

تأثير براءة تكنولوجيا المعلومات في العمليات الداخلية

دراسة استطلاعية لآراء عينة من القيادات في شركة كورك تليكوم للاتصالات (النقالة*)

الباحثة: نجاة امين عثمان

جامعة الموصل
كلية الإدارة والاقتصاد

najaat.20bap260@student.uomosul.edu.iq

أ.م.د. أحمد زهير توفيق

جامعة الموصل
كلية الإدارة والاقتصاد

ahmed_zuhair@uomosul.edu.iq

ISSN 2709-6475 DOI: <https://dx.doi.org/10.37940/BEJAR.2023.4.5.11>

تأريخ النشر: ٢٠٢٣/٥/٣٠

تأريخ قبول النشر: ٢٠٢٢/٨/٢٩

تأريخ استلام البحث: ٢٠٢٢/٨/٢٢

المستخلص

الهدف من الدراسة الحالية هو التعرف على تأثير أبعاد براءة تكنولوجيا المعلومات (الاستغلال، الاستكشاف) في العمليات الداخلية ولتحقيقه، تمت مراجعة واستطلاع العديد من الأدبيات المعاصرة التي تدعم العلاقة بين متغيرات الدراسة على أثره تقديم إحاطة نظرية لأبعاد براءة تكنولوجيا المعلومات و العمليات الداخلية، تمحورت مشكلة الدراسة في التساؤل الآتي: هل تؤثر براءة تكنولوجيا المعلومات في العمليات الداخلية؟ وهل هنالك علاقة ارتباط بين براءة تكنولوجيا المعلومات العمليات الداخلية؟ ولتحقيق أهداف الدراسة تم اقتراح مخطط فرضي للدراسة لقياس واختبار علاقات الأثر والارتباط بين متغيراتها وعلى أثره تمت صياغة عدد من الفرضيات الرئيسة لمعرفة أثر براءة تكنولوجيا المعلومات في العمليات الداخلية، تبنت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، تم استخدام استمارة الاستبيان كأداة لجمع البيانات وتمثل مجتمع الدراسة بالقيادات في شركة كورك تليكوم التي تم اختيارها ميداناً للدراسة، تم توزيع الاستبانة إلكترونياً، وتم استرداد 98 استمارة استبيان صالحة، تم تحليل البيانات باستخدام البرنامج الإحصائي الجاهز (SPSS V23)، وتم التوصل إلى مجموعة من النتائج أهمها وجود علاقة ارتباط بين براءة تكنولوجيا المعلومات والعمليات الداخلية، ووجود أثر معنوي لبراءة تكنولوجيا المعلومات في العمليات الداخلية، وبناءً على النتائج توصلت الدراسة إلى مجموعة من الاستنتاجات أهمها وجود فجوة في تطبيق براءة تكنولوجيا المعلومات في المنظمة المبحوثة وعلى أثره تم تقديم مجموعة من المقترحات أهمها السعي إلى إزالة الفجوة بين ما تم تطبيقه فعلاً من براءة تكنولوجيا المعلومات.

الكلمات المفتاحية: براءة تكنولوجيا المعلومات، العمليات الداخلية.



مجلة اقتصاديات الأعمال
المجلد (٤) العدد (٥) ٢٠٢٣
الصفحات: ١٩٣-٢٠٥

(*) البحث مستل من رسالة ماجستير للباحثة الثانية.

The Impact of Information Technology Ambidexterity on Internal processes

An Exploratory Study of the Opinions of a Sample of Leaders in Korek Telecom Mobile Communications Company

Abstract

the aim of the current study was to identify the impact of the dimensions of information technology Ambidexterity (exploitation, exploration) on the Internal processes to achieve this, a lot of contemporary literature was reviewed and explored that supports the relationship between the variables of the study, as a result of which a theoretical briefing was provided for the dimensions of information technology Ambidexterity and Internal processes. Is there a correlation between information technology Ambidexterity and Internal processes? In order to achieve the objectives of the study, a hypothetical scheme was proposed for the study to measure and test the impact and correlation relationships between its variables, and as a result, a number of main hypotheses were formulated to know the impact of information technology Ambidexterity on Internal processes. Korek Telecom Company, which was chosen as a field for the study, the questionnaire was distributed electronically, and 98 valid questionnaires were retrieved, The data were analyzed using the ready-made statistical software SPSS v23. A significant impact of information technology Ambidexterity on Internal processes, Based on the results, the study reached a set of conclusions, the most important of which is the existence of a gap in the application of information technology Ambidexterity in the researched organization, and as a result, a number of proposals were presented, the most important of which is seeking to eliminate the gap between what has actually been applied in terms of information technology Ambidexterity.

Key words: Information Technology Ambidexterity, Internal Processes.

المحور الأول: الدراسات السابقة والمنهجية:**أولاً: الدراسات السابقة:**

يستعرض هذا المحور مجموعة من الجهود المعرفية المرتبطة بموضوع الدراسة لتوضيح ما توصل إليه الباحثون في هذه المجال وإستعراض أهم النتائج التي توصلوا إليها والأدوات التي تم استخدامها في جمع البيانات التي أقدم الباحثون على حلها، فضلاً عن بيان أوجه الاختلاف والتشابه بين هذه الدراسات والدراسة الحالية وما يميز هذه الدراسة عن سابقتها.

١. دراسة (Lee,et.al.,2015:398)	
عنوان الدراسة	How Does IT Ambidexterity Impact Organizational Agility كيف تؤثر براءة تكنولوجيا المعلومات في الرشاقة التنظيمية؟
هدف الدراسة	فحص عمليات بناء قدرات المنظمة التي تسهلها براءة تكنولوجيا المعلومات، مما يؤدي إلى المرونة التنظيمية، فضلاً عن فحص الظروف البيئية المحددة للآليات الأساسية لإنشاء خفة الحركة باستخدام تقنية المعلومات.
المجتمع والعينة	المديرون التنفيذيون في مجال الأعمال وتكنولوجيا المعلومات للشركات الصينية.
الأداة	تم جمع البيانات الأرشيفية من مصادر ثانوية. وتم استخدام الاستبيان ودعمه بالمقابلات.
أهم النتائج	براءة تكنولوجيا المعلومات تعزز خفة الحركة التنظيمية من خلال التأثيرات الوسيطة للبراءة التشغيلية.
٢. دراسة (Chang,et.al.,2019:2)	
عنوان الدراسة	The effect of IT ambidexterity and cloud computing absorptive capacity on competitive advantage تأثير براءة تكنولوجيا المعلومات على سرعة تطوير المنتجات الجديدة: النظرية والأدلة التجريبية
هدف الدراسة	التعرف على كيفية تأثير براءة تكنولوجيا المعلومات في سرعة تطوير المنتج، وكيفية تأثير تعقيد السوق على آلية تمكين تكنولوجيا المعلومات.
المجتمع والعينة	القيادات في الشركات البريطانية عالية التقنية تمثلت العينة بـ 292 قيادياً.
الأداة	استمارة الاستبيان.
أهم النتائج	تؤثر براءة تكنولوجيا المعلومات في سرعة تطوير المنتج يتم توسطه من خلال خفة الحركة التشغيلية وأن تأثير الوساطة يكون واضحاً بشكل خاص في الأسواق المعقدة.
٣. دراسة (Van de Wetering,2021:2)	
عنوان الدراسة	IT ambidexterity driven patient agility and hospital patient service performance: a variance approach براءة تكنولوجيا المعلومات مدفوعة بخفة حركة المريض وأداء خدمة المرضى في المستشفى: نهج التباين
هدف الدراسة	هدفت الدراسة إلى معرفة إذا ما كانت براءة تكنولوجيا المعلومات تؤثر في تحسين أداء خدمة المريض، وفي تحسين خفة حركته.
المجتمع والعينة	المستشفيات السريرية في هولندا، 90 قسماً من أقسام المستشفيات السريرية في هولندا.
الأداة	تم استخدام الاستبيان الإلكتروني عبر الإنترنت لاستطلاع آراء العينة.
أهم النتائج	أظهرت النتائج أن لبراءة تكنولوجيا المعلومات دوراً كبيراً في أداء خدمة المريض، زيادة مرونة خدمة المرضى.

أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية:

١. تتفق هذه الدراسة مع الدراسات السابقة في تركيزها على الشركات التي يتركز عملها على تكنولوجيا المعلومات.
٢. تتفق هذه الدراسة مع الدراسات السابقة في تركيزها على القيادات في عينتها.
٣. تتميز هذه الدراسة بتطبيق الدراسة في المجتمع العراقي. إذ ان تطبيق مثل هذه الدراسات فيها نادر (حسب اطلاع الباحثان).

ثانياً: منهجية البحث:

١. مشكلة البحث:

تواجه المنظمات اليوم ضغوطاً تنافسية متزايدة وسرعة غير مسبوقة للتغيير في ظروف العمل وتطورات هائلة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وزيادة التغيير في طلبات الزبائن وتوقعاتهم، مما يدفع المنظمات لتحاول جاهدة التأقلم مع هذه التغييرات للحفاظ على ديمومتها وتحقيق التفوق المستمر على منافسيها (Gallo, et.al., 2019:20)، مما يدفعها للعمل على مراجعة وتقييم مدى نجاحها في تحقيق أهدافها، وصولاً إلى التفوق على منافسيها (Alharafsheh, et.al., 2021: 299)، فضلاً عن ذلك فالبنظر إلى الميزانيات الهائلة التي يتم تخصيصها لتكنولوجيا المعلومات، يحتاج مديرو أقسام تكنولوجيا المعلومات إلى تحديد كيفية تقسيم إنفاقهم وقدراتهم على استغلال موجودات تكنولوجيا المعلومات والتحري الدائم عن جديد تكنولوجيا المعلومات (Heckmann, et.al., 2016)، بالشكل الذي يحقق لها أفضل توازن بين هاتين العمليتين ودون حدوث أي إهدار للأموال والقدرات، وصولاً لتحقيق الأهداف الاستراتيجية للمنظمة، لذا فبراعة تكنولوجيا المعلومات باتت مطلباً جوهرياً للمنظمات التي تسعى إلى البقاء والتفوق.

تعد شركة كورك تليكوم واحدة من أهم ثلاث شركات الاتصالات المتنقلة في العراق، وأكثرها نجاحاً، إلا أنه خلال السنوات القليلة السابقة لوحظ وجود انخفاض في أدائها الاستراتيجي مقارنة مع شركات الاتصالات الأخرى هذا ما اكدته دراسة (شعير وآخرون، ٢٠٢١: ١١٦، ١٣٥). ومن أهم الاسباب التي تؤدي ذلك وجود خلل في أحد ابعاد الاداء الاستراتيجي كبعد العمليات الداخلية، مما يفرض على الشركة العمل على تحسينها لغرض الوصول إلى أفضل أداء، من هذا المنطلق، ومع وجود فجوة معرفية تمثلت بمحدودية الدراسات التي تجمع بين هذين المتغيرين (على حد اطلاع الباحثة)، تم بناء فكرة هذه الدراسة التي تعنى بالجمع بين هذين المتغيرين الأساسيين في تحقيق النجاح والتفوق الدائم في كل المنظمات، ولغرض فهم إطار مشكلة الدراسة الحالية قام الباحثان بإجراء زيارة ميدانية للشركة، وإجراء عدد من المقابلات مع القيادات فيها، وتوجيه مجموعة من الاسئلة لفهم طبيعة المشكلة، ومن هذه المنطلقات أطرت مشكلة الدراسة بالتساؤلات البحثية الآتية:

أ. هل توجد علاقات ارتباط معنوية بين أبعاد براءة تكنولوجيا المعلومات والعمليات الداخلية في المنظمة المبحوثة؟

ب. هل تؤثر براءة تكنولوجيا المعلومات تأثيراً معنوياً في العمليات الداخلية؟

٢. أهمية البحث:

تبرز الأهمية في تسليط الضوء على أثنتين من أهم المتغيرات التي تعد عناصر جوهريّة لأي منظمة تسعى إلى الديمومة والتفوق لاسيما في ظل الظروف الحالية التي تتسم بالتغيير المتسارع،

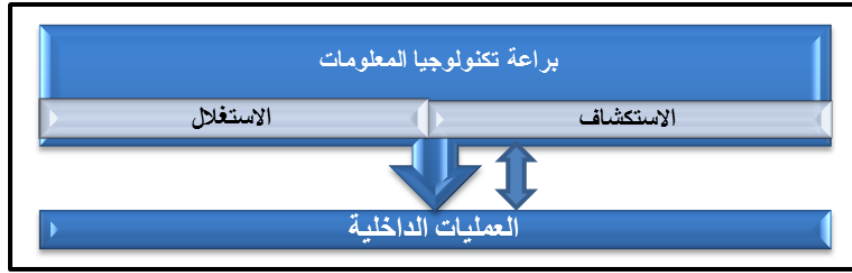
وخاصة في مجال تكنولوجيا المعلومات، فلا يكفي أن تمتلك المنظمة تكنولوجيا المعلومات وإنما على المنظمة أن توازن بين استغلالها للتكنولوجيا الحالية، وإدخال كل ما هو جديد من التكنولوجيا في نفس الوقت، لتواكب التطور، هذا فضلاً عن أهمية الكبيرة للعمليات الداخلية التي تعد ركيزة من ركائز نجاح المنظمة.

٣. أهداف البحث:

- تحدد الأهداف لهذا البحث على النحو الآتي:
- أ. طرح عرض نظري يلخص أهم ما توصلت إليه الجهود المعرفية السابقة حول هذه المتغيرات (براءة تكنولوجيا المعلومات و العمليات الداخلية).
 - ب. التعرف على تأثير براءة تكنولوجيا المعلومات في العمليات الداخلية.
 - ت. تحديد أثر براءة تكنولوجيا المعلومات في العمليات الداخلية.
 - ث. الخروج بمجموعة من الاستنتاجات والمقترحات التي تسهم في تحسين العمليات الداخلية.

٤. مخطط الدراسة الفرضي:

تتطلب المعالجة المنهجية لمشكلة البحث تصميم مخطط فرضي يشير إلى العلاقات المنطقية بين أبعاد البحث تعبيراً عن الحلول المؤقتة التي يقترحها الباحثان للإجابة عن الأسئلة البحثية المثارة في مشكلة البحث، الشكل (1).



الشكل (1) مخطط البحث

المصدر: الشكل من إعداد الباحثان.

٥. فرضيات البحث:

- اعتمد البحث على فرضيتين هما:
- أ. الفرضية الرئيسية الأولى: لا توجد علاقة ارتباط معنوية بين أبعاد براءة تكنولوجيا المعلومات والعمليات الداخلية.
 - ب. الفرضية الرئيسية الثانية: لا تؤثر براءة تكنولوجيا المعلومات تأثيراً معنوياً في العمليات الداخلية في المنظمة المبحوثة.

٦. أساليب جمع البيانات والمعلومات:

اعتمد الباحثان في إكمال البحث ميدانياً على المقابلة مع عينة من أفراد الدراسة بهدف أخذ نظرة عامة عن مفهوم أبعاد البحث، وكذلك في توضيح الفقرات الغامضة في الاستبانة، إذ تعد استمارة الاستبانة مصدراً رئيساً لجمع البيانات، إذ روعي في صياغتها الوضوح في تشخيص أبعاد

البحث وقياسها، ونظراً لعدم توافر المقياس الجاهز لقياس أبعاد البحث ، فقد أستند الباحثان إلى البحوث والدراسات التي تناولت أبعاد البحث:

الاستغلال: (Revilla,et.al.,2007:10)، (Lee,et.al.,2015:414)، (Severgnini, et.al.,2018:25)، (Syed,et.al.,2019)، (Syed,2020:26).
 الاستكشاف: (Lee,et.al.,2015:414)، (Benitez,et.al.,2018:48)، (Syed,et.al., 2019)، (Syed,2020:26).
 العمليات الداخلية: (Abuzaid,2019:206)، (Abdul Rahman,2019:147)، (العجمي، ٢٠٢١: ٢٣)، (ميا وآخرون، ٢٠٢١: ٣١٠).

وصف استمارة الإستبانة:

استخدمت الاستبانة لجمع البيانات اللازمة لإتمام البحث التي اشتملت على أربعة أجزاء، تم تخصيص الأول للمعلومات التعريفية الخاصة بالأفراد المبحوثين، والجزء الثاني من الإستبانة خصص لفقرات الخاصة ببراءة تكنولوجيا المعلومات بمتغيريه (الاستغلال، والاستكشاف)، بينما تم تخصيص الجزء الثالث للعمليات الداخلية، وقد استخدم مقياس (Likert) الخماسي في الإستبانة.

* الصدق والثبات لإستبانة الدراسة:

خضعت الاستبانة إلى اختبارات تمثلت بالآتي:

أ. قياس الصدق الظاهري:

يقصد بالصدق قدرة استبانة الدراسة على قياس ما صممت من أجله، وبعد إعداد الإستبانة عرضت على مجموعة من الخبراء المتخصصين، لمعرفة آرائهم بمدى وضوح فقرات الإستبانة وترابطها ومقدار ملاءمتها على قياس متغيرات البحث، وشمولية أبعاد وعوامل الإستبانة وأخذ إجمالاً بتوجيهاتهم شكلاً وجوهراً.

ب. قياس ثبات الإستبانة:

لغرض التحقق من مدى صلاحية المقياس استخدم مقياس (Reliability Alpha) واتضح ان معامل (الفا) على المستوى الاجمالي كان بحدود (93%) وهي نسبة تثبت درجة جيدة جداً من ثبات الاستبانة بالمقارنة مع (Standard Alpha) البالغة (60%).

٧. أساليب التحليل الإحصائي:

استخدم الباحثان التحليل الإحصائي باستخدام عدد من الأدوات الإحصائية لغرض الوصول إلى نتائج العلاقات بين الأبعاد والمتغيرات واستخدم البرنامج الإحصائي (SPSS-Ver23)، وتمثلت الوسائل الإحصائية بـ:

أ. معامل الارتباط الرتبي (Spearman)، واستخدامه لقياس قوة العلاقة بين متغيرين، فضلاً عن استخدامه في تحديد الاتساق الداخلي بين فقرات متغيرات الدراسة.

ب. استخدام الانحدار الخطي البسيط لقياس تأثير المتغيرات المفسرة في المتغيرات المستجيبة.

ت. استخدام الانحدار المتعدد لقياس الأثر بين المتغيرات المفسرة والمتغيرات المستجيبة.

٨. منهج الدراسة:

اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، إذ يصف هذا المنهج الظاهرة المدروسة وصفاً كمياً وكيفياً، ويعد من أفضل المناهج المستخدمة في العلوم الاجتماعية، فهو الأكثر ملائمة في جمع البيانات عن السلوكيات والحقائق والأفكار.

٩. وصف ميدان ومجتمع الدراسة وعينتها:

عمد الباحثان للجوء إلى منظمات تتسم باستخدام تكنولوجيا المعلومات لتطبيق البحث الحالي وعلى هذا الأساس وقع الاختيار على شركة كورك تليكوم مكان إجراء الدراسة الحالية، تمثل مجتمع الدراسة بالقيادات في شركة كورك والبالغ عددها 150 قيادياً، لما تمتلكه هذه العينة من خبرة ومهارة، فضلاً عن كونها المسؤولة عن اتخاذ القرارات، وتم تحديد العينة عشوائياً إذ تم توزيع استمارة الاستبيان إلكترونياً وتم الحصول على (98) رد من القيادات في الشركة.

المحور الثاني: براءة تكنولوجيا المعلومات والعمليات الداخلية:

أولاً: مفهوم براءة تكنولوجيا المعلومات Information Technology Ambidexterity:

تحتاج المنظمات اليوم إلى أن تطور قدراتها وأن تبرع في مجال عملها لتحقيق التفوق في ظل الزيادة غير المسبوقة في أعداد المنظمات المنافسة، وتعد البراعة إحدى أفضل الخيارات للمنظمة لتحقيق هذا التطور والتفوق (Wang,2013:674)، لقد أدى ظهور جدل كبير في الأدبيات حول مفهوم البراعة إلى دعوات لفهم أكثر له (Turner,et.al.,2015:3)، وقد عرضت الكثير من الدراسات مفهوم البراعة وأختلف عرضه من باحث لآخر حسب مجال الدراسة وحسب الخلفية المعرفية للباحث، فضلاً عن وجهة نظر الباحث حول المفهوم، إذ تعرف البراعة بأنها القدرة على العمل بكلتا اليدين بالسهولة نفسها (Syed,et.al.,2019:5).

وذكر في المعجم الوسيط أن براءة الشخص هي تفوقه على أقرانه أو التميز عنهم، فهو بارع وبريع، فبراعة إذا مشتقة من الفعل الثلاثي برع "برع بروعاً واسم المفعول مبروع"، إذا فالبراعة هي التفوق في مجال معين والتميز عن الآخرين (عمر، ٢٠٠٨: ١٩٠).

أول ظهور للمصطلح كان في عام ١٩٧٦ من قبل Duncan، إذ يشير إلى أن البراعة هي إمكانية استغلال موجودات المنظمة الحالية أفضل استغلال بما يحقق كفاءة مزامنة مع البحث الدائم عن ما هو جديد من التقنيات (Rossi,et.al.,2019:2).

يعد (Lee,et.al.,2015:400) براءة تكنولوجيا المعلومات قدرة وظيفية. بينما يحدد (Morabito,2016:133) براءة تكنولوجيا المعلومات بأنها قدرة المنظمة على تنفيذ وسائل تقنية فعالة والاستفادة منها وتجربة التقنيات الجديدة، وبالتالي إدارة التقنيات الحالية والجديدة بالتزامن وبشكل صحيح، فضلاً عن فهم قيمتها. أما (Chang,et.al.,2019:6) فيفسر براءة تكنولوجيا المعلومات على أنها تحقيق التوازن بين استراتيجيات الاستكشاف والاستغلال للوصول إلى حالة من الانسجام. ويؤكد (Guinea & Raymond,2020:248) أن براءة تكنولوجيا المعلومات هي قدرة المنظمة على إعادة استخدام التقنيات والممارسات الحالية وتجربة أو اكتساب التقنيات والممارسات الجديدة، بينما عرف (Hughes,et.al.,2020:203) البراعة بأنها الجودة العالية والمتزامنة لأنشطة الاستغلال والاستكشاف.

اعتماداً على ما سبق ذكره يرى الباحثان أن براءة تكنولوجيا المعلومات هي قدرة المنظمة على تحقيق التوازن بين عمليتي الاستغلال والاستكشاف بما يضمن توحيد تكنولوجيا المعلومات ومرونتها لضمان مواكبة الجديد تزامناً مع تحقيق الاستفادة القصوى من هذه التكنولوجيا.

ثانياً: أبعاد براءة تكنولوجيا المعلومات:

يعتمد نجاح المنظمات على المدى الطويل على قدرتها على تحقيق البراعة (Sohani & Singh,2017:2)، وذلك لما تواجهه من تغيرات مستمرة في بيئة العمل، لتكون قادرة على الاستجابة لهذه التغيرات (Morabito,2016:132) وتعني البراعة إدارة المفاضلات بين هدفين متنافسين (Zhou,et.al.,2018:11)، أو محاولة المنظمة لتحقيق كل من الكفاءة على المدى القصير، والمرونة على المدى الطويل، في الوقت نفسه من خلال استغلال موارد التكنولوجيا المتاحة واستكشاف موارد التكنولوجيا الجديدة (Heckmann,2015:2)، وقد اقترح مارس مفهوم "الاستكشاف" و "الاستغلال" كمبادرتين منفصلتين.

يرتبط "الاستكشاف" بعمليات "البحث والتنوع والتجريب والاستكشاف" في حين يرتبط "الاستغلال" "بالصقل والكفاءة والاختيار والتنفيذ" (Sohani & Singh,2017:4)، ويرى مارس أن التوفيق بين الاستكشاف والاستغلال تعدّ عملية صعبة، لأن النشاطين لهما متطلبات متناقضة فيما يتعلق بالهياكل (Zimmermann,et.al.,2018:740)، بينما تظهر الدراسات الحديثة أن هذين النشاطين متوافقان عند إجرائهما في الوقت نفسه ويؤديان إلى نتائج أعمال أفضل، تتطلب البراعة أن تكون المنظمة قادرة على إجراء الاستكشاف والاستغلال بطريقة متوازنة بدلاً من زيادة التوتر بين الاثنين (Morabito,2016:132). إذاً يتم قياس البراعة كمغير متعدد الأبعاد يجمع بين عمليتين (الاستغلال والاستكشاف) (Lorens,et.al.,2016:434,435).

ثالثاً: العمليات الداخلية:

تتضمن العمليات جميع الإجراءات الحاسمة التي يجب أن تكون ذات تأثير أكبر على الأداء (Ribeiro,et.al.,2018:190)، ويتضمن عملية تحويل المدخلات إلى مخرجات إبداعات ذات قيمة للمنظمة، كما يتضمن الإبداع والابتكار، وتطوير مستويات الإنتاج والخدمات وتقليل وقت التسليم (عمران وآخرون، ٢٠٢١: ١٤٠)، ويشمل جميع الإجراءات والعمليات التي يتم من خلالها تنفيذ استراتيجية المنظمة بالشكل الذي يضمن تحقيق أهدافها بكفاءة وفاعلية، وبالتالي تحقيق التفوق للمنظمة، ويتضمن كلاً من دورة العمليات طويلة المدى والدورة قصيرة المدى للعمليات، فضلاً عن تحديد التقنيات اللازمة وطرائق تطوير هذه التقنيات؛ وتطوير القدرات التنظيمية لاستغلال الفرص (Abuzaid,2018:198) (Qammach & Al-Sharifi,2021:5216) (اللمعي، ٢٠٢٠: ٨)، إذاً العمليات الداخلية تشمل العمليات التشغيلية ومدى قدرتها على خلق قيمة على المدى القريب والبعيد، ويؤثر هذا البعد في المنظمة كلها ويتأثر ببيئتها الخارجية.

رابعاً: الربط بين متغيري الدراسة:

تؤدي براءة تكنولوجيا المعلومات دوراً مهماً في عملية توحيد المعايير لدمج العمليات وإعادة تنظيمها ومراجعتها وتصبح العمليات قابلة للقياس بسهولة عند توفير الدعم المناسب لتكنولوجيا المعلومات، فضلاً عن ذلك تسهم براءة تكنولوجيا المعلومات في تعزيز القدرات المتنوعة ودعم التنفيذ الناجح للعمليات كما يمكن أن تساهم براءة تكنولوجيا المعلومات في زيادة

مرونة ورشاقة المنظمة، وهذا ما تؤكد دراسات (Lee,et.al.,2015:398; Chang,et.al., 2019:2; Kwak,et.al.,2019:2,3).

المحور الثالث: اختبار فرضيات البحث:

ينصب هذا المحور على اختبار فرضيات البحث وعلى النحو الآتي:

الفرضية الرئيسية الأولى: لا توجد علاقة ارتباط معنوية بين أبعاد براءة تكنولوجيا

المعلومات والعمليات الداخلية عند مستوى دلالة $a \leq (0.05)$.

تفصح معطيات الجدول (1) عن وجود علاقات ارتباط طيعية معنوية بين أبعاد براءة تكنولوجيا المعلومات والعمليات الداخلية، إذ بدت العلاقة بين الاستغلال والعمليات الداخلية الأعلى ارتباطاً، وذلك بدلالة قيمة معامل الارتباط التي بلغت (0.504) عند مستوى المعنوية (0.01)، في حين كانت العلاقة بين الاستكشاف والعمليات الداخلية الأقل ارتباطاً، وذلك بدلالة المعامل نفسه الذي بلغت قيمته (0.178) عند مستوى المعنوية المذكور.

بناءً على ما تقدم يتم رفض الفرضية الرئيسية الأولى وقبول البديلة التي تنص على وجود علاقات ارتباط معنوية بين أبعاد براءة تكنولوجيا المعلومات و العمليات الداخلية في المنظمة المبحوثة.

هذه النتيجة أكدتها دراسة (البغلي والخالدة، ٢٠٢١) التي توصلت لنتيجة وجود علاقة ارتباط بين أبعاد البراعة والعمليات الداخلية.

الجدول (1) علاقات الارتباط بين أبعاد براءة تكنولوجيا المعلومات والعمليات الداخلية

الاستكشاف	الاستغلال	العمليات لداخلية
0.178	0.504**	

N=98

عند مستوى معنوية (0.01)

المصدر: الجدول من إعداد الباحثان بالاعتماد على برنامج SPSS.

الفرضية الرئيسية الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة معنوية لبراءة تكنولوجيا المعلومات في

العمليات الداخلية في المنظمة المبحوثة عند مستوى دلالة $a \leq (0.05)$.

تشير نتائج الجدول (2) الأثر الذي تحدثه براءة تكنولوجيا المعلومات في العمليات الداخلية ومن خلال نتائج التحليل إلى وجود أثر معنوي متوسط نسبياً لبراءة تكنولوجيا المعلومات في العمليات الداخلية، فقد تبين أن قيمة (f) المحسوبة أكبر من قيمة (f) الجدولية عند مستوى معنوية (0.05) ودرجتي حرية (1، 96) مما يؤشر لنا وجود تأثير لبراءة تكنولوجيا المعلومات في العمليات الداخلية على اعتبار أن العمليات الداخلية يتم تحسينها عند الاعتماد على براءة تكنولوجيا المعلومات، وبالتالي تحسين الخدمات المقدمة للزبائن وفي أقل وقت.

فبراءة تكنولوجيا المعلومات تمثل الداعم لكافة العمليات الداخلية في المنظمة، وتوثيقاً لذلك فقد بين معامل (R^2) الذي بلغت قيمته (0.090) وهو بذلك قد فسر أن (9%) من التغيرات الحاصلة في العمليات الداخلية تعود لبراءة تكنولوجيا المعلومات، أما النسبة المكملة لذلك (91%) فتعود إلى عوامل لم يتم أخذها بالحسبان، ومن خلال متابعة اختبار (t) تبين أن قيمة (t) المحسوبة بلغت (3.082) وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (1.990) وهذه النتيجة تشير إلى رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة التي تنص على (يوجد أثر ذو دلالة معنوية لبراءة تكنولوجيا المعلومات في العمليات الداخلية عند مستوى دلالة $a \leq 0.05$). تتفق هذه النتيجة مع دراسة

(Chang, (Benitez, et.al., 2018:14), (Kwak, et.al., 2019:3), (Lee, et.al., 2015), (Wetering, 2021), et.al., 2019) التي أكدت جميعها وجود أثر معنوي لبراءة تكنولوجيا المعلومات في تحسين العمليات الداخلية.

الجدول (2) علاقات الأثر بين براءة تكنولوجيا المعلومات والعمليات الداخلية

العمليات الداخلية	براءة تكنولوجيا المعلومات					
	نموذج الانحدار الخطا الكلي	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيم t	R ²	قيم f
	1.404	1.404	1.404	محسوبة	0.090	محسوبة
	14.194	14.194	0.148	جدولية		جدولية
	15.599			1.990		3.947
				3.082		9.498

عند مستوى معنوية = 0.05 DF(1,96) حجم العينة = 98

المصدر: الجدول من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS).

المحور الرابع: الاستنتاجات والمقترحات:

أولاً: الاستنتاجات:

تعد براءة تكنولوجيا المعلومات من أكثر العناصر أهمية في المنظمة وفي بيئة الأعمال المعاصرة، إذ نجد أن المنظمات التي تتوافر فيها براءة تكنولوجيا المعلومات هي التي تحقق النجاح والتفوق في بيئة الأعمال، أظهرت النتائج وجود براءة تكنولوجيا المعلومات في المنظمة المبحوثة، إذ أشارت النتائج إلى وجود استكشاف واستغلال تكنولوجيا المعلومات في المنظمة المبحوثة ولكن بصورة غير كاملة، أظهرت نتائج التحليل الخاصة باختبار فرضيات علاقات التأثير بين متغيرات الدراسة، وجود تأثير معنوي إيجابي (لبراءة تكنولوجيا المعلومات) في العمليات الداخلية. إن وجود علاقة بين براءة تكنولوجيا المعلومات والعمليات الداخلية نابعة من اسهام براءة تكنولوجيا المعلومات وبشكل كبير في زيادة رشاقة المنظمة وزيادة سرعة الاستجابة لطلبات الزبائن وبالتالي في تحسين الخدمات المقدمة للزبائن وهذا ما أثبتته نتائج التحليل.

ثانياً: المقترحات:

يعمد الباحثان إلى تقديم عددٍ من المقترحات الجدول (3).

الجدول (3) المقترحات

ت	المقترح	الجهة المعنية	آلية العمل
١.	زيادة الاهتمام بمفهوم براءة تكنولوجيا المعلومات لما له من أثر كبير في تعزيز نجاح المنظمة وتفوقها.	الباحثون	عمل الدراسات المختصة بالمتغير
٢.	العمل على تطبيق براءة تكنولوجيا المعلومات في مختلف المنظمات سواء كانت صناعية أو خدمية، نظراً لأهميتها في المنظمة في عصر التكنولوجيا ولما لها من تأثير كبير في تحسين الأداء الاستراتيجي للمنظمة.	المنظمات بصورة عامة	إتباع أحد المناهج الخاصة بتطبيق براءة تكنولوجيا المعلومات والمذكورة في الجانب النظري
٣.	السعي إلى إزالة الفجوة بين ما تم تطبيقه فعلاً من براءة تكنولوجيا المعلومات وما هو غير مطبق والوقوف على الأسباب التي أدت إلى عدم تطبيقه بشكل كامل. فالتطبيق الكامل لبراءة تكنولوجيا المعلومات سيؤدي بالمنظمة نحو النجاح والتفوق على المنظمات المنافسة.	الإدارة العليا في المنظمة المبحوثة + قسم البحث والتطوير	عمل الدراسات الخاصة عن المنظمات التي طبقت براءة تكنولوجيا المعلومات واتخاذ القرارات المناسبة على أثر نتائج الدراسة

ت	المقترح	الجهة المعنية	آلية العمل
٤.	العمل على إعادة هندسة العمليات الداخلية بما يتلاءم مع متطلبات تطبيق تكنولوجيا المعلومات بالشكل الصحيح.	الإدارة العليا في المنظمة المبحوثة + إدارة العمليات.	العمل على اتمة العمليات بصورة كاملة لتقليل الوقت والجهد

المصادر والمراجع:

أولاً: المصادر العربية:

١. الألمعي، علي بن عبد الهادي. (٢٠٢٠). الدور الوسيط لتمكين العاملين في العلاقة بين القيادة التحولية والأداء الإستراتيجي للفنادق الخمس نجوم بالسعودية، مجلة الإقتصاد والقانون، (٧) ١.
٢. البغيلي، فاروق محمد مرضي والخواذة، خلدون، ٢٠٢١، أثر البراعة التنظيمية على الأداء الاستراتيجي في شركة زين العراق للاتصالات، مجلة جامعة عمان العربية للبحوث - سلسلة البحوث الإدارية، (٦)، ٣٦٤-٣٨٠.
٣. شعير، حاضر صباح ومحميد، كفاح عباس واحمد، احمد خضير، (٢٠٢١)، قياس مؤشرات أداء السيناريوهات الاستراتيجية: دراسة مقارنة لأراء عدد من المدراء في شركتي (أسياسيل) و(كورك تيليكوم) للاتصالات في إقليم كردستان / اربيل، مجلة الدراسات المالية والمحاسبية والإدارية، مج ٨، ع ١٤.
٤. العجمي، حمد عامر حمد عازب. (2021). دور تكييف الاستراتيجيات في تفعيل الأداء الاستراتيجي الشركات النفط الكويتية، مجلة العلوم التربوية والإنسانية، مج ٤، ع ١٤٩. doi:10.33193/jeahs.4.2021.١٤٩.
٥. عمر، أحمد مختار، ٢٠٠٨، معجم اللغة العربية المعاصرة، ط١، عالم الكتب، القاهرة، مصر.
٦. عمران، حسن عبدالسلام علي وأبو القاسم محمد محمد الساكت والهنوي، فتحية محمد عيسى، ٢٠٢١، الذكاء التنافسي كمدخل لتحسين الأداء الإستراتيجي: دراسة تطبيقية بشركة ليببانا للهاتف المحمول مكتي سبها، مجلة جامعة سبها للعلوم البحثية والتطبيقية، (٢٠) ١.
٧. ميا، علي يونس وإسير، لمي وماء الباراد، نور، ٢٠٢١، دور رأس المال البشري في تطوير الأداء الاستراتيجي: دراسة ميدانية على شركات الصناعة التحويلية العامة في سوريا مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية مج ٤٣، ع (٣).

ثانياً: المصادر الأجنبية:

8. Abdul Rahman, Aziz A., A. (2019). The impact of strategic planning on enhancing the strategic performance of banks: evidence from Bahrain, Banks and Bank Systems, 14(2). doi:10.21511/bbs.14(2).2019.12
9. Abuzaid, A. N. (2019). Scenario Planning as Approach to Improve the Strategic Performance of Multinational Corporations (Mncs). Business: Theory and Practice, 19(0), 195-207. doi:10.3846/btp.2018.20.
10. Alharafsheh, Malek, A. H., Salman Abu Lehyeh, Nahed Alrawashedh. (2021), "The-Impact-Of-Entrepreneurs-Characteristics-of-Private-Jordanian-Universities-Leaders-On-Strategic-Performance-The-Mediating-Role-Of-Strategic-Planning.pdf" International Journal of Scientific & Technology Research, (10)1.
11. Benitez, J., Llorens, J., & Braojos, J. (2018). How information technology influences opportunity exploration and exploitation firm's capabilities, Information & Management, 55(4), 508-523. doi:10.1016/j.im.2018.03.001.
12. Boumgarden, P., Nickerson, J., & Zenger, T. R. (2012). Sailing into the wind: Exploring the relationships among ambidexterity, vacillation, and organizational performance. Strategic Management Journal, 33(6). doi:10.1002/smj.1972.
13. Chang, Y., Wong, S. F., Eze, U., & Lee, H. (2019). The effect of IT ambidexterity and cloud computing absorptive capacity on competitive advantage. Industrial Management & Data Systems, 119(3), 613-638. doi:10.1108/imds-05-2018-0196.
14. Dhir, S., & Dhir, S. (2018). Role of ambidexterity and learning capability in firm performance. VINE Journal of Information and Knowledge Management Systems, 48(4). doi:10.1108/vjikms-10-2017-0073.
15. Gallo, Peter, Mihalcova B, Peter, G. J., Veronika, Č., & Luba, T. (2018). Application of the Balanced Scorecard as a Strategic Management Tool in Practice: A Case of Slovak

- Tourism Sector. *GeoJournal of Tourism and Geosites*, 24(1), doi:10.30892/gtg.24102-339.
16. Guinea Ortiz, A., & Raymond, L., (2019). Improving SMEs' Service Innovation Performance in the Face of Uncertainty Through IT Ambidexterity: A Configurational Approach. Paper presented at the Proceedings of the 52nd Hawaii International Conference on System Sciences.
 17. Guo, J., Guo, B., Zhou, J., & Wu, X. (2020). How does the ambidexterity of technological learning routine affect firm innovation performance within industrial clusters? The moderating effects of knowledge attributes. *Technological Forecasting and Social Change*, 155. doi:10.1016/j.techfore.2020.119990.
 18. Heckmann, C., Hsu, J. S & Maedche, A. (2016). It Ambidexterity–Conceptualization at The Business Process Level, <https://core.ac.uk/download/pdf/301369929.pdf>.
 19. Heckmann, C., (2015), the Impact of Business Process IT Ambidexterity on Business Process Performance, Twenty-Third European Conference on Information Systems (ECIS), Münster, Germany.
 20. Hughes, M., Hughes, P., Morgan, R. E., Hodgkinson, I. R., & Lee, Y. (2020). Strategic entrepreneurship behaviour and the innovation ambidexterity of young technology-based firms in incubators. *International Small Business Journal: Researching Entrepreneurship*, 39(3), 202-227. doi:10.1177/0266242620943776.
 21. Kwak, C., Lee, J., & Lee, H. (2020). Do teams need both hands? An analysis of team process ambidexterity and the enabling role of information technology. *International Journal of Information Management*, 51, (102038). doi:10.1016/j.ijinfomgt.2019.11.006
 22. Lee, O.-K., Sambamurthy, V., Lim, K. H., & Wei, K. K. (2015). How Does IT Ambidexterity Impact Organizational Agility? *Information Systems Research*, 26(2). doi:10.1287/isre.2015.0577.
 23. Llorens, Rojo A., -Montes, J., & Perez-Arostegui, M. N. (2016). The impact of ambidexterity on supply chain flexibility fit. *Supply Chain Management: An International Journal*, 21(4). doi:10.1108/scm-08-2015-0328
 24. Morabito Vincenzo, 2016, "The Future of Digital Business Innovation Trends and Practices", Springer International Publishing Switzerland, <https://doi.org/10.1007/978-3-319-26874-3-7>.
 25. Qammach M. A. ., Al-Sharif, N. I. J. (2021). The Impact of Critical Success Factors for E-Learning on Strategic Performance An applied study in a sample of the faculties for the University of Baghdad. *Turkish Journal of Computer and Mathematics Education*, 12, 11.
 26. Revilla, E., Prieto, I. M., & Rodríguez-Prado, B. (2007). Information Technology and the Ambidexterity Hypotheses: An Analysis in Product Development. *Journal of Operations and Supply Chain Management*, 4(2).
 27. Revilla, E., & Rodríguez-Prado, B. (2018), Bulding ambidexterity through creativity mechanisms: Contextual drivers of innovation success. *Research Policy*, 47(9), 1611-1625. doi:10.1016/j.respol.2018.05.009.
 28. Ribeiro, J. d. A., Ladeira, M. B., & Faria, A. F. d. (2018). Modelo De Referência Para a Gestão Estratégica Do Desempenho De Parques Tecnológicos. *REAd. Revista Eletrônica de Administração (Porto Alegre)*, 24(3), 183-216. doi:10.1590/1413-2311.232.84262.
 29. Rossi, M., Festa, G., Fiano, F., & Giacobbe, R. (2019). To invest or to harvest? *Business Process Management Journal*, 26(5). doi:10.1108/bpmj-05-2019-0204
 30. Severgnini, E., Vieira, V. A., & Cardoza Galdamez, E. V. (2018). The indirect effects of performance measurement system and organizational ambidexterity on performance, *Business Process Management Journal*, 24(5), 1176-1199. doi:10.1108/bpmj-06-2017-0159.

31. Sohani, S. S., & Singh, M. (2017). Multilevel analysis of ambidexterity and tagging of specialised projects in project-based information technology firms. *International Journal of Operations & Production Management*, 37(9). doi:10.1108/ijopm-04-2016-0212.
32. Syed Tahir Abbas et al., 2019, "Impact of IT Ambidexterity on New Product Development Speed: Theory and Empirical Evidence", *Journal of Decision Sciences Institute*, 51(3) <https://doi.org/10.1111/deci.12399>
33. Syed, T. A., Blome, C., & Papadopoulos, T. J. D. S. (2020). Impact of IT ambidexterity on new product development speed: Theory and empirical evidence. 51(3), 655-690.
34. Turner, N., Swart, J., Maylor, H., & Antonacopoulou, E. (2015). Making it happen: How managerial actions enable project-based ambidexterity. *Management Learning*, 47(2). doi:10.1177/1350507615610028
35. Van de Wetering, R. J., (2021). IT ambidexterity driven patient agility and hospital patient service performance: a variance approach.
36. Wang, Z., Huang, J., & Tan, B. (2013). Managing organizational identity in the e-commerce industry: An ambidexterity perspective. *Information & Management*, 50(8). doi:10.1016/j.im.2013.05.002.
37. Zimmermann, Alexander et al., 2018, "Managing Persistent Tensions on the Frontline: A Configurational Perspective on Ambidexterity", *Journal of Management Studies*, 55(5) doi: 10.1111/joms.12311
38. Zhen, J., Cao, C., Qiu, H., & Xie, Z. (2021). Impact of organizational inertia on organizational agility: the role of IT ambidexterity. *Information Technology and Management*, 22(1), 53-65. doi:10.1007/s10799-021-00324.
39. Zhou, J., Bi, G., Liu, H., Fang, Y., & Hua, Z. (2018). Understanding employee competence, operational IS alignment, and organizational agility – An ambidexterity perspective. *Information & Management*, 55(6). doi:10.1016/j.im.2018.02.002.

