



## ملخص البحث

في هذا البحث تمت مناقشة أهمية تقنية المعلومات كقائد لإعادة تشكيل المنظمة في هذا العصر والذي فرضت فيه هذه التقنية مميزاتاها. ويذكر (Chau and Tam, 2000) إن التقدم السريع في تقنية المعلومات والاتصالات خلق مشكلة للتنظيمات، وكذلك أوجد فرصه عظيمه لمديري المنظمات الحاذقين ليتمكنوا من إعادة تشكيل بيئة منظماتهم الداخلية - المتعلقة بالعمليات وكذلك الخارجية المتعلقة بالعملاء ، والموردين والمنافسين. لذا فإن المشكلة أو العوائق التي تخلقها تقنية المعلومات والاتصالات تكمن في إجبار منشآت الأعمال على تبني هذه التقنية في جميع مجالاتها أو التقهقر والخروج من السوق ، وهذا ناتج من عدم الاستفادة من المميزات التي تقدمها تلك التقنية . إذا فالقيادة الإدارية لا بد أن يكون لديها الإدراك الكامل في رسم خططها لتبني تلك التقنيات في حينها .

فمن خلال هذا البحث تم مناقشة مجموعة من العناصر موضحة على النحو الآتي:

١. أهمية تبني التغيير في منظمات الأعمال، حتى تتمكن من متابعة ما يستجد في البيئة المحلية أو العالمية لغرض رسم خطط التغيير المناسبة لتعزيز بيئة المنظمة الداخلية، والذي بدوه يحقق احتياجات العملاء. ولكون التغيير في البيئة العالمية يحدث بشكل سريع وغير معهود من قبل وهذا ناتج عن التطور التقني المذهل الذي يفرض على جميع القطاعات الصناعية والتجارية والحكومية والتعليمية توظيفه في أنشطتها ، ولهذا فإن القطاعات التي لا تتبأ عن التطور في البيئة الخارجية ومن ثم تعزيز قدراتها التقنية والمعرفية فإن مصيرها إلى الذوبان .

٢. تقنية المعلومات قائد لعملية التغيير في المنظمة، وذلك بفضل مميزاتاها التي تقدمها لكل من: العملاء والإداريين التنفيذيين والعاملين في المنظمة. بالإضافة الى تعزيز وخلق الأسواق الإلكترونية.

٣. استراتيجية منظمات الأعمال في توظيف تقنية المعلومات، ضمان لاجني ثمار تقنية المعلومات، يعتمد كلياً على رسم استراتيجيها في توظيف تلك التقنية في أنشطة المنظمة.

٤. تؤكد البحوث التي تم استعراضها على أهمية تكوين نظرة مستقبلية (Vision) بواسطة القيايين في المنظمات حتى يتم بناء مستقبل المنشأة.

## تقنية المعلومات قائد لموجات التغيير في منظمات الأعمال في هذا العصر

### مقدمة

ان التطور السريع والمذهل في تقنيات المعلومات الذي امتد الى جميع جوانب الحياة،الذي شمل القطاعات الصناعية والأعمال والعامه والتعليم لغرض تعزيز عملياتها ومخرجاتها. كما عززت وساهمت في إحداث نقلة نوعية حديثة في مجال الاتصالات وتبادل المعلومات بين أفراد المجتمع الواحد وكذلك بين المجتمعات الأخرى، وكذلك ساهمت في تطوير بيئة الأعمال.

ان بداية تأثير تقنيات المعلومات على حياة المجتمع منذ النصف الثاني من القرن الماضي ( Ellsworth, 1997 ) . كما يؤكد ( Morrison 1997 ) أن العالم بدأ في استمرارية تحديث المهارات التقنية في وظائف المنظمات لكي تصل إلى النجاح المستهدف، لأن الوظائف الموجودة على مستوى العالم ٦٠% منها يحتاج إلى الجدارة والكفاءة التقنية. كما يشير ( Crawford 1997 ) أن تقنية المعلومات تعتبر وسيلة جبارة وذات معنى لتعزيز قدرات أفراد المجتمع لتأدية الأعمال التي تسند إليهم في المنظمات المختلفة . أجرى ( Protogeros 2002 ) دراسة بين الشركة في أمريكا الشمالية وأوروبا التي تستخدم الإنترنت وكانت نتيجة الدراسة تشير أن تقنية المعلومات عامل مؤثر في فعالية الإتصال داخل التنظيم . يؤكد كلاً من ( Goleberg and Sifonis, 1994 ) ان تقنية المعلومات (Information Technology) من الركائز الأساسية التي تساهم في بقاء التنظيم وتدعيم أركانه لمزاولة أنشطته في السوق وليبقى على قيد الحياة. كما يؤكدان أن تقنية المعلومات لها دور رئيس في التأثير على استراتيجية أعمال المنشأة وبنيتها.

أن تقنية المعلومات 2 ( Dholakia, Fritz, Dholakia and Mundorf ) (2002) أشار

لها تأثير على كل من السوق والتسويق منذ عقود زمنية عديدة. إن التسويق في هذا العصر يتطلب ( Information Age ) التغيير في سلوك ومعارف ومهارات كل من المستهلكين وكذلك مقدمي السلع والخدمات، كما يجب الإلمام بعملية التفاعلات الالكترونية التي تتم بواسطة وسائل الاتصال الحديثة من خلال الشبكة العالمية للمعلومات ( Web ). كما يشيرون إلى أن العاملين يحتاجون للحصول على مهارات تقنية جديدة تساهم في تدعيم المنظمة من خلال الأعمال التي يؤدونها .

كما يذكر ( 1993 ) Malhotra أن ( Benjamin and Blunt 1992 ) يؤكد أن الاستثمار والإنفاق في تقنية المعلومات ازداد منذ عام ١٩٦٠ والمتمثل في تطبيق البرمجيات التي تساهم في تدعيم منظمات الأعمال وزيادة التغيير في بيئاتها الداخلية تلك المنظمات .

و يشير ( 1993 ) Malone and Rockant أن التغيير الذي حدث في تقنية المعلومات أدى إلى تطور كثيف وشديد في بنية المنظمات بغية تعزيز الأنشطة في تلك المنظمات . كما يعتقد ( 1991 ) Malone and Crowston أنه في ظل هذه المستجدات والتغيرات في تقنية المعلومات يتطلب إعادة تقييم النظريات التنظيمية ونظريات الأسواق ونظريات الإدارة لكي يساهم في تطوير المنظمات في عصر تقنية المعلومات . ذكر ( 1998 ) Wind and Main أن توظيف تقنية المعلومات بصورة صحيحة وحسب احتياج نشاط المنظمة يساهم في عملية إعادة تجديد سلوكها . كما أن تقنية المعلومات ساهمت في زيادة الحرية للمنظمة لكي تعمل في أي وقت خلال أربع وعشرين ساعة ، كما أنها ساهمت في تغيير معظم الأنشطة في المنظمات والتي شملت بنيتها و المنتجات و الأسواق و عملياتها ، كما ساهمت في تغيير وتعزيز العلاقة بين المنشأة ومورديها وعملائها وشركائها وذلك من خلال دمجها في نظام معلوماتي موحد كل منها يحقق الفائدة المرجوة العائدة من هذا النظام .

### غرض البحث

إن هذا البحث يستعرض الدراسات السابقة في الدول الغربية، التي تستعرض أهمية توظيف تقنية المعلومات، وتأثيرها على بيئة المنظمة الداخلية ودور القيادة في رسم الإستراتيجية اللازمة لتوظيفها.

### أهمية البحث

تكمن أهمية البحث في تحقيق العناصر الآتية:

- ١ . أهمية التخطيط للتغيير .
- ٢ . أهمية تبني رؤية شاملة لتوظيف تقنية المعلومات بواسطة القياديين في منظمات العمال .
- ٣ . أهمية الإدارة المعرفية في المنظمة ودور تقنية المعلومات في تعزيزها .
- ٤ . أهمية الاستثمار في التجارة الإلكترونية .

في هذه الورقة سيتم مناقشة الأسئلة الآتية:

١. لماذا يتم تبني التغيير في منشآت الأعمال؟
٢. ما دور القيادة في رسم الرؤية المستقبلية للمنظمة في عصر تقنية المعلومات؟
٣. ما أهمية بناء وتطوير استراتيجية لتقنية المعلومات وما علاقتها باستراتيجية أنشطة المنشأة؟
٤. ما دور تقنية المعلومات في تعزيز المعرفة وتبني التغيير في التنظيم؟
٥. ما حجم الإستثمار في التجارة الإلكترونية؟

### أولاً: أهمية تبني التغيير في منظمات الأعمال

إن التخطيط للتغيير نحو المستقبل يتم على خطوات حتى يحدث نقلة مميزة للتنظيم تحقق الهدف من التغيير. عملية التغيير لا يمكن أن تحدث خلال ليلة ويرى نتائجها. إن هذا التخطيط يتطلب إعداد استراتيجية حديثة للتنظيم ودمج التقنية في جميع أنشطة المنظمة (Sifonis, Goldberg and 1999). ولهذا فإن تبني التغيير في المنظمات أصبح ضرورة ملحة حتى تتمكن تلك المنتجات من التفاعل مع المجتمع، والعالم الذي يعتبر قرية واحدة بفضل تلك الثورة التقنية (Goldman, 1998; Robinson, 1999).

يتنبأ (Bysinger and Kinht (1996) أن القياديين في قطاع الأعمال سيواجهون تحديات في البقاء لمزاولة أنشطتهم، لكون هذه التحديات ناتجة من خلال العوامل الآتية:

١- المنافسة الشديدة ٢- عملية التغيير ٣- السرعة الحركية للسوق.

وفي هذه الحالة فإن المنشآت تواجه خيارين، إما التنحي أو تبني التغيير والتحول في ضوء المتغيرات التي تحدث في العالم بما يحقق البقاء والنمو للمنشأة.

### ثانياً: تقنية المعلومات كقائد لعملية التغيير في المنظمة

إن الضغوط من داخل التنظيم وخارجه تعتبر من العوامل الرئيسية في تبني تقنية المعلومات والتي بدورها تعزز البيئة الداخلية للتكيف مع المتغيرات الخارجية (Farhoomand and Drury 1998)

ومن هذا المنطلق سيتم مناقشة العناصر الآتية:

### تأثير تقنية المعلومات على المديرين التنفيذيين

يؤكد Knight (2002) على أهمية المدراء في تحمل المسؤولية نحو توظيف واستخدام التقنية وكذلك مستخدميها في المنظمة في الوقت الحالي ، معظم الشركات تستثمر في توظيف التقنية وتعتبر ذات أهمية بالغة لديها ، كما يعتبر هذا التوظيف مثل الوقت والمال.

الإداريين التنفيذيين الذين ليس لهم العلم الكافي في أهمية توظيف التقنية ، ينتابهم القلق نحو استثمار عشرات الملايين في التقنية ، كما أن عدم فهم أهمية مخاطر التقنية يؤدي إلى القرارات المعقدة والغير متوقعة ، ولهذا فإن الأمر يتطلب دراسة وضع المنظمة وبناء الرؤية ، الأهداف ، الاستراتيجية ، والأغراض اللازمة لمتطلبات المنظمة التقنية

( Wind and Main, 1998 ). ويشير Knight ( 2002 ) الى ان مديري قطاعات الأعمال لهم أهمية بالغة في بناء وتصميم وتطبيق نظم تقنية المعلومات في المنشأة. وفي حالة عدم إدراك أهمية تلك التقنية في عمليات معالجة أنشطة المنظمة في تقديم السلعة أو الخدمة للمستهلك عليهم الاستقالة من مناصبهم (ص. ٨).

### تأثير تقنية المعلومات على العملاء

إن استخدام تقنية المعلومات بفاعلية تمكن المنظمة من تحقيق فرص تمكنها من سهولة الاتصال بعملائها تفاعلياً الذي يحدث بواسطة أدوات الاتصال الموجودة على الصفحة الإلكترونية للمنظمة ، وبالتالي يتمكن العميل من إجراء العمليات التي يرغب في تنفيذها سواء الشراء ، التسديد وطلب معلومات أو بيانات من المنظمة

( Wills, Fuerst and choobineh, 199, Peppers and Rogers, 1993 ).

كما يؤكد ( Pride and Ferrell ( 1995 " إن عدم وجود نظم المعلومات المناسب لتأدية أنشطة المنظمة ، في هذه الحالة لا يمكن أن تؤدي الخدمات المختلفة للعملاء ( ص . ١٢ ) كما يشير ( wills Fuerst and Choobineh , 1999 ) أن المنظمات التي ترغب في تأهيل العلاقة مع عملائها تفاعلياً بواسطة وسائل الاتصال يجب الإجابة على كيفية تطبيق واستخدام نظم المعلومات ؟ أين سيتم تطبيق هذه النظم؟ متى سيتم استخدام هذه النظم في المنظمة ؟ . إن المنظمة بحاجة ماسة إلى إعادة تنظيم وتشكيل معلوماتها حتى تساهم في تطوير وجودة صياغة القرار وكذلك نشر المعلومات داخل المنظمة للأشخاص المستفيدين منها . و يؤكد ( Berry ( 1995 أن تقنية

المعلومات تؤدي خدمات جلييلة للعملاء وذلك من خلال " مستوى عال من الاتصال يحدث من خلال مستوى عال من التقنية " ( ص . ١٥٨ ). وهذا مؤشر قوي على أن تقنية المعلومات تؤدي دوراً مهماً في المنظمة عندما يتم توظيفها لخدمة الأنشطة التي بدورها تمكن العملاء من سرعة الاتصال بالمنظمة والحصول على احتياجاتهم الذي بدوره يوفر لهم الوقت . اشار كلاً من Wells, Fuerse and Choobinch(1999) أن استخدام تقنية المعلومات بفاعلية تؤدي إلى زيادة فرص المنظمة في السوق وتقوية العلاقة مع عملائها بواسطة الاتصالات التفاعلية التي تحدث على الشبكة العالمية للمعلومات . كما يؤكدون أن فشل المنظمة في تصميم صفحات الشبكة العالمية للمعلومات

(Web Site) الذي يحتوي على المعلومات التي يحتاج إليها العملاء مثل : صورة السلعة ، مواصفاتها ، أسعارها واللون ... الخ سوف يؤدي إلى فشل المنظمة في تمكين الروابط مع العملاء .

### تأثير تقنية المعلومات على القيادة العليا في المنظمة

إن على القيايين في قطاع الأعمال حتمية التفكير بالكيفية التي تؤدي إلى التشغيل الصحيح للمنشأة ( Wind and Main, 1998 ). لكون التطور في البيئة الخارجية التي تشمل البيئة المحلية والبيئة العالمية ذا تأثير مباشر على بيئة المنظمة الداخلية ، وفي هذه الحالة يجب على القيايين التنبؤ عن المتغيرات في البيئة الخارجية ومن ثم تحقيق التوافق والانسجام بين البيئة ، ولا يتحقق هذا الربط والانسجام إلا من خلال التغيير في البيئة الداخلية حتى تواكب متطلبات البيئة الخارجية ، إن التغيير يخلق علاقات جديدة وذات طابع متميز مع بيئتها الخارجية الذي يسهم في نمو وبقاء المنشأة في الأجل الطويل ( Bennix and Naus,1997 ) .

يشير ( ١٩٩٧ ) Bennis and Nanus تحديد الرؤية المستقبلية للمنظمة تعتبر أمر حتمي في تعيين إنجازها . قبل أن يشرع القائد في عملية التغيير ، يجب عليه أولاً تطوير وإعداد صورة في ذهنه عن مستقبل المنظمة والمرغوب فيها والتي يمكن تحقيقها . عند تحديد الرؤية المستقبلية للمشروع ، في هذه الحالة يبدأ القائد إعداد جميع الجسور المهمة التي تؤدي إلى نقل المنظمة من الوضع الحالي إلى الوضع المستقبلي . يجب على القيادة الإجابة على: ماذا ستكون المنشأة في المستقبل ؟ وما الذي يشاهده القيايين من استقراء المستقبل ؟

إن تكوين الرؤية العامة للمنشأة والشكل الذي ستكون عليه في المستقبل يجب أن لا يحدد بواسطة شخص واحد بل بواسطة عدة أشخاص . إن المنظمة يجب ان تشجع تكوين الرؤية في جميع المستويات الإدارية .

### تأثير تقنية المعلومات على المنافسة

كما يؤكد أن تقنية المعلومات لها دور في إعادة تشكيل بيئة المنافسة التي تعمل وتتنافس فيها المنظمة . إن تعزيز المنشآت التقليدية أمر حتمي يفرضه هذا العصر، وهذا ما يؤكده Sh ao and Lin ( 2002 ) " إن قوانين قطاع الأعمال التقليدية أصبحت متقادمة وغير حديثة وغير قابلة للتطبيق " ( ص. ٣٩١ ) تقنية المعلومات ضرورية لتأسيس القوانين الجديدة الخاصة بالمنافسة التي تركز على عدة عناصر موضحة على النحو الآتي : السرعة ، الجودة ، الإنتاجية ، الكفاءة ، خدمة العملاء .

يذكر ( Riemens Chnider and Mkyty 2000 ) أن تقنية المعلومات تشكل الجزء الرئيس في عمليات المنشأة وبيئة المنافسة في التنظيمات الكبيرة منذ سنوات عديدة .

### تأثير تقنية المعلومات على تكوين المعلومات والحصول على المعرفة

تقنية المعلومات في المنظمة تساهم في تكوين الإدارة المعرفية ( Knowledge Managers ) بواسطة المعلومات المتوفرة على الشبكة العالمية للمعلومات ( Internet ) وكذلك الشبكة المحلية (Intranet)، فإذا كانت هذه المعلومات منظمه ومبنيه بشكل جيد ، فإنها وبلا شك تمكن العاملين في المنظمة من الحصول على المعلومات التي تساهم في حل المشكلة التي أمامهم ( Rosenberg, 2001 ).

يشير ( Spiegler ( 2003 ) إلى العلاقة الوثيقة بين التقنية والمعرفة التي بدورها تستخدم في تكوين أو توليد المعرفة . إن المعرفة لا يمكن تكوينها إلا من خلال معالجة البيانات ومن ثم المعلومات التي بدورها تساهم في تكوين المعرفة التي يمكن تطبيقها واستخدامها عند الحاجة لها ، إن التقنية تساهم في معالجة البيانات التي تولد المعلومات ومن ثم تكوين المعرفة التي تدعم متخذي القرار داخل المنظمة .

يؤكد ( Grantham ( 2000 ) على أهمية معالجة المعرفة أو المعارف الذي حصل عليها الفرد التي تعتبر المفتاح الرئيسي الذي يؤدي إلى استمرارية التغيير في السوق .

يرى (Hendrikx and Vriens (1999) أن المعرفة العمود الفقري للتنظيم لضمان بقاؤه واستمراريته في البيئة ، وعندما يرى القياديين أهمية التغيير في عمليات المنظمة في هذه الحالة تعتبر المعرفة العامل الرئيس في عملية التغيير التي تتبع من تحديث المعلومات والمعارف لدى أعضاء التنظيم الذي بدورهم يصبحون قادرين على الابتكار وتطوير واستخدام أحدث النظم التي بدورها تحقق نمو وازدهار المنظمة ، إن تطبيق المعارف في التنظيم يعتمد على تطبيق المعارف الصحيحة في أماكن العمل الصحيحة .

يؤكدان Hendrikx and Vriens على أهمية المكان الملائم الذي يوفر تلك المعلومات والمعارف ، بالإضافة إلى الوقت المناسب والملائم للحصول على المعلومات والمعارف الصحيحة والملائمة التي يحتاج إليها عناصر التنظيم حتى يتم جني ثمارها.

يرى (Rosenberg (2001 أن الإدارة المعرفية بالمنظمة تؤدي إلى خلق وتخزين والمشاركة في المعلومات القيمة والخبرات في المجتمع الواحد مثل المنظمة . إن نظام الإدارة المعرفية معزز بواسطة الشبكة العالمية للمعلومات ، إن هذه الإدارة متعلقة بالعاملين وعلاقات العمل والاتصالات . إن الشبكة المحلية للمعلومات في المنظمة تعكس استراتيجية الإدارة المعرفة كما يتم بناء المعلومات بطريقة مرنة وبسيطة حتى يتم إدارتها وفهمها بواسطة المستفيدين منها.

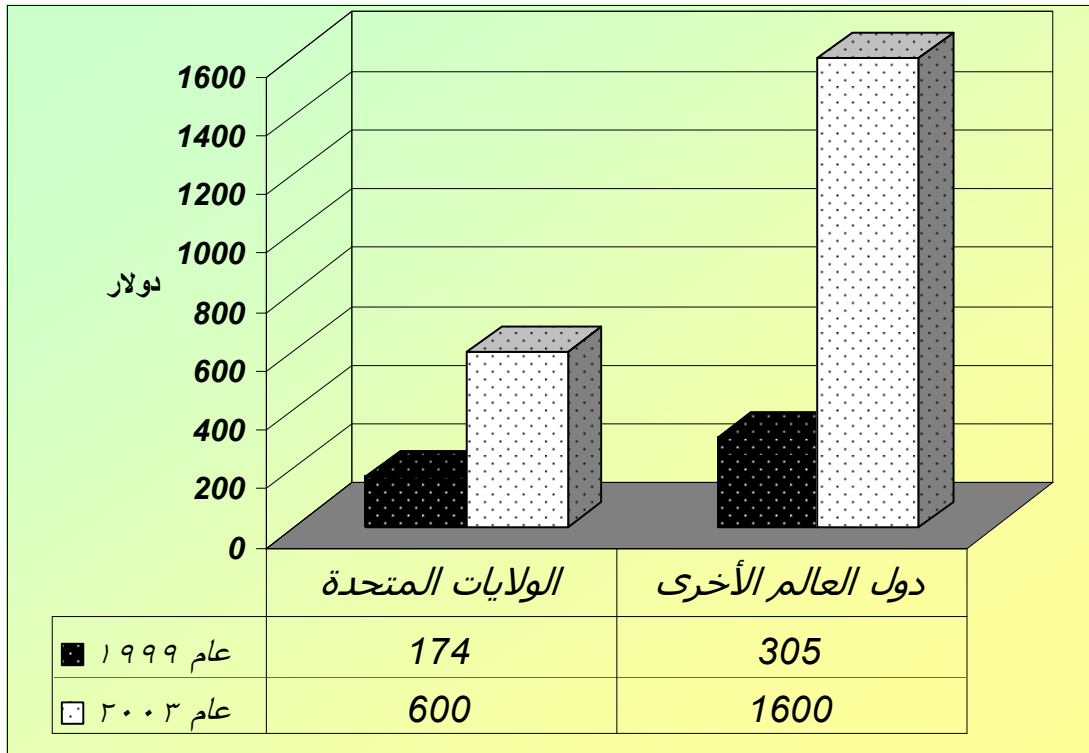
### تدعم تقنية المعلومات وجود الأسواق الافتراضية

تدعم تقنية المعلومات تأسيس الأسواق الافتراضية (Virtual Markets) أو التجارة الإلكترونية (E. commerce) التي تمكن المنظمة من إيجاد أسواق أخرى داخلية أو خارجية، كما تعزز العلاقات التجارية بين المنظمة وعملائها. يؤكد (Santos and Peffer, 1998) إن سرعة النمو في تطور الشبكة العالمية للمعلومات منذ بداية التسعينات وبداية استخدام المتصفح (www) في عام ١٩٩٣ أدى إلى التطور في مجال التجارة الإلكترونية والتي تعتبر إحدى المجالات التي ساهمت هذه التقنية في تقدمها . ويذكر (Hoque (٢٠٠٠ أن التجارة الإلكترونية تعتبر حجر الأساس للإقتصاد الرقمي الحديث، الذي أدى بدوره إلى أحداث تغييرات جذرية وسريعة داخل المنشآت على مستوى العالم.

إن الاستثمار في التجارة الإلكترونية في عام ١٩٩٩ بلغ 174 بليون دولار بواسطة الشركات الأمريكية، أما الشركات الأجنبية في بقية دول العالم أنفقت ما يعادل 305 بليون لتطوير وتأسيس التجارة الإلكترونية . كما يتوقع أن يكون حجم الاتفاق على التجارة الإلكترونية في جميع دول العالم ما

يعادل 2.2 ترليون دولار في عام 2003. إن الشركات في الولايات المتحدة من المتوقع أن تنفق 600 بليون دولار ، أما بقية شركات العالم ستنفق ١٦٠٠ بليون دولار لتعزيز التجارة العالمية بين الدول (Korper & Ellis , 2000). (موضح بالنموذج رقم ١)

النموذج رقم ١  
الإستثمار في التجارة اللإلكترونية  
(بليون دولار)



ثالثاً: استراتيجية منظمة الأعمال في توظيف تقنية المعلومات.

التخطيط الإستراتيجي في اعمال المنشأة:

التخطيط الاستراتيجي في قطاع الأعمال يبدأ في رسالة المنشأة ومن ثم يشتق منها الأهداف والأغراض والأهداف الاستراتيجية لتنفيذها ومن ثم تقييم تلك الاستراتيجية ( Wexelblat and Stinivasan , 1999 ) .

إن نجاح منشآت الأعمال وزيادة الكفاءة والفاعلية والمنافسة لا يتحقق إلا من خلال الابتكار في مجال تقنيات المعلومات وتطبيقاتها ( Burn and Szero, 2000 ) كما أن النجاح يشتق من إعداد استراتيجية لكل من تقنية المعلومات والمنظمة والدمج بينها حتى يتم تطبيق التقنية في أنشطتها التي تساهم في تدعيم البيئة الداخلية والخارجية للمنشأة ، وبذلك يتحقق الهدف المرجو والمتمثل في زيادة الكفاءة والفاعلية وتدعيم المنافسة .

إن حدوث أي تغيير في استراتيجية نشاط المنشأة ، يجب أن يصاحبه تغيير في استراتيجية تقنية المعلومات حتى يتم التكامل بين هاتين الاستراتيجيتين ، التي تعطي تقنية المعلومات فرصة المنافسة في السوق ( Burn and Szero, 2000 ) .

استراتيجية تقنية المعلومات

إن تخطيط وتوظيف تقنية المعلومات في منشآت الأعمال يعتمد اعتماداً كلياً على التخطيط الاستراتيجي لتلك المنشآت ومدى التقارب بين استراتيجيتها حتى يتم الدمج بين تلك الاستراتيجيات وكذلك يعتمد على كيفية التغيير الذي يؤدي إلى عملية الدمج وتحقيق أهداف كل منهما ( Word and Griffiths, 1996 ) .

إن أنشطة أو عمليات تقنية المعلومات تشبه تماماً أنشطة أو عمليات قطاع الأعمال، فهي عبارة عن مجموعة من الأنشطة التي تسير عمل المنشأة . إن أنشطة أو عمليات تقنية المعلومات تشمل تصميم نظام آلي يساهم في إيجاد الحلول المناسبة للمنشأة ، الذي يتم من خلال تحليل مشكلة المنشأة ومن ثم تحديد التصميم المناسب الذي يعتبر بمثابة حل لمشكلة المنشأة

( Goleberg and Sifonis, 1994 ) . كما يجب الإجابة على الأسئلة الآتية:

- ما مجال تقنية المعلومات في المنشأة ؟
- كيف تساهم تقنية المعلومات في إحداث تغيير المنشأة في السوق ؟

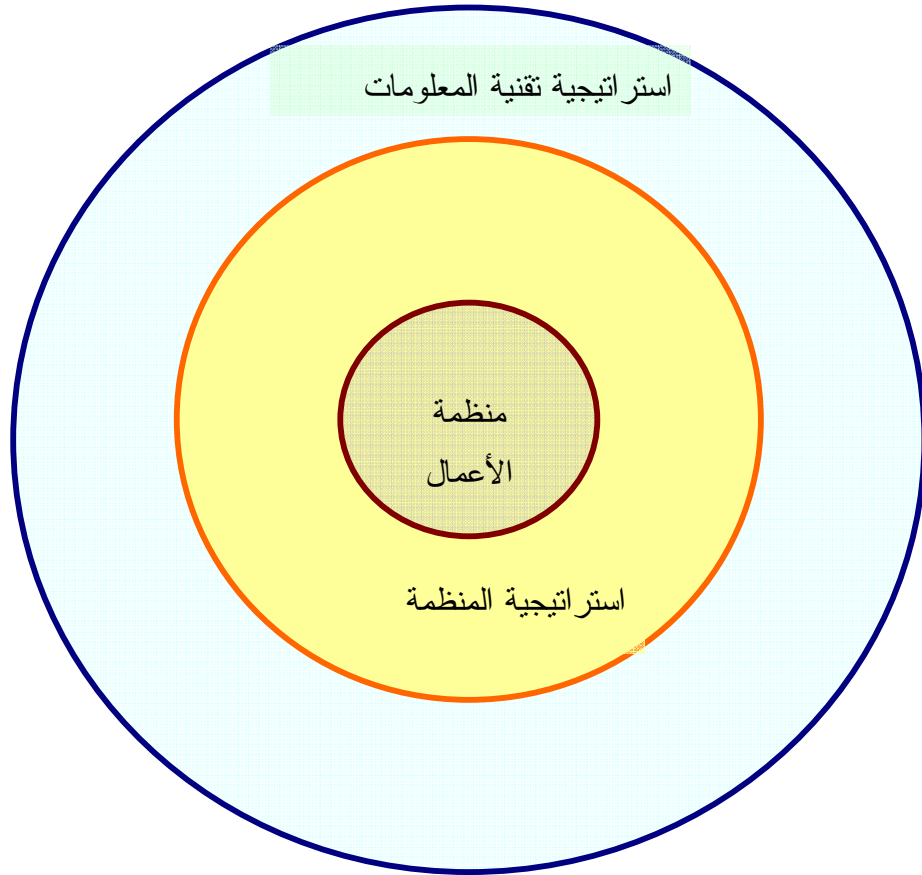
• كيف سيتم تنفيذ استراتيجية تقنية المعلومات ؟

توظيف تقنية المعلومات في المنظمة بحاجة إلى إعداد خطة استراتيجية تسهم في تطبيعها على اوجه نشاط المنظمة وبالتالي تكون أنظمة معلومات ذات حلول في أماكن العمل

( Wexelblat and Stinivasan , 1999 ) انظر الشكل رقم ٢ .

استراتيجية المنشأة وتقنية المعلومات

شكل رقم (٢)



## الخاتمة والتوصيات

في هذا البحث تمت مناقشة أهمية تقنية المعلومات كقائد لإعادة تشكيل المنظمة في هذا العصر والذي فرضت فيه هذه التقنية مميزاتاها. ويذكر (Chau and Tam, 2000) إن التقدم السريع في تقنية المعلومات والاتصالات خلق مشكلة للتنظيمات، وكذلك أوجد فرصه عظيمه لمديري المنظمات الحاذقين ليتمكنوا من إعادة تشكيل بيئة منظماتهم الداخلية - المتعلقة بالعمليات وكذلك الخارجية المتعلقة بالعملاء ، والموردين والمنافسين. لذا فإن المشكلة أو العوائق التي تخلقها تقنية المعلومات والاتصالات تكمن في إجبار منشآت الأعمال على تبني هذه التقنية في جميع مجالاتها أو التقهقر والخروج من السوق ، وهذا ناتج من عدم الاستفادة من المميزات التي تقدمها تلك التقنية . إذاً فالقيادة الإدارية لا بد أن يكون لديها الإدراك الكامل في رسم خططها لتبني تلك التقنيات في حينها .

فمن خلال هذا البحث تم مناقشة مجموعة من العناصر موضحة على النحو الآتي:

٥. أهمية تبني التغيير في منظمات الأعمال، حتى تتمكن من متابعة ما يستجد في البيئة المحلية أو العالمية لغرض رسم خطط التغيير المناسبة لتعزيز بيئة المنظمة الداخلية، والذي بدوره يحقق احتياجات العملاء. ولكون التغيير في البيئة العالمية يحدث بشكل سريع وغير معهود من قبل وهذا ناتج عن التطور التقني المذهل الذي يفرض على جميع القطاعات الصناعية والتجارية والحكومية والتعليمية توظيفه في أنشطتها ، ولهذا فإن القطاعات التي لا تتبأ عن التطور في البيئة الخارجية ومن ثم تعزيز قدراتها التقنية والمعرفية فإن مصيرها إلى الذوبان .

٦. تقنية المعلومات قائد لعملية التغيير في المنظمة، وذلك بفضل مميزاتاها التي تقدمها لكل من: العملاء والإداريين التنفيذيين والعاملين في المنظمة. بالإضافة الى تعزيز وخلق الأسواق الإلكترونية.

٧. استراتيجية منظمات الأعمال في توظيف تقنية المعلومات، ضمان لجني ثمار تقنية المعلومات، يعتمد كلياً على رسم استراتيجيها في توظيف تلك التقنية في أنشطة المنظمة.

٨. تؤكد البحوث التي تم استعراضها على أهمية تكوين نظرة مستقبلية (Vision) بواسطة القياديين في المنظمات حتى يتم بناء مستقبل المنشأة.

## التوصيات :

- أهمية تعزيز المعرفة داخل التنظيم والتي تشمل المعرفة الضمنية والواضحة بالتقنية وتبادل الخبرات من خلال اللقاءات في المنظمة .
- أهمية التدريب كعنصر أساسي لتبني التقنية في التغيير .
- أهمية بناء وخلق رؤية مستقبلية للمنشأة حتى يتم تحقيق النجاح .
- تعزيز التجارة الإلكترونية بواسطة التقنية باعتبارها اداة حديثة لتعزيز منافذ التسويق وتعزيز الإقتصاد الوطني.
- أهمية تبني الإبداع والإنتكار والتغيير لدى المديرين التنفيذيين والعاملين في المنظمة.

## المراجع

- Andrew, C. (1994). Computing at work: empowering action by low level users. Communication of the ACM 37(1), 53-105.
- Bartlett, C. and Ghoshal, S. (1999). Creating the individualized corporation. In J. A. Conger; G. M. Spreitzer and E. E. Lawler III, The leader's change handbook. San Francisco, CA: Jossey-Bass Publishers.
- Belasen, A. (2000). Leading the learning organization. Albany, NY: State University of New York Press.
- Benamati, J., Lederer, A., and Singh, M. (1997). Changing information technology and information technology management. Information & Management 31 (5), 275-288.
- Berry, L. (1995). On great service: a framework for action. New York, NY: Free Press.
- Burn, J. & Szeto, C. (2000). A comparison of the view of business and IT management on success factors for strategic alignment. Information & Management 37 (4), 197- 216.
- Bysinger, B. & Knight, K. (1996). Investing in information technology a decision making guide for business and technology management. New York, NY: Van Nostrand Reinhold.
- Carawford, R. (1997). Managing information technology in secondary schools. London: Routledge.
- Chau, P. and Tam, K. (2000). Organizational adoption of open systems: a technology push, need pull perspective. Information & Management 37 (5), 229- 239.
- Conger, J., Spreitzer, G., and Lawler III. (1999). Take-away lessons: what we know and where we need to go. In J. A. Conger; G. M. Spreitzer and E. E. Lawler III, The leader's change handbook. San Francisco, CA: Jossey-Bass Publishers.
- Dholakia, N. and Dholakia, R. (2002). Markets and Marketing in the information age. In Nikhilesh Dholakia, Wolfgang Fritz, Ruby Roy Dholakia and Norbert Mundorf. Global E-Commerce and Online Marketing, Westport, Connecticut: Quorum Books.
- Ellsworth, J. (1997). Technology and Change for the Information Age. Available at: <http://ts.mivu.org/default.asp?show=article&id=505>
- Goldberg, B. Sifonis, J. (1994). Dynamic planning the art of managing beyond tomorrow. New York, NY: Oxford University Press.

- Grantham, C. (2000). The future of work the promise of the new digital work society. New York, NY: McGraw Hill.
- Hendriks, P. & Vriens, D. (1999). Knowledge base system and knowledge management: Friends or foes? Information & Management 35 (2), 113-125.
- Hoque, F. (2000). E-Enterprise business models, architecture, and components. UK: Cambridge University Press.
- Huseman, R. & Goodman, J. (1999). Leading with knowledge the nature of competition in the 21<sup>st</sup> century. Thousand Oak, CA: Sage Publications.
- Kellerman, B. (1999). Reinventing Leadership. Albany, NY: State University of New York Press
- Lee, C. (2001). Modeling the business value of information technology. Information & Management 39 (3), 191- 210.
- London, M. (1999). Principled leadership and business diplomacy. Westport, CT: Quorum Book..
- Loth, L. & Venkatraman, N. (1991). Diffusion of information technology outsourcing: influence sources and the Kodak effect. Information System Research 3(4), 334-357.
- Mehrtens, J., Cragg, P. & Mill, A. (2001). A model of Internet adoption by SMEs. Information & Management 39 (3), 165-176.
- Morrison, J. (1997). Technology tools for today's Campuses. Available at:
- Palvia, P., Palvia, S. & Whitworth, J. (2002). Global information technology: a meta analysis of key issues. Information & Management 39 (5), 403-414.
- Peppers, D., & Rogers, M. (1993). The one future: building relationship one customer at a time, New York, NY: Currency Doubleday.
- Pollalis, Y. (1996). A system approach to change management: integrating IS planning, BPR, and TQM, Information Systems Management 13(1996), 19-25.
- Poon, S., & Swatman, P. (1999). An exploratory study of small business internet commerce issues. Information & Management 35 (1), 9- 18.
- Pride, W. & Ferrell, O. (1995). Marketing: concepts and strategies (9<sup>th</sup> ed). Boston, MA: Houghton Mifflin Company.
- Protogeros, N. (2002). A comparative study of business practices of North America and European on line companies. Information & Management 39 (7), 525-538.

- Ranganathan, C. & Ganapath, S. (2002). Key dimensions of business to consumer web sites. Information & Management 39 (6), 457-465.
- Riemenschneider, C. and Mykytyn, P. (2000). What small business executives have learned about managing information technology. Information & Management 37 (5), 257- 269.
- Rosenberg, M. (2001). E. learning strategies for delvering knowledge in the digital age.(2001). New York, NY: McGraw-Hill.
- Santos, B. and Peffers, K. (1998). Competitor and vendor influence on the adoption of \* innovative applications in electronic commerce. Information & Management 34 (1), 157-184.
- Shao, B. & Lin, W. (2002). Technical efficiency analysis of information technology investments: a two stage empirical investigation. Information & Management 39 (5), 391-401.
- Volkoff, O., Chan, Y. & Newson, E. (1999). Leading the development and implementation of collaborative interorganizational systems. Information & Management 35 (2), 63-75.
- Ward, J. and Griffiths, P. (1996). Strategic planning for information systems (2nd). New York, NY: John Wiley & Sons.
- Wells, J., Fuerst, W. & Choobinech. (1999). Managing information technology (IT) for one-to-one customer interaction. Information & Management 35 (1), 53-62.
- Wexelblat, R. & Srinivasan, N. (1999). Planning for information technology in a federated organization. Information & Management 35 (5), 265-282.
- Wu, I. (2002). A model for implementing BPR based on strategic perspectives: an empirical study. Information & Management 39 (4), 313- 324.

التطوير الإداري هو عملية منهجية تعتمد التخطيط والتنظيم والتطبيق بعملية تقوم على سلسلة أحداث تتبلور وتتكشف عبر عملية التقييم المستمر وتحديد المشكلة وتوفير المعلومات واقتراح الحلول بمنهجية واضحة الأطر والخطوات ونحن في إدارتنا الحكومية ندرك أن هناك قضايا إيجابية وقضايا سلبية وأنظمة قديمة ونقص في المعلومات والتدريب ، وبطالة مقنعة وفساد إداري .

والعملية تحتاج إلى نظرة ماهية العمل وتحديده ومعرفة كيفية إنجاز المبدع والمبتكر . والنظرة إلى الهياكل الإدارية ومدى فاعليتها مع هذا العمل بكيفية إنجازهم وضوابطه وقوانينه الموطرة له ، وكذلك المعرفة بالمنهجية السلوكية لإنجاز العمل والمعرفة بمقارنته بدوائر وتطبيقات أخرى متطورة ومشابهة . والمشكلة التي توطر العملية الإدارية الحكومية تدور حول هيمنت الروتين وبطء الإنجاز ، وفقدان الحماسة والعزيمة ، وعدم مواكبة التطور التقني وضعف الإنتاج ، واستخدام المركزية، وضعف الرقابة . وهناك حلول كثيرة :

من أهمها الاهتمام بالإنسان وشعوره بالمسؤولية في تنمية الإدارة حتى يكون متعاوناً ، وعارفاً بحدود مسؤوليته العملية المحصورة له ويستشعر إحساس الآخرين بتقدير عمله إيجاباً أو سلباً إنجازاً أو إبداعاً ويشترك الموظف مع أسرة العمل بورش عمل للمعرفة وتحديد أطر المنهجية ومناقشة المقترحات . إيجاد روح التعليم المستمر وتدريبه بتفعيل التعليم الذاتي الفردي والتعليم المؤسسي ثم التعليم والتدريب المستمر من خلال معهد الإدارة وتطابق المعرفة بإجهزة التدريب مع الواقع الإداري الحكومي . وملخص القول إن البحث يدور حول تحديد المشكلة وأسبابها ، وكيفية المعالجة ومنهجية العمل للتطوير الإداري والتعليم المستمر للموظف وتدريبه.

الدكتور/مسعد بن عيد بن مسعد العطوي

تاريخ ومكان الميلاد : تبوك ١٣٧٠هـ

العنوان الدائم : ص.ب ٨٧١٠٠ الرياض ١١٦٤٢

الدكتوراة : في الأدب من جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية

الماجستير : في الأدب من جامعة الأزهر

الجامعية : في اللغة العربية من جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية

دبلوم إدارة تربية كلية العلوم الاجتماعية / جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية

الحياة العملية

عضو مجلس الشورى منذ ٣/٣/١٤٢٢هـ

مدرس بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية ٣/٧/١٣٩٣هـ

مدير المعهد العلمي بتبوك بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية ٢٠/١٠/١٣٩٤هـ

عضو هيئة تدريس بالقصيم بكلية اللغة العربية والعلوم الاجتماعية بالقصيم ١/٥/١٤٠٦هـ

أستاذ مشارك بكلية اللغة العربية بالرياض / جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية ١٤١٢هـ

أستاذ بكلية اللغة العربية / جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية ١٤١٨هـ

رئيس قسم الأدب بكلية اللغة العربية / جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية ١٤٢١هـ

عضو في عدد من الجمعيات والمجالس

شارك في العديد من المؤتمرات والندوات

له العديد من المؤلفات الأدبية والبحوث العلمية منها:

أحمد الغزوي وآثاره الأدبية

المقطعات الشعرية في الجاهلية والإسلام

الاتجاهات الفنية للشعر أبان الحروب الصليبية

نال العديد من الأوسمة والميداليات