني حمدان وادريس , 2007 : 356)

- 1- يعد المصدر الرئيسي للميزة التنافسية او تولدها يتم من داخل المنظمة مع الحصول على قيمة لها.
- 2- تؤثر على العملاء واقناعهم بأفضلية المنتج والترويج لعملية الشراء .
- 3- تعد كفاءة الاداء في المنظمة احدى الخصائص المهمة للميزة التنافسية لما لها من قيمة لدى العملاء.
- 4- من خصائصها انها تتميز بالاستمرارية في حالة تنميتها وتطويرها.
- 5- تعد نسبية ويمكن تحقيقها عن طريق المقارنة مع المنظمات المنافسة.

2-6- دور نظم المعلومات الادارية في تطوير الميزة التنافسية:-

The role of MIS in developing competitive advantage

تعد نظم المعلومات الادارية من القواعد الاساسية لعمل المنظمة حيث يتم من خلالها تقسيم العمل للوحدات الادارية وفي الوقت نفسه معرفة اداء كل موظف وتقييم ذلك الاداء , فضلا عن انها توجه الادارة لمعرفة نقاط الضعف والقوة بالاضافة الى الاستفادة من تلك النظم من خلال مخرجاتها في عملية التخطيط والتنظيم والتنفيذ والرقابة واتخاذ القرار.

وبما ان الميزة التنافسية تعد احدى الطرق للارتقاء بالمنظمة نحو المستوى المطلوب حيث تعد قدرة المنظمة على صياغة الاستراتيجيات التي تؤهلها الى مستوى افضل واحتلالها موقع تجاري تنافسي يميزها عن المنظمات الاخرى حيث يتميز بالمرونة ويقصد هنا بالمرونة التجاوب وردة الفعل مع الظروف التي تحصل بسوق العمل والبيئة الخارجية وبما تتطلبه حاجة الزبون وعليه يجب على تلك الميزة الاتصاف بالاستمرارية وهذه تعد احدى خصائصها للحفاظ على ديمومة تلك الميزة من خلال تطويرها وتنميتها,

ان من خصائص الميزة التنافسية هي كفاءة الاداء في المنظمة وبما ان من مسلمات نظم المعلومات الادارية وعن طريق محتوياتها هو تقييم اداء المنظمة ومن هذا المنطلق نتساءل هل يوجد دور لنظم المعلومات الادارية في تطوير الميزة التنافسية , وسيتم معرفة ذلك واقعا من خلال الجانب العملي للبحث.

المحور الثالث الجانب العملي للبحث

3-1- مقدمة :- an introduction

تم تصميم استمارة للبحث عن عينة الدراسة بواقع 12 فقرة بربع فقرات لمحور المنظمة واربع فقرات لمحور الموارد البشرية واربع فقرات تخص التكنولوجيا والاجابات هي موافق بشدة ,موافق , محايد, غير موافق ,غير موافق ,غير موافق بشدة وتم توزيع (100) استمارة استبيان موزعة على مدراء عامين في الشركات ومعاونين مدراء ورؤساء اقسام ومدراء شعب بواقع (35)استمارة استبيان لشركة زين العراق و(35) استمارة استبيان لشركة اسيا سيل و(30)استمارة استبيان لشركة كورك تيليكوم. وكان (95) منها صالحة للاستعمال.

3-2- نبذة عن شركات الاتصالات في العراق عينة البحث:-

About Iraq Telecom Companies Research Sample

1- زين العراق Zain Iraq :-

تم تأسيس هذه الشركة عام 1983 في دولة الكويت /الخليج العربي تحت تسمية شركة الاتصالات المتنقلة (ام تي سي) واعتبرت كأول مستقبل في المنطقة لخدمات الاتصالات المتنقلة وبعد سنوات عدة حينما اعلنت عن اطلاق استراتيجيتها التوسع والتحول الى شركة دولية بدخولها عدة دول عربية خليجية وافريقية واختراقها لعدة اسواق عربية لتنصيب منصة شبكاتها في العراق والاردن ولبنان والبحرين وبهذا تم نجاحها بخروجها من شركة محلية الى دولية وابرمت العديد من الاتفاقات والصفقات مع باقي الشركات حتى عام 2007 حيث تحركت لاعلان هويتها وانطلاقها الكبير في تسمية الشركة (زين)وهي تضم اكثر من 73 مليون عميل في منظمة الشرق الاوسط وقارة افريقيا ليمثل اسمها وعلاقتها التجارية موقع متعدد في المنطقة.

مجموعة – زين /<https://ar.wikipedia.org/wiki/>

2- اسيا سيل Asiaccell :- هي شركة الاتصالات الخلية حيث تأسست عام 1999 في شمال

العراق و تغطي هذ الشبكة جميع محافظات العراق الان شمالا وجنوبا حيث حصلت على موقعها المتميز في العراق وذلك بنقل عروضها وخدماتها التي تتنافس من خلالها مع الشركات الاخرى الموجودة في العراق (كورك – زين)الذين يعتبرون منافسين في نفس المجال ولها قوتها في احتلال موقعها في السوق ومركزها في سوق الخدمة حيث تقوم بطرح خدمة مكونة من عروض للسوق المحلية مما يجعل توافد العملاء والمستخدمين اكثر وخاصة الاجانب الذين يزورون العراق بشكل

دوري, وتم حصولها في عام 2011 على انها افضل مشغل للنظام العالمي للاتصالات المتنقلة (GSM) في العراق من قبل وزارة الاتصالات العراقية.

https://ar.wikipedia.org/wiki/اسيا_سيل

3- **كورك تيليكوم Cork Telecom** - وهي شركة الاتصالات النقالة وحائزة على رخصة للعمل في العراق والتي تأسست عام 2000 وبالتحديد في شمال العراق ,وتعد احدى الشركات الثلاثة المتميزة للاتصالات المتنقلة في العراق وهي تقدم خدماتها في العراق من الشمال وحتى الجنوب ولها الميزة الخاصة بها التي تميزها عن باقي الشركات المنافسة بأستخدامها التكنولوجيا المتطورة وتقديمها لمجموعة من خدمات الاتصالات اللاسلكية والتي تعطي للزبائن من عملائها المحليين كشركات حكومية او مؤسسات تجارية او مستخدمين حرية التحرك بحسب عروضها المطروحة في مجال الاتصالات والانترنت .

https://ar.wikipedia.org/wiki/كورك_تيليكوم

3-3- فقرات استمارة الاستبيان Sections of the questionnaire form

تم تكوين 12 فقرة لاستمارة الاستبيان والتي تخص دور نظم المعلومات الادارية في تطوير الميزة التنافسية – دراسة حالة شركات الاتصالات العراقية للهاتف النقال والمتمثلة بشركة زين العراق وشركة اسيا سيل وشركة كورك وتضمنت استمارة الاستبيان معلومات عامة تخص المؤهل العلمي والتخصص العلمي والمسمى الوظيفي وسنوات الخبرة هذا وقد تم تقسيم البحث الى 12 فقرة بواقع الاربعة الاولى منها لمحور المنظمة والاربعة الثانية لمحور الموارد البشرية والاربعة الثالثة لمحور التكنولوجيا وكانت الفقرات كالاتي :

- 1- يعد الهيكل الاداري للمنظمة من الركائز الاساسية لتحقيق الميزة التنافسية.
- 2- يستخدم الوصف الوظيفي في المنظمة كأساس لعملها بهدف تحقيق التنافس.
- 3- تفويض الصلاحيات لرؤساء الاقسام داخل المنظمة يحقق اعلى مستوى للميزة التنافسية
- 4- يعد الاطلاع على البيئة الخارجية من المسلمات الرئيسية للارتقاء بالميزة التنافسية
- 5- التأهيل العلمي لدى الموظفين يزيد من قدرة المنظمة على التنافس.
- 6- الخبرة المتراكمة للموظفين لها دور في تحقيق الميزة التنافسية.
- 7- حسن التعامل مع العملاء (الزبائن) تنفرد فيه المنظمة للحصول على الميزة التنافسية.

- 8- نظام المكافآت للحوافز والاساليب التحفيزية المعنوية تنعكس ايجابيا على اداء الموظفين مما يزيد قدرة المنظمة للمنافسة.
- 9- امتلاك المنظمة للاجهزة الحديثة يزيد من قدرتها التنافسية بين المنظمات الاخرى.
- 10 - الانظمة والبرامج الحديثة المستخدمة في المنظمة لها الدور الفعال في تحقيق الميزة التنافسية.
- 11 - سرعة الاستجابة من قبل المنظمة للعملاء الكترونيا من حيث (الاستلام, التخزين, الاسترجاع) يزيد من تنافس المنظمة.
- 12- اعتماد المنظمة على تقييم الزبائن من خلال عمل استمارة استبيان الكترونيا يطور من زيادة الميزة التنافسية.

3-4- الجانب التطبيقي للبحث Research side

سيتم عرض و تحليل نتائج فقرات الاستبانة باستعمال تحليل التباين (ANOVA – analysis of variance) وهي طريقة التحليل التي تم وضعها من قبل الاحصائي رونالد فيشر لذلك تعرف احيانا بتحليل فيشر للتباين كأسلوب لتحليل البيانات للتجارب المختلفة . مستوى الدلالة يرتبط بمستوى الثقة ويعنى مستوى الدلالة نسبة أو احتمال الخطأ الذي يمكن أن يقع فيه الباحث . ويعد مستويا الدلالة (0.05) و(0.01) هما أكثر مستويات الدلالة استخداما حيث استعمل مستوى معنوي (0.05) .

تم استخدام استبانة خماسية التدرج على شاكلة مقياس ليكرت الخماسي على النحو التالي(موافق بشدة , موافق , محايد , غير موافق , غير موافق بشدة), وتم اعطاء التقديرات الرقمية التالية(1,2,3,4,5) على الترتيب لتقدير درجة موافقة افراد عينة الدراسة .

اما بالنسبة للفرضيات فهي وسيلة لاثبات صحة ادعاء معين لظاهرة وتقسيم الى:-

1-الفرضية العدمية

و يرمز لها (Ho) و تعرف بانها تمتلك الفرضية التي يتم اختيارها على امل ان تكون غير صحيحة اي يرغب الباحث برفضها وبتعبير اخر ان فرضية العدم تمثل وضع معين الغرض منه التعبير عن حالة يرفض تصديقها و تسمى احيانا بفرضية عدم وجود فروق.

2-الفرضية البديلة

و يرمز لها (H1) و تعرف بانها الفرضية التي تمثل كافة الحالات التي لا تدرج تحت فرضية العدم لذلك تسمى بالفرضية المكملة .(هرمز , 1990 :ص 642)

اذ تم استعمال (12) متغير و لكل متغير 5 مشاهدات منها (اتفق تماما , اتفق , محايد , لا اتفق , لا اتفق تماما).

يمثل الجدول رقم (1) التكرار والنسب المئوية لعينة البحث.

جدول رقم (1) الخصائص الديموغرافية

المتغير	الفئات	التكرار	النسبة المئوية
المؤهل العلمي	بكالوريوس	39	41
	ماجستير	27	28
	دكتوراه	18	19
	اخرى	11	12
التخصص العلمي	ادارة اعمال	32	34
	ادارة عامة	25	26
	اقتصاد	15	16
	محاسبة	23	24
المسمى الوظيفي	مدير شعبة	50	53
	رئيس قسم	20	21
	معاون مدير	15	16
	مدير عام	10	11
سنوات الخبرة	5-0	30	32
	10-5	31	33
	15-10	20	21
	20-15	14	15
	المجموع	380	

تبين من الجدول رقم (1) المتمثل بخصائص الديموغرافية لأفراد عينة البحث يتضح ومن خلال الحقل الاول والذي يبين المؤهل العلمي, حيث كان عدد البكالوريوس المجيبين على الاستبيان (39) ونسبتهم (41%) وهذا ما يتطابق بالحقل الثاني المتمثل بالتخصص العلمي بأختصاص ادارة الاعمال, اما حقل الماجستير فكان عددهم (27) ونسبتهم (28%) وهذا تقريبا ما يتطابق مع الحقل الثاني المتمثل بالتخصص العلمي للادارة العامة. اما بالنسبة لحقل الدكتوراه الذي كان عددهم (18) ونسبتهم (19%) فأنها تتناسب مع الحقل الثاني المتمثل بالتخصص العلمي لقسم الاقتصاد, اما بالنسبة للمؤهل العلمي المتمثل بأخرى كان عددها (11) ونسبتهم (12%), اما بالنسبة للحقل الثالث المتمثل بالمسمى الوظيفي بفقرة مدير شعبة كان عددهم (50) وكانت نسبتهم (53%) وهذا ما يتناسب تقريبا مع سنوات الخبرة (5-10) سنة ورؤساء الاقسام كان عددهم (20) ونسبتهم (21%) كان يتناسب مع الحقل الرابع المتمثل بسنوات الخبرة و من (10-15) سنة اما معاون المدير فكان عددهم (15) ونسبتهم (16%) وهذا ما يتناسب مع سنوات الخبرة من (15-20), اما حقل المدير العام فكانت عددهم (10) ونسبتهم (11%).

اما بالنسبة لجدول التحليل التباين حيث ان :

Sig: تمثل القيمة الجدولية لتوزيع F

Mean square: تمثل متوسط مجموع المربعات او التباين

Df: درجات الحرية

Sum of squares: تمثل مجموع المربعات.

يوضح الجدول رقم (2) تحليل فقرة الاستبانة رقم (1) والتي تنص على ان (يعد الهيكل الاداري للمنظمة من الركائز الاساسية لتحقيق الميزة التنافسية)

جدول رقم (2): ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	8.562	1	8.562	17.863	.024 ^b
Residual	1.438	3	.479		
Total	10.000	4			

a. Dependent Variable: y , b. Predictors: (Constant), x

يتبين من الجدول رقم (2) مستوى المعنوية المحسوبة وهي (0.024) اي اقل من المستوى المعنوي (0.05) لذا سوف نرفض فرضية العدم و نقبل الفرضية البديلة اي وجود فروق معنوية و عليه يعد الهيكل الاداري للمنظمة من الركائز الاساسية لتحقيق الميزة التنافسية فالمنظمات تعمل جاهدة لمالية الحادثة الطارئة عل الهياكل الادارية وتطبيقها.

يوضح الجدول رقم (3) تحليل فقرة الاستبانة رقم (2) والتي تنص على ان (يستخدم الوصف الوظيفي في المنظمة كأساس لعملها بهدف تحقيق التنافس)

جدول رقم (3): ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	7.347	1	7.347	8.306	.063 ^b
Residual	2.653	3	.884		
Total	10.000	4			

a. Dependent Variable: y

b. Predictors: (Constant), x

يتبين من الجدول رقم (3) مستوى المعنوية المحسوبة وهي (0.063) اي اكبر من مستوى المعنوي (0.05) لذا سوف نقبل بفرضية العدم و نرفض الفرضية البديلة اي عدم وجود فروق معنوية و عليه لا تأخذ المنظمة بنظر الاعتبار الوصف الوظيفي كأساس لعملها بهدف تحقيق التنافس وهذا ما يُربك بعض اعمالها.

يوضح الجدول رقم (4) تحليل فقرة الاستبانة رقم (3) والتي تنص على ان (تفويض الصلاحيات لرؤساء الاقسام داخل المنظمة يحقق اعلى مستوى للميزة التنافسية).

جدول رقم (4): ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	8.148	1	8.148	13.195	.036 ^b
Residual	1.852	3	.617		
Total	10.000	4			

a. Dependent Variable: y, b. Predictors: (Constant), x

يتبين من الجدول رقم (4) مستوى المعنوية المحسوبة وهي (0.036) اي اقل من مستوى المعنوي (0.05) لذا سوف نرفض فرضية العدم و نقبل الفرضية البديلة اي وجود فروق معنوية وعلية ان المنظمة تفوض لرؤساء الاقسام صلاحيات لتمكينهم من اتخاذ قرارات مناسبة بهدف تحقيق اعلى مستوى للميزة التنافسية.

يوضح الجدول رقم (5) تحليل فقرة الاستبانة رقم (4) والتي تنص على ان (يعد الاطلاع على البيئة الخارجية من المسلمات الرئيسية للارتقاء بالميزة التنافسية).

جدول رقم (5): ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	7.823	1	7.823	10.782	.046 ^b
Residual	2.177	3	.726		
Total	10.000	4			

a. Dependent Variable: y, b. Predictors: (Constant), x

يتبين من الجدول رقم (5) مستوى المعنوية المحسوبة وهي (0.046) اي اقل من مستوى المعنوي (0.05) لذا سوف نرفض فرضية العدم و نقبل الفرضية البديلة اي وجود فروق معنوية وعلية ثبت ان البيئة الخارجية بكافة صفوفها من عملاء ومنافسين لا بد من الاطلاع على آرائهم بالنسبة للعملاء ومعرفة توجهات المنافسين بالنسبة لمنتجاتهم بهدف زيادة الميزة التنافسية للمنظمة.

يوضح الجدول رقم (6) تحليل فقرة الاستبانة رقم (5) والتي تنص على ان (التأهيل العلمي لدى الموظفين يزيد من قدرة المنظمة على التنافس).

جدول رقم (6): ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	6.730	1	6.730	6.175	.089 ^b
Residual	3.270	3	1.090		
Total	10.000	4			

a. Dependent Variable: y, b. Predictors: (Constant), x

يتبين من الجدول رقم (6) مستوى المعنوية المحسوبة وهي (0.089) اي اكبر من مستوى المعنوي (0.05) لذا سوف نقبل بفرضية العدم و نرفض الفرضية البديلة اي عدم وجود فروق معنوية وعلية لا يوجد دور للتأهيل العلمي لدى الموظفين لزيادة قدرة المنظمة على التنافس.

يوضح الجدول رقم (7) تحليل فقرة الاستبانة رقم (6) والتي تنص على ان (الخبرة المتراكمة للموظفين لها دور في تحقيق الميزة التنافسية).

جدول رقم (7): ANOVA^a

	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	8.005	1	8.005	12.040	.041 ^b
	Residual	1.995	3	.665		
	Total	10.000	4			

a. Dependent Variable: Y, b. Predictors: (Constant), X

يتبين من الجدول رقم (7) مستوى المعنوية المحسوبة وهي (0.041) اي اقل من مستوى المعنوي (0.05) لذا سوف نرفض فرضية العدم و نقبل الفرضية البديلة اي وجود فروق معنوية وعليه يوجد للخبرة المتراكمة لدى الموظفين دور كبير في تحقيق التنافس مع المنظمات الاخرى.

يوضح الجدول رقم (8) تحليل فقرة الاستبانة رقم (7) والتي تنص على ان (حسن التعامل مع العملاء (الزبائن) تنفرد فيه المنظمة للحصول على الميزة التنافسية).

جدول رقم (8): ANOVA^a

	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	7.853	1	7.853	10.972	.045 ^b
	Residual	2.147	3	.716		
	Total	10.000	4			

a. Dependent Variable: y, b. Predictors: (Constant), x

يتبين من الجدول رقم (8) مستوى المعنوية المحسوبة وهي (0.045) اي اقل من مستوى المعنوي (0.05) لذا سوف نرفض فرضية العدم و نقبل الفرضية البديلة اي وجود فروق معنوية وعليه التعامل الحسن والترحيب بالزبائن من قبل الموظفين له دور كبير في تحقيق الميزة التنافسية للمنظمة.

يوضح الجدول رقم (9) تحليل فقرة الاستبانة رقم (8) والتي تنص على ان (نظام المكافآت للحوافز والاساليب التحفيزية المعنوية تنعكس ايجابيا على اداء الموظفين مما يزيد قدرة المنظمة للمنافسة).

جدول رقم (9): ANOVA^a

	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	6.661	1	6.661	5.984	.092 ^b
	Residual	3.339	3	1.113		
	Total	10.000	4			

a. Dependent Variable: y, b. Predictors: (Constant), x

يتبين من الجدول رقم (9) مستوى المعنوية المحسوبة وهي (0.092) اي اكبر من المستوى المعنوي (0.05) لذا سوف نقبل بفرضية العدم و نرفض الفرضية البديلة اي عدم وجود فروق معنوية و عليه لا يوجد دور لانظمة المكافئات للحوافز سواء كانت مادية او معنوية في زيادة قدرة الميزة التنافسية.

يوضح الجدول رقم (10) تحليل فقرة الاستبانة رقم (9) والتي تنص على ان (امتلاك المنظمة للاجهزة الحديثة يزيد من قدرتها التنافسية بين المنظمات الاخرى)

جدول رقم (10) : ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	5.647	1	5.647	3.892	.143 ^b
Residual	4.353	3	1.451		
Total	10.000	4			

a. Dependent Variable: y, b. Predictors: (Constant), x

يتبين من الجدول رقم (10) مستوى المعنوية المحسوبة وهي (0.143) اي اكبر بكثير من مستوى المعنوي (0.05) لذا سوف نقبل بفرضية العدم و نرفض الفرضية البديلة اي عدم وجود فروق معنوية و عليه لا يوجد تأثير لامتلاك الاجهزة الحديثة من قبل المنظمة بغية لتحقيق الميزة التنافسية.

يوضح الجدول رقم (11) تحليل فقرة الاستبانة رقم (10) والتي تنص على ان (الانظمة والبرامج الحديثة المستخدمة في المنظمة لها الدور الفعال في تحقيق الميزة التنافسية).

جدول رقم (11) : ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	8.445	1	8.445	16.287	.027 ^b
Residual	1.555	3	.518		
Total	10.000	4			

a. Dependent Variable: Y, b. Predictors: (Constant), X

يتبين من الجدول رقم (11) مستوى المعنوية المحسوبة وهي (0.027) اي اقل من مستوى المعنوي (0.05) لذا سوف نرفض فرضية العدم و نقبل الفرضية البديلة اي وجود فروق معنوية و عليه يوجد دور للبرامج الحديثة التي تستخدم في المنظمة بهدف تحقيق او زيادة الميزة التنافسية للمنظمة .

يوضح الجدول رقم (12) تحليل فقرة الاستبانة رقم (11) والتي تنص على ان (سرعة الاستجابة من قبل المنظمة للعملاء الكترونيا من حيث (الاستلام , التخزين , الاسترجاع) يزيد من تنافس المنظمة).

جدول رقم (12): ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	8.403	1	8.403	15.787	.029 ^b
Residual	1.597	3	.532		
Total	10.000	4			

a. Dependent Variable: Y,

b. Predictors: (Constant), X

يتبين من الجدول رقم (12) مستوى المعنوية المحسوبة وهي (0.029) اي اقل من مستوى المعنوي (0.05) لذا سوف نرفض فرضية العدم و نقبل الفرضية البديلة اي وجود فروق معنوية و عليه كلما كانت المنظمة سريعة بالاستجابة من حيث (الاستلام, التخزين, الاسترجاع) يحقق ويطور الميزة التنافسية للمنظمة.

يوضح الجدول رقم (13) تحليل فقرة الاستبانة رقم (12) والتي تنص على ان (اعتماد المنظمة على تقييم الزبائن من خلال عمل استمارة استبيان الكترونيًا يطور من زيادة الميزة التنافسية).

جدول رقم (13): ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	8.289	1	8.289	14.538	.032 ^b
Residual	1.711	3	.570		
Total	10.000	4			

a. Dependent Variable: Y,

b. Predictors: (Constant), X

يتبين من الجدول رقم (13) مستوى المعنوية المحسوبة وهي (0.032) اي اقل من مستوى المعنوي (0.05) لذا سوف نرفض فرضية العدم و نقبل الفرضية البديلة اي وجود فروق معنوية و عليه يعد اعتماد المنظمة على تقييم الزبائن من خلال عمل استمارة استبيان الكترونيًا يزيد من تطور الميزة التنافسية للمنظمة.

5-3 - اختبار الفرضيات - Testing hypotheses :-

الفرضية الاولى:- لا يوجد دور للمنظمة في تطوير الميزة التنافسية لشركات الاتصالات العراقية للهاتف النقال. يتضح من التحليل الاحصائي والجداول التي تخص هذه الفرضية هي جدول رقم (2,3,4,5) فكانت الاجابات الاحصائية تدل على انه يوجد دور للمنظمة في تطوير الميزة التنافسية بأستثناء جدول رقم (3) فكانت دلالاته الاحصائية هي (0.063) وهذا ما يدل على ان المنظمة لا تاخذ بنظر الاعتبار (الوصف الوظيفي) عند توزيع الموظفين في الاقسام الادارية و عليه يتم رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة.

الفرضية الثانية:- لا يوجد دور للموارد البشرية في تطوير الميزة التنافسية لشركات الاتصالات العراقية للهاتف النقال . يتضح من التحليل الاحصائي والجداول التي تخص هذه الفرضية هي جدول (6,7,8,9) فكانت الاجابات الاحصائية تدل على انه يوجد دور للموارد البشرية في تطوير

الميزة التنافسية بأستثناء جدول (6,9) حيث كان جدول رقم (6) والتي تنص فقرته على ان التأهيل العلمي لدى الموظفين يزيد من قدرة المنظمة على التنافس حيث كانت دلالاته الاحصائية (0.098) وهذا مايدل على انه لا يوجد دور للتأهيل العلمي في زيادة الميزة التنافسية .اما بالنسبة للجدول رقم (9) التي كانت فقرته تخص نظام المكافآت والحوافز والاساليب التحفيزية والمعنوية تنعكس ايجابيا على اداء الموظفين مما يزيد من قدرة المنظمة في التنافس حيث كانت دلالاته الاحصائية تشير الى (0.092) ولثبات الفرضية الثانية ومن خلال التحليل الاحصائي ثبت ان وجود دور للموارد البشرية في تطوير الميزة التنافسية ولكن بمستوى مقبول لان الفقرتين تدل على وجود دور للموارد البشرية والفقرتين الاخرى تنفي ذلك الدور.

الفرضية الثالثة :- لا يوجد دور للتكنولوجيا في تطوير الميزة التنافسية لشركات الاتصالات العراقية للهاتف النقال . يتضح من التحليل الاحصائي والجداول التي تخص هذه الفرضية هي جدول رقم (10,11,12,13) فكانت الاجابات الاحصائية تدل على وجود دور للتكنولوجيا في تطوير الميزة التنافسية بأستثناء جدول رقم (10) والتي كانت دلالاته الاحصائية (0.143) والتي كانت فقرته تنص على امتلاك المنظمة للاجهزة الحديثة يزيد من قدرتها التنافسية بين المنظمات الاخرى ولثبات هذه الفرضية ومن خلال التحليل الاحصائي ثبت ان هناك دور للتكنولوجيا في تطوير الميزة التنافسية .

ومن خلال ماسبق واستنادا الى التحليل الاحصائي لفرضيات البحث ولثبات الفرضية الرئيسية ثبت ان وجود دور لنظم المعلومات الادارية في تطوير الميزة التنافسية لشركات الاتصالات العراقية للهاتف النقال.

المحور الرابع الاستنتاجات والتوصيات

يحتوي هذا المحور عرضا مفصلا للاستنتاجات والتوصيات التي توصل اليها الباحثان بعد القيام بتوزيع الاستبانة وجمعها وتحليلها بما يخص موضوع البحث المتضمن دور نظم المعلومات الادارية في تطوير الميزة التنافسية لشركات الاتصالات العراقية للهاتف النقال وكما يلي:-

4-1- الاستنتاجات Conclusions :-

1- تبين من خلال التحليل الاحصائي ان هناك دور لنظم المعلومات الادارية في تطوير الميزة التنافسية للهاتف النقال لشركات الاتصالات العراقية للهاتف النقال.

- 2- تبين من خلال التحليل الاحصائي يوجد دور لاحدى موارد نظم المعلومات الادارية وهي المنظمة في تطوير الميزة التنافسية في شركات الاتصالات العراقية للهاتف النقال.
- 3- اتضح من التحليل الاحصائي ان هناك دور لاحدى موارد نظم المعلومات الادارية وهي الموارد البشرية في تطوير الميزة التنافسية في شركات الاتصالات العراقية للهاتف النقال. بأستثناء التأهيل العلمي لدى الموظفين وكانت دلالاته الاحصائية (0.098) وهذا ما يدل على انه لا يوجد دور للتأهيل العلمي في تطوير الميزة التنافسية. ونظام المكافآت والحوافز والاساليب التحفيزية المعنوية ايضا كانت دلالاتها الاحصائية (0.092) اي تشير الى عدم وجود دور لتلك المكافآت في تطوير الميزة التنافسية .
- 4- تبين من خلال التحليل الاحصائي ان هناك دور لاحدى موارد ونظم المعلومات الادارية وهي تكنولوجيا في تطوير الميزة التنافسية لشركات الاتصالات العراقية للهاتف النقال بأستثناء الاجهزة الحديثة التي تزيد من قدرة المنظمة على التنافس بين المنظمات الاخرى حيث كانت دلالاته الاحصائية (0.0143) وهذا يدل الى عدم وجود دور لامتلاك المنظمة للاجهزة الحديثة في تطوير الميزة التنافسية للمنظمة.

4-2- التوصيات Recommendations :-

بناء على الاستنتاجات التي توصل اليها البحث فإن الباحثان يوصون بما يأتي:-

- 1- تفعيل دور نظم المعلومات الادارية من اجل الارتقاء بالميزة التنافسية لشركات الاتصالات العراقية للهاتف النقال .
- 2- الاهتمام بالمنظمة وبالهيكل التنظيمي لها ,وزيادة الاهتمام بالوصف الوظيفي كأساس لعمل المنظمة من قبل شركات الاتصالات العراقية للهاتف النقال .
- 3- التركيز على الموارد البشرية واعطاء الاهمية الكبرى للتأهيل العلمي للموظفين وزيادة الاهتمام بنظام المكافآت والحوافز بهدف تحقيق وتطوير الميزة التنافسية.
- 4- الاهتمام بالتكنولوجيا كاحدى الموارد الرئيسية لنظم المعلومات الادارية وبالتركيز على امتلاك المنظمة للاجهزة الحديثة لما لها من دور اساسي في تطوير الميزة التنافسية .
- 5- يوصي الباحثان بالاهتمام لعمل مثل هكذا بحوث بهدف تطوير الميزة التنافسية في منظمات الاعمال (سواء كانت صناعية او تجارية) .

المصادر References

اولاً:- الكتب العربية

- 1- ابراهيم, سلطان, "نظم المعلومات الادارية (مدخل اداري)", الدار الجامعية للطباعة والنشر, الاسكندرية, مصر, 2000 .
- 2- ابو بكر, مصطفى محمد, "ادارة الموارد البشرية - مدخل تحقيق الميزة التنافسية " الدار الجامعية, الاسكندرية, مصر, 2008 .
- 3- البكري, سونيا محمد, "نظم المعلومات الادارية, المفاهيم الاساسية " , دار الاشعاع الجامعية, الاسكندرية, مصر, 1997 .
- 4- البكري, سونيا محمد, ومسلم, علي عبد الهادي, "مقدمة في نظم المعلومات الادارية " , مؤسسة شباب الجامعة, الاسكندرية, مصر, 2004 .
- 5- المرسي, جمال الدين محمد, واخرون, "التفكير الاستراتيجي والادارة الاستراتيجية - منهج تطبيقي " , الدار الجامعية, الاسكندرية, مصر, 2002 .
- 6- بني حمدان, خالد محمد, و صبحي, ادريس وائل محمد, " الاستراتيجية والتخطيط الاستراتيجي – منهج معاصر " دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع, الطبعة الاولى, عمان, الاردن, 2007 .
- 7- خليل, نبيل مرسي, "الميزة التنافسية في مجال الاعمال " الدار الجامعية, الاسكندرية, مصر, 1998 .
- 8- شمت, نيفين حسين, "التنافسية الدولية وتأثيرها على التجارة العربية والعالمية " دار التعليم الجامعي, الاسكندرية, مصر, 2009 .
- 9- عبد الستار, محمد, " نظم المعلومات على الحاسبة الالكترونية " , جامعة البصرة, العراق, 1985 .
- 10- غراب, كامل السيد, وحجازي, نادية محمد, "نظم المعلومات الادارية" , مكتبة الاشعاع الفنية, الطبعة الاولى, القاهرة, مصر, 1999 .
- 11- قندلجي, عامر ابراهيم, والجنابي, علاء الدين عبد القادر, "نظم المعلومات الادارية " , دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة, الطبعة الخامسة, عمان, الاردن, 2009 .
- 12- مصطفى, احمد سيد, "قيادة ابداعية لموارد بشرية تنافسية, التحديات المعاصرة للادارة العربية القيادة الابداعية" , الشركة العربية للتنمية الادارية, القاهرة, مصر, 2006 .
- 13- هرمز, امير حنا, "الاحصاء الرياضي " جامعة الموصل /كلية الادارة والاقتصاد – قسم الاحصاء, الموصل, العراق, 1990 .

ثانياً :- الرسائل والاطاريح

- 14- الطويل , اكرم احمد , و اسماعيل , رغيد ابراهيم , " العلاقة بين انواع الابداع الفني وابعاد الميزة التنافسية – دراسة ميدانية في مجموعة مختارة من الشركات الصناعية في محافظة نينوى " , كلية الادارة والاقتصاد , قسم الادارة الصناعية , جامعة الموصل , العراق , 2008 .
- 15- العزاوي , سحر احمد كرجي موسى, " اثر التدريب في تحقيق الميزة التنافسية - دراسة تحليلية لاراء عينة من مديري المستشفيات الحكومية في بغداد " , رسالة ماجستير , كلية الادارة والاقتصاد , جامعة المستنصرية , بغداد , العراق , 2005 .
- 16- عريف , مجدي , "نظم المعلومات الادارية ودورها في حل مشكلات الادارة العامة(دراسة ميدانية على مديرية المالية في اللاذقية) " , جامعة تشرين , كلية الاقتصاد , اللاذقية , سوريا , 2008 .
- 17- كاريش , صليحة , "دور انظمة المعلومات في تنمية القدرة التنافسية للمؤسسة" , رسالة ماجستير , معهد العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير , 2000 .

ثالثاً المصادر الاجنبية:-

- 18-Joel E.ross ,Robert G.murdick , " information system for modern Management " , newyork prentice – hell company in 1971.
- 19-Michl E. porter, "Lavantge concurreentiel" comment devancerses ses concurrents et maintenir son avance ,dunod ,paris ,1999.
- 20-M.porter.choix strategues et comcurrence/;trad .parphilippe dela vergane – paris : ed .economica.1998.
- 21-Irvinaformer regmond mcleod computerized "business systems and introduction to data processing" , 1973 .
- 22-Scott ,W.G.,and mithell ,T.R. organization theory: Ainc.,1994 .
- 23-https://ar.wikipedia.org/wiki/مجموعة_–_زين
- 24-https://ar.wikipedia.org/wiki/اسيا_سيل
- 25-https://ar.wikipedia.org/wiki/كورك_تيليكوم