المحاضرة التاسعة

تحديات استخدام التكنولوجيا في المؤسسة

اعتبرت مسألة استخدام تكنولوجيا المعلومات في المنظمات ولمدة طويلة سوى من خلال البعد التقني، حيث كان مجال عمل مصالح نظم المعلومات يقتصر سوى على إدارة العناصر اللوجستية والبنية التقنية لتكنولوجيا المعلومات. في حين لم تكن هذه الأخيرة مدمجة في اطار الاستراتيجية العامة للمنظمة. وقد كان هذا الوضع السبب الرئيس في معاناة معظم المؤسسات عند سعيها في تطبيق تكنولوجيا المعلومات، نظرا لضعف التنسيق والاشراف في إدارة تكنولوجيا المعلومات والتي لم تتمكن من تحقيق الفعالية المنتظرة عند دمجها، وحسب تصور كل من (Ward & Griffiths, 1997) [1] تعود أسباب الفشل الى العوامل التالية:

- عدم ملاءمة تكنولوجيا المعلومات المعتمدة في ادارة أعمال المنظمة،
- الاستخدام السيء للمصادر التكنولوجية وعدم تلاءم طرق تنفيذ المشروع.

فمند سنة 1984 وانطلاقا من البحث الذي قاده (Scott Morton) لتحليل أثر تكنولوجيا المعلومات على أداء المؤسسات بمختلف أنواعها؛ وفي سياق محيط سريع التغيرات الاقتصادية التكنولوجية الحاصلة في تلك الحقبة، والتي من شأنها أن تزيد من القدرات التشغيلية للمؤسسات. اتضح مدى تأثير هذه التغيرات في استراتيجية المؤسسات وفي تحسين أداءها؛ من خلال دمجها (تكنولوجيا المعلومات) والاعتماد عليها كمصدر قوة قادرة على احداث ثورة اقتصادية من نوع آخر.

فمنذ ذلك الحين فقدت التكنولوجيا تلك الخاصية التقنية المحضة، وأصبح ينظر اليها كعامل أساسي يمكن الاعتماد عليه للاستجابة للعوامل الموقفية الخارجية كالمحيط التنظيمي والتكنولوجي، فحسب

[1] Ward, J. and Griffiths, P., **Strategic planning for information systems,** (2nd ed.), John Wily and Sons, New York1997,p:118 .

تصور (Madnick, 1991) يجب على المؤسسات العمل على التواصل مع محيطها الخارجي اعتمادا في ذلك على بنية تكنولوجية مرنة، تمكنها من الاستجابة الفورية للضغوطات الآتية من المحيط الاقتصادي والتكنولوجي حتى تتمكن من الاستفادة من الفرص المتاحة لها. وبالتالي، عرفت تكنولوجيا المعلومات امتدادا في أثارها التنظيمية الى التنافسية، والذي كان السبب الرئيس للكثير من المنظمات في إعادة النظر في استراتيجياتها. فقد تبين من خلال دراسة (Chan et Reich, 2007) [2] ان المؤسسات التي تنجح في مواءمة استراتيجية أعمالها بتكنولوجيا المعلومات هي التي يمكنها من أن تحقق أداء أفضل. فقد يؤدي ضعف التوافق او الملاءمة بين استراتيجية أعمال المنظمة، واستراتيجية تكنولوجيا المعلومات الى ظهور نتائج سلبية على أداء المؤسسة. ولتجنب هذا الوضع، من الضروري فهم المعلومات اللازمة لادارة وتسيير المنظمة وللأنظمة التكنولوجية اللازمة لإدارة المعلومات بفعالية عالية تمكن من تحسين العمل الإداري وللاتصالات والتنسيق داخل التنظيم، ناهيك عن توظيفها في تعزيز صورة المنظمة ودعم علاقاتها مع المستفيدين من خدماتها ومنه تحسين أداءها.

[2] Chan Y. E. & Reich B.H., **State of the Art. IT alignment: what have we leamed?,** Journal of Information Technology. Vol. 22, 2007.