دور تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية دراسة مقارنه بين شركة التأمين الوطنية وشركة التأمين العراقية

The role of information technology in achieving competitive advantage comparative study between the national Insurance company and Insurance company of Iraq

د. خلود هادي الربيعي
المعهد العالي للدراسات المالية والمحاسبية

م.م. بورن فاضل صالح
مركز الدراسات ألاستراتيجيه والدولية

المستخلص

تهدف هذه الدراسة في التعرف على دور تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية في (شركتي التأمين العراقية والوطنية)، وتم تطبيق المنهج الوصفي التحليلي في هذه الدراسة باستخدام استبانه تم توزيعها على عينة عشوائية من موظفي كلتا الشركتين واتضح من الدراسة أن شركة التأمين العراقية أسهمت في تفوقها لتطبيقها تكنولوجيا المعلومات وذلك من خلال تحققها نسبة الوزن المئوي آذ بلغ لمحور تكنولوجيا المعلومات(86,60) مقابل تحققها نفس نسبة الوزن المئوي لمحور(الميزة التنافسية) آذ بلغ(86,60)، أما بالنسبة لشركة التامين الوطنية أسهمت في تطبيقها لتكنولوجيا المعلومات آذ بلغ الوزن المئوي ولكن بنسبة اقل مقارنة بالشركة العراقية والبالغ(86,00) مقابل تحققها للميزة التنافسية آذ بلغ الوزن المئوي وأيضا بنسبة اقل مقارنه بالشركة العراقية البالغ(77,00) وهي نسبة عاليه أيضا

الكلمات المفتاحية:- تكنولوجيا المعلومات، الميزة التنافسية،قطاع التأمين

Abstract

This study aims to identify the role of information technology in achieving competitive advantage in the two national insurance and Iraqi and then apply the descriptive analytical approach in this study using a questionnaire and then distributed to a random sample of the staff of the two companies and clear from the study that the insurance company Iraq contributed to the application of information technology and the through achieve weight ratio percentile as was this pain Centennial weight ratio, which amounts to 86.60% compared to achieved the same weight ratio percentile to the axis of the competitive advantage as 86.60% As for the National Insurance Company has contributed through the application of information technology as it reached percentile weight ratio of less than compared to Iraqi Insurance Company And by 86% against the achieved competitive advantage as Centennial total weight by 77%, which is too high.

المقدمة :-

شـهد العصـر الحـديث تطـورات سـريعة ومتلاحقـة فـي انفجـار المعلومـات وكانـت للتطـورات التكنولوجيـة المتسارعة وتقدم وسائل الاتصال وتقنية المعلومات دوراً بارزاً في هذه التطورات ، فظهور شبكة الانترنت والتوسع الهائل في استخدام الشبكات في جميع المجالات والتحول من الأساليب المعتمدة بكتابة المعلومات يدوياً إلى الكترونياً وأصبح التغير سمة حضارية للعالم المتقدم ولابد من مواكبة هذه التغيرات واغتنام الفرص ومواجهة التحديات والضغوط المتزايدة التي ينبغي تفهمها وإدراكها ومعالجتها للارتقاء بالأداء ورفع كفاءة الموظفين العاملين ليكونوا قادرين على التعامل مع التقنيات المعاصرة والاستجابة القوية لتلك التحديات وتحسين جودة التقنية وإبداعها وجعلها متميزة والأخذ بالأساليب الحديثة لتقديم الخدمات بأعلى درجة من الكفاءة والجودة والمعرفة فهي من متطلبات بناء الميزة التنافسية للشركة نفسها.

منهجية البحث

أولا :- مشكلة البحث

تتمثل مشكله البحث في تحديد دور تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية لكلا الشركتين من خلال تميزها في الإبداع التكنولوجي من خلال استخدامها للوسائل التكنولوجية المتاحة لديها وفق الخبرات والمهارات التي يمتلكها العاملون لإخراج الخدمات التأمينية بالجودة العالية في الوقت والمكان المناسب وبالسعر المناسب

وعليه تتلخص المشكلة الرئيسية بالإجابة على السؤال الآتي :-

ما هو دور تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية في شركات التامين بالعراق ؟

ثانياً :- فرضية البحث

تمتلك تكنولوجيا المعلومات تأثير ذات دلالة معنوية في تحقيق الميزة التنافسية.

ثالثاً:- أهمية البحث :-

تكمن اهمية البحث في كونه يتناول موضوعاً حديثاً في كيفية استخدام تقنية جديده تواكب التطورات في كافة القطاعات و يعتبر قطاع التامين من القطاعات التي يواكب عجلة النمو الاقتصادي وتعزيز هذا النمو من خلال رفده بتقنية المعلومات لتحسين الميزة التنافسية.

رابعاً:- أهداف البحث تتبلور من خلال الأتي :-

1- معرفة ما هو دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين وتعزيز القدرة التنافسية في شركات التامين.

2- التعرف على الواقع الحالي لتكنولوجيا المعلومات المستخدمة في شركات التامين.

3- معرفة مدى أسهام الشركتين للتأمين(العراقية والوطنية) لاستخدامها لتكنولوجيا المعلومات لتحقيق الميزة التنافسية من خلال استخراج الوزن المئوي لكلا المحورين

خامساً:- حدود الدراسة :-

جمع البيانات من وجهة نظر المدراء والموظفين لشركات التامين المبحوثة (شركة التامين الوطنية ، شركة التامين العراقية)

المبحث الأول

تكنولوجيا المعلومات المفهوم والخصائص والأهمية وأسباب انتشارها .

أولا :- مفهوم تكنولوجيا المعلومات والخصائص.

تباينت أراء الباحثين حول مفهوم تكنولوجيا المعلومات منهم ما جمع ما بين هذا المفهوم ومفهوم نظم المعلومات والاتصالات ، وذلك باعتبار نظم المعلومات والاتصالات هي إحدى مكوناتها لتجميع المعلومات وتخزينها ونشرها واسترجاعها بهدف دعم الإدارة للعمليات الإدارية داخل المنظمة (Laudon. 2008: p15) حيث أشارت أراء أخرى أن تكنولوجيا المعلومات تستخدم حسب نوعها فيها الأجهزة والمعدات وتتمثل بـ (الحواسيب الالكترونية) وملحقاتها والبرامجيات وتتمثل بمجموعة من الايعازات والأوامر الموجهة من قبل المستفيد إلى الحاسبة لمعالجة البيانات للحصول على المعلومات المطلوبة ، وتعد الحاسبات الالكترونية العنصر الأكثر تأثيراً في العملية التقنية (الأحمد ،2007 : 18).

فتكنولوجيا المعلومات هي من الوسائل إذا وظفت واستثمرت بطريقة صحيحة سوف تَسهل الحصول على المعلومات للاستفادة منها وتوليد المعرفة التقنية لدى المنظمة (قنديجلي والسامرائي، 2002: 39)

والمنظمات بشكل عام وشركات التامين بشكل خاص التي تتطلع إلى تحقيق الميزة التنافسية أن تتوفر لديها الأساليب المبنية على تقنية إضافة إلى من يقوم بهذه التقنية كوادر متخصصة في فهم كيفية استخدام الحاسوب وخزن ومعالجة البيانات للحصول على معلومات مفيدة (العمري،السامرائي، 2008: 45)

ولأجل الوقوف على مغزى هذا التباين من الآراء لابد من معرفة ما هي التكنولوجيا وما هي المعلومات ، التكنولوجيا هي" التنظيم والاستخدام الفعال المؤثر لمعرفة الإنسان وخبرته عن طريق وسائل ذات كفاءة تطبيقية عالية ، توجيه الاكتشاف والقوى الكافية المحيطة به لغرض التطوير وتحقيق الأداء الأفضل (قنديجلي،2002: 35) أو أنها " الأدوات ، الطرائق ، الإجراءات ، الآليات ، المكائن ، الكوادر ، لتحويل البيانات إلى مدخلات والمعلومات إلى مخرجات " (Hallrigal.2001: p3q)

أن الوصول إلى هذه التقانة لابد من وجود ثقافة تستخدم من قبل الأفراد للوصول إلى المعرفة والتي تخدم موضوع معين تمت معالجته وإثباته وتعميمه داخل المنظمة التي يعمل بها وعرضها في الوقت المناسب (الجاسم ،2005: 49)

وتعد الثقافة التكنولوجية من الطرق العلمية والمنسقة في تنفيذ الأساليب في كافة المستويات سواء الاستراتيجي ويمثل الجزء الأعلى من المنظمة على قمة الهرم التنظيمي ، أو على المستوى التكتيكي ويمثل الجزء من الإدارة الوسطى ، أو على المستوى الفني أو التشغيلي ويشغل هذين المستويين الخبراء والفنيين بغية الوصول إلى الثقافة التكنولوجية لتحقيق الأهداف المرجوة (Harrison,1989: p60) في حين نجد أن المعلومات هي" مجموعة البيانات المنظمة والمرتبطة بموضوع معين والتي تشكل الخبرة والمعرفة بالحقائق والمفاهيم والآراء والاستنتاجات والمعتقدات ذات قيمة مدركة في الاستخدام الحالي المتوقع للمعلومات نتيجة معالجة البيانات من خلال عملية التبويب والتصنيف والتحليل والتنظيم بطريقة مخصصة تخدم هدف معين". (السامرائي، الزغبي،24:2004)

أو هي " البيانات المنظمة لغرض معالجتها بحيث تكون ذات معنى واضح" (Hicks,1993:p13)

وتعتبر المعلومات تسجيلاً للخبرات المفيدة لمقابلة احتياجات متخذ القرار وتقليل حالات عدم التأكد،فاتخاذ القرار الإداري يحتاج إلى أن تتحول البيانات إلى معلومات والتي تساعد على زيادة الترابط بين المنظمة وجهودها (kotler,2000:p100) فأن مصطلح المعلومات مرتبط بمصطلح البيانات وبـ مصطلح المعرفة من جهة أخرى.(السلمي،60:2000) فأن المعرفة هي الثمرة التي يحصل عليها الأشخاص بعد حصوله على المعلومات لتحويلها إلى فهم وخبرة متراكمة.(النجار،35:2004). فأصبحت المعلومات تعتمد بشكل مكثف من قبل المنظمات لما لها من قوة مؤثرة في مختلف مجالات الحياة(جواد،405:2000). فالمعلومات لكي تكون ذات أهمية لابد من توافر عدة خصائص منها (الكيلاني ،البياتي ،السالمي،21:2000) و(النجار،35:2004).

1-**الدقة والوضوح:-** أي تكون المعلومات التي تتعامل معها المنظمات دقيقة وواضحة وخالية من الأخطاء والغموض لتجنب القرارات الخاطئة لتقليل الكلف والوقت.

2- **التوقيت:-** أي إيصال المعلومات في الوقت المناسب أي الجهات المستفيدة منها لكي تكون متاحة لاتخاذ القرار قبل حدوث أي تغيير.

3- **الشمولية:-** أن تغطي المعلومات جميع جوانب المواضيع التي خصصت من اجله مع تقديم بدائل للحلول المختلفة حتى تتمكن الإدارة من أكمال مهامها المختلفة ونقل المعلومات والمعرفة إلى كافة مستويات المنظمة .

4- **المرونة:-** المعلومات أن تكون بمنتهى المرونة بعيدة عن التعقيد وان تخدم أكثر من غرض في نفس الوقت.

5- **الكلفة:-** أن لا تزيد كلفة الحصول على المعلومات عن العائد المتوقع في استخدامها.

6- **التفاعلية:-** أي تتم عملية الاتصال بين الأشخاص بدون انقطاع أي التواصل في الآراء والأفكار أي المستخدم لهذه التكنولوجيا يكون مستقبل ومرسل في نفس الوقت.

7- **الانتشار:-** أن تطبيق تكنولوجيا المعلومات واقتحامها لجميع الأنشطة ستفتح آفاق جديدة لنشر المعلومات وان تمثل المعلومات المدى المطلوب وان تكون الحاجة إليها قائمة فعلاً وبشدة.

8- التقديم:- أن تتدفق المعلومات بين الأشخاص المستعملين لتكنولوجيا المعلومات (المبرمجين-المحللون) أن تكون بشكل مختصر وتفصيلي وعرضها ومعالجتها بطريقة مناسبة لجعلها قابلة للاستخدام مما يعظم الاستفادة منها في كافة المنظمات .(بدريسي،جميلة، :1994:-5-6)

وبعد توضيح مفهوم التكنولوجيا والمعلومات لابد من معرفة ما هي تكنولوجيا المعلومات .

تكنولوجيا المعلومات هي المنطق لمواجهة التحديات التي تواجهها منظمات الأعمال عبر الانترنت والاكسترانت وقواعد البيانات المحو سبة والذكاء الاصطناعي ،إذ تشكل تلك المحتويات التي تواجهها منظمات الأعمال من فرص لاستغلالها وتهديدات لتجاوزها، حيث تأخذ التحديات أشكالاً عديدة منها ما تكون غامضة أو معقدة مما يملي على إدارة المنظمات ضرورة امتلاك تكنولوجيا معلومات محوسبة وتطويرها من اجل تحقيق أهدافها الإستراتيجية وتوفير وتنظيم عوائدها المالية(الخفاجي،21:2008)

وقد أعطيت عدة تعاريف من قبل الباحثين كلاً حسب وجهة نظره حيث عرفت تكنولوجيا المعلومات هي" تقنية تستخدم في تخزين المعلومات واسترجاعها والاستفادة منها في انجاز الأعمال المختلفة (senh,1995: p604)

في حين تم تعريفها بأنها " خليط من أجهزة الحواسيب الالكترونية ووسائل الاتصال المختلفة مثل الأقمار الصناعية والألياف الضوئية والمايكرو فلم وغيرها من الوسائل المستخدمة للسيطرة على المعلومات واستثمارها في مجالات الحياة "(قنديجلي ،38:2002)

أو هي "الأدوات التي تتشكل من الحاسوب والتي يتم استخدامها من قبل الأفراد في التعامل مع المعلومات ودعمها ومعالجتها في المنظمة أي لها القدرة على استخدام الحاسب وبرامجيات الحاسوب وشبكاته من اجل أنتاج المعلومات،خبرات ،معرفة،ذكاء وأدراك " (رسلي وسعد، 191:2003)

يتضح مما ذكر في أعلاه:

أن تكنولوجيا المعلومات هي عبارة عن أجهزة ومعدات وبرامجيات لتطبيق تلك البرامجيات من قبل الموارد البشرية (المحللون) على ارض الواقع من اجل الوصول للمعرفة التقنية لتحقيق الميزة التنافسية في جميع مستويات المنظمة بشكل عام وشركات التأمين بشكل خاص.

ثانياً:- أهمية تكنولوجيا المعلومات:-

أن أسباب اهتمام المنظمات بتكنولوجيا المعلومات عند تنفيذ إستراتيجيتها هي الحاجة إلى التنوع والمرونة من اجل العمل في ظل التغيرات التي تواجه المنظمات منها التغيرات المتسارعة في تكنولوجيا المعلومات التي أصبحت ذات أهمية واسعة في كافة المستويات لتحقيق الميزة التنافسية والتي تنعكس ايجابياً على الشركة واستمرارها في القطاع التأميني . (Loudon,2008:p15)

فان أهمية توظيف تكنولوجيا المعلومات في انجاز أعمال شركات التامين تأتي من خلال الآتي:

1- أن استخدام الوسائل والأساليب المتطورة في تكنولوجيا المعلومات من الحواسيب وتطبيقها على ارض الواقع هو لمواكبة ثورة المعلومات والتنافس والإبداع في أسلوب التقنية المستخدمة لخلق فائدة جديدة لتقديم الخدمات التأمينية للزبائن الحاليين أو المرتقبين.

2- أن ربط الحواسيب التابعة للشركة مع بعضها البعض سوف يحقق مكاسب ايجابية منها تقليل الوقت والجهد والتنسيق بين أقسام الشركة والتواصل في ما بينهم والانتفاع من سرعة الحصول على المعلومات وضمان صحتها وتوفير عنصر الأمان والسرية لهذه البنية التحتية للتكنولوجيا(العمري،السامرائي،134:2008) و (Daft,2001:p246)

3-تزويد الإدارة بصور ومعايير عن الاحتياجات المطلوبة من المعلومات للاستفادة من الأفكار التي يستوجب التخطيط لها وإدارتها لتخدم الشركة في الاختيار من بين البدائل المختلفة لتحقيق أقصى استفادة (gullede ,hanko,1999:p711)

4- إدراك المخاطر :- لكي تتمكن الشركة من إدراك مخاطرها المحتملة وخفضها لابد من وجود قدرات ذات كثافة معلوماتية للتعامل معها وتخزينها واسترجاعها في الوقت المناسب بحيث تصبح تكنولوجيا المعلومات لها قوة ايجابيه من اجل التنافس(زحلان،23:1994)

5-التنبؤ بالمستقبل:- أن وضع الخطط بما سيحدث مستقبلاً سيضع الشركة من ابتكار الآليات التي تتناسب مع تقنية المعلومات من خلال جمع كميات هائلة من المعلومات وتصنيفها فان هذا يخلق تحدي لإدارة التكنولوجيا ،لذا لابد من متابعة هذا التغيير والسيطرة عليه

6-اتخاذ القرارات :- أن عمليه اتخاذ القرارات المبنية على أسس تقنية سوف تجعل كافة الأطراف العاملة في الشركة أكثر انسجاماً لبناء المصالح المشتركة بينهم،فان اكتساب المعرفة لتقنية المعلومات تأتي من أصحاب الخبرات والمهارات العالية وستولد مستويات مرتفعة في الأداء ويطلق عليهم برأس المال الفكري(العنزي،34:2001)

ثالثاً:- أسباب انتشار تكنولوجيا المعلومات:-

يرجع أسباب انتشار تكنولوجيا المعلومات إلى طبيعة مجتمع المعلومات لما يحمله من أنشطة وجهود إبداعية لخدمة جميع الأهداف التطبيقية والتعليمية وله الدور المهم في التطور الاقتصادي والتوجه نحو الأعمال الالكترونية والاعتماد على الوسائل التكنولوجية الحديثة وان نتاجات الثورة العلمية التكنولوجية المعاصرة خصوصاً الحديثة ربطت العالم ببعضه البعض وتعظيم النواحي الايجابية ومقاومة الآثار السلبية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات (اليسار، فرحات -المعلومات وأهميتها)الموقع على الانترنيت www.arabyouthforum.com/2004

ومن هذه الأسباب:

1-**التطور التكنولوجي:-** ظهرت تطورات سريعة في المجال التكنولوجي مما أدى إلى ظهور الحاسوب الالكتروني ليغزو مجال الأعمال حالياً لما يحمله من خصائص:

-الدقة في أداء العمليات.

- توفير الوقت والجهد.

- السعة الكبيرة في تخزين البيانات .

- الاحتفاظ بالمعلومات أكثر من دائرة سواء الرئيسية أو الثانوية (أي حفظ المعلومات على أكثر من موقع في الحاسوب)

إن التطورات الهائلة والمتسارعة في تكنولوجيا المعلومات (الحواسيب)جعلتها أدوات فعاله في مجال توسيع نطاق انتشار المعلومات وتسهيل الوصول إليها لأوسع عدد من المستفيدين فقد أصبح التأثير الايجابي لتكنولوجيا المعلومات واضحاً في إجراءات وخدمات المؤسسات الإدارية والتعاون مع الوحدات الموجودة داخل المؤسسة .

2- **التطور الاقتصادي:-** ظهرت تطورات في المجال التكنولوجي فأحدثت تطورات جذرية في عصر المعلومات والمعرفة لاعتماده على شبكات لنقل البيانات وان ظهور قطاع المعلومات وتطوره كقطاع مهم من قطاع الاقتصاد فكان الاقتصاديون يقسمون النشاط الاقتصادي إلى ثلاث قطاعات (الزراعة – الصناعة – الخدمات) فان علماء الاقتصاد والمعلومات يضيفون إليها منذ التسعينات من القرن العشرين قطاعاً رابعاً هو قطاع المعلومات حيث أصبح أنتاج المعلومات ونشرها وتوزيعها نشاطاً اقتصادياً رئيسياً في عدد من دول العالم ،ففي عام 1994 قدره الاتحاد الدولي للاتصالات أن قطاع المعلومات نمى بمعدل اقل من 3% و أكثر من 5%. (عبد الهادي ،2000: 21-20)

3- **تطور ظاهرة انفجار المعلومات :-** حققت هذه المرحلة ثورة معلومات في كافة الأنشطة لتناقل المعلومات لسرعة فائقة عبر شبكات الانترنيت والاهتمام بالميدان التكنولوجي في كافة القطاعات التأمين والبنوك والتعليم والصحة وتأخذ النظم وتكنولوجيا المعلومات الاهتمام الواسع في الاستثمار الرأسمالي مثل التحويل والتأمين والأموال الثابتة حيث كونت تكنولوجيا المعلومات أكثر من 70 % في هذا الاستثمار ،وعبر جميع الصناعات الحالية قد أصبحت الحاجة إلى تكنولوجيا المعلومات حيوية وحساسة في تحقيق الميزة التنافسية لان إنتاجية الموظفين تعتمد على كفاءة ونوعية النظم التي تخدمهم. (السامرائي،الزغبي،46:2004)

المبحث الثاني : الميزة التنافسية المفهوم والاستراتيجيات:-

أولا:مفهوم الميزة التنافسية

تعتبر التنافسية إحدى إفرازات العولمة التي تعني انفتاح على العالم ثقافياً واقتصادياً وسياسياً وإداريا وتكنولوجياً، وتتطلب العولمة مواكبة كل التغيرات من خلال تطوير الأداء في كافة الأنشطة المالية والتسويقية والمعلوماتية وتسعى شركات التأمين باعتبارها تمارس إحدى الأنشطة المالية لتحقيق الميزة التنافسية الأمر الذي يتطلب إتباع أساليب مستحدثة تناسب التطور التكنولوجي لكي تتمكن من خلق ميزة تنافسية فلا بد أن تعتمد على الموارد والقدرات لتحقيق التمايز في الابتكار وتحمل المخاطر والميول نحو المجازفة أمام المنافسين والفاعلية الكبيرة في اغتنام الفرص السوقية والحصول على اكبر حصة سوقية لتستطيع البقاء في دنيا الأعمال. (kotler,2000:p244) أي تتوجه المنظمات نحو الأعمال بتحقق حاله توصف بأنها استباقية التي تعكس قدرتها على أن تكون قائدا للسوق وليس تابعاً فيه أي استخدام عمليات تتعلق بتنبؤ حاجات السوق المستقبلية ومحاولة إشباعها قبل أن يعلم المنافسون بكيفية تحقيق ذلك لتأتي المنافسة الجسورة التي تعكس المنظمات نحو الأعمال التي تتيح لها التفوق على منافسيها تفوقا كبيرا (الخفاجي، 2008: 198- 200) فالمنظمات تحقق درجة من التفوق في أدائها وتؤهلها لتحقيق ميزات تنافسية وخلق فرص جديدة معتمدة على القدرات والنشاطات المترابطة في وحدات الأعمال والاستعداد لاغتنام تلك الفرص ومواجهة التهديدات من اجل تحقيق مصالحها (johson scholes.1997:p144) ولأجل منح المنظمة دعماً في المركز التنافسي لابد من وجود هياكل مرنة وكفاءات ومهارات بشرية علمية قوية تمكنها من التلاءم بسرعة وسهولة مع ديناميكية المحيط التقني سواءاً المحلي أو الدولي . (الخفاجي، 994:2008)

ونظراً لاختلاف وجهات نظر الباحثين في مجال الاقتصاد وإدارة الأعمال منذ بداية عقد الثمانينات في القرن الماضي ، وكانت النتيجة عدم الاتفاق بشأن مفهوم الميزة التنافسية وهذا الاختلاف يرجع إلى الوحدة التي يعملون بها وقدرتها التنافسية ،حيث يهتم الاقتصاديون بالعوامل التي تحدد القدرة التنافسية للاقتصاد الوطني ككل في حين ينصب اهتمام رجال إدارة الأعمال على تنافسية المؤسسة التي يعملون بها. (الشربيني،1996: 1-3)

ومن بين تلك التعاريف للميزة التنافسية وفقا لوجهات نظر مجموعة الباحثين.فقد عرفت الميزة التنافسية هي" قابلية المنظمة على الأداء بأسلوب واحد آو عدة أساليب ليس بإمكان المنافسين إتباعها حالياً أو مستقبلاً" (kotler,1997:p53)

أما تعريف بورتر(porter) للميزة التنافسية بأنها" تنشأ الميزة التنافسية بمجرد توصل المؤسسة إلى اكتشاف طرق جديدة أكثر من تلك المستعملة من قبل المنافسين ،حيث يكون بمقدورها تجسيد هذا الاكتشاف ميدانياً أي أحداث عملية إبداع بمفهومه الواسع" (porter, 1993:p65)

في حين تم تعريفها بأنها" امتلاك المنظمة قدرات وخصائص وسمات وقابليات ومهارات ومعرفة ومعلومات تمنحها قوة داخلية ديناميكية للتفرد عن المنافسين من خلال استجابة أبعاد تلك القدرات لقيم الزبائن وحاجاتهم من السلع والخدمات " (البر واري ،75:2001)

أو هي " المهارة أو التقنية أو المورد المتميز الذي يتيح للمنظمة إنتاج قيم ومنافع للعملاء تزيد عن ما يقدم لهم المنافسون ويؤكد تميزها واختلافها عن هؤلاء المنافسين من وجهة نظر العملاء الذين يتقبلون هذا الاختلاف والتميز حيث يحقق لهم المزيد من القيم والمنافع التي تتفوق على ما يقدمه لهم المنافسون الآخرون. (السلمي،104:2001)

وعرفت بأنها" الوسيلة التي تستطيع المنظمة الفوز في منافستها مع الآخرين "

(Macmillan&tampoe,2000:p89)

يتضح مما ذكر في أعلاه لمفهوم الميزة التنافسية

أن المنظمات تحصل على الميزة التنافسية من خلال وضع إستراتيجية هجومية لتحقيق التمايز في عملية الإنتاج ونوعية المنتجات والخدمات واختراق الأسواق الجديدة وتطوير قدراتها المميزة لتوضيح موقفها القوي من مهارات وثقافة ومعلومات كثيفة لتعزز موقفها التنافسي.

ثانياً:- استراتيجيات الميزة التنافسية

تعد الميزة التنافسية عاملاً مهما في صياغة الإستراتيجية ،وان تحقق هذه الميزة تأتي من خلال العوامل المؤثرة في بيئة العمل فحدد بورتر (porter) الاستراتيجيات العامة في التنافس وتشمل قيادة الكلفة والتمايز والتركيز .

إن الأساس التي تستند عليه إستراتيجية نشاط المنظمة وجعلها في تحقيق التواصل للنجاح من خلال تحقيق الميزة التنافسية ،وان تحقيق هذه الميزة تأتي من خلال تقديم منتج بسعر اقل (تكلفة اقل) أو استخدام أسلوب التميز لتقديم منتج أفضل.

فإستراتيجية التنافس هي " مجموعة متكاملة من التصرفات تؤدي إلى تحقيق ميزة متواصلة ومستمرة عند المنافسين " ومن هذه الاستراتيجيات (جواد،2003: 164-168)

1- إستراتيجية التكلفة المنخفضة (إستراتيجية قيادة الكلفة):-

تهدف هذه الإستراتيجية إلى تحقيق تكلفة اقل بالمقارنة مع المنافسين من خلال دوافع أو بوادر تشجع المنظمات على تحقيق التكلفة اقل وتحسين الكفاءات ، وتحقيق الترابط بين الفهم وتحقيق الخبرة فان هذه الإستراتيجية تتوفر فيها شروط منها:-

1- طلب مرن للسعر مقابل زيادة مشتريات الزبائن.

2- التوسيع في الحصة السوقية وذلك من خلال تصميم المنتجات وتسويقها بكفاءة أعلى من المنافسين.

3- وجود طريقة واحدة لاستخدام السلعة بالنسبة لكل المشترين.

2-إستراتيجية التمايز:-

تتحقق هذه الإستراتيجية من خلال تحقق عدد من الأنشطة منها تكثيف الجهود بالبحث والتطوير في تقنية المعلومات بوجود نظام دقيق لأعداد الملفات والأوامر المطلوبة وهذا يعتمد على مرونة المنظمة وقدرتها على متابعة المتغيرات عن طريق تحليل المعلومات وتوقع التغيرات.

3-إستراتيجية التركيز (التخصص):-

تهدف هذه الإستراتيجية إلى الوصول إلى ميزة تنافسية من خلال اختراق السوق واحتلال موقع أفضل فيه، فالمنظمة هنا تركز على تخصص في خدمة نسبة معينة من السوق وليس كل السوق وتحقق هذه الإستراتيجية من خلال تميز منتج بشكل أفضل بحيث يشبع حاجات القطاع السوقي المستهدف مقابل أن تكون التكاليف للمنتج قليلة أو تميز المنتج بكلفة اقل معاً.

من شروط هذه الإستراتيجية (مرسي،65:1998)

1-عدم وجود أي منافس يحاول التخصص في نفس القطاع السوقي المستهدف

2- اشتداد عوامل المنافسة بحيث تكون بعض القطاعات أكثر جاذبية من غيرها

3- تحديد أي قطاع من قطاعات السوق يتم التنافس فيه

4- تحديد كيفية بناء ميزة تنافسية في القطاعات السوقية

المبحث الثالث:- دور تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية:-

من المتغيرات والعوامل المؤثرة على معظم المنظمات بشكل عام وشركات التأمين بشكل خاص هي التطورات التي تحدث في التقنية التكنولوجية التي أصبحت الأداة الأساسية،للمنافسة لضمان البقاء في البيئة الحالية .

فالتطورات التقنية التي تحدث هي لزيادة الاعتماد على البرامجيات والانترنيت والتي أساسا تقوم بوضع المعلومات حيز التنفيذ داخل الأجهزة والمعدات وتتمثل بالحاسبة الالكترونية وملحقاتها، التي تعد من العناصر الأكثر تأثراً في العملية التقنية (همشري،397:2001) وتأثير التكنولوجيا على نشاط قطاع التأمين قد يؤدي إلى زيادة وانخفاض الطلب على الوثائق المتداولة داخل الشركة ويأتي هذا التأثير حسب التقنية وجودتها ، فمن الضروري متابعة التغيرات داخل المنظمة وخارجها ، فالظروف الداخلية تتعرض المنظمة إلى مخاطر وقيود ونادراً ما تستطيع ممارسة التأثير بشكل ملموس. (ياسين،62:1998). ولكي تكون على دراية كافية بهذه الظروف وما يحدث من تغيرات أن تتخذ الخطوات الضرورية لملائمة عملياتها ونظامها تحاشياً مع تلك التغيرات لا شك إن تتطلب قدراً من المعلومات التي يجب إن تتوافر عنها لوضع البيانات (الأوامر والايعازات) في الحاسبة لتكون جاهزة بشكل معلومات سيعطي ارتباطاً واضحاً بين الإستراتيجية الموضوعة والسلوك الإنساني لتحويل المدخلات (البيانات) إلى مخرجات (معلومات) والذي يعتمد على الأداء لتقديم تقنية جديدة بالشكل الصحيح مما يجعل شركات التأمين في تحقيق الميزة التنافسية (عبد الخالق، 57:1998)

أما عن دراسة التغيرات في البيئة الخارجية والتي تتسم بالحركة وعدم الاستقرار نتيجة كثرة التغيرات المستمرة وعلى المنظمات أن تكون على دراية بتلك المتغيرات من خلال إتباع الأساليب داخل الشركة مثل

المناقشات بين رؤساء الأقسام والموظفين أو من خلال التقارير المقدمة موضحة فيها الفكرة أو الإبداع في كيفية تحديد المعلومات المطلوبة لتنمية وتطوير الميزة التنافسية والتي تأتي من خلال الإدراك والتعلم أو اكتشاف سبل جديدة وتطبيقها على ارض الواقع لتحقيق أفضل المنافسة في صناعة التأمين والحصيلة النهائية ستكون ايجابية في امتلاك الشركة فن الإبداع التكنولوجي لتقديم أفضل الأساليب من خلال تميز المنتج التأميني لتقديمه للعملاء بـ(جودة أعلى وخصائص خاصة) . (كمال،40:2003)

ويتم ذلك من خلال توظيف الكفاءات والمهارات ذات الخبرة العالية التي تمتلك معرفة تكنولوجية بتلك الأجهزة والمعدات والوسائل المستخدمة في الحصول على المعلومات الرقمية والصوتية ومعالجة تلك المعلومات وترتيبها وتنظيمها وتخزينها وتوصيلها في الوقت المناسب. (الجلسم،49:2005)

ولأجل توضيح دور تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية لشركات التأمين لابد توفر المتطلبات الآتية :-

أولاً:- التركيز على جودة الخدمة التأمينية وتلبية رغبات الزبون.

لغرض تعظيم قيمة الزبون لابد التركيز على جودة الخدمة التأمينية المقدمة للزبون والتي تتناسب مع احتياجاتهم وبناء علاقات مستمرة معهم فجودة الخدمة المبنية على تقنية عالية من منظور الزبون هي أن تكون مناسبة له (القزاني،الأسود: 5) فجودة الخدمة التأمينية " فهي مجموعة من المنافع الملموسة وغير الملموسة التي تؤدي إلى إشباع حاجات ورغبات المؤمن لهم مقابل دفع مبلغ من المال لجعل العملاء يتعاملون مع شركة التأمين دون سواه من الشركات الأخرى أو عن طريق منحهم بعض الخصومات " (العزاوي،78:2010) وبواسطة تكنولوجيا المعلومات ودورها الحديث في ابتكار الفرص في كيفية الاتصال بالعملاء والاهتمام بهم من خلال مراكز الاتصال السريعة منها الانترنت التي تساهم في معرفة احتياجات وتلبية طلباتها وفق النظام المطبق في هذه الشركة ،فتكنولوجيا المعلومات بحاجة إلى المهارات الكفوءة والخبرات العالية المتدربة على تقنية التكنولوجيا اعتمادا على استخدام نظام معلومات وبرامجيات لتعزيز موقعها التنافسي في السوق(Barncy,Jay,2006:p13)

والمنظمة التي تتفوق على المنافسين من خلال تقديم منتج متميز وعالي الجودة وله قيمة كبيرة في نظر المستهلك . (العيهار،28:2005)

أن اهتمام شركات التأمين بالزبون سيعظم وجهة نظر العملاء من خلال ما تقدمه من أعمال الكترونية من خلال عرض منتجات التأمين على الانترنت وان عملية عرض المنتجات التأمينية عبر الانترنت سيحقق الوعي التأميني لدى كافة شرائح المجتمع فالمنظمات الناجحة في مجال الجودة تستخدم برامج بكيفية تدريب العاملين وتشجيعهم على الابتكار لاتخاذ القرار المناسب مقابل توفير المعلومات والتقنيات التي يحتاجونها وبالتالي سيحقق تطوير في الأداء وتحقيق الميزة التنافسية. (الطويل،18:2002)

فالمنظمة تحقق الجودة لتحقيق الميزة التنافسية من خلال الأتي :- (العلي،38:2000)

1- تحديد الجودة من وجهة نظر الزبون

2-النظر إلى الجودة بأنها ميزة تنافسية

3- التزام المنظمة الكامل بتحقيق الجودة

4- بناء الجودة تتم عن طريق التخطيط الاستراتيجي

وبالمقابل فان تقيم الزبون لجودة الخدمة التأمينية تأتي من خلال إدراكه بملموسة الخدمة عندما تقدم في الموقع والاتفاق المحددين بين الزبون والشركة والاستجابة لطلبه مما يتضح أمامه الثقة بالشركة التي يتعامل معها (الديوجي ،22-23) فان دور تكنولوجيا المعلومات في تطوير جودة الخدمة التأمينية وترقية مستواها فان هذه التكنولوجيات تساعد كثيراً في تنمية هذا العنصر الذي يعد كأحد المؤثرات المهمة على الميزة التنافسية للشركة وعن الكيفية أو الطريقة التي يطور فيها تقنية المعلومات من خلال تخطيط الجودة،فالجودة لا تحدث في الصدفة بل ينبغي تخطيطها ليجعلها أكثر سرعة ومرونة والتأكيد على الجودة مما يساعد النظام المستخدم على منع وقوع الأخطاء وتحسين جودتها للوصول إلى مستوى جيد لأداء الأفراد العاملين داخل الشركة.

من السمات الواجب توفرها في التكنولوجيا المستخدمة لتعزيز الجودة الشاملة هي :-

1-أن تكون سهلة التعامل معها حتى لو كانت القيود المفروضة على تطبيقها تجعل من الصعب القيام بتطبيق كل ما يتوجب تطبيقه.

2-البدء بالتغيرات الضرورية لإدخال الحاسوبية والتي يظهر أثرها بأسرع وقت على المدى القصير من حيث الالتزام والجدول الزمني والنتائج المتوقعة.

3- بناء المصداقية مع المستخدمين للنظام المستخدم داخل الشركة

ثانياً:- الإبداع التكنولوجي :-

ليس من السهل قياس الإبداع ولاسيما في قطاع التامين والذي يعد أكثر القطاعات تطوراً واستجابة لمتطلبات الاقتصاد المعاصر،فان مساهمة الإبداع في تحقيق الميزة التنافسية من خلال إجراء المسح البيئي لفهم الفرص والتهديدات في التوجه إلى عملية الإبداع والعمل على تحديث وبناء تصور لإبداع المنتجات والخدمات من خلال ربط إستراتيجية العمليات التقنية بالإبداع وتشجيع التفكير المبدع مما يعزز العصف الذهني وتحسينها من خلال إتاحة المشاركة بالمعلومات وسهولة تبادلها والعمل على تأمين الأفكار المتبادلة لتطوير المنتجات المقدمة .

فالإبداع هو " تبني فكرة أو سلوك جديد في المنظمة يؤدي إلى منتج جديد أو خدمة جديدة أو تكنولوجيا جديدة أو ممارسة أدارية جديدة " (كمال، 57:2000) فان القدرات التكنولوجية المبدعة تكون متوفرة لدى الشركة نفسها وغير متوفرة لدى المنافسين حتى تتمكن من التفرد بها وصعوبة تقليدها على المدى القصير فان تأثير تكنولوجيا المعلومات على مستوى الإبداع تأتي من خلال تخفيض الوقت والمرونة مما يجعل إيصال المعلومة إلى كافة شرائح المجتمع وان قدرة الشركة على تحقيق التميز من خلال الأمثل لمواردها وكفاءتها في إبداع السياقات المتعلقة باتخاذ القرارات من خلال مشاركة العاملين وتمكينهم من العمل سوياً نحو نجاح الأعمال مستقبلاً وإتباعها إستراتيجية التنافس (حيدر،10:2000).

وان هذه المنظمات التي تتسارع في الإبداع واكتسابها للميزة التنافسية من خلال تحقيق عنصرين (العمري والسامرائي،152:2008).

1-القوة التنظيمية مواجهة توقعات الزبائن كلما أمكن ذلك وبشكل اكبر من المنافسين للحصول على ميزة تنافسية.

2- تلبيه توقعات الزبائن من خلال إنشاء مواقع على الانترنت لتلبية حاجات الزبائن.

ثالثاً :- الكفاءة:-

تعتبر الكفاءة المتحققة داخل المنظمات ذات طبيعة تراكمية من الخبرات والمهارات العالية لابد من توظيف هذه الخبرات واستغلالها للحصول على مخرجات مفيدة.

ويقصد بالكفاءة " نسبة المخرجات الفاعلة إلى المدخلان المطلوبة انجازها " .

(Robbins, 2004:p571)

فكفاءة الفرد أن تكون مميزة من حيث سرعة التعلم ويمتلك فكرة اتخاذ القرار والحصول على قوة إستراتيجية من اجل الدخول إلى أسواق جديدة وتحديد صيغة التكنولوجية المستخدمة والعمل على تطوير روح المسؤولية للحصول على قوة إستراتيجية دفاعية لتنمية ميزتها التنافسية للطموح في مواجهة مستوى أعلى من المنافسة ومعرفة الموقف الحقيقي للمنظمة وما هي الاستراتيجيات الممكن اتخاذها لكشف عن مكامن الفرص والضعف والتهديدات. (**الدوري**،2003: 205) مكامن الفرص تشير إلى أوضاع الشركة من خلال استغلالها للمدخلات والتي تكون جاهزة تحت يد الشركة (رأس المال ، موارد بشرية ، إدارة جيدة ، ثقافة). والعكس صحيح في حالة تراجع الشركة عن قدرتها وعجزها أمام التحديات التي تواجهها مما يؤدي إلى فشل الشركة مما يشكل انعكاس سلبي **ومصدر خطر** لها .(رتيبة ، 2003 : 25)

وان هدف نظام المعلومات لا يتحقق إلا عندما يتم فعلاً استخدام المخرجات من قبل مستخدميها وتحقيق الفائدة المرجوة منها في اتخاذ القرارات المختلفة وان تحديد الفائدة لدى متخذ القرار من خلال قدرة المخرجات على تحقق الشرطيين الآتيين :-

1- استخدام المخرجات يمكن أن تساهم في تقليل حالات عدم التأكد (البدائل) لدى متخذي القرار.

2- أن تسهم تلك المخرجات إلى زيادة المعرفة لدى متخذ القرار والاستفادة منها عند اتخاذ القرارات المختلفة

وإذا لم يتحقق الشرطيين أعلاه فان مخرجات النظام مجرد بيانات مرتبة تستخدم كمداخلات ثانية في عمل نظام المعلومات . (يحيى،2003: 28)

رابعاً :- أدارة المعرفة :-

إن نجاح عمل نظام المعلومات المستخدم في شركات التامين أن يعتمد على درجة من المعرفة العلمية والعملية والتي تتناسب مع متطلبات عمل النظام وإمكانية تحقيق أهدافه مما يستلزم تطوير مهارات الأفراد العاملين في النظام لما يتطلبه من بيانات ومعلومات تساعدها في اتخاذ القرارات المختلفة والمتعددة وبالسرعة والدقة اللازمة في ضوء التغيرات والتطورات العديدة التي تحدث في بيئة الأعمال الحديثة الأمر الذي يتطلب من الأفراد العاملين ضرورة تطوير مهاراتهم والاطلاع على المستجدات والتعايش المستمر مع متخذي القرارات ومقابلة الاحتياجات المختلفة من خلال تزويد البيانات والمعلومات في الوقت المناسب .

بالإضافة إلى تطوير المهارات الحاسوبية العاملين في النظام وان الاهتمام واستخدام الحواسيب آخذ يمتد إلى العديد في مجالات الحياة الأمر الذي جعل نظام المعلومات يكون مرتبطاً باستخدام الحواسيب فيه أن استخدام الحواسيب في عمل نظام المعلومات في شركات التامين يكون ضرورياً لتعاملها مع البيانات ومعالجتها وتقديم المعلومات الناتجة عنها يكون مطلوباً ضمن وقت محدد (الهادي،1993: 26) الفكرة الأساسية هنا تكون في اختيار الشركة المهارات الصحيحة التي تعمل بمثابة عوائق أو حواجز أمام المنافسين حيث لا يمكن تقليدها أو مواجهتها واستمرارها بفترة زمنية أطول . (عمارة ، بوشناقة،2002: 17)

المبحث الرابع : الجانب العملي

يتناول هذا المبحث تطبيقاً عملياً عن طريق اختيار مجتمع الدراسة من موظفي شركة التأمين الوطنية وشركة التأمين العراقية وتم اختيار عينة عشوائية ل(36) موظفاً من شركة التأمين العراقية ول(54) موظفاً من شركة التأمين الوطنية بالاعتماد على أداه(الاستبانه) لجمع البيانات وتم عرضها على عدد من المحكمين في مجال الاختصاص وابدائ الرائ حول فقرات الاستبانه لتكون فقرات الاستبانه ملائمة لموضوع الدراسة فأصبحت بصورتها النهاية مكونه من محورين الأول(تكنولوجيا المعلومات) ويضم (10) فقرات والمحور الثاني(الميزة التنافسية) ويضم(10) فقرات ، وتم الاعتماد على البرنامج الإحصائي(SPSS) وفق مقياس ليكرت الخماسي بأوزانه على التوالي(5،4،3،2،1) موافق بشده، أوافق،أوافق إلى حد ما،لاافق،لااوافق مطلقاً

ولاستخراج النتائج تم الاعتماد على الأساليب الإحصائية لوصف خصائص عينة الدراسة حسب متغيراتها وتحليل فقرات المحورين واختبار فرضية الدراسة ،من تلك الأساليب الإحصائية هي:-

1- أساليب الإحصاء الوصفي لأجل وصف خصائص مفردات عينه الدراسة لاستخراج التكرارات والنسبة المئوية
2- استخراج الوسط المرجح والأوان المئوية لاختبار أسهام تكنولوجيا المعلومات (المتغير المستقل) في المتغير التابع(الميزة التنافسية)

الوزن المئوي= الوسط المرجح × 100
أعلى تقدير للبدائل

3- معامل الانحدار الخطي البسيط:- لتحديد اثر العوامل المستقلة في المعتمدة للكشف عن مدى أسهام تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية
4- قيمه بيتا(BETA) تشير إلى مدى الإسهام النسبي لمتغير تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية
5- القيمة التائية المحسوبة:- تستخدم للمقارنة بينها وبين القيمة التائية ألجدوليه إذا كانت التائية المحسوبة اكبر من الجد وليه فأنها داله إحصائيا والعكس صحيح.

- ثبات الدرلسة:- لأجل اختبار الثبات تم استخراج معامل الثبات باستخدام طريقة الفاكرونباخ وهو جزء من معامل الاتساق الداخلي عند إجراءه على نفس العينة، بالنسبة للمحور الأول(تكنولوجيا المعلومات) بلغت نسبة الثبات (70و0) أما المحور الثاني (الميزة التنافسية) قد بلغت نسبة الثبات (83 و0) فان يعني ان استبانه البحث بمقاييسها المختلفة ذات ثبات عالي

ويتضمن هذا المبحث تحليل ومناقشة النتائج وكما يلي

أولا:- وصف خصائص عينة الدراسة حسب متغيراتها

ثانياً:- تحليل فقرات محوري الدراسة باستخدام الوسط المرجح والوزن المئوي

ثالثاً:- نتائج فرضية الدراسة

اولاً:- وصف خصائص عينة الدراسة حسب متغيراتها .

أ- مكان العمل

جدول رقم (1) مكان العمل الذي تعمل فيه عينة الدراسة

مجتمع الدرلسة	التكرار	النسبة
شركة التامين العراقية	36	%40
شركة التامين الوطنية	54	%60
المجموع	90	%100

يوضح الجدول أعلاه أن عدد أفراد العينة العشوائية والعاملين في شركة التامين العراقية (36) موظفا وشركة التامين الوطنية (54) موظفاً وبهذا يبلغ مجتمع الدراسة (90) **موظفاً** .

ب – متغير الجنس

جدول رقم (2) حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	30	%33.3
أنثى	60	%66.7
المجموع	90	%100

يتضح من الجدول أعلاه أن نسبة الإناث في كلتا الشركتين تفوق على نسبة الذكور آذ بلغت نسبة الإناث (%66.7) بينما بلغت نسبة الذكور (%33.3) .

ج – متغير المؤهل العلمي

جدول رقم (3) حسب المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	التكرار	النسبة المئوية
ثانوي	18	%20
دبلوم	16	%17.8
بكالوريوس	44	%48.9
دبلوم عالي	4	%4.4
ماجستير	8	%8.9
دكتوراه	-	-
شهادات أخرى	-	-
المجموع	90	%100

يتضح من الجدول (3) أن أعلى نسبة كانت لحملة شهادة البكالوريوس بلغت (%48.9) ثم تليها نسبة حملة الثانوي بلغت (20 %) **وحملة الدبلوم** (%17.8) ، أما الدبلوم العالي والماجستير كانت بنسبة منخفضة والتي بلغت نسبة الدبلوم العالي (%4.4) والماجستير (%8.9) ، بينما لم تشمل العينة للحاصلين على شهادة الدكتوراه وشهادات أخرى والتي بلغت النسبة (%0) .

د- متغير العمر

جدول رقم (4) حسب الفئة العمرية

العمر	التكرار	النسبة المئوية
35-25	8	%8.9
45 -35	21	%23.3
55 -45	27	%30
أكثر من 55	34	%37.8
المجموع	90	%100

من الجدول (4) يتضح أن أفراد العينة من الفئة العمرية لأكثر من 55 سنة احتلت نسبة 37.8% مما يتضح أن الدراسة استهدفت المستويات الذين أعمارهم كبيرة ثم تليها الفئة العمرية من 45- 55 والتي بلغت النسبة 30% وبعدها الفئة العمرية من 35- 45 بلغت النسبة 23.3% ، أما الفئة العمرية من 25- 35 احتلت النسبة الأقل وهي 8.9 % .

هـ - متغير الخبرة

جدول رقم (5) حسب سنوات الخدمة

الخبرة	التكرار	النسبة المئوية
اقل من خمس سنوات	2	%2.2
5- 9سنوات	16	%17.8
10- 14سنة	24	%16.7
أكثر من15سنة	48	%53.3
المجموع	90	%100

يتضح من الجدول (5) أن نسبة الذين لديهم سنوات خدمة اقل من 5 سنوات حيث بلغت النسبة 2.2% بينما حصلت باقي الفئات على نسبة أعلى منها بلغت الفئة التي لديها خدمه من 5- 9سنوات بنسبة 17.8% وكذلك الفئة من 10- 14سنة بلغت النسبة 16.7% ، أما أعلى نسبة فهم الذين لديهم خدمه أكثر من 15سنة آذ بلغت النسبة 53.3% .

و- متغير الدورات التدريبية

جدول رقم (6) حسب الدورات التدريبية

الدورات التدريبية	التكرار	النسبة المئوية
1 دورة	18	%20
2 دورة	18	%20
3 دورة	2	%2.2
4 دورات	4	%4.4

5فأكثر	18	%20
لا توجد أي دورة	30	%33.3
المجموع	90	%100

يبين الجدول أعلاه أن الذين لم يلتحقوا بأي دورة احتلوا نسبة عالية بلغت 33.3% وتساوت نسبة الذين لديهم (1و2و5 دورة فأكثر) بلغت نسبة 20% وجاءت النسبة الأقل لعدد المشاركين في الدورة(3 و4) بنسبة 2.2% و4.4% ، يتضح أن الذين لم يلتحقوا بأي دورة على الشركتين الوطنية والعراقية الإلمام بموضوع الدورات التدريبية .

ثانياً – تحليل فقرات المحور الأول تكنولوجيا المعلومات من خلال استخدام الوسط المرجح والأوزان المئوية فضلاً عن استخدام الترتيب الإحصائي في تحليل بيانات الاستبانة في شركة التامين العراقية .

جدول رقم (7) يوضح الوسط المرجح والوزن المئوي لشركة التامين العراقية

الترتيب الإحصائي	الفقرات	الوسط المرجح	الوزن المئوي
7	تمتلك الشركة مجموعه من الحواسيب والموزعة على كافه الأقسام	4.33	86.60
4	أن شركتكم توفر الاجهزه الحديثة المتطورة من اجل رفع كفاءة أداء المدراء العاملين	4.17	83.40
2	لدى شركتكم الاستعداد باستخدام تكنولوجيا المعلومات الحديث الحاسوب والانترنت	4.11	82.20
9	تحرص ألشركه أجراء الصيانة الدورية للحواسيب المستخدمة	4.00	80.00
8	تستخدم الشركة الانترنت لمساعده العملاء للوصول إلى موقع الشركة للاستجابة لرغباتهم	3.94	78.80
4	تنفرد شركتكم في أقامة دورات متخصصه في مجال تعلم الحاسوب	3.89	77.80
6	أن التكنولوجيا المستخدمة تمتاز بكفاءة لمعالجة البيانات وخزنها والحفاظ على بريد المعلومات	3.78	57.60
5	يمتلك المدراء والعاملين في شركتكم التقنية في كيفية استخدام تكنولوجيا المعلومات	3.72	74.40
10	يوجد لدى الشركة متابعه للتحليل المستمر لنقاط الضعف والقوه في مجال تكنولوجيا المعلومات	3.56	71.20
1	وضوح مفهوم تكنولوجيا المعلومات لدى كافة موظفي شركتكم	3.33	66.60

يوضح الجدول رقم (7) ان متغير الدراسة تكنولوجيا المعلومات لدى شركة التامين العراقية ان الوسط المرجح **أعلى من الوسط الفرضي البالغ** (3) بقيمة (4,33) **للفقرة** (7) وكان أدنى وأعلى وزن مئوي لاستجابات المبحوثين للفقرتين (6 ، 7) (57,60 ، 86,60) على التوالي وبدلاله معنوية (0,05) ، ودلاله على ذلك ان هناك اهتمام من قبل العينة المختارة في شركة التأمين العراقية باستخدام تكنولوجيا المعلومات من جراء استخدامها الحواسيب الموزعة على كافة الأقسام وخزن البيانات والمعلومات من قبل الموظفين الذين لديهم إلمام وكفاءه .

2- تحليل فقرات المحور الاول (تكنولوجيا المعلومات) لشركة التأمين الوطنية من خلال استخدام الوسط المرجح والأوزان المئوية فضلاً عن استخدام الترتيب الإحصائي . .

جدول رقم (8) يوضح الوسط المرجح والوزن المئوي لشركة التأمين الوطنية

الترتيب الإحصائي	الفقرات	الوسط المرجح	الوزن المئوي
4	تفرد شركتكم في اقامة دورات متخصصة في مجال تعلم الحاسوب	4,30	86,00
10	يوجد لدى الشركة متابعة للتحليل المستمر لنقاط القوة والضعف في مجال تكنولوجيا المعلومات	4,26	58,20
5	يمتلك المدراء او العاملين في شركتكم تقنية استخدام الحاسوب	4,19	83,80
8	تستخدم الشركة الانترنت لمساعدة العملاء للوصول الى موقع الشركة للاستجابة لرغباتهم	4,15	83,00
6	ان التكنولوجيا المستخدمة تمتاز بكفاءة لمعالجة البيانات وخزنها والحفاظ على بريد المعلومات	4,11	82,20
7	تمتلك الشركة مجموعة من الحواسيب والموزعة على كافة الاقسام	4,07	81,40
9	تحرص الشركة بأجراء الصيانة الدورية للحواسيب المستخدمة	4,04	80,80
3	ان شركتكم توفر الاجهزة الحديثة المتطورة من اجل رفع كفاءة اداء المدراء والعاملين كافة	3,96	79,20
2	لدى شركتكم الاستعداد باستخدام تكنولوجيا المعلومات الحديثة الحاسوب والانترنت	3,04	60,80
1	وضوح مفهوم تكنولوجيا المعلومات لدى كافة موظفي شركتكم	2,78	55,60

يبين الجدول رقم (8) متغير الدراسة لمحور تكنولوجيا المعلومات لدى شركة التأمين الوطنية من خلال استخدام **الوسط المرجح** والوزن المئوي واستخدام الترتيب الإحصائي في تحليل بيانات الاستبانة ومن خلال تفسير النتائج نجد ان أسهام متغير تكنولوجيا المعلومات من العينة العشوائية بشركة التأمين الوطنية بلغ الوسط المرجح بنسبة (4,30) **أعلى من الوسط الفرضي البالغ** (3) **للفقرة** (4) **من الاستبانة** مقارنة للنتائج الأقل قيمة منه (4,26 ، 4,19 ، 4,15 ، 4,11 ، 4,07 ، 4,04 ، 3,96 ، 3,04) وكان أدنى وأعلى وزن مئوي للفقرتين(4و1) (55,60 – 86,00) مما يدل ذلك ان هناك اهتمام بمتغير تكنولوجيا المعلومات من قبل العينة المبحوثة في شركة التأمين الوطنية .

3- تحليل فقرات المحور الثاني (الميزة التنافسية) من خلال استخدام الوسط المرجح والأوزان المئوية فضلاً باستخدام الترتيب الإحصائي باستجابة شركة التأمين العراقية .

جدول رقم (9) يوضح الوسط المرجح والوزن المئوي لشركة التأمين العراقية

الترتيب الإحصائي	الفقرات	الوسط المرجح	الوزن المئوي
4	ان تدريب الكوادر البشرية يحفزهم بالإبداع التكنولوجي لتحقيق الميزة التنافسية	4,33	81,60
5	التوجه نحو الإبداع التكنولوجي سيسهم في تطوير الميزة التنافسية	4,22	84,40
3	تنسيق الأنشطة بين الموظفين والعاملين في الشركة سيحقق في رفع معدلات الميزة التنافسية	4,11	82,20
10	ان تقنية المعلومات تساهم في أثراء القدرات الإبداعية وخلق مزايا تنافسية حاسمة	4,11	82,20
6	الإبداع التكنولوجي يمثل الأسس البنائية للمزايا التنافسية	4,06	81,20
8	ان تحسين الجودة تتطلب رفع مستوى الكفاءة	4,00	80,00
9	توفير الجودة العالية لتقنية المعلومات سيزيد من قيمة المنتجات التأمينية من وجهة نظر العملاء	4,00	80,00
7	ان الجودة المستخدمة في تكنولوجيا المعلومات لها تأثير في تعزيز المركز التنافسي لشركتكم	3,78	57,60
2	امتلاك شركتكم مهارات معرفية بتقنية المعلومات سيجعلها تنفرد عن المنافسين لها	3,72	74,40
1	تواكب شركتكم التغيرات المتسارعة في مجال استخدام تكنولوجيا المعلومات لتحقيق الميزة التنافسية	3,67	73,40

يتضح من الجدول أعلاه ان متغير الميزة التنافسية لدى شركة التأمين العراقية بلغ الوسط المرجح (4,33) **للفقرة**(4) **أعلى من الوسط الفرضي البالغ** (3) يقابله وزن مئوي بنسبة أعلى البالغة (86,60) مما يدل ان شركة التأمين العراقية تهتم بالإبداع التكنولوجي من اجل تحقيق الميزة التنافسية ، وتليها أدنى وسط مرجح بنسبة (3,67) يقابله **اقل وزن بنسبة** (57,60) .

4- تحليل فقرات المحور الثاني (الميزة التنافسية) من خلال استخدام الوسط المرجح والأوزان المئوية فضلاً عن استخدام الترتيب الإحصائي باستجابة شركة التأمين الوطنية .

جدول رقم (10) يوضح الوسط المرجح والوزن المئوي لشركة التأمين الوطنية

الترتيب الإحصائي	الفقرات	الوسط المرجح	الوزن المئوي
2	امتلاك شركتكم مهارات معرفية بتقنية المعلومات سيجعلها تنفرد عن المنافسين لها	3,85	77,00
7	ان الجودة المستخدمة في تكنولوجيا المعلومات لها تأثير في تعزيز المركز التنافسي لشركتكم	3,85	77,00
9	توفير الجودة العالية لتقنية المعلومات سيزيد من قيمة المنتجات التأمينية من وجهة نظر العملاء	3,78	75,60
6	الإبداع التكنولوجي يمثل الأسس البنائية للمزايا التنافسية	3,70	74,00
8	ان تحسين الجودة تتطلب رفع مستوى الكفاءة	3,59	71,80
3	تنسيق الأنشطة بين الموظفين والعاملين في الشركة سيحقق في رفع معدلات الميزة التنافسية	3,37	67,40
1	تواكب شركتكم التغيرات المتسارعة في مجال استخدام تكنولوجيا المعلومات لتحقيق الميزة التنافسية	3,19	63,80
4	ان تدريب الكوادر البشرية يحفزهم بالإبداع التكنولوجي لتحقيق الميزة التنافسية	3,85	63,80
10	ان تقنية المعلومات تساهم في اثراء القدرات الإبداعية وخلق مزايا تنافسية حاسمة	2,85	57,00
5	التوجه نحو الإبداع التكنولوجي سيسهم في تطوير الميزة التنافسية	**اقل** 2,74	**اقل** 54,80

يبين الجدول رقم (10) **ان أعلى وسط مرجح بلغ بنسبة** (3,85) هو أعلى من الوسط الفرضي (3) يقابله أعلى وزن **مئوي** (77,00) **للفقرتين** (2 و 7) ، مما يدل ان الشركة الوطنية للتأمين عندما تمتلك مهارات ذات كفاءه عالية بتقنية المعلومات سيجعلها تنفرد عن المنافسين لتعزيز مركزها التنافسي من خلال استخدام الجودة العالية في تلك التقنية .

ثالثاً : نتائج فرضية الدراسة

الفرضية(تمتلك تكنولوجيا المعلومات تأثير ذات دلالة معنوية في تحقيق الميزة التنافسية) للتحقق من هذه الفرضية قامت الباحثتين باستخراج معامل الارتباط بين متغيري تكنولوجيا المعلومات والميزة التنافسية لعينة عشوائية من موظفي شركة التأمين العراقية والبالغ عددهم (36) **موظفاً وبلغ معامل** ارتباط بيرسون (0,44) **وعند** مقارنة قيمة الارتباط هذه مع قيمة الارتباط الجدولية عند مستوى ذو دلالة (0,05) ودرجة حرية (34) **والبالغة** (0,33) تبين ان قيمة الارتباط بين المتغيرين دالة إحصائيا ثم قامت الباحثتين بعد ذلك باستخدام اختيار الانحدار البسيط لمعرفة معامل الانحدار بين المتغير المستقل تكنولوجيا المعلومات والمتغير التابع الميزه التنافسية .

ونتائج الجدول رقم (11) يوضح ذلك .

جدول رقم (11) تحليل تباين الانحدار لتعرف الدلالة الإحصائية لإسهام متغير تكنولوجيا المعلومات في الميزة التنافسية لشركة التأمين العراقية

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	القيمة التائية المحسوبة	الدلالة
الانحدار	98,139	1	98,139	7,985	دالة عند مستوى0,05
المتبقي	417,861	34	12,290		
الكلي	516	35			

تشير نتائج الجدول رقم (11) ان القيمة التائية المحسوبة والبالغة (7,985) هي أعلى من القيمة التائية الجدولية **البالغة** (4,12) **عند مستوى** (5%) ودرجة حرية (1- 34) وذلك بوجود اسهام ذات دلالة معنوية بين تكنولوجيا المعلومات والميزة التنافسية وللتعرف على درجة الإسهام النسبي لمتغير تكنولوجيا المعلومات في الميزة التنافسية لشركة التأمين العراقية قامت الباحثة باستخراج قيمة معامل بيتا (Beta) **والجدول رقم** (12) يوضح ذلك .

جدول رقم (12)

قيمة معامل بيتا ودلالتها الإحصائية لشركة التأمين العراقية

المتغير المستقل	المتغير التابع	قيمة معامل (Beta)	القيمة التائية المحسوبة	القيمة التائية الجدولية	الدلالة
تكنولوجيا المعلومات	الميزة التنافسية	0,436	2,83	1,96	دال عند مستوى 0,05

معامل التحديد

مربع معامل الارتباط 0,19

تشير نتائج الجدول أعلاه ان الإسهام النسبي له دلالة إحصائية عند مستوى (0,05) وذلك من خلال مؤشر القيمة التائية المحسوبة البالغة (2,83) وهي أعلى من القيمة التائية المحسوبة البالغة (1,96) مما يشير الجدول أعلاه ان (0,19) من المتغير (الميزة التنافسية) لعينة من موظفي شركة التأمين العراقية يرجع لتكنولوجيا المعلومات وان (0,89) من المتغير في الميزة التنافسية يرجع لعوامل أخرى غير محددة في البحث .

اما بالنسبة للعينة العشوائية من موظفي شركة التأمين الوطنية والبالغ عددهم (54) موظف وباستخراج معامل الارتباط ، بلغ معامل ارتباط بيرسون بين المتغيرين (0,57) وعند مقارنة قيمة الارتباط هذه مع قيمة الارتباط الجدولية عند مستوى (0,05) ودرجة حرية (52) والبالغة (0,27) تبين ان قيمة الارتباط بين المتغيرين دال إحصائيا والجدول الآتي يوضح اختيار الانحدار بين المتغير المستقل (تكنولوجيا المعلومات)والمتغير التابع (الميزة التنافسية) لشركة التأمين الوطنية .

جدول رقم (13) تحليل تباين الانحدار للتعرف على الدلالة الإحصائية لإسهام متغير تكنولوجيا المعلومات في الميزة التنافسية (لشركة التأمين الوطنية)

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	القيمة التائية المحسوبة	الدلالة
الانحدار	666,852	1	666,852	24,938	دالة مستوى (0,05)
المتبقي	1390,481	52	26,740		
الكلي	2057,333	53			

تشير نتائج الجدول (13) ان القيمة التائية المحسوبة البالغة (24,938) هي أعلى من القيمة التائية الجدولية البالغة (4.04) عند مستوى (0,05) ودرجة حرية (1- 52) .

ولأجل التعرف على درجة الإسهام النسبي لمتغير تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية في شركة التأمين الوطنية وذلك من خلال استخدام معامل بيتا (Beta) والجدول رقم (14) يوضح ذلك .

جدول رقم (14) قيمة معامل بيتا ودلالتها الإحصائية لشركة التأمين الوطنية

المتغير المستقل	المتغير التابع	قيمة معامل (Beta)	القيمة التائية المحسوبة	القيمة التائية الجدولية	الدلالة
تكنولوجيا المعلومات	الميزة التنافسية	0,569	4,994	1,96	دال عند مستوى 0,05

معامل التحديد
مربع معامل الارتباط 32%

تشير نتائج الجدول أعلاه ان الإسهام النسبي له دلالة إحصائية عند مستوى (0,05) وذلك من خلال مؤشر القيمة التائية المحسوبة البالغة (4,994) أعلى من القيمة التائية الجدولية البالغة (1,96) ، كما يشير الجدول ان (32%) من المتغير (الميزة التنافسية) لعينة موظفي شركة التأمين الوطنية يرجع لتكنولوجيا المعلومات وان (0,85) من المتغير في الميزة التنافسية يرجع لعوامل أخرى غير محددة في البحث .

الاستنتاجات والتوصيات

توصلت الباحثتين الى جملة من النتائج والتوصيات

أ- الاستنتاجات

1- وجود أسهام ذات دلالة معنوية بين تكنولوجيا المعلومات والميزة التنافسية .

2- ان ذلك الإسهام أدى الى قبول الفرضية والتي تتضمن (تمتلك تكنولوجيا المعلومات تأثير ذات دلالة معنوية في تحقيق الميزة التنافسية) وذلك من خلال امتلاك شركة التأمين الوطنية والعراقية مجموعة من الحواسيب الموزعة على كافة الأقسام ولدى الشركة الاستعداد باستخدام تلك التكنولوجيا مما يعطي مؤشر أ بقبول تلك الفرضية .

3- بينت الإجابات المتعلقة بخصائص عند الدراسة عدداً من الصفات والخصائص منها

(3- 1) الفئة العمرية لأكثر من (55) سنة مما يعكس اهتمام العينة لموضوع تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية .

(3- 2) ارتفاع نسبة الإناث قياساً بنسبة الذكور اذ بلغت نسبة الإناث (66,7%) **والذكور** (33,3) مما يدل على اهتمام الإناث بموضوع الدراسة .

4- ان المؤشرات الإحصائية التي أفرزت الإجابات في الأسئلة المتعلقة بمحور تكنولوجيا المعلومات في كلتا الشركتين بميل الوسط المرجح بقيمة (4,33 ، 4,30) يقابلها وزن مئوي (86,60 ، 86) مما يدل امتلاك تلك الشركتين تكنولوجيا معلومات لتحقيق ميزتهما التنافسية

5- من المؤشرات الإحصائية التي أفرزتها الإجابات في الأسئلة المتعلقة بـ (الميزة التنافسية) في كلتا الشركتين نلاحظ ميل الوسط المرجح بقيمته (4,33 – 3,85) يقابلها وزن مئوي (86,60 – 77,00) مما يدل ان الشركتين من خلال استخدمها لتكنولوجيا المعلومات ستنفرد في تحقيق ميزتها التنافسية .

6- يتضح من خلال عينه الدراسة اعتماد كلا الشركتين على الافراد العاملون الذين لديهم خبرات طويله في استخدام تقنية المعلومات لاجل الانفراد بتحقيق ميزه تنافسية.

التوصيـــــــــــــات

1- أن سرعة الاستجابة لتطبيق تكنولوجيا المعلومات في كلتلا الشركتين حتماً سيحقق ميزه تنافسية وبنفس الوقت ستكون قادرة على الاستجابة السريعة للزبائن الحاليين.

2-أن امتلاك كلتلا الشركتين مجموعه من الحواسيب حتماً ستعمل الشركتين على تحديث البيانات والمعلومات الخاصة بعملها والحفاظ عليها من السرقة وبناء المصداقية مع المستخدمين لنظام المعلومات داخل الشركة لمواكبة التغيرات المتسارعة في استخدام تقنية المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية.

3- **ضرورة أن** تعمل شركات التأمين بتطوير الأفراد العاملون الجدد وإدخالهم دورات تدريبية عن كيفية استخدام تقنية المعلومات ورصد المخصصات المناسبة والاستعانة بالخبراء سواء من داخل الشركة أو خارجها. وعدم الاكتفاء بالأشخاص ذات الخبرات الطويلة.

4-أن اختيار شركات التأمين المهارات الصحيحة ستكون بمثابة عوائق او حواجز أمام المنافسين لا يمكن تقليدها أو مواجهتها واستمرارها لفترة طويلة .

5-أن استخدام شركات التأمين فن الإبداع التكنولوجي لتمييز المنتج التأميني سوف يحقق المنافسة في صناعة التأمين .

المصادر

أولاً:- الكتب العربية

1- الجاسم،جعفر"تكنولوجيا المعلومات" دار أسامه للنشر والتوزيع،عمان،الأردن،2005

2- حيدر،مصالحي فهمي"نظم المعلومات لتحقيق الميزة التنافسية" الدار الجامعية للنشر،القاهرة،2000

3- الخفاجي،نعمة عباس"الفكر الاستراتيجي قراءات معاصرة" ط1،دار الثقافة للنشر والتوزيع،الإصدار الأول،عمان-الأردن،2008

4- الدوري،زكريا مطلك"الإدارة ألاستراتيجيه، مفاهيم وعمليات وحالات دراسية" جامعه بغداد،المكتبة الوطنية،بغداد،العراق،2003

5- الديوجي،أبي سعيد"المفهوم الحديث لإدارة التسويق"،ط1،دار الحامد للنشر والتوزيع،عمان- الأردن،2003

6- السامرائي،الزغبي"نظم المعلومات الإدارية"ط1،دار صفا للنشر والتوزيع،عمان-الأردن،2004

7- السلمي،علي،"الإدارة بالمعرفة"،دار قباء للطباعة والنشر،القاهرة،2000

8- عبد الخالق،احمد فؤاد"نظم المعلومات المحاسبية" دار الثقافة العربية،القاهرة،1988

9- عبد الهادي،محمد"المعلومات تكنولوجيا المعلومات على أعقاب قرن جديد،مكتبة الدار العربية ،القاهرة-مصر،2000

10- العزاوي،محمد عبد الوهاب"أدارة الجودة الشاملة مدخل استراتيجي تطبيقي"ط1،دار وائل للنشر والتوزيع،عمان-الأردن،2010

11- العلي،عبد الستار محمد"أدارة الإنتاج والعمليات مدخل كمي"ط1،دار وائل للطباعة والنشر ،عمان-الأردن،2000

12- العمري،غسان عيسى والسامرائي،سلوى أمين"نظم المعلومات الإستراتيجية" ط1،دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة،عمان-الأردن،2008

13- قنديجلي،عامر،إبراهيم والسامرائي،أيمان فاضل،"تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها"،ط1،دار الوراق للنشر والتوزيع،2002

14- الكيلاني،عثمان،البياتي هلال،السالمي علاء"المدخل إلى نظم المعلومات"ط2،دار المناهج للنشر والتوزيع،عمان-الأردن،2000

15- مرسى،نبيل خليل"الميزة التنافسية في مجال الأعمال"جامعة الإسكندرية-قسم أدارة الأعمال،1998

16- الهادي،محمد محمد،التطورات الحديثة لنظم المعلومات المبنية على الكومبيوتر،دار الشروق،القاهرة،1993

17- همشري،عمر احمد"مراكز المعلومات الاداريه الحديثة للمكتبات"،مؤسس رؤى المصرية للنشر،عمان-الأردن،2001

18- ياسين،سعد غالب"الإدارة ألاستراتيجيه"،دار اليازوري العلمية،الأردن،1998

19- يحيى،زياد هاشم،الحبيطي،قاسم محسن"نظم المعلومات المحاسبية" وحدة الحدباء للطباعة والنشر،كلية الحدباء الجامعة،الموصل،2003

الكتب الأجنبية

1-Macmillan,Hugh&Tampoe,mahen"Strategic management process control and implementation oxford pres Inc;2000
2- Daft, Richard L;"management"5th ed; Harcourt college publishing,2001
3- Johnson,G&Scholes,K.,"Explring corporate Strategy",4th ed; prentice-Hall Europe,1997
4-Kotler,Philip"Marketing management: analysis planning implantation and control"9th ed; prentice-hall,Inc;1997
5- Laudon,Kennethe.&Laudon.JaneP."management information System managing the Digital Firm"9th ed upper saddle River, new Jersey: new Jersy,prentice-hall international.Inc;2008
6- Barncy,JayB.&Hestery,Milliams."Stratagic management and competitive advantage concepts cases" Education,Inc; new jersey-2006
7- Hicks, James" management information system" west publishing co; 1993
8- Kotler,Philip"Marketing management" prantes Hall,9th ed; naw Jersey,2000
9-Hellriegel,D; Slocum,J.W;&Woodman R.W"Organization **Behavior" new** York, 2004
10- Robbins,Stephen.P.organization Behavior" John Wiley&sons,new york,2004
11-M.porter,Avantage conurrentiel des Nations inter Edition,1993

ثالثاً - الاطاريح ورسائل الماجستير

1- الأحمد،نازم محمود"نظم المعلومات وأثرها على الإبداع في البنوك التجارية الاردنيه- رسالة دكتوارة غير منشورة-كلية الإدارة والاقتصاد-أدارة أعمال-جامعة دمشق-2007

2- بدريس،جميله"تكنولوجيا المعلومات وأثرها على الشغل" رسالة ماجستير -معهد العلوم الاقتصادية، جامعه الجزائر،1994

3- رتيبة،نحاسية"أهمية اليقظة التنافسية للمؤسسة" رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية –أدارة أعمال،الجزائر،2002-2003

4- عمارة،بوشناقه"الميزة التنافسية في المؤسسة الاقتصادية-تنميتها مصدرها تطويرها" رسالة ماجستير،فرع علوم التسيير،الجزائر،2002

5- العيهار،فله"دور الجودة في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسة"رسالة ماجستير غير منشوره- جامعة الجزائر،2005

6- النجار،فائز جمعه"نظم المعلومات الإدارية وأثرها على إستراتيجية المنشاة،اطروحه دكتوراه غير منشورة – قسم الإدارة-جامعه عمان،2004

رابعاً - المجلات(الدوريات) والانترنت

المجلات (الدوريات)

1- البراوري،نزار عبد المجيد رشيد"الدور المعاصر للموارد البشرية في ظل مجتمع المعرفة التنافسية"مجلة الإدارة والاقتصاد،الجامعة المستنصرية،كلية الإدارة والاقتصاد،العدد(36) أيلول،2001

2- جواد،عدنان كاظم"اثر المعرفة السوقية في اختيار الاستراتيجيات التنافسية والتميز في الأداء" دراسة استطلاعية في قطاع السلع المعمرة في السوق الأردني،المجلة الأردنية للعلوم التطبيقية،جامعه العلوم التطبيقية،المجلد(6) العدد(2)،2003

3- رسلي،قدور،غلب سعد ياسين"نموذج مفتوح لدراسة تأثير تكنولوجيا المعلومات على الاستخدام الأمثل للموارد في المنشاة" المجلة الاردنيه للعلوم التطبيقية،المجلد السادس،العدد(2)،2003

4- زحلان،أنطوان"أدوات العلم والتقانه" مجله المستقبل العربي،العدد(188) ،1994

5- الشربيني،عبد العزيز"أين الإدارة العربية من الميزة التنافسية" نشرة أخبار الإدارة،العدد(16) أيلول،1996

6- الطويل،أكرم والحافظ عبد الستار"اثر تصميم المنتج في الأسبقيات التنافسية" دراسة استطلاعية لآراء عينه من مدراء الشركات الصناعية المساهمة،محافظة نينوى،مجلة تنمية الرافدين،جامعة الموصل،الإدارة والاقتصاد،مجله 42/2 العدد 69،2002

7- العنزي،سعد"تقويم مدى فاعلية تدريب المشاركين قي البرامج التدريبية،وزارة الصناعة دائرة البحث والتطوير الصناعي،العراق،بغداد،2001

8- النجار،فائز جمعه،ملكاوي،نازم محمود"نظم المعلومات وأثرها في مستويات الإبداع"مجله دمشق للعلوم ألاقتصاديه والقانونية مجلد(26) العدد(2)،2010

9-Harreson,E.F,"the concept of strategic gap,jouranal of general management,vol(5) No21,1989.

الانترنت

1- الديو جي،أبي سعيد احمد"النوعية في الخدمة المصرفية وفق اعتبارات التجارة الالكترونية"جامعه الموصل-كلية الإدارة والاقتصاد

انظر الموقع الالكتروني www.jps-dir-com

2- القزاني،أسامه نور الدين والأسود خليفة علي"تطبيق أدارة الجودة الشاملة في التعليم" انظر الموقع الالكتروني www.enginspection.com

3- كمال،قاسمي"المقومات والمعوقات الثقافية لتطبيق نظامي أدارة الجودة الشاملة والايزو 9000 في المؤسسة الصناعية/ الجزائر،رسالة ماجستير علوم تجارية-أدارة أعمال،كلية العلوم الاقتصادية والتجارية-الجزائر،2003

4- اليسار،فرحات" المعلومات وأهميتها" انظر الموقع الالكترون www.Arabyout forum.com/2004