

دور تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية لشركات الاتصال بالسودان: دراسة تطبيقية على الشركة السودانية للاتصالات "سوداتيل"

سليمان، سحر عبدالعزيز عبدالرحيم، و المكي، محمد عبدالعاطي عبدالله. (٢٠٢٢). دور تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية لشركات الاتصال بالسودان: دراسة تطبيقية على الشركة السودانية للاتصالات "سوداتيل" (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة النيلين، الخرطوم. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1340011>



إعداد

سارة السلوم

نتائج الدراسة

أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة بين تكنولوجيا المعلومات وتحقيق الميزة التنافسية في شركة سوداتيل، وقد تم دعم الفرضية الرئيسة وعدد من الفرضيات الفرعية، ورغم أن هذا يعد مبدئيًا مؤشرًا على الاتساق النظري والتطبيقي، إلا أن التحليل النقدي العلمي يكشف عددًا من القضايا المنهجية الجوهرية التي تؤثر على صدقية النتائج وصلاحياتها التفسيرية.

نتائج الدراسة

أولاً: نقد الفرضية الرئيسية ونتائجها

أقرت الباحثة في نتائج الدراسة بوجود علاقة إيجابية بين تكنولوجيا المعلومات وتحقيق الميزة التنافسية في شركة سوداتيل، وهو ما يتسق مبدئياً مع الفرضية الرئيسية، فإن القراءة التحليلية تُظهر ضعفاً في الجانب الإحصائي لهذه النتائج؛ إذ لم تُقدّم أي تفاصيل كمية دقيقة مثل قيم معاملات الارتباط أو درجات المعنوية الإحصائية، وهذا الغياب يُعد نقطة ضعف جوهرية في المنهج التحليلي، لأنه يحوّل العلاقة المفترضة إلى مجرد تصور عام غير مدعوم بنتائج قابلة للتحقق أو التكرار. فالقول بوجود علاقة "ذات دلالة" دون إبراز هذه الدلالة عددياً يُفقد النتائج قيمتها العلمية، ويجعل الحكم على صحة الفرضية الرئيسية ضعيف الاستناد التجريبي، رغم قوته النظرية.

ثانيًا: نقد الفرضية الفرعية الأولى (الأجهزة والمعدات)

ذكرت الدراسة أن الأجهزة والمعدات تُستخدم بكفاءة، وأن لها دورًا واضحًا في تسهيل العمليات ورفع كفاءة الأداء، وهو ما يدعم الفرضية المتعلقة بوجود علاقة بينها وبين تحقيق الميزة التنافسية، غير أن الدراسة أغفلت التمييز بين مجرد "توفر الأجهزة" و"فاعلية أدائها"، وهو ما يطرح تساؤلًا مهمًا: هل وجود المعدات الحديثة كافٍ لتحقيق ميزة تنافسية دون تحليل مدى استغلالها أو العائد من استخدامها؟ كان من الأنسب أن يتم تقديم مؤشرات تشغيلية مثل زمن الأعطال، أو كفاءة التشغيل، أو أثر التحديثات التقنية على رضا العملاء، لتأكيد الفرضية بدلاً من الاكتفاء بوصف عام.

نتائج الدراسة

ثالثاً: نقد الفرضية الفرعية الثانية (البرمجيات)

أظهرت الدراسة نتائج مختلطة بشأن البرمجيات، حيث أقرت بوجود أنظمة حديثة لكنها لم تُستخدم بكفاءة كافية. ورغم أهمية هذه الملاحظة، فإن التحليل جاء سطحيًا؛ إذ لم يُناقش مدى توافق البرمجيات مع احتياجات العمل، ولا ما إذا كانت هناك مقاومة داخلية من الموظفين، أو نقص في التدريب، إن نقد هذه الفرضية يكشف عن غياب منظور "تحليل الفجوات" في الدراسة، وهي أداة منهجية أساسية تساعد على تفسير التناقض بين توفر الأدوات التقنية وضعف الأثر الفعلي.

فالعلاقة المفترضة بين البرمجيات والميزة التنافسية تبقى غير مثبتة علميًا في هذه الدراسة، بل قد يُفهم ضمناً أن عدم فاعلية استخدام البرمجيات يُشكل عامل إضعاف تنافسي، وليس تعزيزاً له.

نتائج الدراسة

رابعًا: نقد الفرضية الفرعية الثالثة (شبكات الاتصالات)

في هذا البعد، جاءت النتائج أكثر وضوحًا وارتباطًا بالفرضية. فقد أظهرت الدراسة أن الشركة تستثمر في تطوير شبكات الاتصالات، وتحرص على مواكبة أحدث التقنيات. إلا أن هذا الطرح بقي محصورًا في إطار التوصيف العام، دون دعم بمؤشرات أداء واضحة. على سبيل المثال، لم تتضمن الدراسة بيانات حول مدى استقرار الشبكة، أو معدلات رضا العملاء عن الخدمة، أو تأثير الشبكات على عمليات الدعم الفني وخدمة العملاء. كما لم تُطرح مقارنة مرجعية مع الشركات المنافسة لبيان ما إذا كانت هذه الشبكات تُشكّل ميزة نسبية بالفعل. وبالتالي، فإن العلاقة صحيحة منطقيًا، لكنها لم تُثبت بما يكفي من الدقة والتحليل.

نتائج الدراسة

خامسًا: نقد الفرضية الفرعية الرابعة (قواعد البيانات)

أقرت الباحثة بوجود نظام قواعد بيانات متكامل يدعم عمليات الشركة، وهو ما ينسجم مع الفرضية. ومع ذلك، فإن الدراسة لم توضح كيفية استخدام قواعد البيانات في دعم اتخاذ القرار، أو ما إذا كانت هناك أنظمة ذكاء أعمال مبنية عليها، أو مدى حماية هذه البيانات من التهديدات السيبرانية. إن اقتصار التحليل على "وجود" القاعدة لا يكفي علميًا، لأن العلاقة المفترضة تقوم على "أثر الاستخدام الفعّال" وليس مجرد التوافر. كما أن الأثر على الميزة التنافسية لم يُحلل ضمن معايير محددة مثل سرعة الوصول للمعلومة، أو تقليل الأخطاء التشغيلية، أو تحسين التنبؤ بالطلب. وبذلك، فإن الفرضية تبدو مدعومة ظاهريًا، لكنها تفتقر إلى التوثيق الداخلي الذي يجعل العلاقة مؤكدة.

نتائج الدراسة

سادسًا: نقد الفرضية الفرعية الخامسة (مهارات العاملين)

تُعد هذه الفرضية من أكثر النقاط إثارة للاهتمام، حيث أشارت النتائج إلى ضعف نسبي في مهارات العاملين، مما يحد من الاستفادة الكاملة من الإمكانيات التكنولوجية المتاحة. ورغم أهمية هذه الملاحظة، فإن الدراسة لم تستثمرها بالشكل الكافي في التفسير والتحليل. لم تُقدّم أسباب واضحة لهذا الضعف (مثل غياب التدريب، ضعف التحفيز، سوء التوظيف)، كما لم يتم التمييز بين المهارات الفنية، والإدارية، والتشغيلية، رغم أن لكل نوع منها أثرًا مختلفًا على الكفاءة التنافسية. وعليه، يمكن القول إن الفرضية تم تأكيدها عكسيًا، ولكن دون تحليل عميق يُثري القيمة العلمية أو يُقدّم حلولًا قابلة للتطبيق.

نتائج الدراسة

من أبرز نقاط الضعف في عرض النتائج غياب التوظيف الصريح للأدوات الإحصائية الاستدلالية المناسبة، مثل معاملات الارتباط أو تحليل الانحدار، فقد اكتفت الباحثة بالإشارة إلى وجود "علاقة ارتباط" أو "تأثير" دون إسناد ذلك إلى أدلة كمية مثل قيمة R ، أو مستوى الدلالة $(p\text{-value})$ ، أو حتى درجات الحرية، مما يحدّ من القدرة على تقييم القوة الفعلية لهذه العلاقات.

فالعلاقات غير المدعومة بقياسات رقمية تبقى في إطار الافتراض أو الانطباع الشخصي، وتُضعف الثقة بنتائج الدراسة عند قراءتها من قبل باحثين أكاديميين.

نتائج الدراسة

أظهرت النتائج تفاوتًا في تأثير مكونات تكنولوجيا المعلومات، حيث كانت الأجهزة والشبكات أكثر ارتباطًا بالميزة التنافسية، بينما ظهرت نقاط ضعف في بُعدي البرمجيات ومهارات العاملين. ومع ذلك، فإن الدراسة لم تتناول هذا التفاوت تفسيرًا أو تحليلًا. لم تسع الباحثة إلى تحليل أسباب هذه الفجوات – مثل ضعف التدريب، أو مقاومة التغيير، أو عدم ملائمة بعض البرمجيات لطبيعة العمليات. وهذا يُعد قصورًا في التحليل النوعي للبيانات، حيث تُترك التناقضات دون تفكيك أو معالجة، وهو أمر أساسي في الدراسات التطبيقية التي تتعامل مع واقع تنظيمي معقد.



مجموعة جامعة
الجميع الذكية
للتعليم القابضة

MIDOCEAN
UNIVERSITY



Thank You

