



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي



جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

رقم التسجيل:

تخصّص إدارة الأعمال

قسم: علوم التسيير

أثر تكنولوجيا المعلومات على أداء المؤسسات الخدمائية
-دراسة عينة من المؤسسات بولاية أم البواقي-

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في علوم التسيير

إشراف الأستاذ:

حمزة بوكفة

إعداد الطالبة:

إيمان يحيوي

السنة الجامعية: 2016 - 2017

إهداء

أهدي هذا العمل المتواضع إلى أمي وأبي

وأقول لهم: أنتم وهبتموني الحياة والأمل والنشأة على شغف الاطلاع والمعرفة

وإلى زوجي وأخواتي وأخي وزوجته

إلى أبناء أخواتي " إسحاق، ملاك، جنى "

إلى كل من علمني حرفا وأعانني على إتمام هذا العمل " أساتذتي "

إلى جميع صديقاتي

شكر وتقدير

نشكر الله عز وجل على إتمام هذا العمل، ونتقدم
بالشكر الجزيل إلى كل من ساعدني من قريب أو بعيد في
إنجاز هذا العمل، وخاصة الأستاذ بوكفة حمزة، على
مساعده لي دون أن يبخل بتوجيهاته ونصائحه القيمة،
وتشجيعه لي من بداية هذا البحث، وله مني خالص التقدير
والاحترام، وإلى كل الأساتذة الذين ساهموا في
بلوغي هذه المرحلة.

فهرس المحتويات:

	شكر	
	إهداء	
III-I	قائمة المحتويات	
V- IV	قائمة الجداول	
VI	قائمة الأشكال	
أ- د	مقدّمة	
أ	إشكالية الدراسة	1
ب	فرضيات الدراسة	2
ج	أهمية الدراسة	3
ج	أهداف الدراسة	4
ج	أسباب الدراسة	5
ج	منهج الدراسة	6
د	آفاق الدراسة	7
	الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات	الفصل الأول
1	تمهيد
15-2	ماهية المعلومات ونظم المعلومات	المبحث الأول
10-2	ماهية المعلومات	المطلب الأول
3-2	تعريف البيانات والمعلومات والعلاقة الموجودة بينهما	1
6-4	خصائص وأهمية المعلومات	2
9-7	أنواع وطرق الحصول على المعلومات	3
10-9	قيمة وجودة المعلومة	4
16-10	نظم المعلومات	المطلب الثاني
10	تعريف نظم المعلومات	1
12-11	خصائص وعناصر نظم المعلومات	2
16-14	فوائد ووظائف نظم المعلومات	3
20-17	أساسيات حول التكنولوجيا	المبحث الثاني

فهرس المحتويات:

18-17	تعريف التكنولوجيا	المطلب الأول
20-18	أنواع ومجالات التكنولوجيا	المطلب الثاني
18	أنواع التكنولوجيا	1
20	مجالات التكنولوجيا	2
20	حتمية وجوب التكنولوجيا وانتشارها	المطلب الثالث
31-21	عموميات حول تكنولوجيا المعلومات	المبحث الثالث
26-21	مفاهيم أولية حول تكنولوجيا المعلومات	المطلب الأول
23-21	تعريف تكنولوجيا المعلومات ومراحل تطورها	1
27-23	أهمية ومتطلبات تطبيق تكنولوجيا المعلومات	2
30-27	مكونات وتطبيقات تكنولوجيا المعلومات	المطلب الثاني
27	مكونات تكنولوجيا المعلومات	1
29	تطبيقات تكنولوجيا المعلومات	2
31-30	العلاقة بين نظم المعلومات وتكنولوجيا المعلومات	المطلب الثالث
32	خلاصة
67-32	الأداء في المؤسسات الخدمائية	الفصل الثاني
33	تمهيد
39-34	مفاهيم أساسية حول المؤسسات الخدمائية	المبحث الأول
35-34	مفهوم المؤسسة الخدمائية	المطلب الأول
37-35	مراحل تطور المؤسسة الخدمائية	المطلب الثاني
38-37	خصائص المؤسسة الخدمائية	المطلب الثالث
39	تصنيف المؤسسات الخدمائية	المطلب الرابع
63-40	الإطار المفاهيمي للأداء	المبحث الثاني
47-40	مفاهيم أولية حول الأداء	المطلب الأول
41-40	تعريف الأداء والمصطلحات القريبة منه	1
45-41	أنواع ومكونات الأداء	2
47-46	معايير الأداء	3

فهرس المحتويات:

64-47	استخدام بطاقة الأداء المتوازن في تقييم الأداء	المطلب الثاني
53-47	تقييم الأداء	1
63-54	مفاهيم أساسية لبطاقة الأداء المتوازن	2
64-63	علاقة بطاقة الأداء المتوازن بتقييم الأداء	3
68-65	أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء	المبحث الثالث
66-65	أثر تكنولوجيا المعلومات على البعد المالي	المطلب الأول
67-66	أثر تكنولوجيا المعلومات على بعد العملاء	المطلب الثاني
68-67	أثر تكنولوجيا المعلومات على بعد العمليات الداخلية وبعد التعلم والنمو	المطلب الثالث
69	خلاصة
113-68	دراسة عينة من المؤسسات الخدمتية لولاية أم البواقي	الفصل الثالث
70	تمهيد
74-69	تقديم عام للمؤسسات الخدمتية	المبحث الأول
76-73	لمحة تاريخية عن بنك الفلاحة والتنمية الريفية-وكالة عين البيضاء-	المطلب الأول
74-73	بطاقة تقنية عن المؤسسة العمومية للنقل الحضري وشبه الحضري	المطلب الثاني
75-74	وكالة السياحة والسفر-عز الدين ترافل-	المطلب الثالث
76-75	تقديم عام لمؤسسة Géni-Log	المطلب الرابع
81-77	الإجراءات المنهجية	المبحث الثاني
77	مجالات الدراسة	المطلب الأول
78	مجتمع وعينة الدراسة	المطلب الثاني
81-78	أدوات جمع البيانات	المطلب الثالث
81	أساليب المعالجة الإحصائية	المطلب الرابع
114-82	عرض نتائج الدراسة وتحليلها وتفسيرها واختبار الفرضيات	المبحث الثالث
87-82	تحليل البيانات الشخصية	المطلب الأول

فهرس المحتويات:

96-87	عرض وتحليل وتفسير استجابات أفراد عينة الدراسة لمحور تكنولوجيا المعلومات	المطلب الثاني
104-96	عرض وتحليل وتفسير استجابات أفراد عينة الدراسة لمحور الأداء	المطلب الثالث
114-104	اختبار الفرضيات	المطلب الرابع
115	خلاصة
116	خاتمة	
126-119	قائمة المراجع
132-127	الملاحق
133		الملخصات (العربية، الإنجليزية)

قائمة الجداول:

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
1	تقييم الأداء من منطلق الفعالية والكفاءة	51
2	أهم مقاييس الأداء المالي	59
3	نموذج لأهداف ومقاييس محاور بطاقة الأداء المتوازن	62
4	مهام مؤسسة Géni-Log	76
5	المجال البشري للمؤسسات محل الدراسة	77
6	معامل ثبات ومعامل صدق الاستمارة	80
7	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	78
8	توزيع أفراد العينة حسب العمر	82
9	توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي	83
10	توزيع أفراد العينة حسب الاختصاص العلمي.	84
11	توزيع أفراد العينة حسب عدد سنوات الخدمة	85
12	الحدود الدنيا والعليا لمقياس ليكرت ودرجة الموافقة	86
13	المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية، درجة الموافقة، لبعد "الأجهزة والمعدات".	88
14	المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية، درجة الموافقة، لبعد "الموارد البشرية".	90
15	المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية، درجة الموافقة، لبعد "البرمجيات".	92
16	المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية، درجة الموافقة، لبعد "الشبكات".	94
17	المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، لمحور تكنولوجيا المعلومات	95
18	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة الموافقة "البعد المالي"	96
19	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة الموافقة "بعد العملاء"	98
20	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة الموافقة "بعد العمليات الداخلية"	100
21	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة الموافقة "بعد التعلم والنمو".	102
22	المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، لمحور الأداء.	104
23	معامل الارتباط ومستوى الدلالة.	105
24	نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط.	105
25	نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط لأثر تكنولوجيا المعلومات على البعد المالي.	106
26	نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط لأثر تكنولوجيا المعلومات على بعد العملاء	107
27	نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط لأثر تكنولوجيا المعلومات على بعد العمليات الداخلية	108
28	نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط لأثر تكنولوجيا المعلومات على بعد التعلم والنمو	109

110	نتائج تحليل التباين الأحادي One Way ANOVA "للفروق في متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة طبقا لاختلاف الجنس.	29
111	نتائج تحليل التباين الأحادي One Way ANOVA "للفروق في متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة طبقا لاختلاف العمر	30
112	نتائج تحليل التباين الأحادي One Way ANOVA "للفروق في متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة طبقا لاختلاف المؤهل العلمي.	31
113	نتائج تحليل التباين الأحادي One Way ANOVA "للفروق في متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة طبقا لاختلاف الاختصاص العلمي.	32
114	نتائج تحليل التباين الأحادي One Way ANOVA "للفروق في متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة طبقا لاختلاف عدد سنوات الخدمة.	33

قائمة الأشكال:

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
03	العلاقة بين البيانات والمعلومات	01
11	نظام المعلومات	02
16	وظائف نظم المعلومات.	03
22	تكنولوجيا المعلومات	04
45	مصفوفة الكفاءة والفعالية	05
73	الهيكل التنظيمي لوكالة عين البيضاء BADR- 325	06
74	الهيكل التنظيمي لمؤسسة النقل الحضري.	07
83	توزيع العينة وفق الجنس	08
84	توزيع العينة وفق الفئة العمرية	09
85	توزيع العينة وفق المؤهل العلمي	10
86	توزيع العينة وفق الاختصاص العلمي	11
87	توزيع العينة وفق عدد سنوات الدراسة	12

مفتاح

مقدمة:

لقد شهدت الآونة الأخيرة انفجارا معرفيا ومعلوماتيا كبيرا نتج عنه تطورات متلاحقة وسريعة في شتى المجالات، فكان للمجال التقني الأولوية في ذلك، فظهر الحاسوب، ثم الشبكات المحلية، واستمرت هذه التطورات لنشهد في عصرنا الحالي ثورة جديدة أطلق عليها تكنولوجيا المعلومات التي شكلت الميزة لهذا العصر، حيث سمحت بتبادل كميات هائلة من المعلومات في جميع المجالات عبر مسافات بعيدة، فأصبحت المعلومة متوفرة في كل وقت وفي أي مكان.

و على إثر ذلك شاع استخدام تكنولوجيا المعلومات على نطاق واسع من المؤسسات على اختلاف أنواعها وأشكالها وأنشطتها، وبات تطبيقها بشكل جدي ضرورة ملحة وحتمية للمؤسسات الخدمائية إن أرادت زيادة قدرتها التنافسية وتطوير أدائها، حيث اثبتت التجارب أن المؤسسات الخدمائية التي تستخدم تكنولوجيا المعلومات تتفوق في أدائها على المؤسسات التي لا تستخدمها، وخاصة في ظل حرصها المتواصل على تحسين وتطوير أدائها للوصول الى الأداء المطلوب على المدى البعيد لضمان بقاءها واستمرارها، ولعل هذا ما يؤكد أن تكنولوجيا المعلومات قد غدت مطلباً أساسياً للمؤسسات الخدمائية الباحثة عن الكفاءة والفعالية في أداءها.

1-الإشكالية:

من خلال ما تم التطرق اليه لابد من القاء الضوء على هذه الموضوعات الهامة والحيوية المعاصرة في هذا المجال لأننا بحاجة ماسة اليها من اجل تطوير وترقية المؤسسات الخدمائية، وبناء على هذا تم طرح التساؤل الرئيسي التالي:

ما هو أثر تكنولوجيا المعلومات على أداء المؤسسات الخدمائية لولاية أم البواقي؟

وهذا التساؤل يقودنا الى طرح التساؤلات الفرعية التالية:

✓ كيف تؤثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء المالي للمؤسسات الخدمائية لولاية أم البواقي؟

✓ كيف تؤثر تكنولوجيا المعلومات على بعد العملاء للمؤسسات الخدمائية لولاية أم البواقي؟

✓ كيف تؤثر تكنولوجيا المعلومات على بعد العمليات الداخلية للمؤسسات الخدمائية لولاية أم البواقي؟

✓ كيف تؤثر تكنولوجيا المعلومات على بعد التعلم والنمو للمؤسسات الخدمائية لولاية أم البواقي؟

✓ هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية لدى مجتمع الدراسة حول تأثير تكنولوجيا المعلومات على الأداء تعزى لخصائص المستجوبين (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الاختصاص العلمي، عدد سنوات الخدمة)؟

2-فرضيات الدراسة:

للإجابة على التساؤلات المطروحة تم وضع مجموعة من الفرضيات والمتمثلة في:

الفرضية الأولى: "توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والأداء في المؤسسات الخدمائية".

الفرضية الثانية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات على البعد المالي عند مستوى معنوية 5%.

الفرضية الثالثة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات على بعد العمليات الداخلية عند مستوى معنوية 5%.

الفرضية الرابعة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات على بعد العملاء عند مستوى معنوية 5%.

الفرضية الخامسة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات على بعد التعلم والنمو عند مستوى معنوية 5%.

الفرضية السادسة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية لدى مجتمع الدراسة حول تأثير تكنولوجيا المعلومات على الأداء تعزى للخصائص المستجوبين (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الاختصاص العلمي، عدد سنوات الخدمة) عند مستوى دلالة 5%.

3- أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في أنها تعطي للباحث إضافة علمية ودراسة موضوعية واكتساب معرفة عن واقع تكنولوجيا المعلومات وأثرها على أداء المؤسسات الخدمائية حيث يعتبر هذا مهم في العمل الإداري.

4- أهداف الدراسة:

تتمثل اهداف الدراسة فيما يلي:

- ✓ التعرف على المفاهيم الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والأداء؛
- ✓ توضيح العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والأداء؛
- ✓ معرفة واقع تكنولوجيا المعلومات وأثرها على أداء المؤسسات الخدمائية لولاية ام البواقي؛
- ✓ التوعية بأهمية الموضوع وضرورة تكثيف الجهود البحثية فيه.

5- أسباب الدراسة:

ان اختيارنا لهذا الموضوع راجع للأسباب التالية:

- ✓ السبب الذاتي: الميول الشخصي لهذه الموضوعات الحديثة.
- ✓ السبب الموضوعي: يتمثل في حداثة موضوع تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها على أداء المؤسسات الخدمائية، فضلا عن احتلالها مكانا هاما في الكتابات العلمية، كما راجع السبب أيضا إلى التطورات السريعة في التكنولوجيات.

6- منهج الدراسة:

للإجابة على التساؤلات المطروحة وللإحاطة بمختلف جوانب الموضوع وأبعاده تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، الذي يقوم على جمع البيانات، تصنيفها، وكشف العلاقة بين مختلف أبعادها المختلفة.

7-حدود الدراسة:

قمنا بتقسيم هذه الدراسة إلى ثلاثة فصول: حيث تناولنا في الفصلين الأول والثاني الجانب النظري وفي الفصل الثالث الجانب التطبيقي.

فيمل يخص الجانب النظري قسم إلى:

✚ الفصل الأول: والذي عنون بتكنولوجيا المعلومات وقسم إلى ثلاث مباحث تطرقنا في المبحث الأول ماهية المعلومات ونظم المعلومات، والمبحث الثاني إلى أساسيات حول التكنولوجيا، أما في المبحث الثالث عموميات حول تكنولوجيا المعلومات.

✚ الفصل الثاني: كان موضوعه حول الأداء وقسم أيضا إلى ثلاث مباحث، المبحث الأول تعرفنا فيه مفاهيم أساسية حول المؤسسات الخدمائية، والمبحث الثاني قمنا فيه بتناول الإطار العام للأداء، أما المبحث الثالث فعنون بأثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء.

✚ الفصل الثالث: فقد تم تخصيصه لدراسة عينة من المؤسسات الخدمائية، حيث كان المبحث الأول حول لمحة تاريخية عن عينة من المؤسسات الخدمائية، فيما تم تخصيص المبحث الثاني والثالث إلى الإجراءات المنهجية للدراسة، وعرض نتائج الدراسة وتحليلها وتفسيرها واختبار الفرضيات على التوالي.

ثم في الأخير ختم هذا العمل بخاتمة عامة حاولنا فيها الإجابة على الإشكالية ثم عرضنا بعض النتائج والتوصيات بالإضافة إلى آفاق دراسة.

الفصل الأول

تمهيد:

إن التطورات التكنولوجية الأخيرة أدت إلى استحداث تغييرات كبيرة على كل المؤسسات فظهر على الصعيد الاقتصادي اقتصاد المعرفة الذي يعتمد على تكنولوجيا المعلومات، حيث أصبحت هذه الأخيرة من أهم الأدوات التي تعتمد عليها المؤسسات من أجل التطور والبقاء.

ولقد أصبحت المعلومة قوة مؤثرة على جميع المؤسسات مهما كان نوعها ونشاطها، حيث باتت جميع عمليات وأنشطة المؤسسات تعتمد إلى حد كبير على حجم ونوعية المعلومة المتوافرة حيث لا تستطيع هذه جمع المعلومة وتخزينها وتحليلها واسترجاعها دون وجود أساليب وتقنيات حديثة، ومن هنا تبرز أهمية تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات. وللتفصيل أكثر في تكنولوجيا المعلومات فقد قمنا بتقسيم الفصل إلى:

- المبحث الأول: ماهية المعلومة ونظم المعلومات.
- المبحث الثاني: أساسيات حول التكنولوجيا.
- المبحث الثالث: عموميات حول تكنولوجيا المعلومات.

المبحث الأول: ماهية المعلومة ونظم المعلومات

قبل التطرق إلى تكنولوجيا المعلومات لابد من معرفة المصطلحات المشكلة لها والقريبة منها وهي المعلومة، نظم المعلومات والتكنولوجيا.

المطلب الأول: ماهية المعلومة

تعتبر البيانات الركيزة الأساسية للمعلومة، لأن المعلومات عبارة عن بيانات تم معالجتها وتنوع البيانات يؤدي بالضرورة إلى تنوع المعلومات.

1-تعريف البيانات والمعلومات والعلاقة الموجودة بينهما:

1-1-تعريف البيانات:

يمكن تعريف البيانات على أنها:

✓ حقائق وأفكار وآراء تصف حدثا معيناً، ولكن دون إجراء أي تعديل أو تفسير أو

مقارنة، حيث يتم الوصف لها بكلمات أو أرقام أو رموز، ولذلك تعتبر البيانات هي

المواد الخام التي تشتق منها المعلومات.¹

✓ مجموعة من الحقائق غير منظمة قد تكون في شكل أرقام أو كلمات أو رموز لا علاقة

بين بعضها البعض، أي ليس لها معنى حقيقي ولا تؤثر في سلوك من يستقبلها.²

ومما سبق نستنتج أن البيانات هي عبارة عن كلمات أو أرقام ليس لها معنى، غير مفهومة، غير

واضحة يتم معالجتها للحصول لمعلومات لها معنى.

1-2-تعريف المعلومات:

للمعلومة تعاريف عديدة نذكر منها:

✓ يعرفها "Christel وآخرون" بأنها حقائق وبيانات منظمة تشخص موقفاً محدداً أو

ظرفاً محدداً أو تشخص تهديداً ما أو فرصة محددة، وتبعاً لذلك فإن المعلومات هي

نتيجة البيانات.

¹-محمد دباس الحميد، حماية انضمت المعلومات، ط1، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان/الأردن، 2007، ص 17.

²-سونيا محمد البكري، إبراهيم سلطان، نظم المعلومات، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، 2001، ص 97.

✓ كما يعرفها كل من "Prusak وDavenport" بأنها رسالة على شكل وثيقة أو اتصال صوتي أو مرئي، هدفها تغيير الطريقة أو الأسلوب الذي يدرك به المتلقي شيئاً ما، فيكون لهذه الرسالة أثر في أحكامه وسلوكه، وهذا هو الفرق بين المعلومات والبيانات التي لا تحدث أي أثر.¹

✓ وتعرف المعلومة أيضاً على أنها "عبارة عن بيانات تم تصنيفها وتنظيمها بشكل يسمح باستخدامها والاستفادة منها وبالتالي فالمعلومات لها معنى وتؤثر في ردود أفعال وسلوك من يستقبلها".²

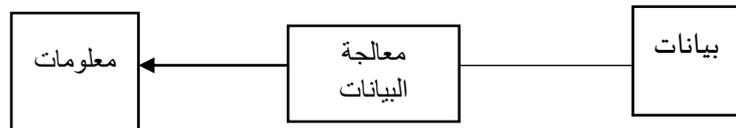
ونستخلص مما سبق أن المعلومات هي:

- بيانات تم معالجتها؛
- المعلومات لها معنى؛
- المعلومة يستطيع فهمها عند قراءتها على عكس البيانات.

3-1- العلاقة الموجودة بين البيانات والمعلومات:

تعتبر البيانات هي المادة الخام اللازمة لإنتاج المعلومات، وإذا طبقنا مفهوم النظم على تلك العلاقة فإن البيانات تمثل مدخلات يتم معالجتها للحصول على المخرجات التي هي عبارة عن المعلومات التي ينتجها النظام.³ والشكل التالي يوضح تلك الفكرة:

الشكل رقم(1): العلاقة بين البيانات والمعلومات.



المصدر: من إعداد الطالبة.

¹- ربيعي مصطفى عليان، إدارة المعرفة، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان/الأردن، 2012، ص273.

²-سونيا محمد البكري، إبراهيم سلطان، مرجع سبق ذكره، ص 97.

³-سونيا محمد البكري، إبراهيم سلطان، مرجع سابق، ص 97.

2- خصائص وأهمية المعلومة:

2-1- خصائص المعلومة:

إن المعلومة تساعد في زيادة المعرفة وتقليل عدم التأكد وتدعم عمليات اتخاذ القرارات في المؤسسة. ولكي تحقق المعلومات الفائدة المرجوة منها يجب أن تتصف بعدة خصائص التالية:

أ- الدقة:

وتعتبر عن نسبة المعلومات الصحيحة إلى الكمية الإجمالية من المعلومات التي يتم إنتاجها خلال فترة محددة من الزمن. وبشكل عام فإن تحقيق مستويات دقة أعلى يؤدي غالباً إلى زيادة التكاليف ولذلك يتم تحديد المستوى المطلوب من الدقة في ضوء تحليل التكلفة والعائد.

ب- الشكل:

تقسم المعلومات حسب شكلها إلى معلومات كمية ومعلومات وصفية ومعلومات رقمية ومعلومات بشكل رسوم ومخططات بيانية ومعلومات مطبوعة ومعلومات تفصيلية ويجب في كل حالة اختيار الشكل الأنسب لتقديم المعلومات الذي يضمن سرعة فهمها من قبل الأفراد الموجهة إليهم.

ج- التكرار:

يقيس التكرار مدى تكرار الحاجة إلى المعلومات المجمعة والمخزنة في الحاسوب فالمعلومات التي يتكرر استخدامها تمثل المعلومات النشطة في قاعدة البيانات والتي يجب الاهتمام بها وتحديثها باستمرار. أما المعلومات الراكدة وغير المستخدمة فيمكن التخلص منها أو حفظها في وسائط تخزين رخيصة التكاليف.

د- المجال:

يحدد مجال المعلومات مدى شموليتها، ويحدد مجال المعلومات المطلوب في ضوء طبيعة استخدام هذه المعلومات.

هـ- المصدر:

يمكن أن تظهر المعلومات من داخل المنظمة أو خارجها، ويجب أن يهتم نظام المعلومات بتجميع ومعالجة البيانات الإدارية من مختلف المصادر المتاحة.

و-التوقيت المناسب:

أهمية المعلومات ترتبط بشكل مباشر في توقيت الحصول عليها، فالمعلومة المفيدة الآن قد تفقد قيمتها لو حصلنا عليها بعد ساعة أو أقل.

ز-اكتمالية المعلومة:

إن المعلومة الدقيقة والتي يتم الحصول عليها في الوقت المناسب قد تكون غير مفيدة إذا لم تكن مكتملة. فالاكتمالية يعني توفير المعلومات التي تغطي جميع جوانب الحالة التي تجري معالجتها. ويعتبر تقديم المعلومات الكاملة من الأهداف الرئيسية لنظام المعلومات الإدارية.

ح-الصلة:

يجب أن تكون المعلومات ذات صلة وثيقة بالحالة التي تجري معالجتها. ولذلك فإنه يجب أن يقوم نظام المعلومات بالاهتمام بالمعلومات المتعلقة بالموضوع وبيتعد قدر الإمكان عن المعلومات التي لا تمت للموضوع بصلة.¹

م-المرونة:

يجب أن تتوفر في المعلومات خاصية القدرة على التشكيل، أي القدرة على تشكيلها إلى أشكال بيانية أو رسوم متحركة أو أصوات ناطقة...إلخ.

ي-سهولة النسخ:

أي أن مستقبل المعلومة يستطيع نسخ ما يتلقاه من معلومات بسهولة.²

ومما سبق نستخلص أن من خصائص المعلومة أيضاً هي القدرة على إعادة صياغة المعلومة المكتوبة في شكل قوائم أو في شكل منحنيات بيانية (أعمدة، دوائر نسبية...) أو في شكل مخططات أو جداول.

¹- محمد نور برهان، غازي إبراهيم رحو، نظم المعلومات المحوسبة، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان/الأردن، 2015، ص 29.
²- جمال يوسف بدير، اتجاهات حديثة في إدارة المعرفة والمعلومات، ط1، دار كنوز للنشر والتوزيع، عمان/الأردن، 2010، ص 128.

2-2- أهمية المعلومة:

تكمن أهمية المعلومات من شدة الحاجة إليها:

1. لأنها تساعد المؤسسة في اتخاذ القرارات الصحيحة التي تحقق الأهداف المرجوة؛
 2. المعلومات تمكن المدراء ومتخذي القرارات من أداء واجباتهم ومسؤولياتهم بشكل سليم ودقيق؛
 3. أصبحت المعلومات أكثر أهمية لأنها اعتبرت موارد اقتصادية ذات قيمة، وتحدد قيمتها بمدى وملاءمتها من حيث الكم والكيف، والتوفيق في بيئة الأعمال التي يتصف بسرعة التغيير والتطور الدائم في الأهداف والبدائل والوسائل، ويجب أن يكون تدفق دائم للمعلومات ليستطيع متخذو القرار التخطيط والرقابة على الأعمال بالإضافة إلى تحديد نتيجة نشاط وقياس المركز المالي لأي مؤسسة؛
 4. المعلومات مهمة جدا في المؤسسة، لأنها تمكن الإدارة من اتخاذ القرارات السليمة وتتكفل بتحقيق الأهداف، ولكن يجب أن تتوفر خصائص في المعلومات بحيث تكون مفهومة وصحيحة ودقيقة، حتى يتم استخدامها بإيجابية في اتخاذ القرار وبذلك تؤدي لنجاح المؤسسة وتحقيق الصفة التنافسية لديها؛
 5. تساعد المؤسسة في زيادة معرفتها، وتحديد البديل الأفضل لها، ويمكن استخدام المعلومات في نشاطات المؤسسة:
 - تحديد المشاكل ومعرفة عناصرها؛
 - التخطيط ووضع القرار؛
 - وضع أساليب متابعة ومراقبة؛
 - الحصول على النتائج الدقيقة والصحيحة.¹
- ومما سبق نستنتج أن المعلومة مهمة بالنسبة لأي مؤسسة، والحصول عليها في الوقت المناسب يساعدها على مواجهة التهديدات وزيادة الفرص.

¹- خديجة فرحي، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في رفع من الميزة التنافسية المصرفية، دراسة ميدانية في المجمع الجهوي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية لأم البواقي، مذكرة ماستر، تخصص مالية وبنوك، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، ص، ص-6،7.

3- أنواع وطرق الحصول على المعلومة:

3-1- أنواع المعلومة:

تنوع المعلومات بتنوع محتواها وهدفها وحجمها وتختلف حسب ارتباطها بالموضوع، ويمكن تصنيف المعلومات إلى مجموعة رئيسية نذكر منها على سبيل المثال:

- المعلومات التاريخية: وهي المعلومات التي يتم جمعها عبر الزمن وتتعلق بقدرات زمنية سابقة.
- المعلومات العلمية: وهي المعلومات التي تخضع إلى اختبارات وتجارب قبل تعميمها حول الموضوع الذي يتعلق به مثل المعلومات الفيزيائية، الكيميائية، رياضية.
- المعلومات الأدبية: وهي المعلومات التي تعكس الاتجاهات والآراء والمعتقدات والأفكار للأشخاص الذين قاموا بإعدادها.
- المعلومات الفنية: وهي المعلومات التي توضح كيفية أداء وإنجاز وتنفيذ الأمور الفنية والأعمال المتخصصة مثل المعلومات الطبية، الهندسية، والقانونية.
- المعلومات الوظيفية: وهي المعلومات التي تتعلق بأي المجالات العامة مثل المعلومات السياسية، المعلومات الاقتصادية، المعلومات الاجتماعية، والمعلومات الثقافية.
- المعلومات الإدارية: وهي المعلومات التي تتعلق بكافة مجالات وأنشطة ووظائف المنظمات¹.

وهناك أنواع أخرى للمعلومات وهي:

- المعلومات التطويرية أو الإنمائية: مثل قراءة كتاب أو مقال والحصول على مفاهيم وحقائق جديدة الغرض منها تحسين المستوى العلمي والثقافي للإنسان وتوسيع مداركه.
- المعلومات الإنجازية: وهي المعلومات التي يحصل الإنسان من خلالها على مفاهيم وحقائق تساعده على إنجاز عمل أو مشروع أو اتخاذ قرار.

¹- إيمان فاضل السامرائي، هيثم محمد الزعبي، نظم المعلومات الإدارية، دار الصفاء، للنشر والتوزيع، عمان/الأردن، 2004، ص25.

• المعلومات التعليمية: وهذه تتمثل في قراءة الطلبة في مراحل حياتهم العملية للمقررات والمواد التعليمية.

• المعلومات الفكرية: وهي الأفكار والنظريات والفرضيات حول العلاقات التي من الممكن ان توجد بين تنوعات عناصر المشكلة¹.

ومما سبق نستنتج أن تصنيف المعلومات يختلف من باحث إلى آخر فالفرق بين التصنيفين هو أن التصنيف الأول يعتمد على نوع المعلومة من حيث الموضوع الذي تتبناه أما التصنيف الثاني فيعتمد على نوع المعلومة بصفة عامة.

3-2- طرق الحصول على المعلومات:

هناك طرق عديدة للحصول على المعلومات، والتي يمكن تقسيمها إلى:

1. الحصول على المعلومات بشكل غير مقصود: أي عن طريق المعلومات المنشورة في الصحف والمجالات، وتعتبر المعلومات الواردة عن هذه الطرق أقل المعلومات تكلفة.

2. الحصول على المعلومات بشكل مشروط: ونعني بهذه الطريقة هي استقبال المعلومات وإدارتها وتحليلها لتقييم مدى فائدتها لعملية التخطيط مثل قراءة المجالات المتخصصة.

3. البحث غير الرسمي: ونعني بها هي الجهود غير المنظمة أو غير المخططة المبذولة للحصول على المعلومات المرتبطة بتحقيق هدف محدد.

4. البحث الرسمي: وتعتبر عن الجهود المنظمة والمخططة للاستقبال معلومات محددة لأغراض معينة مثل: بحوث التسويق، والإنتاج.... إلخ. وعادة تكون تكلفة الحصول على المعلومات بطريقة رسمية مرتفعة وتتطلب جهوداً تخطيطية مسبقة وتتمثل أهم طرق البحث الرسمي فيما يلي:

• وسيلة المقابلة الشخصية: تعتبر من أهم الطرق للحصول على المعلومات، حيث هناك من المعلومات التي لا يمكن الحصول عليها إلا بالمقابلة وجها لوجه، وفي مناسبات عديدة

¹ - أحمد نافع المداحنة، عدنان عبد الكريم النديبات، اقتصاديات المعلومات والمعرفة، ط1، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، عمان/الأردن، 2014، ص119.

قد يدرك الباحث أنه من الضروري رؤية وسماع صوت وكلمات الأشخاص موضوع البحث.

- وسيلة الاستبيان: عبارة عن وسيلة لجمع المعلومات عن طريق استمارة يجرى ملئها من قبل المستوجب، ونجد أن هذا الأخير هو سيد الموقف، وتستخدم هذه الوسيلة لجمع المعلومات بشأن معتقدات ورغبات المستجوبين، بشأن الحقائق التي هي على علم بها ولذا يستخدم الاستبيان للكشف عن حقائق الممارسات الحالية، واستطلاعات الرأي وميول الافراد.
- الملاحظة: تشمل هذه الطريقة على ارسال ملاحظين لتسجيل ما يحدث فعلا كما يندرج القياس الفعلي أو الحساب ضمن هذه الطريقة، وأمثلة ما يحدث في إحصائيات الرقابة على الجودة.
- التقارير: تقوم على أساس الملاحظات أو الأحاديث غير الرسمية، وقد تكون هذه التقارير قاصرة ومتحيزة، ولكنها في أحوال أخرى قد تكون مفيدة للغاية.¹

4-قيمة وجودة المعلومة:

4-1-قيمة المعلومة:

إن قيمة نتائج المعلومات أو النشاط من قبل متخذي القرار الذين يستخدمون هذه المعلومات لتحسين الربحية تتخلص في:

- تخفيض التكاليف غير الضرورية؛
- تطبيق فنون تسويقية أفضل؛
- تحليل أفضل مسافات التكاليف؛
- تحسين التقنيات.²

¹- فؤاد الشراي، نظم المعلومات الإدارية، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان/الأردن، 2008، ص 27.

²- سيد صابر تلعب، نظم المعلومات الإدارية، دار الفكر للنشر والتوزيع، عمان/الأردن، 2011، ص 47.

2-4- جودة المعلومة:

حتى ولم تم إرسال المعلومات بطريقة فعالة فإن جودة المعلومات تتحدد بطريقة استخدامها بواسطة متخذ القرارات. بمعنى آخر، أن جودة المعلومات تتحدد بقدرتها على تحفيز الفرد متخذ القرارات ليتخذ موقفا معينا، أو أن يصل إلى قرارات أكثر فعالية وهناك 3 عوامل تحدد درجة جودة المعلومة وذلك من قبل من يستخدم هذه المعلومات وهذه العوامل الثلاثة هي:

- منفعة المعلومات لمتخذ القرار؛
- درجة الرضا عن المعلومات من قبل متخذ القرار؛
- الأخطاء والتحيز.¹

ويمكن القول إن قيمة وجودة المعلومة:

- تكون عند الحصول عليها في الوقت المناسب؛
- تكون عند الحصول عليها بأقل تكلفة؛
- وأن تكون من مصدر يكون موثوق به.

المطلب الثاني: نظم المعلومات

1- تعريف نظم المعلومات:

هناك عدة تعاريف لنظم المعلومات نذكر منها:

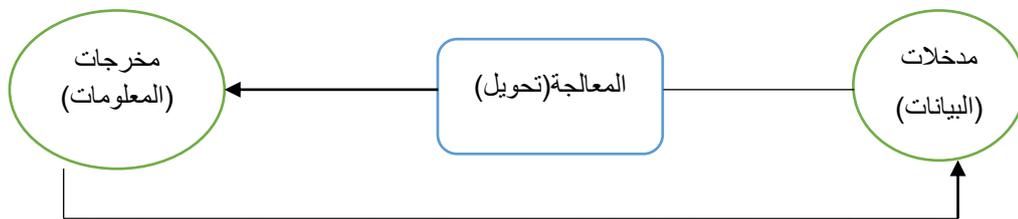
- ✓ مجموعة المكونات المتداخلة والإجراءات النمطية التي تعمل معا لتجميع وتشغيل وتوزيع ونشر واسترجاع المعلومات التي تحتاجها المؤسسة بهدف تدعيم اتخاذ القرار والتعاون والتحليل والتصوير والرقابة داخل المؤسسة.
- ✓ مجموعة من المدخلات التي تمثل بيانات ومعطيات مختلفة، يتم معالجتها للوصول إلى مجموعة من المخرجات للحصول على نتائج أفضل مقارنة بالمعايير المحددة لقياس الفائدة أو المرود.²

¹- أحمد فوزي ملوخية، نظم المعلومات الإدارية، مركز الإسكندرية للكتاب للنشر والتوزيع، الإسكندرية، 2009، ص 54.

²- فايز جمعة نجار، نظم المعلومات الإدارية، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان/الأردن، 2010، ص 39.

✓ أية توافقية منظمة من المصادر: الأفراد، الأجهزة، البرمجيات، شبكات الاتصال والبيانات التي يتم جمعها ومعالجتها وتوزيعها في الشركة.¹
من التعاريف سابقة الذكر نستخلص أن نظام المعلومات هو عبارة عن عناصر مادية تستعملها المؤسسة لمعالجة البيانات التي تعتبر مدخلات للحصول على معلومات التي تعتبر مخرجات إضافة إلى التغذية العكسية. والشكل التالي يوضح ذلك:

الشكل رقم (2): نظام المعلومات.



تغذية رجعية

المصدر: من إعداد الطالبة.

2- خصائص وعناصر نظم المعلومات:

2-1- خصائص نظم المعلومات:

يمكن إجمال خصائص نظم المعلومات في العناصر التالية:

- شبكة اتصال: يشبه نظام المعلومات حاله شبكة الاتصال في أنه يزود بمسارات معلومات إلى الكثير من النقاط وهو يساعد المعلومات على التدفق في كل مكان بالمؤسسة وربما إلى أماكن خارج المؤسسة.
- مراحل تحويل وتوظيف البيانات: تقوم نظم المعلومات بتحويل المدخلات إلى مخرجات، وهنا توجد 3 مراحل أساسية في هذا التحويل هي: مرحلة الإدخال، ومرحلة التشغيل، ومرحلة الإخراج وترتبط بهذه المراحل عدة وظائف أخرى هي رقابة البيانات وإدارة البيانات.

¹-ربيعي مصطفى عليان، إدارة المعرفة، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان/الأردن، 2012، ص 273.

- إدخال البيانات وإخراج المخرجات: يتم إدخال البيانات خلال مرحلة الإدخال بينما يتم الحصول على المعلومات خلال مرحلة المخرجات، وعلى ذلك فإن البيانات هي الخامات التي تتحول إلى منتجات معلوماتية أو بضاعة تامة وتبدأ البيانات بأكثر من شكل كما تنتج المعلومات بمختلف الأهداف والمستخدمين.
- مستخدمو المعلومات: يتم إنتاج المعلومات من نظم المعلومات بالمؤسسة وذلك ليستخدمة أي من المستخدم الداخلي أو المستخدم الخارجي، ويشتمل المستخدم الداخلي المديرين والموظفين بالمؤسسة، أما المستخدم الخارجي فيشتمل كافة الجهات المهتمة خارج المؤسسة مثل: الدائنين، الموردين، العملاء.... إلخ.
- الأهداف: كل نظام معلومات بأي مؤسسة له أهداف أساسية منها: التزويد بالمعلومات المساندة لعملية اتخاذ القرار، التزويد بالمعلومات المساندة للعمل اليومي والروتيني.
- الموارد.¹

2-2-عناصر وموارد نظم المعلومات:

يشتمل نظام المعلومات المعاصر على خمسة من العناصر الأساسية التي تشكل الموارد الضرورية المطلوبة والتي هي:

✓ موارد الأفراد: People Ressources

الأفراد هم متطلب ضروري للعمليات والإجراءات في كل نظم المعلومات ومن هؤلاء الأفراد ما نطلق عليهم بالمستخدمين النهائيين، وكذلك الاختصاصيين الفنيين المسؤولين عن تشغيل وإدامة النظام.

✓ موارد الأجهزة: Hardware Ressources

والتي تشتمل على كل ومختلف أنواع المكونات والوسائط المادية المستخدمة في العمليات التي تمر بها البيانات والمعلومات، فالأجهزة أو المكونات المادية لا تشتمل على الحواسيب وبقية

¹- ثناء على القباني، نظم المعلومات والتشغيل الإلكتروني، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان/الأردن، ص23.

الأجهزة، بل أيضا كل الوسائط والأغراض المنظورة التي تسجل عليها البيانات، من صفحات وقطع من الورق الذي تستخرج عليه المعلومات إلى الأقراص الممغنطة او الضوئية.¹

✓ موارد البرمجيات: Software Ressources

والتي تشتمل على كل ومختلف أنواع الإعازات والتعليمات المطلوبة في معالجة البيانات، ومن ضمنها مجموعة نظم التشغيل، التي توجه المكونات المادية للحاسوب وتسيطر عليها، وتسمى برامج، فهناك برمجيات النظام، مثل: برامج نظام التشغيل، الذي يسيطر على نظام الحاسوب، ويقدم الدعم المطلوب له، ثم برمجيات التطبيق، والتي هي برامج توجه إجراءات وعمليات خاصة باستخدامات محددة للحواسيب، من قبل المستخدم النهائي، مثل برامج تحليل المبيعات، وبرامج المرتبات والمستحقات، وبرنامج معالجة الكلمات.

✓ موارد البيانات: Data Ressources

البيانات هي أكثر من أن تكون المواد الأولية لنظم المعلومات، وتعتبر البيانات موارد ذات قيمة عالية في المنظمة، لذا تستثمر وتدار بشكل فعال لكي تؤمن فائدتها للمستخدم النهائي في المؤسسة، والبيانات يمكن أن تكون بأي شكل، ومن ضمنها البيانات الألفبائية والرقمية التقليدية، التي تمثل وتوصف تعاملات الأعمال والأحداث والعناصر الأخرى.

✓ موارد الشبكات: Network Ressource

التي تشمل على تكنولوجيا الاتصالات والاتصالات بعيدة المدى، ومختلف أنواع الشبكات مثل: الإنترنت، والشبكات الداخلية/الإنترنت، والشبكات الخارجية/الإكسترنال والتي أصبحت مهمة في إدارة الاعمال الإلكترونية الناجحة والعمليات التجارية بكل أنواعها، عبر نظام معلوماتها في المنظمة.²

وهناك تقسيمات أخرى لمكونات نظم المعلومات التي تتركز على (المنظمة، القوى البشرية، التكنولوجيا، البيانات والمعلومات) وهي لا تختلف كثيرا عما ذكرناه سابقا.

¹- عامر إبراهيم قنديلجي، علاء الدين عبد القادر الجنابي، نظم المعلومات الإدارية، دار الميسرة للنشر والتوزيع، عمان/الأردن، 2008، ص 44.

²-منعم زمزير، محمد الفيومي، إدارة الأنظمة وتكنولوجيا المعلومات، الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات، القاهرة، 2013، ص 35.

3-فوائد ووظائف نظم المعلومات:

3-1-فوائد نظم المعلومات:

نظم المعلومات الفعالة لها تأثير رئيسي على استراتيجية المؤسسة ونجاحها. إن الاستخدام الفعال لنظم المعلومات يمكنه مساعدة المؤسسات على تحقيق المنافع التالية:

- تحقيق أمان أفضل؛
- خدمة أفضل؛
- ميزة تنافسية؛
- أخطاء أقل؛
- دقة أكبر؛
- منتجات ذات جودة أعلى؛
- رعاية صحية؛
- اتصالات أفضل؛
- إنتاجية أكثر؛
- إدارة أكثر كفاءة؛
- فرص أكبر؛
- متطلبات عمالة أقل؛
- تكاليف أقل؛
- صنع قرارات مالية أفضل؛
- مراقبة أفضل على العمليات؛
- صنع قرار إداري أفضل.¹

¹-نبيل محمد مرسي، نظم المعلومات الإدارية، المكتب الجامعي للنشر والتوزيع، الإسكندرية، 2006، ص32.

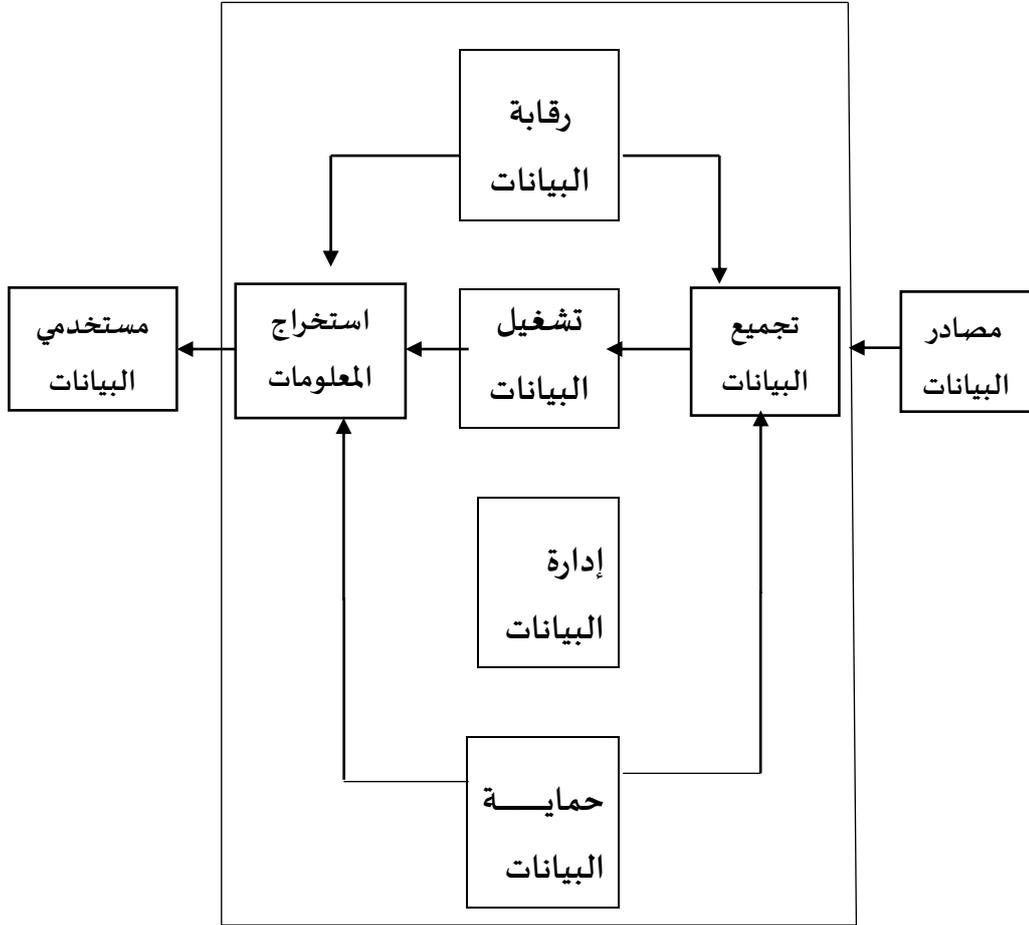
2-3-وظائف نظم المعلومات:

لنظم المعلومات وظائف عديدة منها:

- ✓ إنتاج المعلومات الرسمية التي يطلبها أو يفرضها المحيط الاقتصادي في شكل وثائق مثل: الفواتير، كشف الحسابات...إلخ؛
- ✓ توفير المعلومات الملائمة لكافة المسؤولين في المؤسسة، التي تمكنهم من أداء وظائفهم والاستجابة لكافة التغيرات التي تحدث في المحيط؛
- ✓ إيجاد جو من الاتصال بين مختلف المستويات يضمن التنسيق الجيد للنشاطات؛
- ✓ معرفة البيانات الضرورية للمؤسسة وحياتها بالطرق أكثر مرونة ومردودية عن طريق الرصد واليقظة المستمرين؛
- ✓ تنظيم وترميز وترتيب المعلومات بطريقة تسمح بإيجاد المهمة منها في التسيير واتخاذ القرارات، يضاف إلى ذلك الوظائف المتعلقة ب:
 1. التخزين: الذي يتطلب استعمال وسائل تقنية(ملفات) وتنظيمية (طرق التصنيف والتخزين).
 2. المعالجة: وهي العملية التحويلية.
 3. الإرسال: أي إرسال المعلومات للمصالح والإدارات المعنية. وفيما يلي الشكل الذي يوضح وظائف نظم المعلومات.¹

¹- خالد قاشي، نظام المعلومات التسويقية، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان/الأردن 2014، ص 58.

الشكل رقم (3): وظائف نظم المعلومات.



المصدر: كمال الدين مصطفى الدهراوي، نظم المعلومات المحوسبة، الدار الجامعية للنشر والتوزيع
، الإسكندرية، ص20.

المبحث الثاني: أساسيات حول التكنولوجيا

إن وجود التكنولوجيا في المؤسسات مهما كان نوعها أو شكلها مهم، وهذا نظراً لأهميتها وحتمية وجودها وانتشارها.

المطلب الأول: تعريف التكنولوجيا

لتكنولوجيا تعاريف عديدة تختلف من باحث إلى آخر نذكر منها:

- ✓ هي الأسلوب المنهجي المنتظم الذي تتبعه عند استخدام تراث المعارف المختلفة بهدف الوصول إلى الحلول المناسبة لبعض المهام العلمية، والتكنولوجيا الحديثة تتمثل في الكمبيوتر وما يتصل به من معدات اتصال وبرمجيات تمكن الكمبيوتر من التخاطب مع الأجهزة أخرى.¹
- ✓ هي الأدوات والأجهزة والكمائن والأساليب والأفكار التي تتجسد في أهداف العمل والطرق المستخدمة استخداماً اقتصادياً.²
- ✓ يعرفها "Jean Perin" بأنها المعرفة المنظمة المشكلة للتقنيات.
- ✓ كما يعرفها "Root" بأنها مجموعة المعارف التي يمكن أن تستعمل في إنتاج وفي إنشاء سلع جديد.
- ✓ أما تعريفها من حيث اللفظ فهي مركبة من مقطعين " (Techno) وتعني في اللغة اليونانية الفن أو صناعة يدوية و (Logie) وتعني علم أو نظرية. وينتج عن تركيب المقطعين معنى "علم صناعة المعرفة النظامية في فنون الصناعة أو العلم التطبيقي".³

¹-محمد مصطفى كمال، العلاقات العامة بين تكنولوجيا الاتصال والأزمات، دار المناهج اللبناني للنشر والتوزيع، لبنان، 2012، ص-ص، 117-118.

²-عدنان تابه النعيمي، تكنولوجيا العمل في المنظمة بين النظرية والتطبيق، دار جليس الزمان للنشر والتوزيع، عمان/الأردن، ص 13.

³- نور الدين زمام، صباح سليمان، تطور مفهوم التكنولوجيا واستخداماته في العملية التعليمية، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 11، بسكرة، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2013، ص 165.

من التعاريف الأنفة الذكر نستنتج أن التكنولوجيا هي مجموعة من العناصر المادية (الحاسوب، البرمجيات، الأنظمة... إلخ) بالإضافة إلى العناصر غير المادية أي معنوية (المعارف والأفكار...) المستعملة من أجل تحسين الأداء والإنتاجية.

المطلب الثاني: أنواع ومجالات التكنولوجيا

1-أنواع التكنولوجيا:

يتم تصنيف التكنولوجيا على أساس عدة معايير منها ما يلي:

أ-على أساس درجة التحكم: نجد منها:

- ❖ التكنولوجيا الأساسية: وهي تكنولوجيا مشاعة تقريبا وتمتلكها المؤسسات الصناعية والمسلم به أن درجة التحكم بها كبيرة جدا.
- ❖ تكنولوجيا التمايز: وهي عكس النوع السابق، حيث تملكها مؤسسة واحدة أو عدد محدود من المؤسسات الصناعية، وهي تكنولوجيا تتميز بها عن بقية منافسيها المباشرين.

ب-على أساس موضوعها: ونجد منها:

- ❖ تكنولوجيا المنتج: وهي التكنولوجيا الموجودة في المنتج النهائي والمكون له.
- ❖ تكنولوجيا أسلوب الإنتاج: وهي تلك المستخدمة في عمليات الصنع وعمليات التركيب والمراقبة.
- ❖ تكنولوجيا التسيير: وهي المستخدمة في معالجة مشاكل التصميم والتنظيم وتسيير تدفقات الموارد، ومن أمثلتها البرامج والتطبيقات التسييرية (نظم دعم القرارات، نظم دعم المديرين... إلخ).
- ❖ تكنولوجيا التصميم: وهي التي تستخدم في نشاطات التصميم في المؤسسة، كالتصميم بمساعدة الحاسوب.

❖ تكنولوجيا المعلومات والاتصالات: وهي التي تستخدم في معالجة المعلومات والمعطيات ونقلها، تتزايد أهميتها باستمرار نظرا للدور الذي تلعبه في جزء من عملية التسيير، الذي يعتمد على جمع ومعالجة وبيث المعلومات.

وهناك معايير أخرى مثل: على أساس أطوار حياتها، على أساس كثافة رأس المال، على أساس درجة التعقيد، الخ.¹

وهناك من يقسم التكنولوجيا إلى ثلاثة أنواع رئيسية وهي:

1. تكنولوجيا موفرة لرأس المال، وهي الأفضل استخداما في الدول النامية.
2. تكنولوجيا موفرة للعمل، وهي من الأفضل استخداما في الدول المتقدمة.
3. تكنولوجيا محايدة، وهي التي تزيد رأس المال والعمل بنسبة واحدة.²

2-مجالات التكنولوجيا:

تتضمن التكنولوجيا ثلاثة مجالات أساسية:

أ-تكنولوجيا المنتج:

وتهتم بنقل الأفكار إلى منتوجات جديدة من خلال تقديم معارف وطرق جديدة لأداء العمل والإنتاج والتي تتطلب التنسيق والتعاون بين مختلف عمليات المؤسسة لتلبية رغبات واحتياجات الزبائن. وتتطلب عملية البحث عن تقنيات جديدة للمنتوج إلى التعاون بين الأقسام التسويق والعمليات لتحديد كيفية إنتاج السلع والخدمات بكفاءة عالية.

ب-تكنولوجيا العملية:

تهتم بالطرق والإجراءات التي تساهم في أداء الأعمال داخل المؤسسة، فهي عبارة عن المكائن والأجهزة التي تؤدي إلى إنتاج المنتوجات أو تقديم الخدمات.

¹-عبد الرحمان القري،تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثرها على إدارة الموارد البشرية دراسة حالة جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، رسالة ماجستير، علوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، ص-ص،10-11.

²-نعيم إبراهيم طاهر، إدارة المعرفة، ط1، عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع، عمان/الأردن، 2009، ص210.

ج-تكنولوجيا المعلومات:

ترتكز على التقانات المتعلقة باكتساب ونقل المعلومات بهدف حصول المؤسسة على أفضل القرارات اللازمة لتقديم المنتوجات والخدمات الجديدة، وتشمل عملية تجميع ومعالجة وتوزيع المعلومات المناسبة لاسيما التقانات المستندة على الحاسوب.¹

المطلب الثالث: حتمية وجوب التكنولوجيا وانتشارها

هناك عدة أسباب أدت إلى حتمية وجوب التكنولوجيا وسرعة وزيادة انتشارها، نعرضها على النحو التالي:

- التوسع في المظاهر والانجازات العلمية وانتشارها في كافة المجالات بشكل يحتم ضرورة التعامل معها دون انتقاء أو اختيار؛
- التيقن التام من قيمة التكنولوجيا لما تحققه من مردود ايجابي يستحيل التقليل منهما أو الاستغناء عنها باستمرار أو الاعتماد على الوسائل القديمة كبديل عنها؛
- ما أصبحت تمثله الوسائل التكنولوجية من سمة العصر يستحيل الأخذ بجزء منها وترك الآخر مما يفرض الاعتماد على كل ما هو جديد وحديث منها باعتباره أمر ضروري لا مناص عنه، كل في مجال تخصصه؛
- عدم إمكانية الاعتماد على الوسائل التقليدية القديمة بسبب إما توقف إنتاجها، أو بسبب انتهاء الاعتماد عليها أو لعدم قانونيتها؛
- انتشار ظاهرة الانهيار الحضاري بين الأفراد والمجتمعات بشكل يؤدي إلى ضرورة التقليد والمحاكاة.²

¹- غسان قاسم اللامي، إدارة التكنولوجيا، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان/الأردن، 2007، ص36.

²- عفاف عبد المنعم درويش، تكنولوجيا إدارة المؤسسات الرياضية، ط1، منشأة المعارف للنشر والتوزيع، الإسكندرية، 2009، ص-ص 21، 23.

المبحث الثالث: عموميات حول تكنولوجيا المعلومات

لقد تم التطرق في المباحث السابقة إلى المصطلحات التي تتشكل منها تكنولوجيا المعلومات أما في هذا المبحث فسوف نتطرق إلى تعريف تكنولوجيا المعلومات أهدافها، أهميتها...إلخ.

المطلب الأول: مفاهيم أولية حول تكنولوجيا المعلومات

1-تعريف تكنولوجيا المعلومات ومراحل تطورها:

1-1-تعريف تكنولوجيا المعلومات:

لقد تعددت التعاريف التي تخص تكنولوجيا المعلومات منها:

- ✓ تكنولوجيا الحاسوب الأجهزة والبرمجيات وقواعد البيانات وتكنولوجيا الاتصالات والشبكات وغيرها من تكنولوجيا معالجة المعلومات التي تستخدم نظم المعلومات المعتمدة على الحاسوب.¹
- ✓ كل أداة حاسوبية يستخدمها الأفراد في عملهم مع المعلومات، ولدعم أنشطة معالجة المعلومات في المؤسسة.
- ✓ وجاء في تعريف منظمة اليونيسكو بأنها "تطبيق التكنولوجيات الإلكترونية ومنها الكمبيوتر والأقمار الصناعية وغيرها من التكنولوجيات المتقدمة لإنتاج المعلومات التناظرية والرقمية وتخزينها، واسترجاعها، وتوزيعها، ونقلها من مكان إلى آخر.²
- ✓ كما يعرفها أوبرين بأنها "المعدات والبرمجيات والشبكات وقواعد البيانات وتكنولوجيا معالجة المعلومات الأخرى".
- ✓ ويعرفها مارتن وبراون على أنها "تكنولوجيا الحاسوب (أجهزة وبرمجيات) لمعالجة وتخزين المعلومات وتكنولوجيا الاتصالات اللازمة لبث المعلومات".³

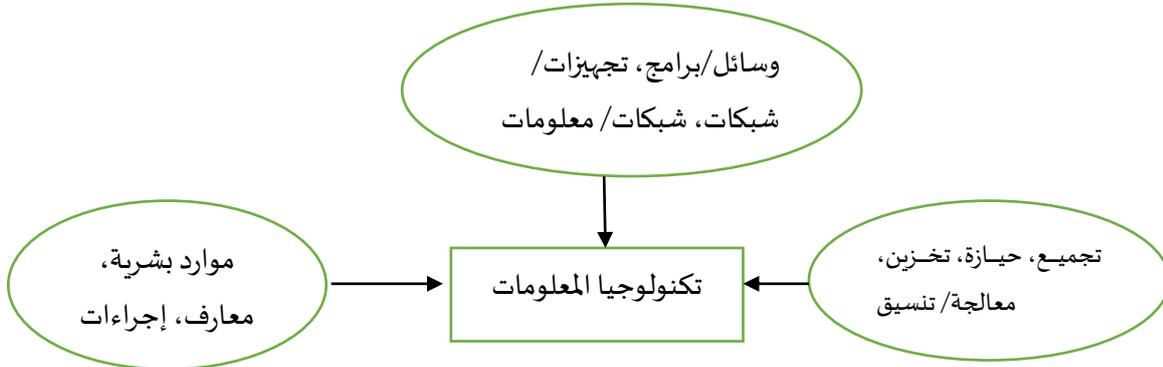
¹-غسان عيسى العمري، سلوى أمين السامرائي، نظم المعلومات الاستراتيجية، دار الميسرة للنشر والتوزيع، عمان/الأردن، 2009، ص132.

²-<http://www.asoudmasr.com>. Consultes le 05/02/2017.

³-وصفي عبد الكريم الكساسبة، تحسين فعالية الأداء المؤسسي من خلال تكنولوجيا المعلومات، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان/الأردن، ص34.

ومن التعاريف السابقة نستخلص أن تكنولوجيا المعلومات هي مجموعة التجهيزات والبرمجيات التي تستعملها المؤسسة من أجل تحسين الأداء.

الشكل رقم(4): تكنولوجيا المعلومات



المصدر: عبد الرزاق حميدي، تكنولوجيا المعلومات كمدخل لتعزيز المصارف، مجلة المعارف، العدد 13، الجزائر، جامعة ألكلي محند أولجاح البويرة، 2012، ص 158.

2-1-مراحل تطور تكنولوجيا المعلومات:

مرت تكنولوجيا المعلومات بمراحل تطور مترابطة والتي تنحصر بخمسة مراحل:

- المراحل الأولية لتطور تكنولوجيا المعلومات: وتتمثل بثورة المعلومات والاتصالات ابتداء من اختراع الكتابة والطباعة ومختلف أنواع مصادر المعلومات المسموعة والمرئية، واختراع الحاسوب، والتزاوج فيما بين تكنولوجيا الحاسبات المتطورة وتكنولوجيا الاتصالات المختلفة الأنواع والتطورات وصولا الى شبكة المعلومات المختلفة وعلى رأسها الانترنت.
- المراحل المتوسطة: منذ أوائل محاولات بناء الحاسوب والجيل الأول للحاسبات وبدايات مرحلة تناقل المعلومات عبر الأقمار الصناعية، والجيل الثاني للحاسبات ومرحلة مخرجات الحاسوب المصغرة.

• المراحل الحديثة للتطورات التكنولوجية: وتبدأ بالجيل الثالث للحاسبات وبناء النظم المحلية والتي أطلقت عليها اسم الدوائر الالكترونية المتكاملة، والجيل الرابع للحاسبات والذي تميز بالتطورات الكبيرة للمكونات المادية والبرمجيات وظهور المعالجة المايكروية ونظم البحث بالاتصال المباشر، والجيل الخامس للحاسبات الذي يتميز بتطور الحاسبات المايكروية، ونظم الأقراص المكتنزة والأنترنت والتطورات الأخرى.¹

2-أهمية ومتطلبات تطبيق تكنولوجيا المعلومات :

2-2-أهمية تكنولوجيا المعلومات:

هناك مجموعة من الضغوطات التي أدت إلى زيادة أهمية تكنولوجيا المعلومات وتتمثل فيما

يلي:

❖ تعقد وتقلب بيئات الأعمال:

في ظل التقلبات التي تعرفها بيئات الأعمال يمكن النظر إلى تكنولوجيا المعلومات كما لو كانت أداة مدعمة لكل هذه الأنشطة التي تهدف إلى حماية المؤسسات ونظم المعلومات التنفيذية كي توفر ملخص يومي أو كل ساعة للمبيعات، ومن ثم فإن أي مستوى غير منتظم من المبيعات يتم اكتشافه على الفور ويتم اتخاذ الإجراءات لتصحيح الأنشطة قبل فوات الأوان.

❖ المنافسة القوية والاقتصاد العالمي:

هناك العديد من الضغوط تمارس من قبل المؤسسات الدولية وكذلك من التكنولوجيا المتقدمة وإمكانيات الاتصال عن بعد حيث أدت هذه العوامل إلى حدة المنافسة العالمية، وهذه المنافسة تكون قوية خاصة عندما تتدخل الحكومات باستخدام الدعم، أو من خلال السياسات الضريبية وحوافز التصدير. والمنافسة العالمية لا تركز فقط على الأسعار بل تركز أيضا على الجودة ومستوى الخدمة وسرعة التسليم، وخدمة ما بعد البيع، وتقدم منتوجات

¹-غسان قاسم اللامي، مرجع سبق ذكره، ص-ص، 166-176.

وخدمات حسب طلب العميل. وفي هذا الصدد يمكن لتكنولوجيا المعلومات أن تساعد المؤسسات التي تنافس عالميا في الحصول على مزايا العولمة، فباستخدام تكنولوجيا المعلومات يتم تحسين الإنتاجية، ورفع مستوى الخدمة وزيادة الربحية، وهذه العناصر تمثل مدخلا للتعامل مع العديد من مشاكل وفرص العولمة.

❖ المسؤولية الاجتماعية:

إن تكنولوجيا المعلومات يمكن أن تدعم أنشطة المسؤولية الاجتماعية حيث تمكن المؤسسة من استخدام نظم دعم القرار لمراقبة برامج تكافؤ الفرص، كما يمكن استخدام النظم الخبيرة لتحسين الرقابة البيئية.

❖ توقعات المستهلكين:

أصبح المستهلك في عالم اليوم أكثر دراية ومعرفة بالمتاح من السلع والخدمات وكذلك تلك المنتجات التي تنتج حسب طلب المستهلك، فعلى سبيل المثال مشتري الحاسب يطلب الحاسب الآلي الذي يحتوي على البرامج التي يريدها، وغيرها من الخيارات الأخرى مثل السعة التخزينية وسرعة المعالجة... الخ.

من ناحية أخرى فإن المستهلكين يطلبون أيضا معلومات أكثر تفصيلا عن السلع والخدمات التي يريدونها، فهم يرغبون في معرفة الضمانات التي يحصلون عليها، والمؤسسات في حاجة إلى أن تصبح قادرة على توصيل المعلومات بسرعة لإشباع رغبات وحاجات المستهلكين ومن هنا ظهر دور تكنولوجيا المعلومات في تمكين المؤسسات من تحقيق ذلك.

❖ الاختراعات والابتكارات التكنولوجية:

في هذا الصدد نجد أن التكنولوجيا تلعب دورا متزايد في التصنيع والخدمات كما أن التكنولوجيا الجديدة والمتطورة أدت إلى خلق بدائل عديدة للمنتجات والخدمات، وإلى ارتفاع مستوى الجودة ولذلك فإن التكنولوجيا تزيد من حدة المنافسة، وهناك تكنولوجيا عديدة تؤثر على المؤسسة في مجالات تبدأ من تصنيع الأغذية إلى الهندسة الوراثية، والعامل الذي يحقق هذا التأثير الشامل هو تكنولوجيا المعلومات.

❖ تغيير هيكل الموارد:

أن هذا العامل أدى إلى زيادة أهمية تكنولوجيا المعلومات، ففي العصر الصناعي ساد الاعتقاد بأن هناك أربع موارد رئيسية متاحة لمنظمات الأعمال هي: الأفراد الآلات والمعدات والمواد الخام، الأموال. أما الآن فيوجد عامل رئيسي خامس هو: المعلومات، وهذا بالطبع يعني أن المؤسسات في حاجة للبدء في معالجة المعلومات كمورد. وإذا كانت الموارد الأربعة التقليدية أصبحت الآن نادرة إلى حد ما، فإن المعلومات ليست نادرة على الإطلاق، فهي موجودة في كل مكان، بل أننا نواجه تحديا حقيقيا جديدا يتمثل في محاولة التوفيق بين هذا السيل من المعلومات ومعالجتها للاستفادة منها، ومن هنا ظهرت أهمية تكنولوجيا المعلومات للقيام بهذا الغرض في ظل الانفجار المعلوماتي العالي.

❖ العولمة:

من أهم العوامل التي أدت إلى زيادة أهمية تكنولوجيا المعلومات العولمة، حيث أصبحت تكنولوجيا المعلومات بمثابة المحرك لمنظمات الأعمال اتجاه العولمة من خلال استخدام الحاسبات الآلية وتكنولوجيا الاتصالات ثورة المعلومات كطاقة مولدة ومحركة للعولمة بكل ما تحمل من تقنيات جديدة وأساليب حديثة، وذلك عبر التجارة الالكترونية والطب الالكتروني والتعليم الالكتروني¹.

ومن خلال ما سبق يتضح أن تكنولوجيا المعلومات تعمل على إحداث تغييرات جذرية في كل المؤسسة من ناحية أعمالها، منتجاتها، أسواقها...إلخ.

¹- عبد الله فرغلي علي موسى، تكنولوجيا المعلومات ودورها في التسويق التقليدي والالكتروني، ط1، ايتراك للنشر والتوزيع، 2007، ص-ص، 28 - 32.

2-2-متطلبات تطبيق تكنولوجيا المعلومات:

من أهم متطلبات تطبيق تكنولوجيا المعلومات ما يلي:

المتطلبات الفنية وتشمل:

أ-تحسين البنى التحتية والارتكازية من اتصالات، مواصلات وغيرها؛

ب-تهيئة مهارات بشرية من ذوي الخبرة والكفاءة؛

ج-توفير معدات مناسبة للتشغيل بكفاءة وتحديثها باستمرار؛

د-بناء قاعدة معلوماتية مرتبطة عملياً وإقليمياً ودولياً.

المتطلبات الاقتصادية وتشمل:

أ-تخصيص مبالغ كافية للقيام بنشاطات البحث والتطوير في مجال تكنولوجيا المعلومات؛

ب-دعم الصناعة المعلوماتية وأساسياتها؛

ج-تشجيع الاستثمار في مجال تكنولوجيا المعلومات؛

المتطلبات الاجتماعية وتشمل:

أ-خلق أنماط العمل الجماعي ونشر روح التعاون بين مجموعات العمل المختلفة؛

ب-تبني آليات التشجيع للأفراد على تقبل التغيير الفني؛

ج-العمل على تغيير أنماط الثقافة التنظيمية السائدة وبما يتلاءم مع الثقافة المعلوماتية؛

المتطلبات الإدارية وتشمل:

أ-تعيين قيادات إدارية قادرة على التغيير؛

ب-اعتماد الهياكل اللامركزية والمرنة؛

ج-إنشاء وحدات تنظيمية تتولى إدارة تطوير مستلزمات تكنولوجيا المعلومات؛

د-إعادة هندسة الأعمال والعمليات داخل المؤسسة.

متطلبات أخرى وتشمل:

أ-إصدار قوانين وتشريعات تنظم عملية التبادل عبر قنوات تكنولوجيا المعلومات وتحمي

مصالح الأطراف؛

ب-توفير مقومات الأمن والخصوصية على الشبكات؛

ج- توفير مبادئ حماية حقوق الملكية الفكرية واحترام الخصوصية¹.

المطلب الثاني: مكونات وتطبيقات تكنولوجيا المعلومات

1- مكونات تكنولوجيا المعلومات:

تتكون تكنولوجيا المعلومات من أربعة تقنيات فرعية هي:

❖ المكونات المادية:

وتشمل المعدات المستخدمة لإدخال المعلومات وتخزينها ونقلها وتداولها واسترجاعها واستقبالها وبثها للمستخدمين كما أنها تتضمن الحاسبة وما يرتبط بها من أجهزة التي تضم (عدد من الأشياء) وحدة المعالجة المركزية واللوحة الأساسية والشاشة وغيرها، وتسمى بالمكونات المادية.

❖ البرمجيات:

تعني برامج الحاسوب التي تعمل على تشغيل وإدارة المكونات المادية، وتقوم بمختلف التطبيقات، ولأهميتها أصبحت تكنولوجيا أساسية لتشغيل الحاسوب كما في البرمجيات.

تساهم البرمجيات في معالجة المعلومات وتسجيلها وتقديمها كمخرجات مفيدة لأداء العمل وإدارة العمليات، لذلك تتضمن البرمجيات أنظمة التشغيل النهائية مثل معالج الكلمات وبرمجيات التطبيقات المرتبطة بمهام الأعمال المتخصصة، وتنقسم البرمجيات بشكل عام إلى:

1. برمجيات التأليف: مجموعة البرامج التي تعني بترجمة التعليمات والايجازات المكتوبة بإحدى لغات البرمجة ذات المستوى العالي إلى لغة الآلة.
2. برمجيات النظام: ضرورة لتشغيل الحاسوب وتنظيم علاقة وحداته ببعضها ببعض.

¹- يسرى محمد حسين، تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها في تحسين مستوى أداء الخدمة الفندقية، مجلة الإدارة والاقتصاد، العدد 25، 2010، ص 330-331.

3. برمجيات التطبيقية: برامج معدة لتشغيل عمليات معينة ذات طبيعة نمطية بحيث يمكن تطبيقها مع تغيرات طفيفة. وتشتمل هذه البرامج على كافة التعليمات التي تحدد بصورة تسلسلية عمليات المعالجة اللازمة للبيانات وكيفية تنفيذها.

❖ قواعد البيانات:

وهي مجموعة بيانات مرتبطة مع بعضها أو المعلومات المخزونة على أجهزة ووسائل خزن البيانات مثل مشغل الأقراص الصلبة للحاسبة والأقراص المرنة والأشرطة، وقد تكون قواعد البيانات متعلقة بسجلات المخزون في الشركة والأوقات القياسية لأنواع مختلفة من العمليات وبيانات تتعلق بالتكاليف أو معلومات تخص احتياجات الزبائن وغيرها وعليه تقسم قواعد البيانات إلى عدة أنواع:

1. قواعد البيانات حسب مستخدمها: مثل القواعد الفردية تستخدم بواسطة فرد واحد مثل قواعد فردية تستخدم باسم مديري المعلومات الشخصية وقواعد المشاركة ويكون هذا النوع مشاركة بين العاملين في شركة أو مؤسسة معينة، والقواعد الموزعة ويشتمل على مجموعة حاسبات تخزن فيها البيانات في الواقع مختلفة، وترتبط مع بعضها البعض بواسطة شبكة حواسيب الزبائن وقواعد البيانات العامة.
2. قواعد البيانات حسب محتوياتها: وتشتمل على 4 أنواع: قواعد بيليوغرافية البيانات الأساسية، قواعد رقمية وإحصائية قواعد نصوص كاملة التي تشتمل على كامل النصوص لمصادر المعلومات الحاسوبية وقواعد مرجعية وهي معلومات يحتاجها المستفيدون للإجابة عن استفساراتهم.¹

❖ الاتصالات بعيدة المدى:

وهي المكون الأخير لتكنولوجيا المعلومات كما يعتقد البعض بأنها الأكثر أهمية فهي أدوات أو وسائل الاتصالات عن بعد مثل الهواتف، والفاكس، والألياف الضوئية، ومكوناتها

¹-غسان قاسم اللامي، مرجع سبق ذكره، ص-ص، 169-171.

الأخرى التي تكون الشبكات الكترونية التي جعلت من الممكن لمستخدمي أجهزة الحاسوب الاتصال بأي موقع بصورة مباشرة، والاتصال بأي مستخدم آخر للحاسوب في أي موقع آخر.¹

من خلال ما سبق نستنتج أن عناصر نظم المعلومات وتكنولوجيا المعلومات تكاد أن تكون واحدة حيث نجد أنها تشترك في أكثر من عنصر مثل: عنصر البرمجيات وعنصر البيانات...إلخ.

2- تطبيقات تكنولوجيا المعلومات :

لتكنولوجيا المعلومات تطبيقات عديدة نذكر منها:

✓ **الحكومة الالكترونية (E-Government):** فالحكومة الالكترونية تعني إدارة الخدمات العامة والمعاملات بالدولة بشكل الكتروني باستخدام شبكات الكمبيوتر بدلا من إدارتها بالشكل الروتيني الورقي او الانتقال من مصلحة إلى أخرى. وهذا لا يعني في الوقت ذاته إدارة كافة موارد الدولة بتقنية الحكومة الإلكترونية فالمقصود بها إدارة الخدمات العامة التي تقدم للمواطنين. وباستخدام مثل هذه التقنية على مستوى المؤسسات الحكومية يوفر الجهد والوقت والمال وحصول المواطن على الخدمة بأسهل الطرق ومزيد من الكفاءة في اتخاذ القرارات إلا أن تطبيقات الحكومة الإلكترونية تتطلب إنفاق مبالغ مالية ضخمة لإنشاء البنية التحتية لشبكة المعلومات بالإضافة إلى تأهيل العاملين في المؤسسات الحكومية للعمل بهذه التقنية الحديثة حتى يتحول المجتمع إلى مجتمع معلوماتي.

✓ **التعلم الإلكتروني (E-Learning):** هو استخدام تكنولوجيا المعلومات بجميع أنواعها لتقديم المعلومة للمتعلم بأيسر الطرق وأكثرها فائدة، أي تقديم المحتوى إلكترونيا للمتعلم باستخدام الوسائط الإلكترونية الحديثة أو التقليدية (حيث يوجد خلاف في الرأي في تعريف ماهية التعليم الإلكتروني فيما يخص اقتصار استخدام الوسائط الإلكترونية على الحديث منها فقط وبين إدماج الوسائط التقليدية معها) والتي قد

¹ - غسان قاسم داود اللامي، أميرة شكرولي البياتي، إدارة الإنتاج والعمليات مرتكزات معرفية وكمية، دار اليازوري، عمان/الأردن، 2008، ص243.

تتضمن على أجهزة الكمبيوتر، الشبكات، التلفزيون، الراديو، الهواتف، والوسائط الصوتية والمرئية.

✓ التجارة الإلكترونية (E-Commerce): هي تطبيق لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات بما يحقق الاستفادة المؤسسات من جانب وللمستهلك من الجانب الآخر... أي أن طرفي العلاقة في هذه التكنولوجيا المرتبطة بالأعمال التجارية تتمثل في مقدم الخدمة وفي المستهلك. ولجعل هذه العلاقة أكثر سهولة ويسر فنجد أن المؤسسات تستفيد من هذه التكنولوجيا في تحقيق معدلات إنتاجية أعلى وبالتالي معدل ربحية أعلى بالمثل بالإضافة إلى إمكانية النفاذ إلى الأسواق على نطاق واسع وبالتالي معدلات للنفقات أقل أما المستهلك فتمثل استفادته من تقنية المعلومات والاتصالات في توافر مختلف الخدمات والسلع له وسهولة حصوله عليها مما يحقق الرضا له ولأصحاب الأعمال بالمثل... فهي علاقة تبادلية نفعية.¹

المطلب الثاني: العلاقة بين نظم المعلومات وتكنولوجيا المعلومات

يعيش العالم اليوم تكنولوجيا المعلومات التي تعتمد على نظم الاتصالات الحديثة عبر الأقمار الصناعية، ونظم المعلومات المعتمدة على الحاسوب، هذا وتعد نظم المعلومات هي الاستخدام المتطور لتكنولوجيا المعلومات. وعلى الرغم من أن بعض الناس يميلون إلى استخدام المصطلحين كمترادفين، إلا أن نظم المعلومات تختلف عن تكنولوجيا المعلومات حيث تعد تكنولوجيا المعلومات من مكونات نظم المعلومات.

وقد قسم الحسنية تكنولوجيا المعلومات إلى شقين: الشق المادي والذي يتكون من المعدات والأجهزة والتحكم الأتوماتيكي والاتصالات عن بعد، والشق الذهني ويتكون من البرمجيات والذكاء الاصطناعي وهندسة البرمجيات. ووفقا إلى تيربان وآخرين فإن تكنولوجيا المعلومات تمثل الجانب المادي من نظام المعلومات المعتمد على الحاسوب.

¹-<http://www.Feedo.net> Consultes le 08/02/2017

وتعد تكنولوجيا المعلومات وسيلة لتسهيل عمل نظام المعلومات لتمكينه من القيام بوظائفه، في حين أن نظام المعلومات يمثل مجموعة الأنظمة التي يتم الحصول على المعلومات المطلوبة من خلالها.

الجدير بالاهتمام التأكيد على أن تكنولوجيا المعلومات تتضمن استخدام الحاسبات الآلية، ووسائل الاتصالات الفعالة، والبرمجيات القادرة على إنجاز وتحقيق أهداف المنظمات المختلفة، ولذا ينظر إلى تكنولوجيا المعلومات باعتبارها نظاما فرعيا من النظام الكلي والشامل لنظام المعلومات الإدارية الذي يقوم بتحديد، وجمع، وتشغيل، وتحليل البيانات، وإنتاج المعلومات وإرسالها إلى مراكز اتخاذ القرار وفقا لاحتياجاتها من النواحي الكمية والنوعية وتوقيت الحصول عليها.

نستخلص من ذلك بأن تكنولوجيا المعلومات تعد بمثابة نظام فرعي في نظام المعلومات للمنظمة، وتمثل الجانب التكنولوجي (المادي والبرامجي) فيه، وهي بهذا لا تختلف عن أية نظم فرعية أخرى كالعلاقات والتسيير وإدارة الموارد البشرية وغيرها، فهو نظام فرعي يتأثر وجوده بقدراته على جمع وتحليل وتصنيف المعلومات وتوفيرها لمتخذي القرار في المكان والزمان المناسبين.¹

ومن خلال ما سبق نستخلص أن:

- تكنولوجيا المعلومات تعد من عناصر نظام المعلومات؛
- تكنولوجيا المعلومات تعتبر نظام فرعي من النظام الشامل لنظام المعلومات.

¹-وصفي عبد الكريم الكساسبة، مرجع سبق ذكره، ص-ص، 36-38.

خلاصة:

بعد ما تطرقنا إليه في هذا الفصل نستنتج أن تكنولوجيا المعلومات هي الأجهزة والمعدات الرقمية التي تقوم بعملية معالجة وتخزين واسترجاع المعلومة، ولهذا أدركت جميع المؤسسات أهميتها وضرورة الاعتماد عليها في عملياتها وهذا لما توفره من تقليل للتكاليف وتوفير الوقت والجهد والاستغلال الأمثل للموارد.

الفصل الثاني

تمهيد:

يعد مصطلح الأداء مهما لجميع المؤسسات باختلاف نوعها ونشاطها، ونظرا لتطور بيئة الأعمال العالمية ازداد الاهتمام بموضوع الأداء وكيفية تقييمه بالنسبة للمؤسسات الخدمائية وعليه فقد أصبحت عملية تقييم الأداء تحظى بأهمية بالغة.

كما يعد تقييم الأداء من أبرز المواضيع التي شهدت نقاشات فكرية حادة وصلت إلى حد التعارض في كثير من الأحيان، وذلك راجع أساسا إلى تعدد وتضارب آراء الباحثين والمفكرين الذين اختلفوا على أبسط المفاهيم المتعلقة بالأداء وتقييمه، وعلى إثر هذه الاختلافات ظهر بما يعرف بطاقة الأداء المتوازن كأحد الأساليب الحديثة التي تستخدم في مجال التقييم.

وعليه سنحاول في هذا الفصل توضيح هذه المصطلحات من خلال الإشارة إلى كافة الجوانب المتعلقة بالأداء وتقييم الأداء والمؤسسات الخدمائية، ولقد تم معالجة هذا الفصل على النحو التالي:

- المبحث الأول: المفاهيم الأساسية حول المؤسسات الخدمائية.
- المبحث الثاني: الإطار العام للأداء.
- المبحث الثالث: أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء.

المبحث الأول: مفاهيم أساسية حول المؤسسات الخدمائية

في هذا المبحث سيتم التطرق إلى المؤسسة الخدمائية من ناحية تعريفها، مراحل تطورها، خصائصها، وتصنيفاتها.

المطلب الأول: مفهوم المؤسسة الخدمائية

يختلف تعريف المؤسسة الخدمائية من باحث إلى آخر من أهمها:

✓ تعريف الدليل الإحصائي الفرنسي سنة 1999 الذي اعتبرها أنها "كل وحدة قانونية متكونة من أشخاص طبيعيين أو معنويين يتمتعون بحرية اتخاذ القرارات، في إنتاج السلع والخدمات".

✓ كما تعرف أيضا بأنها "وحدة اقتصادية تضم عددا من الأشخاص، وتستخدم مختلف عناصر الإنتاج لتحويلها إلى مخرجات عن طريق قيامها بأنشطة وذلك بهدف إشباع حاجات ورغبات المستهلكين من السلع والخدمات".¹

✓ كما تعرف المؤسسة الخدمائية كذلك على أنها "منظمة تقوم على أساس أشخاص قادرين وتمكنين من العملية الاقتصادية بوسائل خاصة تهدف إلى تحقيق أرباح

✓ وذلك عن طريق اتساع حاجيات ورغبات الزبون، كما تسهر هذه المؤسسة على تقديم خدمات ذات مستوى مرغوب من الجودة، ولتحقيق اسمها التجاري وسمعتها على المؤسسة السهر على اتباع الخطوات التالية:

- تعيين وتحديد طبيعة الزبائن المعنيين بالخدمة؛
- معرفة رغبات وحاجيات الزبائن؛
- محاولة تكييف الخدمة المقدمة مع رغبات الزبائن ومواصفات الجودة والميزة الخاصة للشركات العاملة في مجال الخدمات.²

¹- عيساوي كريمة، فارهي كريمة، واقع الاتصال التسويقي في المؤسسة الخدمائية، دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر البويرة، مذكرة ماستر، علوم تجارية، جامعة ألكلي محند أولحاج، البويرة، 2014، ص14.

²- محمد دحماني، الخدمة التسويقية، دراسة جودة الخدمة في شركة الخطوط الجوية الجزائرية، مذكرة ماجستير، فرع التسيير، جامعة بن يوسف بن خدة، ص53.

✓ كما تعرف أيضا المؤسسة الخدمائية على أنها "نظام يتكون من مجموعة من الأشخاص والوسائل المنظمة والمتفاعلة فيما بينها لإنتاج قيمة غير مادية لإشباع حاجات ورغبات الزبائن".¹

ومن التعاريف السابقة نستنتج أن المؤسسة الخدمائية:

- وحدة قانونية؛
- تضم موارد بشرية؛
- تضم وسائل إنتاج؛
- تقوم بإنتاج قيمة غير مادية؛
- تسهر على إشباع حاجات ورغبات الزبائن؛
- هناك مؤسسات خدمائية تسعى إلى تحقيق أرباح كما هناك مؤسسات أخرى غير هادفة للربح.

المطلب الثاني: مراحل تطور المؤسسة الخدمائية

اقتحمت المؤسسات الخدمائية العديد من الأسواق وأصبح لزاما عليها أن تحافظ على استمراريتهما من خلال الاتصال مع زبائنها ومعرفة رغباتهم المنتظرة وتوقعاتهم اتجاه الخدمات المقدمة وحتى تتوصل المؤسسة الخدمائية إلى ذلك فهي تمر بمجموعة من المراحل هي:

1. المرحلة الأولى: المؤسسة الأصل

وفي هذه المرحلة تنتج المؤسسة نوعا محددًا من المنتجات، وتظهر لديها حاجة لتقديم عرض جديد للخدمات من خلال التنسيق بين مجموعة من الوسائل سواء كانت مادية أو معنوية لتقديم خدمة موجودة مسبقا ولكن بتركيبة مختلفة وشغل وظائف جديدة. وفي هذه المرحلة يجب على المؤسسة الخدمائية الالتزام بالخطوات التالية:

- نشر معنى المفهوم الخدمي داخل المؤسسة؛
- تحديد مستوى العرض المرغوب من الخدمات؛
- تحديد الشرائح المستهدفة؛

¹- احمد شاكر العسكري، التسويق مدخل استراتيجي، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان/ الأردن، 2000، ص15.

- تحديد نظام الإنتاج ووضع قيود التطبيق داخل المؤسسة. ويتوقف نجاح هذه المرحلة على قدرة المؤسسة على تحديد وتطوير أفكار إنتاجية في صناعة الخدمات.

2. المرحلة الثانية: التطور الجغرافي والتنظيم العقلاني لعمليات

تهدف المؤسسة الخدمائية في هذه المرحلة إلى اختيار الصياغة التنظيمية التي تسمح لها بإعادة إنتاج الخدمة الأصلية في المؤسسة بطريقة تضمن زيادة الإنتاج في الخدمات وكسب زبائن أكثر. وفي هذه المرحلة يجب على المؤسسة الخدمائية الالتزام بالخطوات التالية:

- تنميط مختلف النشاطات الإنتاجية لتسهيل عملية إعادة إنتاج الخدمة؛
- تحديد مختلف الخيارات الإنتاجية المتاحة؛

- تحديد الحاجة المالية للمؤسسة واختيار مختلف مصادر التمويل.¹

3. المرحلة الثالثة: النمو

تنمو المؤسسة الخدمائية في هذه المرحلة بصورة سريعة وتهتم بتوسيع حجم النشاطات لتغطية كامل السوق المحلية من خلال الاستخدام المكثف لوسائل الاتصال وتوزيع منتجاتها عبر مناطق جغرافية عديدة، وتتبع المؤسسة في هذه المرحلة الخطوات التالية:

- حسن اختيار مصادر التمويل لتغطية نفقات وتكاليف التوسيع والنمو؛
- اختيار طريقة مناسبة للنمو والتوسيع؛
- بناء شبكة عمل فعالة من خلال تحديد أدوار العاملين بالمؤسسة، وتكوين العاملين الجدد؛

- إرساء القواعد التسويقية بالمؤسسة كالاتصال، إلى جانب الوظائف الأخرى كمراقبة التسيير والنوعية، الموارد البشرية وغيرها، والتي تسمح بتقديم الخدمات في أحسن صورة.

4. المرحلة الرابعة: النضج

في هذه المرحلة يكون نشاط المؤسسة الخدمائية ورقم أعمالها في حالة استقرار وتكون السوق المحلية مشبعة، وتشتد المنافسة ويصعب على المؤسسة الحصول على زبائن جدد ويجب على المؤسسة الخدمائية في هذه المرحلة أن يكون لديها القدرة على:

¹-بوكريطة نوال، أثر الاتصال في رفع الأداء التسويقي للمؤسسة الخدمائية، دراسة حالة وكالة السفر والسياحة، مذكرة ماجستير، تخصص تسويق، 2011، ص22.

- تطوير سياستها التسويقية والاتصالية لتحافظ على زبائنها، والتميز في عرض خدماتها؛
- القدرة على التجديد وتطوير خدماتها وتنويعها.

5. المرحلة الخامسة: الانحدار أو الاستمرار في البقاء

بعد مرور المؤسسة بالمراحل السابقة هناك احتمال دخول المؤسسة الخدمائية في مرحلة الانحدار والتي يمكن أن تكون مؤقتة إذا التزمت المؤسسات بالتعليمات الواردة في المراحل الأربعة، وبالتالي تجنب المؤسسة البقاء في هذه المرحلة فتستمر المؤسسة الخدمائية في البقاء والاستمرارية في نشاطاتها الخدمائية وذلك من خلال شكلين هما:

أ- إعادة إدخال تعديلات جديدة على الخدمة.

ب- تطوير خدمات جديدة من خلال:

- إنشاء سلسلة خدمات متكاملة موجهة لنفس الزبائن؛
- محاولة إيجاد أسواق جديدة للخدمات الأصلية للمؤسسة؛
- اقتراح خدمات جديدة لفئات معينة من الزبائن.¹

المطلب الثالث: خصائص المؤسسة الخدمائية

إن المؤسسة الخدمائية تتميز بخصائص مختلفة عن المؤسسات الأخرى، ومن أهم الخصائص نذكر ما يلي:

1. استعمال الخدمات: حيث أن المؤسسة الخدمائية تقوم بإعطاء فرص لزبائنها لاستعمال الخدمات التي تقدمها والاستفادة منها، بذلك تجعل مختلف الأدوات المستعملة أو المتوفرة في المؤسسة، في متناول زبائنها حتى يتسنى لهم الاستفادة منها كاستعمال الهاتف، الفاكس... إلخ.
2. كراء الخدمات: تعتبر خاصية الكراء، والإيجار خاصة بالمؤسسة الخدمائية وغير متوفرة في المؤسسة التجارية، الصناعية، فزيادة على منح المؤسسة الخدمائية لزبائنها إمكانية استعمال أداة من أدواتها، فهي تمنح له أيضا إمكانية استئجار خدمة معينة وهذا لمدة قصيرة، متوسطة أو طويلة الأجل، هذا تبعا لرغبة عملائها كراء المنازل المحلات، السيارات.

¹-نور الهدى دغيش، تأثير الاتصال التسويقي على جمهور المؤسسة الخدمية، دراسة مسحية لعينة من متعملي شركة موبيليس بسكرة، مذكرة ماستر، تخصص اتصال وعلاقات عامة، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2015، ص 78.

3. صيانة الخدمة: إن مهمة المؤسسة الخدمية في مجال الخدمات، لا تتوقف في تأجير وكراء الخدمة، ولا على تقديمها، بل تقوم على ذلك بصيانتها، فهي تصون على الخدمة المقدمة من طرفها مثلاً: تصليح الأجهزة التي في حالة عطل، إصلاح السيارات وإعادة تركيب الأجهزة...إلخ.
 4. تقديم النصائح: حيث يقوم عمال المؤسسة الخدمية أو بعض من أعضائها بتقديم نصائح متباينة ومتنوعة لصالح الزبون.¹
 5. تقوم مؤسسة الخدمات بتحويل تشكيلة من المدخلات المادية وغير المادية إلى مخرجات غير ملموسة مادية، ولكنها محسوسة في صورة خبرات أو تجارب يمر بها عملاء المؤسسة.
 6. عملاء المؤسسة الخدمية يحصلون على ما يطلبونه من خدمات في أماكن إنتاجها، بل ويشاركون في إنتاجها مشاركة مباشرة، ولا يمكنهم امتلاك ما يحصلون عليه من خدمات وتخزينها واستهلاكها بالمعنى الاقتصادي.
 7. مخرجات المؤسسة الخدمية يتعذر تنميطها فهي دائماً متغيرة ومتنوعة لارتباطها بما يطلبه كل عميل أو كل مجموعة من العملاء.
 8. تتميز المنافسة في المؤسسات الخدمية بكونها منافسة شديدة الحدة، ومعدل التقليد فيها مرتفع.²
 9. بعض المؤسسات الخدمية تعارض فكرة التسويق لأنها تعتبر أن بعض التطبيقات التسويقية للسلع لا تتوافق مع طبيعة مهنتها، كالمهن القانونية والطبية والتعليمية، كما أن هؤلاء يعتبرون أنفسهم منتجين ومقدمين لخدمات وليسوا مسوقين لها.³
- ويمكن إيجاز واختصار هذه الخصائص كما يلي: تقوم المؤسسة الخدمية باستعمال أدوات في تناول الزبائن، كما أنها تتميز بخاصية الكراء والإيجار والصيانة، حصول زبائنها على الخدمة في مكان إنتاجها مع صعوبة تخزين هذه الخدمة، كما أن مخرجاتها سهلة التقليد ومتغيرة لأنها ترتبط برغبات العملاء، كما أن فكرة التسويق تكاد تنعدم.

¹- محمد دحماني، مرجع سبق ذكره، ص56.

²- سعيد محمد المصري، إدارة وتسويق الأنشطة الخدمية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2001-2002، ص28.

³- هاني حامد الضمور، تسويق الخدمات، ط1، دار وائل للنشر، عمان/الأردن، 2002، ص58.

المطلب الرابع: تصنيف المؤسسات الخدمائية

سنة 1988 قام كل من "Haywod et Farmer" بتقديم نموذج لتصنيف المؤسسات الخدمائية يقوم على أساس ثلاثة:

-درجة الاتصال والتفاعل (عالي / منخفض) ؛

-درجة الاعتماد على العنصر البشري في تقديم الخدمة (عالي / منخفض).

-درجة القدرة على تغيير مواصفات الخدمة حسب رغبات العميل (عالي / منخفض)¹.

سنة 1989 قام كل من "Vandermen et Cranic" بتصنيف المؤسسات الخدمائية حسب

بعدين أساسيين هما:

-درجة التفاعل والاتصال (منخفض/مرتفع) ؛

-درجة وجود سلعة في عملية الخدمة (خدمة فقط، خدمة مع بعض السلع، خدمة في شكل

سلع)².

¹- أحمد بن عيشاوي، إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الخدمية، مجلة الباحث، العدد 4، جامعة ورقلة، 2006، ص 09.

²- فؤاد بوجنانة، تقييم واقع اتصال التسويقي في المؤسسة الاقتصادية، مذكرة ماجستير، تخصص تسويق، جامعة ورقلة، 2008، ص 04.

المبحث الثاني: الإطار المفاهيم للأداء

يشكل موضوع الأداء محور اهتمام الباحثين، ويرجع هذا الاهتمام كون أن الأداء العالي والجيد يعتبر مقياس لنجاح المؤسسة، لذلك تسعى كل مؤسسة على تحسين الأداء وتطويره من أجل البقاء والاستمرار. وسنحاول في هذا المبحث إلى عرض مفهوم الأداء، المصطلحات القريبة منه، أنواعه ومكوناته ... إلخ.

المطلب الأول: مفاهيم أولية حول الأداء

1-تعريف الأداء والمصطلحات القريبة منه:

1-1-تعريف الأداء:

اهتم العديد من الباحثين بدراسة مفهوم الأداء إلا أنه لم يتوصل إلى إجماع حول مفهوم محدد وشامل للأداء، ومن أهم تعاريف نذكر منها:

تعريف الأداء لغة: إن أصل مصطلح الأداء لاتيني "performance" ولكن اللغة الإنجليزية هي التي أعطت له معنى واضح ومحدد "to perform" بمعنى تأدية عمل أو إنجاز نشاط أو تنفيذ مهمة أو بمعنى القيام بفعل يساعد على الوصول إلى الأهداف المسطرة، ويقصد بمفهوم الأداء المخرجات أو الأهداف التي يسعى النظام إلى تحقيقها، وهو مفهوم يعكس كل من الأهداف والوسائل اللازمة لتحقيقها¹.

عرف نيكولاس الأداء بأنه "نتاج السلوك، فالسلوك هو النشاط الذي يقوم به الأفراد، أما نتائج السلوك فهي التي تمخضت عن ذلك السلوك، مما جعل المحصلة النهائية مختلفة عما كانت عليه قبل ذلك السلوك"².

كما يعرف عداوي الحسين وفلاح حسين الأداء بأنه "انعكاس لكيفية استخدام المؤسسة للموارد المالية والبشرية واستغلالها بكفاءة وفعالية، بصورة تجعلها قادرة على تحقيق أهدافها"³.

¹-عريوة محاد، دور بطاقة الأداء المتوازن في قياس وتقييم الأداء المتوازن بالمؤسسات المتوسطة للصناعات الغذائية، مذكرة ماجستير، تخصص إدارة الأعمال الاستراتيجية للتنمية المستدامة، جامعة فرحات عباس، سطيف، 2011، ص3.

²-الهاشمي لركيا، تأثير برنامج الاتصال التنظيمي في الأداء، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد السابع، ورقلة، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2012، ص6.

³-عداوي الحسين، فلاح حسين، الإدارة الاستراتيجية، ط1، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان/الأردن، 2000، ص231.

ويمكن القول إن الأداء هو " القيام بعمل أو مهمة أو فعل وذلك باستعمال أدوات ووسائل اللازمة من أجل تحقيق الأهداف الموضوعية والمسطرة من طرف المؤسسة".

2-1-المصطلحات القريبة من الأداء:

للأداء مصطلحات قريبة منه وهي كالآتي:

➤ **الأداء المهني:** يقصد بالأداء المهني القيام بأعباء الوظيفة التي يقوم بها الشخص من مسؤوليات وواجبات، وفقا للمعدل المفروض أدائه من العامل الكفاء المدرب، هذا ويمكن معرفة هذا المعدل عن طريق تحليل الأداء.

➤ **تحليل الأداء:** يقصد بتحليل الأداء دراسة كمية العمل والوقت الذي يستغرقه وإنشاء علاقة عادلة بينهما.

➤ **معدل الأداء:** يقصد بمعدل الأداء كمية العمل التي ينجزها فرد واحد أو مجموعة من الأفراد خلال زمن معين تحت الظروف الطبيعية للعمل، أو مقدار الزمن اللازم لإنجاز كمية العمل¹.

كما يرتبط كذلك الأداء مع مصطلحات أخرى مثل الكفاءة والفعالية والإنتاجية والمردودية.

2-أنواع ومكونات الأداء:

2-1-أنواع الأداء:

يمكن تصنيف وتقسيم الأداء إلى:

➤ **حسب معيار المصدر:** وفقا لهذا المعيار يمكن تقسيم الأداء إلى نوعين:

أ-الأداء الداخلي: ويطلق على هذا النوع من الأداء أداء الوحدة، أي أنه نتاج ما تمتلكه المؤسسة من الموارد فهو ينتج أساسا مما يلي:

✓ **الأداء البشري:**

أداء أفراد المؤسسة الذي يمكن اعتبارهم موردا استراتيجيا قادر على صنع القيمة وتحقيق الأفضلية التنافسية من خلال تسيير مهاراتهم.

¹-مدحت محمد أبو النصر، الأداء الإداري المتميز، ط1، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة/ مصر، 2012، ص66.

✓ الأداء التقني:

ويتمثل في قدرة المؤسسة على استعمال استثماراتها بشكل فعال.

✓ الأداء المالي:

ويكمن في فعالية تهيئة واستخدام الوسائل المالية المتاحة.

ب-الأداء الخارجي: هو الأداء الناتج عن المتغيرات التي تحدث في المحيط الخارجي فالمؤسسة لا تتسبب في إحداثه ولكن المحيط الخارجي هو الذي يولده، فهذا النوع بصفة عامة يظهر النتائج الجيدة التي تتحصل عليها المؤسسة كارتفاع سعر البيع، وكل هذه التغيرات تنعكس على الأداء يفرض على المؤسسة تحليل نتائجها، وهذا مهم إذا تعلق الأمر بمتغيرات كمية أي يمكن قياسها وتحديد أثرها.¹

➤ حسب معيار الشمولية: ويمكن تقسيم الأداء حسب هذا المعيار إلى:

أ-الأداء الكلي: وهو الذي يتجسد في الإنجازات التي ساهمت جميع العناصر والوظائف أو الأنظمة الفرعية للمؤسسة في تحقيقها، ولا يمكن نسب إنجازها إلى أي عنصر دون مساهمة باقي العناصر، وفي إطار هذا النوع من الأداء يمكن الحديث عن مدى وكيفيات بلوغ المؤسسة أهدافها الشاملة كالاستمرارية، الشمولية، الأرباح، النمو...إلخ.

ب-الأداء الجزئي: وهو الذي يتحقق على مستوى الأنظمة الفرعية للمؤسسة وينقسم بدوره إلى عدة أنواع تختلف باختلاف المعيار المعتمد لتقسيم عناصر المؤسسة، حيث يمكن أن ينقسم حسب المعيار الوظيفي إلى: أداء وظيفة المالية، أداء وظيفة الأفراد، أداء وظيفة التموين، أداء وظيفة الإنتاج وأداء وظيفة التسويق.²

2-2-مكونات الأداء:

يتكون مفهوم الأداء من مكونين أساسيين:

أ-الفعالية: يمكن تعريف الفعالية على أنها:

▪ التعريف الأول: الفعالية هي "فعل الأشياء الصحيحة وهي تهتم بنجاح المؤسسة في تحقيق غاياتها على المدى الطويل".

¹- بو الشرش كمال، الثقافة التنظيمية والأداء في العلوم السلوكية والإدارية، ط1، دار الأيام للنشر والتوزيع، عمان/الأردن، 2015، ص-ص. 89-90.

²- بن براح سمير، مرجع سبق ذكره، ص115.

■ **التعريف الثاني:** الفعالية هي " القدرة على بلوغ الأهداف المسطرة مهما كانت الإمكانيات المستخدمة في ذلك وبالتالي فالفعالية هي "مسألة تحقيق النتائج بصرف النظر عن الجهود التي بذلت للوصول إليها"¹.

■ **التعريف الثالث:** يعرف الفعالية على أنها "القدرة على تحقيق الأهداف مهما كانت الإمكانيات المستخدمة في ذلك، وهي تحسب بالعلاقة التي تربط بين الأهداف المحققة والأهداف المحددة"².

■ **التعريف الرابع:** للفعالية هي "القدرة على تحقيق الأهداف مهما كانت الإمكانيات المستخدمة"³.

ومن التعاريف السابقة يمكن القول إن الفعالية هي قيام المؤسسة بوضع الأهداف مع حرصها على تحقيقها وذلك بغض النظر على الوسائل والإمكانيات المستعملة في تحقيقها. وتقاس الفعالية عادة بإحدى الطرق:

- طريقة 1: نسبة الأهداف المتحققة إلى الأهداف المتوقعة وبهذه الطريقة يمكن الحكم على درجة تحقيق الأهداف.
- الطريقة 2: فتعتمد على النسبة بين الإمكانيات المستخدمة إلى الإمكانيات المتوقعة لتحقيق النتائج.

ونستنتج أن:

$$\text{الفعالية} = \frac{\text{الأهداف المحققة} / \text{الأهداف المتوقعة}}{\text{الإمكانيات المستخدمة} / \text{الإمكانيات المتوقعة}}$$

ب- الكفاءة: يتقاطع مفهوم الكفاءة مع عدة مفاهيم كالإنتاجية، المردودية، الأمثلية...إلخ. ويمكن تعريف الكفاءة على أنها:

¹-الصالح جيلج، أثر القيادة الإدارية على أداء العاملين دراسة حالة مجمع صيدال، رسالة ماجستير، تخصص إدارة الأعمال، جامعة الجزائر، 2004، ص 129.

²-بن حبيب عبد الرزاق، اقتصاد المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2004، ص 126.

³-أسامة خيري، التميز التنظيمي، دار الراية للنشر والتوزيع، ط1، عمان/الأردن، 2014، ص 193.

- **التعريف الأول:** عرف كل من ولبر وروكيرتس لكفاءة بأنها " قدرة المؤسسة ومعنى ذلك أنها تشير إلى العلاقة بين المدخلات والمخرجات وتقاس من خلال نسبة المخرجات إلى المدخلات".
 - **التعريف الثاني:** عرفها فنست بأنها " القدرة على القيام بالعمل المطلوب بأقل الإمكانيات والنشاط الكفو هو الأقل تكلفة".
 - **التعريف الثالث:** تعني الكفاءة بأنها " عمل الأشياء بطريقة صحيحة كما أن جوهر الكفاءة يتمثل في تعظيم الناتج، وتدني التكاليف"¹.
 - **التعريف الرابع:** إن مفهوم الكفاءة يتصل بالتوازن بين كمية الموارد المستخدمة في المؤسسة كمدخلات وبين كمية النتائج المتحققة في المخرجات، أي أنه يرتبط باقتصادية العمل، فكلما كانت المدخلات أقل وكانت المخرجات أكثر كان ذلك معبراً عن عنصر الكفاءة في الأداء.²
- ومن التعاريف السابقة يمكن القول إن الكفاءة ترتبط مع عدة عناصر منها: كمية المدخلات والمخرجات، تعظيم الأرباح وتدنية التكاليف.

¹-إبراهيم محمد المحسنة، إدارة وتقييم الأداء الوظيفي، ط1، دار جرير لنشر والتوزيع، 2013، ص-ص. 109-111.

²- نور الله كمال، وظائف القائد الإداري، دار طلاس للدراسات والترجمة والنشر، ط1، دمشق. 1992، ص15.

الشكل رقم(5): مصفوفة الكفاءة والفعالية.

الكفاءة ↑	الانحدار التدريجي	النمو والازدهار
	انجاز الأهداف الصحيحة بصورة خاطئة	انجاز الأهداف الصحيحة بصورة صحيحة
غير كفاءة	الانهيار	البقاء
	انجاز الأهداف الخاطئة بصورة خاطئة	إنجاز الأهداف الخطأ بصورة صحيحة
	غير فعالة	فعالية
	←————→ الفعالية	

المصدر: طاهر محسن منصور الغالي، وائل محمد صبحي إدريس، الاستراتيجية منظور منهجي متكامل، دار وائل للنشر والتوزيع، 2007، ص 486.

من المصفوفة نستنتج أن:

- المؤسسة في حالة النمو والازدهار عندما تقوم بإنجاز الأهداف الصحيحة الموضوعه من مديرها أو مسيرها بصورة صحيحة وفي هذه الحالة تكون الأهداف ذات فعالية وذات كفاءة؛
- المؤسسة في حالة الانحدار التدريجي عندما تقوم بإنجاز الأهداف الصحيحة الموضوعه من مديرها أو مسيرها بصورة خاطئة وفي هذه الحالة تكون الأهداف غير فعالة وذات كفاءة؛
- المؤسسة تعاني من الانهيار عندما تقوم بإنجاز الأهداف الخاطئة الموضوعه من مديرها أو مسيرها بصورة خاطئة وفي هذه الحالة تكون الأهداف غير فعالة وغير كفاءة؛
- المؤسسة في حالة البقاء عندما تقوم بإنجاز الأهداف الخطأ الموضوعه من مديرها أو مسيرها بصورة صحيحة وفي هذه الحالة تكون الأهداف فعالية وغير فعالة.

3-معايير الأداء:

يمكن تعريف المعيار بأنه مستوى أداء مستهدف يقاس به الأداء الفعلي في أي من الأنشطة أما (Morrisey) فيقول إن المعيار هو مقياس للأداء الفاعل اللازم لتحقيق هدف معين، وهو يساعد في توفير الأداة الفاعلة لاختيار النتائج المتحققة ومدى توجهها نحو الأهداف المحددة وكذلك يستخدم كأساس لتبين معايير الأداء الأكثر طموحاً في المستقبل.

ويجب تحديد معايير الأداء قبل البدء بعملية التقييم وذلك للمحافظة على موضوعية التقييم والابتعاد عن التمييز. وغالباً ما يجري تحديد المعايير بالآتي:

- (1) كمية المخرجات؛
- (2) نوعية المخرجات؛
- (3) التوقيت الملائم للنتائج؛
- (4) طريقة الأداء؛
- (5) الفاعلية في استخدام الموارد.

ولمعايير الأداء ثلاثة أنواع:

أ*-المعايير أو المعدلات الكمية: بموجب هذا النوع يجري تحديد كمية معينة من وحدات الإنتاج التي يجب أن تنتج خلال مدة زمنية محددة، أي أنها تدل على العلاقة بين كمية العمل المنتج والزمن المرتبط بهذا الأداء فمثلاً إنتاج (5000) سيارة خلال مدة سنة ويسمى هذا المعيار (المعدل أو المعيار الزمني للإنتاج).

أي أن:

$$\text{وحدات الإنتاج} = \text{كمية العمل} + \text{الزمن}$$

ب*-المعايير النوعية: وتعني وجوب أن يصل إنتاج المؤسسة إلى مستوى معين من الجودة والإتقان.

ج*- المعايير النوعية والكمية: وهذا المعدل من تسميته فهو مزيج من المعايير الكمية والنوعية وكمثال عليه هو أن يجري إنتاج (50) من منتج معين على ألا تتجاوز الوحدات التالفة عن (5) وحدات¹.

المطلب الثاني: استخدام بطاقة الأداء المتوازن في تقييم الأداء

تستخدم بطاقة الأداء المتوازن في عملية تقييم أداء المؤسسات وهذا من أجل إيجاد كافة الثغرات والنقائص الموجودة في المؤسسة. ولهذا سنتطرق في هذا المطلب إلى دراسة كل من بطاقة الأداء المتوازن وعملية تقييم الأداء.

1-تقييم الأداء:

1-1-تعريف تقييم الأداء:

يمكن إعطاء التعاريف التالية لتقييم الأداء وهي:

- **التعريف الأول:** قياس الأعمال المنجزة ومقارنتها بما كان يجب أن يتم وفقاً للتخطيط المعد مسبقاً، أملاً في اكتشاف جوانب القوة أو تحديد نقاط الضعف.
- **التعريف الثاني:** "لفيشر ورفقاءه": عملية تقييم الأداء هي العملية التي يتم بواسطتها تحديد المساهمات التي يعطيها الفرد لمؤسسته خلال فترة زمنية محددة.²
- **التعريف الثالث:** يعرف عملية تقييم الأداء على أنها "عملية تهدف إلى تحديد أداء العامل وتعريفه به وكيف ينبغي أن يؤدي عمله وتصميم خطة لتنمية العامل، فمن شأن تقييم الأداء ليس فقط تعريف العامل بمستوى أدائه بل التأثير على مستوى أدائه مستقبلاً"³.

من التعاريف السابقة يمكن القول إن التعريف الأخير اقتصر عملية تقييم الأداء على المورد البشري فقط، ومن خلال ذلك يمكن القول إن تقييم الأداء هو:

- عملية مقارنة الأهداف الموضوعية مع الأهداف المحققة؛
- عملية تحديد ومعرفة الإضافات التي قدمها العامل للمؤسسة؛
- عملية معرفة أداء العامل مع إمكانية التأثير فيه.

¹-أميرة إسماعيل، معايير الأداء، المنتدى العربي لإدارة الموارد البشرية، 2011/05/17.

²-حسن إبراهيم بلوط، إدارة الموارد البشرية من منظور استراتيجي، ط1، دار النهضة العربية، لبنان، 2002، ص 360.

³-حننا نصر الله، إدارة الموارد البشرية، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان/الأردن، 2001، ص 169.

2-1-مراحل تقييم الأداء:

يمر تقييم الأداء في أي مؤسسة بثلاث مراحل أساسية هي:

- تحديد مستويات الأداء أو المعدلات أو المعايير المطلوب تحقيقها أو الوصول إليها؛
- قياس الأداء الفعلي أي ما تم إنجازه بالفعل ومقارنته بالمستويات المطلوبة؛
- إعداد التقرير واتخاذ الإجراءات التصحيحية في ضوء نتائج المقارنة.

ويمكن اختصارها في: معرفة الأهداف المنجزة ومقارنتها مع الأهداف المخططة ثم القيام بتصحيح الأخطاء والانحرافات.

3-1-أهمية تقييم الأداء:

ويمكن إيجاز أهمية تقييم الأداء بالجوانب الآتية:

- يوفر تقييم الأداء مقياساً لمدى نجاح المؤسسة من خلال سعيها لمواصلة نشاطها بغية تحقيق أهدافها، حيث أن النجاح مقياس مركب يجمع بين الفعالية والكفاءة، وبالتالي فهو أشمل من أي منهما، وفي كلتا الحالتين تستطيع المؤسسة أن تواصل البقاء والاستمرار في العمل؛

- إن تقييم الأداء يظهر مدى إسهام المؤسسة في عملية التنمية الاقتصادية والاجتماعية من خلال تحقيق أكبر قدر من الإنتاج بأقل التكاليف والتخلص من عوامل هدر وضياح للوقت والجهد والمال، مما يؤدي إلى خفض أسعار المنتجات والخدمات، ومن ثم تنشيط القدرة الشرائية وزيادة الدخل القومي، مما يعود على المجتمع والمنتج والعامل والمستهلك بالفائدة؛

- يوفر نظام تقييم الأداء معلومات لمختلف المستويات الإدارية في المؤسسة لأغراض التخطيط والرقابة واتخاذ القرارات المستندة على حقائق علمية وموضوعية، وفضلاً عن أهمية هذه المعلومات للجهات الأخرى خارج المؤسسة؛

- يظهر تقييم الأداء التطور الذي حققته المؤسسة في مسيرتها نحو الأفضل أو نحو الأسوأ وذلك عن طريق نتائج التنفيذ الفعلي للأداء زمنياً في المؤسسة من مدة لأخرى ومكانياً بالمؤسسات المتماثلة؛¹

¹- فلاح حسين عداوي الحسيني، الإدارة الاستراتيجية مفاهيمها - مداخلها - عمليات المعاصرة، ط1، دار وائل للنشر، عمان/الأردن، 2000، ص 233.

- تمكين المؤسسة من تقييم المشرفين والمدراء ومدى فاعليتهم في تنمية وتطوير أعضاء الفريق الذين يعملون تحت إشرافهم؛
- تزويد المؤسسات بمؤشرات عن أداء وأوضاع العاملين ومشكلاتهم؛
- تمكين العاملين من معرفة نقاط ضعفهم وقوتهم في أعمالهم والعمل وتفاذي والتخلص من جوانب القصور والضعف.¹

4-1- أهداف تقييم الأداء:

لعملية تقييم الأداء في المؤسسات أهداف عديدة ومتنوعة تختلف من مؤسسة إلى أخرى ومن أهمها:

- الربط والتكامل بين الأهداف التنظيمية الاستراتيجية ونشاطات العاملين وخصائصهم المناسبة لتنفيذ الاستراتيجية التنظيمية والمتمثلة بالمرجات المحددة سابقا لذلك لا بد أن يكون نظام تقييم الأداء مرنا يستجيب لأي تغيير في استراتيجية المؤسسة؛
 - تحسين البيئة الاجتماعية للعمل إذ تساعد عملية تقييم الأداء في توضيح أساليب التعايش والتكيف في المؤسسة، وتحسين علاقات العمل فيها؛²
 - تصحيح الموازنات التخطيطية ووضع مؤشرات في المسار الصحيح بما يوازن بين الطموح والامكانيات المتاحة حيث تشكل نتائج تقييم الأداء قاعدة معلوماتية كبيرة في رسم السياسات والخطط العلمية البعيدة عن المزاجية والتقدير غير الواقعية.³
- كما حدد كل من " جيل واوشر " أهداف أخرى لتقييم الأداء تتمثل فيما يلي:

- المساعدة في تحسين مستوى الأداء الفعلي/ الحالي؛
- تعتبر إحدى طرق تحديد الاحتياجات التدريبية للعاملين؛
- المساعدة في تخطيط المسار الوظيفي؛
- المساعدة في تخطيط الموارد البشرية.⁴

¹-حننا نصر الله، مرجع سبق ذكره، ص-ص، 170-171.

²-إبراهيم محمد المحسانه؛ مرجع سبق ذكره، ص 126.

³-مجيد الكرخي، تقييم الأداء باستخدام النسب المالية، ط1، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان/الأردن، 2010، ص 32.

⁴-مدحت أبو النصر، الأداء الإداري المتميز، ط1، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة/مصر، 2012، ص126.

ويمكن القول إنه عند جمع كل هذه الأهداف نجد أن الهدف من تقييم الأداء تكمن في معرفة الأخطاء والانحرافات ومحاولة تغييرها وتحسينها من أجل الارتقاء بالأداء إلى أفضل مستوياته.

1-5- أدوات تقييم الأداء:

كان ينظر الباحثون الكلاسيكيون إلى عملية تقييم الأداء من منظور المؤشرات المالية فقط، أما بعد التطورات الحديثة لم تعد المؤشرات المالية وحدها كافية فظهرت أدوات أخرى.¹

أ- الأدوات المالية:

أ-1- الإنتاجية:

ويقصد بها الاستخدام الأمثل لعناصر الإنتاج بما تتضمنه من موارد بشرية، معدات، مواد خام، رأس مال، معلومات... الخ من أجل الحصول على أعظم وأفضل مخرجات من هذه المدخلات، ولذا فهي ترتبط بالأبعاد الثلاثة التالية: الكمية، القيمة، والجودة.

أ-2- القيمة المضافة:

وتمثل الفرق بين الإنتاج والاستهلاك الوسيطة، فكلمة تحسن هذا الفرق دل ذلك على تحسن أداء المؤسسة.

أ-3- الفائض الخام للاستغلال:

ويمثل الفائض الاقتصادي الناتج فقط عن عملية الاستغلال، وهو يحدّد بذلك المردودية الحقيقية للاستغلال.

أ-4- النتيجة الصافية (ربح أو خسارة):

محاسبا تعتبر النتيجة الصافية المقياس النهائي لمردودية المؤسسة، الذي يسمح بقياس أدائها خصوصا من جانب المساهمين والمحللين الماليين.

¹- بوكفة حمزة، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مذكرة ماجستير، تخصص مناخمت المؤسسة، المركز الجامعي العربي بن مهيدي أم البواقي، 2008، ص 140.

ب- الأدوات الأخرى:

ب-1- جدول القيادة:

جدول القيادة هو أداة تسيير مركبة موجهة لمتابعة أداء المؤسسات تتضمن مجموعة من المؤشرات متعدّدة الأبعاد تمكّن المسيرين من تكوين صورة عن نشاط المؤسسة المنجز والمستقبلي.

وقد وضع كلّ من D. Norton و Kaplan. S. جدول قيادة استراتيجي يعكس إضافة إلى جانب البعد المالي أبعاداً أخرى ذات صيغة استراتيجية في نشاط المؤسسة وحسبهما فإنّ جدول القيادة لابدّ أن يجيب على الأسئلة التالية:

✓ ماذا يجب تقديمه للمساهمين؟

✓ ماذا يجب تقديمه للزبائن؟

✓ ماهي العمليات الأساسية لإرضاء المساهمين والزبائن؟

✓ كيف نقود التغيير والتحسين (الإبداع)؟

ب-2- تقييم الأداء من منطلق الكفاءة والفعالية:

جدول رقم(1): تقييم الأداء من منطلق الفعالية والكفاءة.

مجال القياس	الفعالية والكفاءة	المقاييس
الأداء المالي	الفعالية	- الأرصدة الوسيطة للتسيير، القدرة على التمويل الذاتي، رأس المال العامل، الخزينة، الهيكلة المالية.
	الكفاءة	- المردودية المالية، المردودية الاقتصادية.
قياس الأداء مع الزبائن	الفعالية	-إرضاء الزبائن من حيث النوعية، السعر، قيمة الاستعمال؛ -إرضاء الزبائن من حيث العلاقات المحبوبة معهم (احترام الأجل، احتياجات الزبائن، نوعية العلاقات...) -وفاء الزبائن (جذب الزبائن، المحافظة عليهم، مغادرة الزبائن، أفدية حافظة الزبائن...) -التنافسية: قوة الزبائن الكبار، الحصة من السوق الوطنية

		والدولية.
	الكفاءة	-مردودية أجزاء الزبائن.
أداء عمليات الإبداع في مجال السوق	الفعالية	- التنافسية: تحديد الأسواق الجديدة، الاحتياجات الجديدة للزبائن الجدد.
	الكفاءة	- تكاليف دراسات السوق.
أداء عمليات الإبداع في مجال المنتجات	الفعالية	-التنافسية: عدد المنتجات الجديدة المقدمة للسوق؛ -عدد المنتجات الجديدة المقدمة من قبل المنافسين؛ -نسبة المنتجات الجديدة إلى التوقعات؛ -نسبة رقم الأعمال الناتج عن منتجات يقل عمرها سنتين؛ -دورة تطوير المنتجات الجديدة.
	الكفاءة	التكاليف: -مصاريف البحث والتطوير؛ -مصاريف البحث في المنتجات النهائية؛ -مصاريف البحث الموجهة إلى منتجات جديدة.
أداء في مجال الطرق الجديدة	الفعالية	- التنافسية، تحديد غايات جديدة وتقنيات جديدة.
	الكفاءة	-التكاليف: الموارد المستخدمة؛ -مصاريف العمال المسخرين لضبط التقنيات الجديدة.
أداء عمليات الإنتاج	الفعالية	-الفعالية الإنتاجية: احترام آجال تنفيذ الطلبات، دورة الإنتاج، كميات المواد المستخدمة؛ -الليونة: زمن تغير خطوط الإنتاج -رد فعل اتجاه طلبه ما – نوعية الإنتاج؛ -ثمن البيع مقارنة مع المنافسين – نوعية المنتج.
	الكفاءة	-الكفاءة الإنتاجية: مردود التقنيات نسب استغلال الآلات مردودية المواد، التكاليف، هيكله التكاليف؛ -إنتاجية: إنتاجية اليد العاملة-المردودية؛

-إلهامش الصافي.		
-إرضاء الأجراء؛ - الوفاء والتحفيز (معدلات الغيابات)؛ -استقرار عدد ووزن الأفراد المؤقتين.	الفعالية	التنظيم
-الكفاءة الإنتاجية، إنتاجية اليد العاملة، المردودية، ميزانية التكوين، زمن التكوين/زمن العمل.	الكفاءة	

المصدر: بوكفة حمزة، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مذكرة ماجستير، تخصص مناخمت المؤسسة، المركز الجامعي العربي بن مهدي أم البواقي، 2008، ص144.

2- مفاهيم أساسية لبطاقة الأداء المتوازن:

1-2- تعريف بطاقة الأداء المتوازن:

أطلقت العديد من المصطلحات على بطاقة الأداء المتوازن، فسميت بطاقة الأداء المتوازن، بطاقة الإنجازات المتوازنة، وبطاقة العلامات المتوازنة، ولهذه البطاقة العديد من التعاريف وهي:

✚ بطاقة الأداء المتوازن هي "نظام إداري يهدف إلى مساعدة الملاك والمديرين على ترجمة رؤية واستراتيجيات مؤسساتهم إلى مجموعة من الأهداف والقياسات الاستراتيجية المترابطة."

✚ كما تعرف أيضا بأنها "أول عمل نظام يحاول تصميم نظام لقياس وتقييم الأداء والذي يهتم بترجمة استراتيجية المؤسسة إلى أهداف محددة ومقاييس ومعايير مستهدفة ومبادرات للتحسين المستمر، كما أنها توحد جميع المقاييس التي تستخدمها المؤسسة".¹

¹-عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، رمضان فهم غربية، التخطيط الاستراتيجي بقياس بطاقة الأداء المتوازن. المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، مصر، 2006، ص19.

✚ وعرفها كابلن ونورتن على أنها "إحدى أدوات نظام المحاسبة الحديثة، تهتم بقياس الأداء في الشركات لزيادة قدرتها التنافسية في بيئة الأعمال المعاصرة".¹

✚ وتعرف هذه البطاقة من ناحية التركيز على الأبعاد على أنها "مجموعة شاملة من مقاييس الأداء التي تم تطويرها حول أربعة أبعاد أساسية هي الأداء المالي والعلاقات مع العملاء والعمليات التشغيلية الداخلية والجوانب المتعلقة النمو والابتكار هذه المقاييس ترتبط مع بعضها البعض كما ترتبط مع المهمة الأساسية لتنظيم الأعمال معطية نظاما إداريا ذا طبيعة متداخلة مستمدا من المهمة الأساسية لتنظيم الأعمال".²

ويتضح من خلال التعاريف الأنفة الذكر أن: بطاقة الأداء المتوازن عبارة عن أداة تستعملها المؤسسات من أجل قياس وتقييم أدائها عن طريق أربعة أبعاد تتمثل في البعد المالي، بعد العملاء، بعد العمليات الداخلية، بعد التعلم والنمو.

2-2- أسباب ظهور بطاقة الأداء المتوازن:

ظهرت بطاقة الأداء المتوازن لتغطي عجز المعايير المالية التقليدية في مراقبة مدى تنفيذ الاستراتيجية، بالإضافة إلى المتغيرات التي طرأت على مختلف نواحي الأداء ومن أبرزها:

- المؤشرات المالية وحدها لا تعكس الصورة الحقيقية لأداء المؤسسة، وما النتائج المالية المحققة إلا ثمرة لسلسلة من العمليات الأساسية في المؤسسة كالبحت والتطوير والاهتمام بالعنصر البشري لذا أصبح من الواجب الاهتمام بها ووضع مؤشرات متابعتها وتحسينها؛
- الهاجس الكبير الذي يواجهه المدراء، والمتمثل في وجود هوة كبيرة بين استراتيجية المؤسسة وبين النشاطات اليومية التنفيذية؛
- التطور التكنولوجي في مجال الإنتاج ونظم المعلومات، بالإضافة إلى شدة المنافسة؛
- توجه المؤسسات إلى إرضاء العميل ونحو تطبيق مبادئ الجودة الشامل.³

¹-جيبيرات سناء وخان أحلام، استخدام بطاقة الأداء المتوازن في حوكمة نظم المعلومات، الملتقى الوطني حول حوكمة الشركات كآلية للحد من الفساد المالي والإداري، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، يومي 06 و07 ماي 2012، ص 11.

²-محمد خلف الفايز، استخدام مدخل التقييم الاستراتيجي لقياس الأداء باستخدام بطاقة الأداء المتوازن، دراسة تطبيقية في وزارة الداخلية للأردن، مذكرة ماجستير، تخصص إدارة أعمال، جامعة الشرق الوسط، 2011، ص 27.

³-محمد أحمد محمد أبوقمر، تقويم أداء بنك فلسطين باستخدام بطاقة الأداء المتوازن، مذكرة ماجستير، تخصص محاسبة، جامعة غزة، 2009، ص 36.

ويمكن القول إن السبب الوحيد لظهور بطاقة الأداء المتوازن يكمن في فشل الأدوات التي تعتمد على المؤشرات المالية فقط لمعرفة أداء المؤسسة، فظهرت هذه البطاقة التي تعتمد على مؤشرات مالية وغير مالية لتقييم أداء المؤسسة.

2-3- أهمية بطاقة الأداء المتوازن:

إن أهمية بطاقة الأداء المتوازن تتبلور من خلال منافع العديد من استخداماتها التي جاءت نتيجة لتوظيفها في مؤسسات مختلفة ويمكن إجمال أهمها بالآتي:

- أنها تزود المدراء بمؤشرات السبب ومؤشرات النتيجة عن مؤسساتهم؛
- تحديد المقاييس في بطاقة الأداء المتوازن يمثل الدافع الأساسي للأهداف الاستراتيجية للمؤسسة ومتطلبات التنافس؛
- تتمكن المؤسسة من خلال المنظورات الأربعة في بطاقة الأداء المتوازن من مراقبة النتائج المالية وفي نفس الوقت مراقبة التقدم ببناء القدرات واكتساب الموجودات غير الملموسة؛
- تجمع وبتقرير واحد العديد من العناصر المتفرقة لبرامج العمل التنافسية مثل التوجه نحو العملاء، تدنية وقت الاستجابة، تحسين النوعية، تأكيد العمل الجماعي؛
- تلزم المدراء على دراسة كافة المقاييس التشغيلية المهمة وبالتالي تساهم بزيادة الوعي والفهم المتحقق بعد قبول التحسين الحاصل في مجال معين والمرتبط بتدهور الوضع في مجال آخر؛
- تترجم الرؤية والاستراتيجية؛
- تعرف الارتباطات الاستراتيجية لتكامل الأداء؛
- تعمل على إيجاد ترابط بين الأهداف ومقاييس الأداء؛
- المبادرة بالتنسيق الاستراتيجي؛
- تعطي الإدارة صورة شاملة عن طبيعة العمليات لمختلف الأعمال.¹

¹ وائل محمد صبيح إدريس وطاهر محسن منصور الغالي، أساسيات الأداء وبطاقة التقييم المتوازن، ط1، دار وائل للنشر، الأردن، 2009، ص154.

- تعمل بمثابة الحجر الأساسي للنجاح الحالي والمستقبلي للمؤسسة على عكس المقاييس المالية التقليدية التي تفتيد بما حدث في الماضي ولا تشير إلى كيفية الاستفادة منها في تحسين الأداء مستقبلاً؛
- تعالج النقص الموجود في أنظمة الإدارة التقليدية بمعنى أنها تعالج عجز هذه الأنظمة عن ربط استراتيجية المؤسسة البعيدة المدى مع أفعالها ونشاطاتها القريبة المدى؛
- توضيح الرؤية الاستراتيجية وتحسين الأداء وتضع تسلسلاً للأهداف وتوفير التغذية العكسية المرتدة؛¹
- تصميم استراتيجية المؤسسة ضمن نطاق قياسي مضمون ومحدد؛
- تفعيل ودفع أساليب القياس الاستراتيجي في مختلف المستويات الإدارية والوظيفية بالمؤسسة بغرض الوصول إلى هدف أمثل.²

4-2 مكونات بطاقة الأداء المتوازن

تضم بطاقة الأداء المتوازن ثمانية عناصر أساسية تتبلور من خلالها آلية عمل هذه البطاقة، وهي:

- الرؤية المستقبلية **Future Vision** : والتي تبين إلى أين تتجه المؤسسة، وما هي الهيئة المستقبلية التي ستكون عليها.
- الاستراتيجية **Strategy** : والتي تتألف من مجمل الأفعال والإجراءات المهمة لتحقيق الأهداف أو خطط لتحقيق الأهداف التي قامت المؤسسة بتحديدتها.
- المنظور **Perspective** : مكون يدفع باتجاه تبني استراتيجية معينة وفق تحليل مؤشرات مهمة في هذا المنظور، أو المكون ومن ثم العمل على تنفيذ هذه الاستراتيجية للوصول إلى المؤشرات الواردة في المنظور وهي : المنظور المالي، ومنظور العملاء، ومنظور العمليات الداخلية ومنظور التعلم والنمو والمنظور هو عنصر رئيسي في الاستراتيجية.

¹-طاهر محسن منصور الغالبي، وائل محمد صبيحي إدريس، دراسات في الاستراتيجية وبطاقة الأداء المتوازن، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان/الأردن، 2013، ص 131.

²-عبد الرحيم علام، عمرو صدق، مقدمة مدخل قائمة الإنجاز المتوازنة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2008، ص 634.

➤ **الأهداف Objectives** : إن الهدف بيان عرض الاستراتيجية، وهو يبين كيفية القيام بتنفيذ الاستراتيجية المعتمدة، ويعبر عنها بالمستويات المحددة والقابلة للقياس لتحقيق الاستراتيجية.

➤ **المقاييس Measures** : تعكس قياس أداء التقدم باتجاه الأهداف، ويفترض أن يكون المقياس ذو طابع كمي توصل القياسات إلى الأعمال المطلوبة لتحقيق الهدف، ويصبح الكشف الممكن وضعه على شكل فعل لكيفية تحقيق الأهداف الاستراتيجية فالمقاييس ماهي إلا تنبؤات عن الأداء المستقبلي وهذه المقاييس هي التي تدعم تحقيق الأهداف.

➤ **المستهدفات: Targets** والتي تمثل البيانات والتصورات الكمية لمقاييس الأداء في وقت ما في المستقبل.

➤ **ارتباطات السبب والنتيجة: Cause & Effect linkages** والتي تعبر عن علاقات الأهداف أحدهما بالآخر وتكون مشابهة لعبارات (إذا - إذن)، فمثلا لو أن شركة طيران قللت زمن الدوران على الأرض (هدف 1) إذن فإن شركة الطيران ستطلب طائرات أقل (هدف 2) والعملاء سيكونون راضين أكثر حول وقت الإقلاع هدف 3 والربحية الكلية ستزداد (هدف 4) وعليه من الضروري أن تكون ارتباطات السبب والنتيجة واضحة وجلية.

➤ **المبادرات الاستراتيجية Strategic Initiatives** : هي برامج عمل توجه الأداء الاستراتيجي وتسهل عملية التنفيذ والإنجاز على المستويات التنظيمية الدنيا.¹

5-2- أبعاد بطاقة الأداء المتوازن:

يتضمن الإطار العام لنظام بطاقة الأداء المتوازن أربعة أبعاد أو منظورات رئيسية تتفاعل وتتكامل فيما بينها ضمن ما يعرف بعلاقات السبب والنتيجة من أجل تحقيق رؤية واستراتيجية المؤسسة وهي:

❖ البعد المالي:

تعكس مقاييس الأداء المالي الأهداف قصيرة الأجل للمؤسسة، وتشير إلى مدى إسهامها في تنفيذ الاستراتيجية، وفي التحسين المستمر لأهدافها ونشاطاتها من وجهة النظر المالية وذلك

¹ -وائل محمد صبيحي إدريس وطاهر محسن منصور الغالي، أساسيات الأداء وبطاقة التقييم المتوازن، مرجع سبق ذكره، ص-ص. 158-159.

بتحديد الجوانب الخاصة لموقف المالي للمؤسسة لاعتماد على عدة مقاييس، ويتم التقييم للأداء هنا لمقارنة مع نتائج الأداء المالية للمؤسسات المنافسة، ومع معايير وقياسات تاريخية للمؤسسة نفسها.

وتلعب المقاييس المالية دورا مزدوجا: فهي تحدد الأداء المالي المتوقع من الاستراتيجية؛ وتلازم الأهداف مع الغايات والمقاييس في كل منظورات بطاقة التقييم الأخرى. كما أن الأهداف والقياسات في المنظورات الأخرى للبطاقة يجب أن يرتبط بتحقيق واحد أو أكثر من الأهداف في المنظور المالي، وتختلف المقاييس المالية المعتمدة باختلاف المراحل التي تمر بها المؤسسة وهذه المراحل هي: مرحلة النمو، مرحلة الاستقرار، ومرحلة النضج.

✚ ففي مرحلة النمو، حيث تكون المؤسسة في المرحلة الأولى من دورة حياتها، تركز على المقاييس المالية من أجل زيادة المبيعات والدخول في أسواق جديدة واجتذاب عملاء جدد والمحافظة على مستوى مناسب للإنفاق على تطوير المنتجات، وعمليات التشغيل وتنمية قدرات العاملين وإمكانياتهم؛

✚ أما في مرحلة الاستقرار، تحاول المؤسسة إعادة استثمار أموالها، واجتذاب المزيد من الاستثمارات، وتركز المقاييس المالية في هذه المرحلة على المقاييس التقليدية مثل: العائد على رأس المال المستثمر، الدخل الناتج من التشغيل وعائد المساهمة والتدفقات النقدية المخصومة والقيمة الاقتصادية المضافة

✚ أما في مرحلة النضج، فإن المؤسسة ترغب في حصاد نتائج الاستثمارات في المرحلتين السابقتين وتركز المقاييس المالية على تعظيم التدفق النقدي للمؤسسة بالإضافة إلى مقاييس أخرى مثل فترة الاسترداد وحجم الإيرادات.

وتعتمد المؤسسة عند قياسها للأداء المالي على عدة مؤشرات، تسمح بمتابعة الربحية أو المردودية، النمو، والقيمة المولدة للمساهمين، كما تقوم المؤسسة بقياس التدفقات النقدية. كل هذه المقاييس تضعها المؤسسة بغرض اختيار أهدافها المتعلقة بالتكاليف، الأرباح، عوائد الأموال المستثمرة.¹

¹-صالح بلاسكة، قابلية تطبيق بطاقة الأداء المتوازن كأداة لتقييم الاستراتيجية في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، مذكرة ماجستير، تخصص الإدارة الاستراتيجية، جامعة فرحات عباس، سطيف، 2012، ص 29.

جدول (2): أهم مقاييس الأداء المالي.

● إجمالي الموجودات	● القيمة المضافة لكل عامل
● إجمالي الموجودات لكل عامل	● معدل النمو المركب
● نسبة الربح من إجمالي الموجودات	● القيمة السوقية
● العائد على صافي الموجودات	● سعر الحصة
● المساهمة الحدية	● مزيج المتعاملين
● الدخل الصافي	● ولاء المتعاملين
● نسبة الربح من المبيعات	● التدفق النقدي
● الربح لكل عامل	● إجمالي التكاليف
● العائد	● معدل الائتمان
● العائد من المنتوجات الجديدة	● المطلوبات
● العائد لكل عامل العائد على حق الملكية	● المطلوبات إلى حق الملكية
● الملكية	● معدل دوران النسب المدينة
● العائد على رأس المال العامل	● معدل دوران المخزون
● العائد على الاستثمار	● القيمة الاقتصادية المضافة
	● القيمة السوقية المضافة

المصدر: طاهر محسن منصور الغالبي، وائل محمد صبيحي إدريس، أساسيات الأداء وبطاقة التقييم

المتوازن، مرجع سبق ذكره، ص 31.

❖ بعد العملاء:

يركز هذا المنظور على قطاعات العملاء المستهدفة، ويقيس نجاح المؤسسات في خدمة مختلف الأنشطة والإجراءات الإدارية التي تلبي حاجات ورغبات العملاء وفقا خطة البرنامج المؤسسة، حيث إن نجاح أي مؤسسة يعتمد على وضع متطلبات وحاجات العملاء ضمن أهم أولويات المؤسسة، لما يحمله هذا المنظور من أهمية كبرى تنعكس على نجاح المؤسسة، وقدرتها على مواجهة منافسيها وبقائها.

وقد أضح Norton & Kaplan أن على المؤسسة أن تجيب في هذا المنظور عن السؤال الآتي:

- كيف يجب على المؤسسة أن تظهر لزيائنها من أجل تحقيق رؤية المؤسسة؟

وتستخدم المؤسسات منظورات متعددة لتقييم تطورها ونموها مثل حصة السوق، وعدد العملاء الجدد، ومستوى رضا العملاء.¹

❖ بعد العمليات الداخلية:

تشكل العمليات الداخلية حجر الأساس في تكوين قدرة منظمات الأعمال الأدائية والتنافسية، لذلك فهي تعرف على أنها جميع الأنشطة والفعاليات الداخلية الحيوية التي تتميز بها المؤسسة عن غيرها من المؤسسات الأخرى، والتي من خلالها يتم مقابلة حاجات العملاء وأهداف المساهمين.²

ويرتكز هذا البعد على تحديد العمليات التشغيلية التي تعد ذات أهمية كبيرة في تنشيط المؤسسة ودفعها نحو بلوغ أهدافها الاستراتيجية، حيث تمكن العمليات الداخلية المؤسسة من:

- تقديم قيمة للزيائن في المقاطعات السوقية المستهدفة؛
- إرضاء المساهمين من خلال تحقيق نتائج مالية جيدة.

إن بعد العمليات الداخلية يكشف عن وجود اختلافين أساسيين بين المداخل التقليدية ومدخل بطاقة الأداء المتوازن في تقييم الأداء، فالمداخل التقليدية تعمل على مراقبة وتجسين عمليات المؤسسة بالتركيز على العمليات الموجودة حالياً فقط. في حين تقوم بطاقة الأداء المتوازن بالكشف عن عمليات جديدة كلياً والتي يجب على المؤسسة أن تتوفق لتحقيق كل من أهدافها المالية والمتعلقة بالزيائن. أما الاختلاف الثاني فيتمثل في إدراج بطاقة الأداء المتوازن لعمليات الإبداع داخل بعد العمليات الداخلية. فعلى عكس المؤشرات التقليدية للأداء التي لا تهتم سوى بخلق القيمة على المدى القصير، فإن بطاقة الأداء المتوازن وباحتوائها على عمليات الإبداع تركز في خلق القيمة على كل من المدى القصير والبعيد.

¹-نعمة عباس الخفاجي، احسان محمد ياغي، استخدام بطاقة الأداء المتوازن في قياس أداء المصارف التجارية، دار الأيام للنشر والتوزيع، عمان/الأردن، 2014، ص47.

²-وائل محمد صبيح إدريس وطاهر محسن منصور الغالي، أساسيات الأداء وبطاقة التقييم المتوازن، مرجع سبق ذكره، ص224.

ومن أجل دمج بعد العمليات الداخلية في بطاقة الأداء المتوازن، يتعين على كل مؤسسة تحديد مجموعتها الخاصة من العمليات الداخلية التي تسمح لها بتلبية حاجيات زبائنها وتحقيق النتائج المالية المنتظرة.¹

❖ بعد التعلم والنمو:

يعتبر بعد التعلم والنمو الأساس الذي تبنى عليه بطاقة الأداء المتوازن، حيث يحدد البنية التحتية التي ينبغي على المؤسسة بناؤها لخلق نمو طويل الأجل. وحسب كابلان ونورتن فإن التعلم التنظيمي والنمو يأتيان من ثلاث مصادر أساسية وهي: الأفراد، الأنظمة، والإجراءات التنظيمية.²

وبذلك فإن بعد التعلم والنمو يركز على الاهتمام بالقدرات الفكرية للعاملين ومستويات مهاراتهم ونظم المعلومات والإجراءات الإدارية ومحاولة مواكبتها مع المحيط الذي تعيش فيه المؤسسة. كما تسعى هذه الأخيرة من خلال هذا البعد إلى تحسين رضا العاملين والمحافظة عليهم ورفع معنوياتهم بهدف الارتقاء بمستويات الإنتاجية لتحقيق رضا العملاء وتحسين النتائج المالية، وقد ابرزت العديد من الدراسات والبحوث التي أجريت في هذا المجال وجود علاقة قوية ودرجة ارتباط كبيرة بين معنويات العاملين ورضا العملاء.³

ويقاس بعد التعلم والنمو بثلاثة عناصر:

1. رضا العاملين: يعد رضا العاملين من أهم الشروط الواجب توفرها لزيادة الإنتاجية وتحسين الإنتاج وتقديم خدمات ذات جودة عالية للزبون ويتم قياسها عن طريق:
 - مدى مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات؛
 - إمكانيات توصيل المعلومات إلى العاملين لمساعدتهم للقيام بعملهم بشكل جيد؛
 - الاعتراف بإنجاز العاملين عند القيام بعمل جيد؛
 - مستوى الدعم المقدم من قبل الإدارة؛
 - درجة رضا العاملين عن المؤسسة.

¹-ريفة أحمد الصغير، تقييم أداء المؤسسات الصناعية باستخدام بطاقة الأداء المتوازن، دراسة حالة المؤسسة الوطنية لإنتاج الآلات الصناعية، مذكرة ماجستير، تخصص إدارة أعمال، جامعة قسنطينة 2، 2013، ص 83.

²-ريفة أحمد الصغير، مرجع سبق ذكره، ص 84.

³-محمد محمود يوسف، البعد الاستراتيجي لتقييم الأداء المتوازن، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، ص 141.

2. الاحتفاظ بالعاملين: يتجه الاهتمام عند تطبيق بطاقة الأداء المتوازن لأداء المؤسسة نحو تحديد درجة الاحتفاظ بالعامل وانتمائه لها بسبب قناعة العامل يعتبر جانبا كبيرا من أهداف هو تطلعاته المستقبلية يمكن تحقيقها من خلال وجوده داخل الوحدة وليس لعدم وجود فرصة بديلة للتوظيف متاحة أمامه في مؤسسات أخرى.
3. إنتاجية العاملين: وتمثل المخرجات الإجمالية الناتجة عن توظيف واستخدام مهارات وقدرات العاملين في عملية التشغيل، والهدف في هذا القياس هو ربط هذه المخرجات للعاملين مع عدد العاملين المستخدم في تحقيق هذه المخرجات.¹

الجدول (3): نموذج لأهداف ومقاييس محاور بطاقة العلامات المتوازنة.

المحور	الأهداف	المقاييس
المالي	البقاء	التدفقات النقدية
	النجاح	النمو بالمبيعات حسب فصول السنة والدخل التشغيلي للأقسام
	الازدهار	ازدهار حصة السوق وزيادة العائد على حقوق الملكية.
الزبائن	تقديم منتجات جديدة	النسبة المئوية للمبيعات من منتجات جديدة
	درجة الاستجابة لتجهيز طلبات الزبائن	التسليم بالوقت المحدد
	تجهيز الموردين	بنسبة مئوية كبيرة من حسابات المشتريات
	مشاركة الزبائن	عدد مرات المساعدة في الجهود الهندسية

¹-سنة أونيس، مساهمة بطاقة الأداء المتوازن في تحسين أداء المؤسسة دراسة حالة مطاحن الأوراس وحدة أريس، مذكرة ماجستير، تخصص التسيير الاستراتيجي للمنظمات، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2016، ص 87.

الهندسة الصناعية والمنافسة	القرارات والامكانيات التقنية	العمليات والمراحل الداخلية
زمن دورة الانتاج، تكلفة الوحدة المنتجة، العائد.	التميز الصناعي	
الكفاية الهندسية	تصميم الطاقة الإنتاجية	

المصدر: عبد الناصر نور، انعام محسن حسن، أهمية ومدى استخدام بطاقة العلامات المتوازن في تقويم الأداء-دراسة تطبيقية في عينة من المصارف الأردنية-، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، العدد 2، الأردن، 2005، ص 25.

3- علاقة بطاقة الأداء المتوازن بتقييم الأداء:

إن اهتمام الإدارة المعاصرة بقضايا الموارد البشرية يعبر عن محاولة إيجاد التوازن بين أهداف المؤسسة وأهداف الأفراد وبين التكلفة والعائد في التعامل مع الأفراد واهتمامها بالتنمية البشرية من اعتقاد علي سليم فالأفراد لهم طاقات وقدرات ذهنية حقيقية تميز بها المؤسسة. ظهر أسلوب جديد في الرقابة وتقييم الأداء من خلال بطاقة الأداء المتوازن التي هي إحدى التقنيات الجديدة والتي تجمع بين المقاييس المالية ومقاييس غير مالية التي تتصف بسهولة وبالتالي نذكر منها بعض الإيجابيات والسلبيات:

الأثر الإيجابي:

- ✓ ربط أهداف عامة بأهداف القسم والأهداف الشخصية؛
- ✓ تسهيل الاتصال وفهم أهداف العمل؛
- ✓ مساعدة المدراء في اتخاذ القرارات؛
- ✓ تساعد على نشر ثقافة المؤسسة.

الأثر السلبي:

- ✓ عدم وجود نظام خاص بوضع الأهداف؛

- ✓ صعوبة الحصول على البيانات المطلوبة في الوقت المناسب؛
- ✓ الربط الغير واضح بين المقاييس والقيمة المحققة؛
- ✓ وضع مقاييس بدون الاعتماد على نظام بطاقة الأداء المتوازن.¹

¹-قناوة فتيحة، مساهمة بطاقة الأداء المتوازن في تقييم أداء المؤسسة الاقتصادية دراسة حالة مؤسسة ليند غازورقلة، مذكرة ماستر، تخصص تدقيق ومراقبة التسيير، جامعة ورقلة، 2014، ص145.

المبحث الثالث: أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء

في هذا المبحث سنتطرق إلى أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء من خلال البعد المالي وبعد العملاء، بعد العمليات الداخلية، بعد التعلم والنمو.

المطلب الأول: أثر تكنولوجيا المعلومات على البعد المالي

بدأت المؤسسات تدرك الأثر الذي تخلقه تكنولوجيا المعلومات على الأداء المالي. فأبرزت دراسات عديدة الأثر الإيجابي لتكنولوجيا المعلومات على هذا الأداء، ففي الدراسة التي قام بها الباحث Shin وجد أن تكنولوجيا المعلومات تعتبر أداة أساسية لتحسين أرباح المؤسسة وتحسين الأهداف الاقتصادية وكذلك تحسين الأداء المالي من خلال صافي الربح.¹

أما في الدراسة التي قامت بها الباحثة صبيحة بوعمره وجدت أن تكنولوجيا المعلومات تؤثر على الهيكل المالي للمؤسسة وذلك من خلال تأثيرها على تغطية القيم الثابتة وعلى رأس المال المستثمر في المؤسسة، كما تؤثر أيضا على الأداء الديناميكي للمؤسسة وذلك من خلال معدل تغيير رقم الأعمال ومعدل الربح الصافي للمؤسسة، وتأثيرها أيضا على أداء النتيجة عن طريق التأثير على المردودية الاقتصادية الإجمالية والمالية للمؤسسة.²

ومن خلال الدراسة التي قام بها الباحث توامي يعقوب فتوصل إلى أن تكنولوجيا المعلومات تؤثر على الربحية من خلال تأثيرها على معدل العائد على الأصول وعلى معدل العائد على حقوق الملكية، وتأثيرها على هيكل رأس المال للمؤسسة من خلال التأثير على معدل مديونية المؤسسة.³

كما أبرزت دراسات أخرى الأثر السلبي لتكنولوجيا المعلومات على الأداء المالي، فقد توصلت نفس الباحثة السابقة إلى أنه لا يوجد أثر لتكنولوجيا المعلومات على تغطية المديونية

¹ Shin. "The impact of information technology on Financial performance: The Important of strategic Choice». European Journal of Information System «. Vol 10. No 4, 2001. P: 227-236

² صبيحة بوعمره، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، دراسة حالة سونلغاز، مذكرة ماستر، تخصص تقنيات في المالية الكمية، جامعة قاصدي مزاب ورقلة، 2015، 110.

³ توامي يعقوب، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية دراسة حالة مجمع المؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار، مذكرة ماستر، تخصص مالية المؤسسة، جامعة قاصدي مزاب ورقلة، ص120.

الإجمالية للمؤسسة، وعلى معدل القيمة المضافة للمؤسسة، كما لا تؤثر أيضا على القدرة على التسديد وعلى معدل الهامش الإجمالي للاستغلال¹.

المطلب الثاني: أثر تكنولوجيا المعلومات على بعد العملاء

تعتبر جودة الخدمة إحدى أهم الحلول التي تعتمد عليها المؤسسة في الحصول على العملاء والحفاظ عليهم، فالاهتمام المتزايد بتحسين الجودة وإنتاج الخدمات وفق الرغبات وحاجات العملاء والأداء الجيد لمختلف وظائف المؤسسة (الانتاجية، المالية، التسويقية) ونتيجة الاستغلال الأمثل لمواردها ووصولها البشرية والتكنولوجية، يؤدي إلى تحقيق أكبر مستوى من الرضا، فالعميل الذي يشعر بالرضا والاشباع والولاء هو الذي يبقى في المؤسسة المتواجدة في السوق ويدعمها، من خلال وفائه اتجاه خدماتها واقتنائها بصفة مستمرة، ولهذا وجب على المؤسسات العمل على الابداع لكي تحسن من جودة خدماتها وتحقيق رضا عملاءها، ويمكن تحقيق هذا من خلال استغلال وسائل تكنولوجيا المعلومات التي توفر لها ما يلي :

- تقديم الخدمات الحرة: بواسطة تكنولوجيا المعلومات يستطيع العميل تنفيذ الخدمة بنفسه مباشرة دون اللجوء إلى المكان المادي للمؤسسة، أو الاستعانة بأشخاص معينين، ومثال ذلك اللجوء إلى الانترنت ودخول موقع المؤسسة والبحث عن استفسارات أو طلب خدمة معينة.

-القضاء على زمن الانتظار وضياع الوقت : يتيح استخدام تكنولوجيا المعلومات من قبل المؤسسة والعملاء خلق التفاعل بطريقة مباشرة، وبالتالي كسب الوقت من خلال تلبية المؤسسة لرغبات عدد كبير من العملاء في وقت واحد من جهة، و من جهة أخرى تجنب العميل مشقة الانتقال من مكان إلى آخر، وبالتالي يريح الوقت والقضاء على زمن الانتظار.

-القضاء على المركزية: يؤدي استخدام تكنولوجيا المعلومات إلى القضاء على المركزية والبقاء في مكان ثابت وتفادي التنقلات والطواير وغيرها من الأمور التي يستاء منها العميل والتي تزيد من احتمال تركه واستغائه عن خدمات المؤسسة.

-تطوير خدمات الاستعلام عن بعد للعملاء: بفضل الوسائل الرقمية يمكن للمؤسسة متابعة عملاءها عن بعد من أجل معرفة آرائهم حول خدماتها، ويكون هذا عن طريق إرسال رسائل عبر

¹ - صبيحة بوعمر، مرجع سبق ذكره، ص 130.

البريد الإلكتروني او عبر الهاتف...الخ، وكل هذا لتشعر العميل انه محل اهتمامها وبالتالي كسب رضاه عنها.

هذه المزايا تساعد المؤسسة على بناء علاقات وطيدة بالعملاء، ولهذا يجب على المؤسسات استغلالها كنقطة تجعلها متميزة عن باقي المنافسين الأمر الذي يحفز العميل على التعامل معها وتفضيل خدماتها¹.

المطلب الثالث: أثر تكنولوجيا المعلومات على بعد العمليات الداخلية وبعد التعلم والنمو

تؤثر تكنولوجيا المعلومات على بعد العمليات الداخلية وبعد التعلم والنمو عن طريق:

- توصيل كمية أكبر من المعلومات بطريقة أكثر دقة بسرعة أكبر مما يعني زيادة الإنتاجية؛
- تسهيل عمليات الإنتاج والتزويد وتخفيض تكلفة المخزون؛
- تسهيل عمليات البيع المباشر وتحاشي الوسطاء؛
- قدرة أكبر على توجيه الإنتاج نحو الكمية المطلوبة لسد حاجة المستهلكين؛
- إمكانية عرض خدمات عديدة بالتحويل للمنافسة بالسعر بدلاً من المنافسة بالخدمة؛
- استخدام نظام متعدد الوسائل يساهم في زيادة جودة وقيمة المعلومات؛
- استخدام نظام فعال يساهم في جعل المعلومات قادرة على إشباع حاجات المستخدمين بأكبر قدر ممكن؛
- تخفيض كبير في الوقت اللازم للحصول على المعلومات؛
- تجانس نظم المعلومات المستخدمة في جميع الشبكة وتمتعها بنفس الخصائص، الأمر الذي يسهل من الوصول للمعلومات والبحث عنها؛
- تسهيل عملية تبادل المعلومات داخل المؤسسة؛
- الحصول على المعلومات في الوقت الحقيقي او فور حدوث الحدث المتعلق بها؛
- رفع كفاءة عمليات الاتصال واتخاذ القرارات؛
- المساهمة في زيادة تلقائية العمليات الأمر الذي يساهم في تسريع عمليات التشغيل؛

¹-شوقي شادلي، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مذكرة ماجستير، جامعة قاصدي مرباح، جامعة ورقلة، 2008، ص133.

- تسهيل نظام العمل في مجموعات وجعله أكثر سرعة وكفاءة وذلك من خلال تسهيل وتسريع عملية الحصول على المعلومات وتحليلها؛
- تخفيض تكاليف توصيل المعلومات الخاصة بالعمليات التجارية وذلك على اعتبار ان هذا النظام أرخص من وسائل اتصال أخرى ذات طابع تقليدي؛
- تخصيص وقت الموظفين في أشغال ومهام ذات قيمة مضافة أكبر لم تكن في السابق متاحة بسبب ضيق الوقت.¹

¹-عصام محمد البحيصي، تكنولوجيا المعلومات الحديثة وأثرها على القرارات الإدارية في منظمات الأعمال، دراسة استطلاعية للواقع الفلسطيني، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية بغزة، فلسطين، ص-ص. 32-51.

خلاصة:

تعاني المؤسسات عامة والمؤسسات الخدمائية خاصة من مشكلة وصعوبة تقييم الأداء، وهذا لوجود أدوات لتقييم الأداء من الناحية المالية فقط، فظهرت بطاقة الأداء المتوازن التي تقوم على أساس تقييم وقياس الأداء من الجوانب المالية وغير المالية، وهذا بهدف التعرف على الانحرافات الموجودة في المؤسسة ومحاولة تصحيحها بناء على ما تقيمه وقياسه.

الفصل الثالث

تمهيد:

بعد ما تطرقنا من خلال الفصول السابقة إلى التحليل النظري لأهم ما ورد عن تكنولوجيا المعلومات وعن الأداء بصفة عامة، تناولنا في الفصل الثالث إلى دراسة ميدانية واخترنا لذلك عينة من المؤسسات الخدمائية-بنك الفلاحة والتنمية الريفية، مؤسسة النقل الحضري وشبه الحضري، وكالة السفر والسياحة وأخيرا مؤسسة Géni_Log-لولاية أم البواقي.

إن أثر تكنولوجيا المعلومات على أداء المؤسسات الخدمائية لن نتمكن من إبرازه إلا من خلال الدراسات الميدانية المدعمة بأرقام ونتائج تؤدي إلى التفسيرات والاستنتاجات اللازمة حول موضوع دراستنا، والمؤسسات الخدمائية تستند بصفة واسعة إلى تكنولوجيا المعلومات وهذا ما يجعل دراستنا تكون أكثر واقعية وموضوعية. وقد قسمنا هذا الفصل التطبيقي إلى المباحث الرئيسية التالية:

- المبحث الأول: لمحة تاريخية عن عينة من المؤسسات الخدمائية.
- المبحث الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة.
- المبحث الثالث: عرض نتائج الدراسة وتحليلها وتفسيرها واختبار الفرضيات.

المبحث الأول: تقديم عام للمؤسسات الخدمائية

في هذا المبحث سيتم تقديم المؤسسات الخدمائية التي تمت فيها الدراسة الميدانية.

المطلب الأول: لمحة تاريخية عن بنك الفلاحة والتنمية الريفية-وكالة عين البيضاء-

في هذا المطلب تطرقنا إلى دراسة وكالة الفلاحة والتنمية الريفية رقم 325 لدائرة عين البيضاء ولاية أم البواقي، مكان إجراء التريص.

1-نشأة بنك الفلاحة والتنمية الريفية مع تعريف لوكالة عين البيضاء:

أنشأ بنك الفلاحة والتنمية الريفية في إطار إعادة سياسة إعادة الهيكلة التي تبنتها الدولة بعد إعادة هيكلة البنك الوطني الجزائري بموجب مرسوم رقم 82-106 المؤرخ في 13 مارس 1982، وذلك بهدف المساهمة في تنمية القطاع الفلاحي و ترقيته، ودعم نشاطات الصناعات التقليدية والحرفية والمحافظة على التوازن الجهوي ، وفي هذا الإطار قام بنك الفلاحة والتنمية الريفية بتمويل المؤسسات الفلاحية التابعة للقطاع الاشتراكي، مزارع الدولة و المجموعات التعاونية، وكذلك المستفيدين الفرديين للثورة الزراعية، مزارع القطاع الخاص تعاونيات الخدمات، والدواوين الفلاحية والمؤسسات الفلاحية الصناعية، إلى جانب قطاع الصيد البحري.

وفي إطار الإصلاحات الاقتصادية تحول بنك الفلاحة والتنمية الريفية بعد عام 1988 إلى شركة مساهمة ذات رأس مال قدره 22 مليار دينار جزائري، مقسم إلى 2200 سهم بقيمة 1.000.000 د.ج للسهم الواحد، ليرتفع في بداية سنة 2000 إلى 33 مليار دينار جزائري موزع على 33000 سهم مكتتبه كلها من طرف الدولة.

ولكن بعد صدور قانون النقد والقرض في 14/04/1990 والذي منح استقلالية أكبر للبنوك وألغى من خلاله نظام التخصص، أصبح بنك الفلاحة و التنمية الريفية كغيره من البنوك يباشر جميع الوظائف التي تقوم بها البنوك التجارية و المتمثلة في منح التسهيلات الائتمانية و تشجيع عملية الادخار و المساهمة في التنمية، ولتحقيق أهدافه والاستعداد للمرحلة الراهنة وضع البنك استراتيجية شاملة من خلال التغطية الجغرافية لكامل التراب الوطني بأكثر من 300 وكالة تضم أكثر من 7000 موظف، و القيام بتنويع منتجاته وخدماته المتضمنة أبعاد الجودة الشاملة، وهذا بغية اكتساب ميزة تنافسية تؤهله لمنافسة البنوك الخاصة والأجنبية التي تزاول نشاطها في السوق المصرفية الجزائرية.

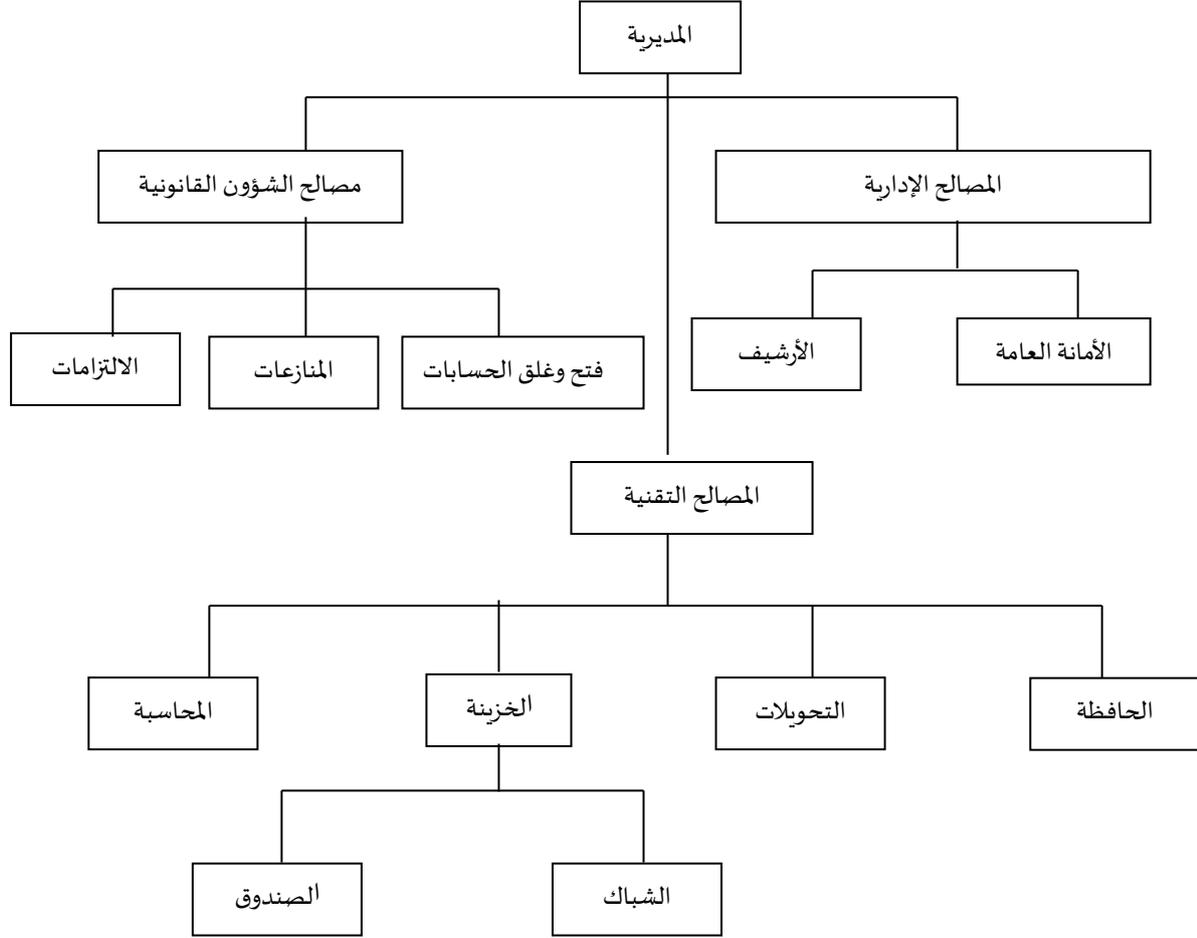
أما بالنسبة لوكالة عين البيضاء رقم 325 لولاية أم البواقي فهي تقع في نهج حيحي المكي طريق سدراتة وهو مكان متميز في المدينة، إذ يتوسط معظم المرافق العامة، وهي تتعامل مع 16 100 زبون تقريبا يتكفل بهم موظفو الوكالة وعددهم ثمانية عشر عامل.

2-الهيكل التنظيمي لوكالة عين البيضاء:

ينقسم الهيكل التنظيمي الخاص بالوكالة (BADR) إلى ثلاث مصالح أساسية:

- مصلحة الشؤون الإدارية: وتضم المدير وهو المسؤول عن السير الحسن للوكالة والسكرتارية والتي لها علاقة مباشرة بالمدير في تلقي الأوامر، ناهيك عن مصلحة الأرشيف التي تعمل على حفظ المستندات أمام مصلحة الشؤون التقنية.
- مصلحة الشؤون التقنية: فنجد فيها مصلحة الحافظة ومصلحة التحويلات فمن مهامها إعداد الصكوك المضمونة، ومصلحة الخزينة تضم الشباك الذي تتم فيه عملية السحب والإيداع والصندوق المسؤول على تحويل العملية من صيغة كتابية إلى صيغة نقدية. وأخيرا مصلحة المحاسبة، من مهامها مراقبة حسابات الزبائن.
- مصالح الشؤون القانونية: وتضم مصلحة فتح وغلق الحسابات ومصلحة المنازعات مصلحة الالتزامات. وفيما يلي سنوضح الهيكل التنظيمي لهذه الوكالة.

الشكل رقم (6): الهيكل التنظيمي لوكالة عين البيضاء 325-BADR.



المصدر: من وثائق المؤسسة.

المطلب الثاني: بطاقة تقنية عن المؤسسة العمومية للنقل الحضري وشبه الحضري

1-نشأة المؤسسة العمومية للنقل الحضري وشبه الحضري:

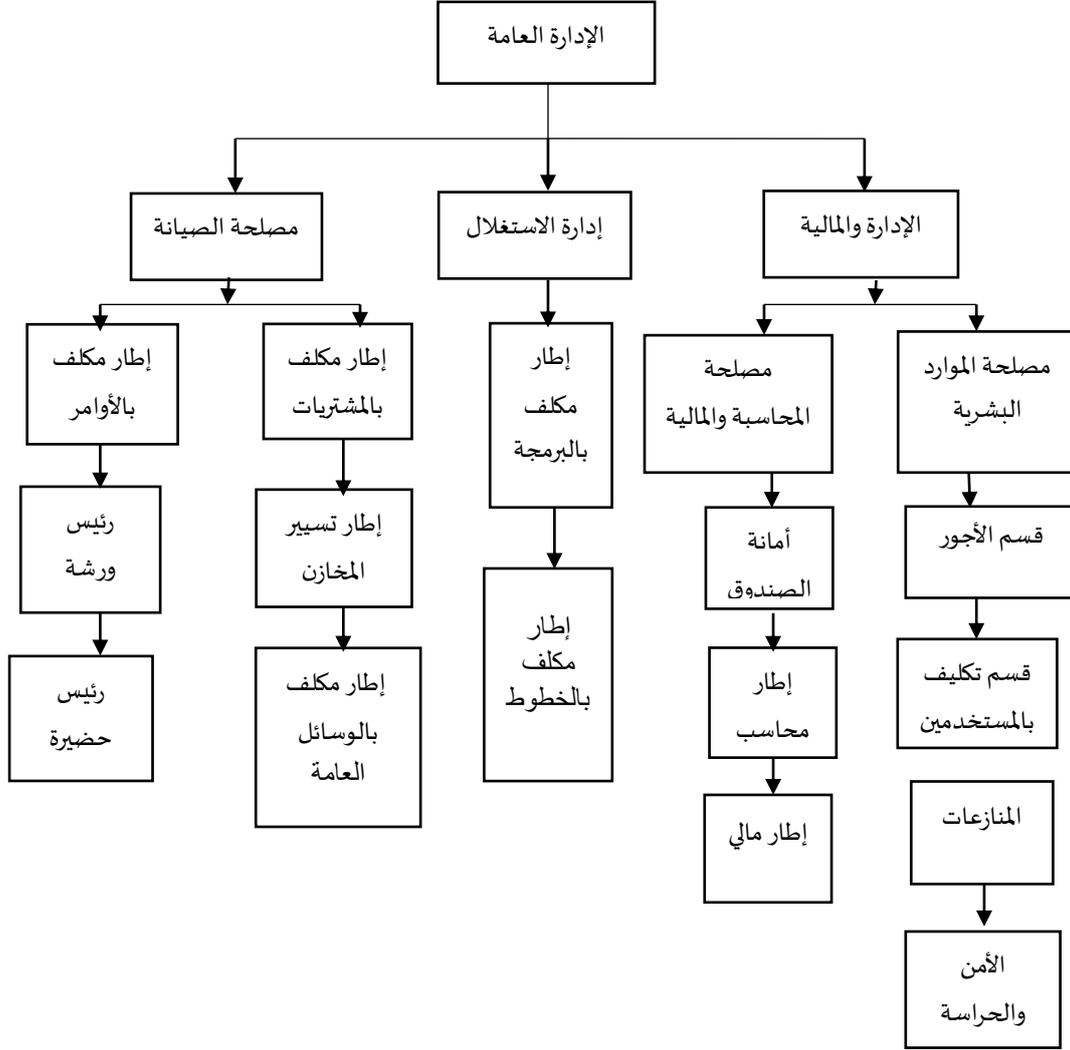
أنشأت المؤسسة العمومية للنقل الحضري لمدينة أم البواقي بموجب المرسوم التنفيذي رقم 10/92 المؤرخ في 14 مارس 2010، والتي دخلت حيز الخدمة بتاريخ 27 ماي 2012 بعشر حافلات تتسع كل منها لمئة مقعد. حيث تقوم المؤسسة باستغلال ثلاثة خطوط حضرية تغطي معظم التجمعات السكانية للمدينة.

يقوم بتسيير هذه المؤسسة مدير عام رفقة 4 إطارات و82 عامل متنوع وظائفهم، حيث يقدر العدد الإجمالي للحافلات على مستوى الحضيرة ب 19 حافلة.

يتمثل الهدف الأساسي للمؤسسة في ضمان النقل العمومي للمسافرين بكل الوسائل الممكنة والملائمة على امتداد النسيج الحضري وشبه الحضري لولاية أم البواقي.

2-الهيكل التنظيمي للمؤسسة:

الشكل رقم(7): الهيكل التنظيمي لمؤسسة النقل الحضري.



المصدر: من وثائق المؤسسة.

المطلب الثالث: وكالة السياحة والسفر-عز الدين تراقف-

1-تعريف وكالة السياحة والسفر:

مؤسسة تجارية تمارس بصفة دائمة نشاطا سياحيا. تقوم الوكالة بتنظيم الرحلات والعطل حجز غرفا في الفنادق، ومقاعد في وسائل النقل، كما تنظم رحلات سياحية للأفراد والجماعات مع تعيين مرشدين لهذه الرحلات.

2- دور ومهام الوكالة:

من مهام وكالة السياحة والسفر:

- ✓ تنظيم السياحة الداخلية (أي السياحة داخل الوطن)؛
- ✓ تنظيم السياحة الخارجية (أي السياحة الدولية)؛
- ✓ تنظيم السياحة الدينية (أي الحج، العمرة)؛
- ✓ القيام بالحجز في الفنادق، البواخر، الطائرات؛
- ✓ المساعدة على الحصول على تأشيرات من أجل العمل، الدراسة... إلخ.

المطلب الرابع: تقديم عام لمؤسسة Géni-Log

1- تعريف بالمؤسسة:

معهد Géni-Log مؤسسة تعليمية خاصة معتمدة من طرف الدولة، تم فتحها خلال شهر فيفري سنة 2003 يقدم المعهد تكوينا يؤهل الطلبة للمشاركة في الامتحانات المقررة لنيل شهادة تقني وتقني سامي.

يضم المعهد 5 أساتذة و4 عمال ومدير، يسهرون على تقديم الخدمات بأعلى جودة وبأقل تكلفة.

2- مهام المؤسسة:

تنحصر مهمة هذه المؤسسة في تكوين الاختصاصات التالية:

جدول رقم(4): مهام مؤسسة Géni-Log .

نوع التكوين	تخصصات المدرسة	مدة التكوين	تتويج التكوين
التكوين الإقامي	-صيانة أنظمة الإعلام الآلي؛	-30 شهر	-تقني سامي
	-إعلام آلي؛	-30 شهر	-تقني سامي
	-بنوك؛	-30 شهر	-تقني سامي
	-تأمينات؛	-30 شهر	-تقني سامي
	-محاسبة ومالية؛	-30 شهر	-تقني سامي
	-تركيب وتصلح الراديو والتلفزة؛	-24 شهر	-تقني
	-كاتبة مديرية؛	-24 شهر	-تقني
	-الإلكترونيك؛	-24 شهر	-تقني
-عامل في الإعلام الآلي.	-18 شهر	-شهادة المهارة المهنية	
التكوين المستمر	-مكتبية	/	/

المصدر: من وثائق المؤسسة.

المبحث الثاني: الإجراءات المنهجية

يعتبر الإطار المنهجي ضرورة لتحقيق الترابط بين الإطار النظري والميداني، لذلك نحاول من خلال هذا المبحث عرض الإطار المنهجي للدراسة بإبراز مختلف مجالاتها بدءاً بالمجال الجغرافي ثم المجال البشري وأخيراً المجال الزمني، في حين نتطرق في المطلب الثاني إلى مجتمع وعينة الدراسة، وفي المطلب الثالث أدوات جمع البيانات، وأخيراً المطلب الرابع نتناول فيه أساليب المعالجة الإحصائية.

المطلب الأول: مجالات الدراسة

كل دراسة علمية تحتاج إلى مجالات وقد انحصرت هذه الدراسة في:

1-المجال الجغرافي:

يعتبر المجال الجغرافي المكان الذي تجرى فيه الدراسة الميدانية وقد تمت هذه الدراسة في عينة من المؤسسات الخدمائية:

- بنك الفلاحة والتنمية الريفية-وكالة عين البيضاء-لولاية أم البواقي؛
- المؤسسة العمومية للنقل الحضري لولاية أم البواقي؛
- وكالة السياحة والأسفار-عز الدين ترافل-لولاية أم البواقي؛
- مؤسسة Géni-log لولاية أم البواقي.

2-المجال البشري:

ويقصد به عدد الأفراد في المؤسسة محل الدراسة، وبما أن هذه الدراسة تمت في عينة من المؤسسات فكان المجال البشري كما يلي:

الجدول رقم(5): المجال البشري للمؤسسات محل الدراسة.

مؤسسة	وكالة السياحة	مؤسسة النقل	البنك	البيان
Géni-Log				
08	02	87	18	عدد العمال

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على وثائق المؤسسات.

3-المجال الزمني:

تمت الدراسة الميدانية خلال الفترة الزمنية الممتدة ما بين 1 مارس 2017 إلى غاية 30 أفريل 2017.

المطلب الثاني: مجتمع وعينة الدراسة

اختيرت المؤسسات الخدمائية لأم البواقي ميداناً لهذه الدراسة، حيث تعتبر هذه المؤسسات من المؤسسات المطبقة لتكنولوجيا المعلومات الحديثة في مجال عملها. ويبلغ عدد المؤسسات التي تم اختيارها (4).

أما بخصوص أفراد العينة التي وزعت عليهم استمارات الاستبانة فكانوا من الإداريين. وتم توزيع (50) استمارة استعيد منها (37) استمارة، أي أن نسبة الاستعادة كانت 74%.

المطلب الثالث: أدوات جمع البيانات

1- الملاحظة: تم الاستفادة من تقنية الملاحظة في استكشاف ميدان الدراسة، والتعرف على واقع العمل بالمؤسسات، كما تم الوقوف على الإمكانيات التي تتوفر عليها المؤسسات ف لوحظ أن جميع المؤسسات محل الدراسة تتوفر على أجهزة الحاسوب المزودة بطابعات ومختلف البرمجيات، إلى جانب أن كل من بنك التنمية ومؤسسة النقل الحضري يحتون على شبكة اتصال داخلية تصل إلى كل المصالح إضافة إلى ذلك الهاتف، أما بالنسبة لوكالة السفر والسياحة فهي تحتوي على أنترنت، بريد إلكتروني، وعلى شبكة الفايبروبوك.

2- المقابلة: حيث أجرينا عدة مقابلات في المؤسسات سابقة الذكر مع العاملين في الإدارة أين تم إفادتنا بالبرمجيات المختلفة التي يعتمدونها في انجاز عملهم الإداري وعن المزايا التي تحققها لهم من أجل معالجة البيانات والمعلومات، إضافة إلى شبكات الاتصال المتوفرة داخل هذه المؤسسات، وكذلك تم التعرف في كل من البنك ومؤسسة النقل الحضري ووكالة السفر والسياحة عن مدى استفادة العمال من الدورات التدريبية في مجال تكنولوجيا المعلومات، وكل هذا يفيدنا في تحليل البيانات في المراحل اللاحقة للدراسة.

3- السجلات والوثائق: تشكل السجلات والوثائق إحدى أهم أدوات جمع المعلومات والبيانات ولقد تم الاطلاع على بعض سجلات ووثائق المؤسسات محل الدراسة، حيث احتوت هذه الأخيرة على معلومات حول نشاط المؤسسات وهيكلتها، وحجم العمالة وتوزيعها.

4- الاستمارة: تم إعداد استمارة حول "أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء". وقد قسمت إلى ثلاثة محاور وهي:

✓ **المحور الأول:** عبارة عن البيانات الشخصية لعينة الدراسة والتي تتمثل في (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الاختصاص العلمي، عدد سنوات الخدمة).

✓ **المحور الثاني:** عبارة عن أسئلة حول تكنولوجيا المعلومات، ويتكون هذا المحور من 19 سؤال مقسمة إلى 4 أبعاد: الأجهزة والمعدات، الموارد البشرية، البرمجيات الشبكات.

✓ **المحور الثالث:** عبارة عن أسئلة حول الأداء من خلال أبعاد بطاقة الأداء المتوازن، حيث يتكون هذا المحور من 19 سؤال مقسمة إلى 4 أبعاد: البعد المالي، بعد العملاء بعد العمليات الداخلية، بعد التعلم والنمو.

حيث تم استخدام مقياس "لكارت الخماسي"، والذي تضمن الخيارات الخمسة (موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق إطلاقاً)، وأعطيت الدرجات (1,2,3,4,5) على التوالي.

ويهدف معرفة مدى صلاحية الاستمارة لإجراء البحث تم اختبار صدقها وثباتها كما يلي:

✚ **ثبات الاستمارة:** يقصد بثبات الاستمارة أن تعطي هذه الاستمارة نفس النتيجة لو تم إعادة توزيعها على أفراد العينة عدة مرات خلال فترة زمنية معينة، وذلك عن طريق استخدام معامل ألفا كرونباخ's Coefficient Alpha Cronbach وتصدر الإشارة أنه كلما كانت قيمة هذا المعامل تقترب من الواحد فإن ذلك يبين درجة الثبات العالية وكلما انخفض هذا المعامل واقترب من الصفر فإن ذلك يدل على عدم الثبات؛

✚ **أما الصدق فيقصد به أن المقياس يقيس ما وضع لقياسه يقصد بها كذلك مدى صلاحية عباراتها لقياس المحاور التي تم وضعها وتحسب عن طريق الجذر التربيعي لمعامل الثبات. وكانت النتائج كما هي مبينة في الجدول:**

جدول رقم (6): معامل ثبات ومعامل صدق الاستمارة.

الرقم	البيان	معامل ألفا كرو نباخ	معامل الصدق
الأول	الأجهزة والمعدات	0,862	0,928
الثاني	لموارد البشرية	0,859	0,927
الثالث	البرمجيات	0,845	0,919
الرابع	الشبكات	0,895	0,946
	محور تكنولوجيا المعلومات	0,847	0,920
الأول	البعد المالي	0,859	0,927
الثاني	بعد العملاء	0,858	0,926
الثالث	بعد العمليات الداخلية	0,869	0,932
الرابع	بعد التعلم والنمو	0,863	0,929
	محور الأداء	0,841	0,917
	جميع محاور الاستمارة	0,872	0,934

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss.

يتضح من الجدول رقم (6) أن قيمة معامل ألفا كرو نباخ كانت مرتفعة لكل الأبعاد وتراوح ما بين 0,841 و0,895 في حين بلغ معامل الثبات لمحور تكنولوجيا المعلومات ومحور الأداء 0,841 و0,847 على التوالي، وللاستمارة كاملة بلغ 0,872، مما يجعلها ثابتة وقابلة ومناسبة لأغراض البحث العلمي.

كما نلاحظ أيضا أن معامل الصدق مرتفع لكل الأبعاد فتراوح بين 0,919 و0,946 في حين بلغ معامل الصدق لمحور تكنولوجيا المعلومات والأداء 0,920 و0,917 على التوالي، وللاستمارة كاملة بلغ 0,934، مما يجعل هذه الاستمارة تقيس ما وضعت لقياسه.

المطلب الرابع: أساليب المعالجة الإحصائية

لتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات التي تم تجميعها، فقد تم استخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية، "Statistical Package for Social Sciences" والتي يرمز لها بالرمز SPSS وفيما يلي مجموعة الأساليب الإحصائية التي تم استخدامها في هذه الدراسة:

- 1- معامل الثبات "ألفا كرو نباخ": لقياس ثبات الاستمارة.
- 2- معامل الصدق: لمعرفة مدى صلاحية عبارات الاستمارة لقياس المحاور التي تم وضعها.
- 3- التكرارات والنسب المئوية لوصف أفراد عينة الدراسة.
- 4- المتوسط الحسابي لمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض درجة الموافقة على كل عبارة من عبارات الاستمارة ويفيد في ترتيب العبارات حسب أعلى متوسط حسابي.
- 5- الانحراف المعياري لمعرفة مدى تشتت أو تركيز إجابات المستجوبين.
- 6- ولاختبار صحة الفرضيات تم الاعتماد على:
 - * معامل الارتباط بيرسون: لقياس التغير الذي يطرأ على المتغير التابع (الأداء) عندما تتغير قيم المتغير المستقل (تكنولوجيا المعلومات)؛
 - * معامل الانحدار الخطي البسيط: لقياس العلاقة بين المتغير التابع والمستقل؛
 - * اختبار تحليل التباين الأحادي One Way ANOVA: لمعرفة ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية لدى مجتمع الدراسة حول تأثير تكنولوجيا المعلومات على الأداء تعزى لخصائص المستجوبين (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الاختصاص العلمي، عدد سنوات الخدمة).

المبحث الثالث: عرض نتائج الدراسة وتحليلها وتفسيرها واختبار الفرضيات
في هذا المبحث سنقوم بتحليل البيانات الشخصية، ثم تفسير العبارات الواردة في
الاستمارة لمحورين الثاني والثالث، وفي الأخير سنختبر فرضيات الدراسة.

المطلب الأول: تحليل البيانات الشخصية

تقوم هذه الدراسة على عدد من الخصائص المتعلقة بأفراد عينة الدراسة المتمثلة في
(الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الاختصاص العلمي عدد سنوات الخدمة).
وفي ضوء هذه الخصائص يمكن تحديد خصائص أفراد عينة الدراسة على النحو التالي:

(1) الجنس:

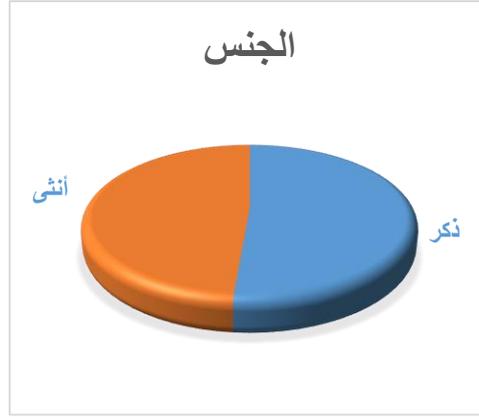
جدول رقم(7): توزيع أفراد العينة حسب الجنس.

النسبة المئوية	التكرار	البيان
51,35%	19	ذكر
48,65%	18	أنثى
100%	37	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على SPSS.

يتضح من خلال الجدول أعلاه المتعلق بتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس أن
النسبة الأكبر كانت للذكور وهي 51,35%، في حين نجد أن نسبة الإناث كانت 48,65%، ويدل
ذلك على التنوع الجنسي لأفراد عينة الدراسة، ونوضح ذلك من خلال الشكل التالي:

الشكل رقم (8): توزيع العينة وفق الجنس.



المصدر: من إعداد الطالبة باعتماد على Excel.

(2) العمر:

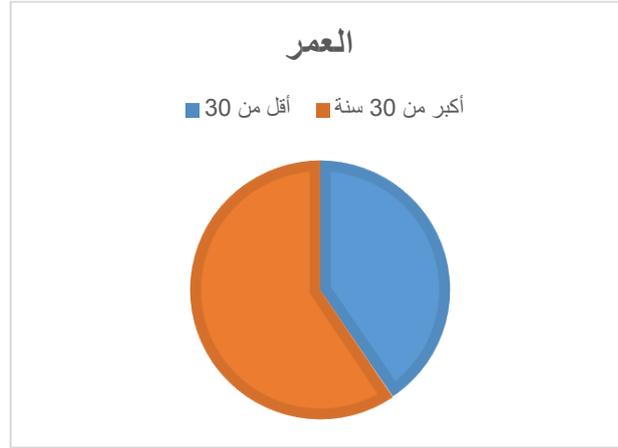
جدول رقم (8): توزيع أفراد العينة حسب العمر.

البيان	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 30	15	40,54%
أكبر من 30 سنة	22	59,46%
المجموع	37	100%

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على SPSS.

يتضح من خلال الجدول المتعلق بتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب الفئة العمرية أن النسبة الأكبر كانت للفئة العمرية أكبر من 30 سنة وهي 59,46%، في حين نجد أن الفئات العمرية أقل من 30 سنة كانت نسبتها 40,54%، ويدل ذلك على التنوع العمري لأفراد عينة الدراسة، ونوضح ذلك من خلال الشكل التالي:

الشكل رقم(9): توزيع العينة وفق الفئة العمرية.



المصدر: من إعداد الطالبة باعتماد على Excel .

(3) المؤهل العلمي:

جدول رقم(9): توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي.

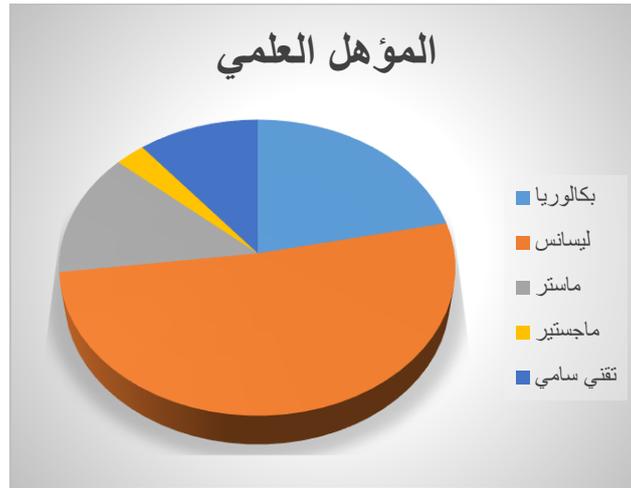
البيان	التكرار	النسبة المئوية
بكالوريا	8	21,62%
ليسانس	19	51,35%
ماستر	5	13,51%
ماجستير	1	2,70%
تقني سامي	4	10,81%
المجموع	37	100%

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على SPSS .

يتضح من خلال الجدول المتعلق بتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي أن أكبر المؤهلات نسبة هو مؤهل ليسانس والمقدرة ب 51,35%، تليها نسبة 21,62%

التوالي، ويدل هذا أن العمال مؤهلين بدرجة علمية جيدة. ونوضح ذلك من خلال الشكل التالي:

شكل رقم (10): توزيع العينة وفق المؤهل العلمي.



المصدر: من إعداد الطالبة باعتماد على Excel.

(4) الاختصاص العلمي:

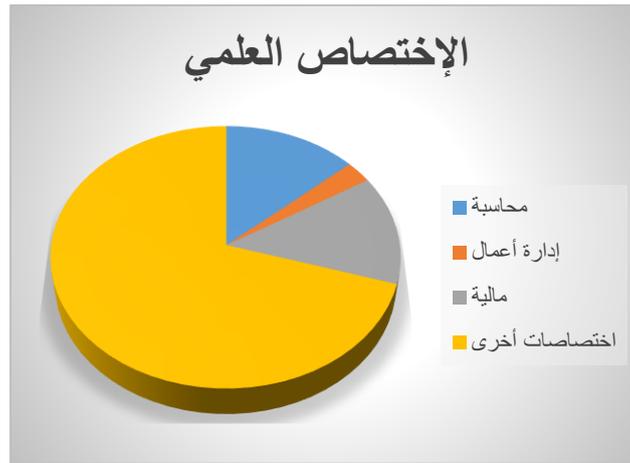
جدول رقم (10): توزيع أفراد العينة حسب الاختصاص العلمي.

النسبة المئوية	التكرار	البيان
13,51%	5	محاسبة
2,70%	1	إدارة أعمال
13,51%	5	مالية
70,27%	26	اختصاصات أخرى
100%	37	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على SPSS.

يتضح من خلال الجدول المتعلق بتوزيع أفراد العينة حسب الاختصاص العلمي أن فئة الاختصاصات الأخرى هي التي حازت على أعلى نسبة 70,27%، تليها فئة محاسبة ومالية بنفس النسبة 13,51%، وأخيراً نسبة 2,70% الخاصة بتخصص إدارة أعمال، الشكل التالي يوضح ذلك:

الشكل رقم(11): توزيع العينة وفق الاختصاص العلمي.



المصدر: من إعداد الطالبة باعتماد على Excel .

(5) عدد سنوات الخدمة:

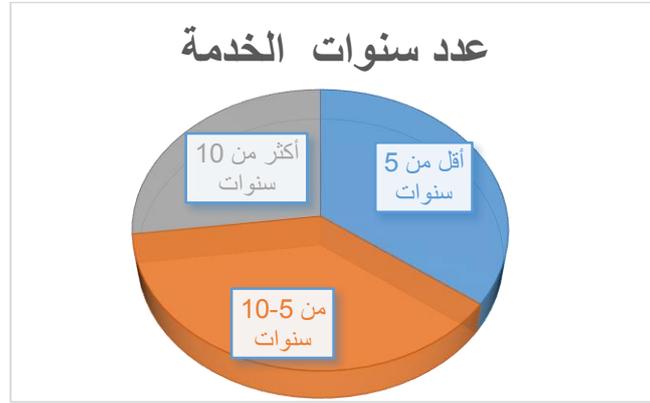
جدول رقم (11): توزيع أفراد العينة حسب عدد سنوات الخدمة.

النسبة المئوية	التكرار	البيان
35,14%	13	أقل من 5 سنوات
37,84%	14	من 5-10 سنوات
27,03%	10	أكثر من 10 سنوات
100%	37	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على SPSS .

يتضح من خلال الجدول أعلاه المتعلق بتوزيع أفراد العينة حسب عدد سنوات الخدمة أن الفئة الأكبر هي الفئة من 5-10 سنوات بنسبة 37,84% تليها فئة أقل من 5 سنوات بنسبة 35,14% ثم تليها نسبة 24,03% لفئة أكثر من 10 سنوات، ويشير هذا أن معظم العمال لديهم سنوات خبرة جيدة في مجال عملهم، وهذا يعني أنهم واجهوا مشكلات إدارية كبيرة وقاموا بحل إشكاليات عديدة خلال فترة عملهم مما يؤهلهم ليكونوا على دراية بالمستجدات الخاصة بالأداء والتكنولوجيا. ونوضح ذلك من خلال الشكل التالي:

الشكل رقم (12): توزيع العينة وفق عدد سنوات الخدمة.



المصدر: من إعداد الطالبة باعتماد على Excel.

المطلب الثاني: عرض وتحليل وتفسير استجابات أفراد عينة الدراسة لمحور تكنولوجيا المعلومات

تم استخدام المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية، لأبعاد المحور الثاني ولتقدير درجة الموافقة اعتمدنا المقياس الموضح في الجدول التالي:

جدول رقم (12): يمثل الحدود الدنيا والعليا لمقياس ليكرت ودرجة الموافقة.

درجة الموافقة	المتوسط الحسابي (طول الخلية)
غير موافق إطلاقاً	من 1 إلى 1,80
غير موافق	أكبر من 1,80 إلى 2,60
محايد	أكبر من 2,60 إلى 3,40
موافق	أكبر من 3,40 إلى 4,20
موافق بشدة	أكبر من 4,20 إلى 5

1- عرض استجابات عينة الدراسة لبعدهم "الأجهزة والمعدات":

الجدول رقم (13): يمثل المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية، درجة الموافقة، لبعدهم "الأجهزة والمعدات".

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
1	-تقوم المؤسسة باستعمال أجهزة الحاسوب بغرض تقديم الخدمة.	4,35	0,484	موافق بشدة
2	-تستعمل الأجهزة والمعدات في زيادة إيرادات وتقليص النفقات وتطوير عمل المؤسسة.	4,24	0,723	موافق بشدة
3	-تساعد الأجهزة والمعدات الموجودة في المؤسسة على العمل بشفافية وتقليل من حالات الفساد الإداري.	4,16	1,041	موافق
4	-تقلل الأجهزة والمعدات من الوقت المطلوب للعمل.	4,24	0,548	موافق بشدة
5	-تلجأ المؤسسة إلى استخدام الأجهزة والمعدات لمعالجة الأخطاء والانحرافات والإخفاقات التي تحدث في المؤسسة.	3,59	0,985	موافق
	الدرجة الكلية لبعدهم الأجهزة والمعدات	4,119	0,441	موافق

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على SPSS.

من الجدول (13): يمكن استخلاص ما يلي:

*1 العبارة "تقوم المؤسسة باستعمال أجهزة الحاسوب بغرض تقديم الخدمة" حصلت على الترتيب الأول بمتوسط حسابي 4,35، وانحراف معياري 0,484 وهذا يعني أن هناك موافقة بشدة من قبل أفراد عينة الدراسة على هذه العبارة، وهذا يدل على أهمية أجهزة الحاسوب في عملية تقديم الخدمة:

*2 العبارة "تستعمل الأجهزة والمعدات في زيادة إيرادات وتقليص النفقات وتطوير عمل المؤسسة" و "تقلل الأجهزة والمعدات من الوقت المطلوب للعمل" حصلتا على الترتيب الثاني بمتوسط حسابي 4,24، وانحراف معياري 0,723، 0,548 عل التوالي، وهذا يعني أن هناك موافقة بشدة من قبل أفراد عينة الدراسة على هذه العبارة، وهذا يدل على أن الأجهزة والمعدات تعمل على تقليص النفقات وزيادة الإيرادات كما تعمل أيضا على التقليل من الوقت؛

*3 العبارة "تساعد الأجهزة والمعدات الموجودة في المؤسسة على العمل بشفافية وتقليل من حالات الفساد الإداري" حصلت على الترتيب الثالث بمتوسط حسابي 4,16، وانحراف معياري 1,041 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد عينة الدراسة على هذه العبارة، وهذا يدل على أن الأجهزة والمعدات تساعد في العمل بشفافية وتقليل من حالات الفساد الإداري؛

*4 العبارة "تلجأ المؤسسة إلى استخدام الأجهزة والمعدات لمعالجة الأخطاء والانحرافات والإخفاقات التي تحدث في المؤسسة" حصلت على الترتيب الأخير بمتوسط حسابي 3,59، وانحراف معياري 0,985 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد عينة الدراسة على هذه العبارة، وهذا يدل على أهمية الأجهزة والمعدات في تقليل الأخطاء والانحرافات.

وبشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي لجميع عبارات بعد الأجهزة والمعدات يساوي 4,119، وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد عينة الدراسة على جميع عبارات بعد الأجهزة والمعدات، كما أن الانحراف المعياري المقدر ب 0,441 أقل من الواحد الصحيح، مما يدل على تركيز الإجابات وعدم تشتتها، وهذا يعني أن المؤسسات الخدمائية محل الدراسة تعتمد على أجهزة ومعدات من أجل أداء عملها.

2- عرض استجابات عينة الدراسة لمحور "الموارد البشرية":

الجدول رقم (14): يمثل المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية، درجة الموافقة، لبعد "الموارد البشرية".

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
1	-توظف المؤسسة أفراد مؤهلين علميا وعمليا على استخدام تكنولوجيا المعلومات.	3,92	1,010	موافق
2	-توفر المؤسسة برامج تدريبية للعاملين في مجال تكنولوجيا المعلومات لتطوير مهاراتهم وقدراتهم.	3,62	1,114	موافق
3	-استخدام تكنولوجيا المعلومات يزيد من عملية تقديم خدمات أفضل للزبائن.	4,38	0,545	موافق بشدة
4	-استخدام تكنولوجيا المعلومات يزيد من عملية تحسين الخدمات المقدمة للزبائن وكذلك تحسين عمل الأفراد.	4,30	0,571	موافق بشدة
	الدرجة الكلية لبعد الموارد البشرية	4,054	0,534	موافق

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على SPSS.

من الجدول (14): يمكن استخلاص ما يلي:

*1 العبارة "استخدام تكنولوجيا المعلومات يزيد من عملية تقديم خدمات أفضل للزبائن". حصلت على الترتيب الأول بمتوسط حسابي 4,38، وانحراف معياري 0,545 وهذا يعني أن هناك موافقة بشدة من قبل أفراد عينة الدراسة على هذه العبارة، وهذا يدل على أهمية استخدام التكنولوجيا في تقديم الخدمات؛

*2 العبارة "استخدام تكنولوجيا المعلومات يزيد من عملية تحسين الخدمات المقدمة للزبائن وكذلك تحسين عمل الأفراد". حصلت على الترتيب الثاني بمتوسط حسابي 4,30، وانحراف معياري 0,571 وهذا يعني أن هناك موافقة بشدة من قبل أفراد عينة الدراسة على هذه

العبرة، وهذا يدل على أن التكنولوجيا المعلومات تعمل على تحسين الخدمة مع تحسين عمل الأفراد؛

*3 العبارة "توظف المؤسسة أفراد مؤهلين علميا وعمليا على استخدام تكنولوجيا المعلومات." حصلت على الترتيب الثالث بمتوسط حسابي 3,92، وانحراف معياري 1,010 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد عينة الدراسة على هذه العبارة، وهذا يدل على أن المؤسسات محل الدراسة توظف أفراد مؤهلين على استخدام تكنولوجيا المعلومات؛

*4 العبارة "توفر المؤسسة برامج تدريبية للعاملين في مجال تكنولوجيا المعلومات لتطوير مهاراتهم وقدراتهم." حصلت على الترتيب الرابع بمتوسط حسابي 3,62، وانحراف معياري 1,114 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد عينة الدراسة على هذه العبارة، وهذا يدل على قيام المؤسسات محل الدراسة بتوفير برامج تدريبية في مجال تكنولوجيا المعلومات.

وبشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي لجميع عبارات بعد الموارد البشرية يساوي 4,054، وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد عينة الدراسة على جميع عبارات بعد الموارد البشرية، كما أن الانحراف المعياري المقدر ب 0,534 أقل من الواحد الصحيح، مما يدل على تركيز الإجابات وعدم تشتتها، وهذا يدل على أن المؤسسات الخدمائية محل الدراسة تتوفر على موارد بشرية قادرة على تطبيق تكنولوجيا المعلومات.

3- عرض استجابات عينة الدراسة لبعء "البرمجيات".

الجدول رقم (15): يمثل المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية، درجة الموافقة، لبعء "البرمجيات".

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
1	-تستخدم المؤسسة برمجيات متعددة لغرض تقديم الخدمة وإخراجها بطريقة جيدة للزبائن.	4,22	0,630	موافق بشدة
2	-تعتمد المؤسسة على برمجيات المستعملة على الصعيد العالمي في عملية تقديم الخدمة.	3,92	1,064	موافق
3	-تستعمل المؤسسة برمجيات تمتاز ببساطتها لإتاحة استخدامها من قبل العاملين.	4,11	0,966	موافق
4	-تستفيد المؤسسة من البرمجيات المستخدمة في تقديم الخدمة في عملية التخطيط والرقابة.	3,32	0,852	محايد
5	-تساهم البرمجيات في دعم عمليات اتخاذ القرارات وحل المشاكل للموظفين والزبائن.	3,62	1,255	موافق
	الدرجة الكلية لبعء البرمجيات	3,838	0,680	موافق

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على SPSS .

من الجدول (15): يمكن استخلاص ما يلي:

1* العبارة "تستخدم المؤسسة برمجيات متعددة لغرض تقديم الخدمة وإخراجها بطريقة جيدة للزبائن." حصلت على الترتيب الأول بمتوسط حسابي 4,22، وانحراف معياري 0,630 وهذا يعني أن هناك موافقة بشدة من قبل أفراد عينة الدراسة على هذه العبارة، وهذا يدل على استخدام المؤسسات محل الدراسة برمجيات لأغراض تقديم الخدمة؛

2* العبارة "تستعمل المؤسسة برمجيات تمتاز ببساطتها لإتاحة استخدامها من قبل العاملين" حصلت على الترتيب الثاني بمتوسط حسابي 4,11، وانحراف معياري 1,114 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد عينة الدراسة على هذه العبارة، وهذا يدل على أن المؤسسة محل الدراسة تستعمل برمجيات بسيطة؛

*3 العبارة " تعتمد المؤسسة على برمجيات المستعملة على الصعيد العالمي في عملية تقديم الخدمة " حصلت على الترتيب الثالث بمتوسط حسابي 3,92، وانحراف معياري 1,064 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد عينة الدراسة على هذه العبارة، وهذا يدل على أن المؤسسات محل الدراسة تستعمل برمجيات متطورة؛

*4 العبارة " تساهم البرمجيات في دعم عمليات اتخاذ القرارات وحل المشاكل للموظفين والزيائن " حصلت على الترتيب الرابع بمتوسط حسابي 3,62، وانحراف معياري 1,255 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد عينة الدراسة على هذه العبارة، وهذا يدل على البرمجيات الموجودة في المؤسسات محل الدراسة تساهم في عملية اتخاذ القرارات وحل المشكلات للعاملين والزيائن؛

*5 العبارة " تستفيد المؤسسة من البرمجيات المستخدمة في تقديم الخدمة في عملية التخطيط والرقابة " حصلت على الترتيب الخامس بمتوسط حسابي 3,32، وانحراف معياري 0,852 وهذا يعني أن أفراد عينة الدراسة محايدون على هذه العبارة، وهذا يدل على أن البرمجيات لا تساعد في عملية التخطيط والرقابة؛

وبشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي لجميع عبارات بعد البرمجيات يساوي 3,838، وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد عينة الدراسة على جميع عبارات بعد البرمجيات، كما أن الانحراف المعياري المقدر ب 0,680 أقل من الواحد الصحيح، مما يدل على تركيز الإجابات وعدم تشتتها، وهذا يدل على أن المؤسسات الخدمائية محل الدراسة تتوفر على برمجيات تساعد في أداءها.

4- عرض استجابات عينة الدراسة لبعء "الشبكات":

الجدول رقم (16): يمثل المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية، درجة الموافقة، لبعء "الشبكات".

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
1	-تستخدم المؤسسة شبكة الأنترنت في تقديم الخدمة.	3,92	0,954	موافق
2	-استخدام شبكة الأنترنت للاتصال بين العاملين داخل المؤسسة.	3,03	1,040	محايد
3	-تستخدم المؤسسة البريد الإلكتروني للاتصال بالزبائن والإجابة على استفساراتهم.	3,41	1,212	موافق
4	-تستخدم المؤسسة البريد الإلكتروني للاتصال بالمؤسسات الأخرى.	3,76	1,116	موافق
5	-تستخدم المؤسسة شبكات التواصل الحديثة مثل الفايبروك واليوتيوب في عملية عرض وتقديم الخدمة.	3,16	1,500	محايد
	الدرجة الكلية لبعء الشبكات	3,454	0,867	موافق

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على SPSS .

من الجدول (16): يمكن استخلاص ما يلي:

*1 العبارة "تستخدم المؤسسة شبكة الأنترنت في تقديم الخدمة" حصلت على الترتيب الأول بمتوسط حسابي 3,92، وانحراف معياري 0,954 وهذا يعنىأنهاك موافقة من قبل أفراد عينة الدراسة على هذه العبارة، وهذا يدل على أن المؤسسات الخدمائية محل الدراسة تستعمل شبكة الأنترنت في عملية تقديم الخدمة؛

*2 العبارة "تستخدم المؤسسة البريد الإلكتروني للاتصال بالمؤسسات الأخرى" حصلت على الترتيب الثاني بمتوسط حسابي 3,76، وانحراف معياري 1,116 وهذا يعنىأنهاك موافقة من قبل

أفراد عينة الدراسة على هذه العبارة، وهذا يشير إلى أن المؤسسات الخدمائية محل الدراسة تستخدم البريد الإلكتروني من أجل الاتصال بالمؤسسات الأخرى؛

*3 العبارة "تستخدم المؤسسة البريد الإلكتروني للاتصال بالزبائن والإجابة على استفساراتهم" حصلت على الترتيب الثالث بمتوسط حسابي 3,41، وانحراف معياري 1,212 وهذا يعنى أنك موافقة من قبل أفراد عينة الدراسة على هذه العبارة، وهذا يدل على أن المؤسسات الخدمائية تستخدم البريد الإلكتروني للاتصال بالزبائن؛

*4 العبارة "تستخدم المؤسسة شبكات التواصل الحديثة مثل الفايبروبوك واليوتيوب في عملية عرض وتقديم الخدمة" حصلت على الترتيب الرابع بمتوسط حسابي 3,16، وانحراف معياري 1,500 وهذا يعنى أن أفراد عينة الدراسة محايدون على هذه العبارة، وهذا يشير إلى عدم استعمال شبكة الفايبروبوك واليوتيوب من قبل المؤسسات؛

*5 العبارة "استخدام شبكة الأنترنت للاتصال بين العاملين داخل المؤسسة" حصلت على الترتيب الخامس بمتوسط حسابي 3,03، وانحراف معياري 1,040 وهذا يعنى أن أفراد عينة الدراسة محايدون على هذه العبارة، وهذا يدل على عدم استخدام شبكة الأنترنت من أجل الاتصال بين العاملين داخل المؤسسة.

وبشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي لجميع عبارات بعد الشبكات يساوي 3,454، وهذا يعنى أن هناك موافقة من قبل أفراد عينة الدراسة على جميع عبارات بعد الشبكات، كما أن الانحراف المعياري المقدر ب 0,867 أقل من الواحد الصحيح، مما يدل على تركيز الإجابات وعدم تشتتها، وهذا يدل على أن المؤسسات الخدمائية محل الدراسة تتوفر على شبكات تساعد في القيام بمختلف وظائفها.

جدول رقم (17): المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، لمحور تكنولوجيا المعلومات.

البيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
الدرجة الكلية لمحور تكنولوجيا المعلومات	3,866	0,447	موافق

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على SPSS.

يبين الجدول أعلاه بشكل عام أن المتوسط الحسابي لمحور تكنولوجيا المعلومات يساوي 3,866، كما أن الانحراف المعياري المقدر ب 0,447 أقل من الواحد الصحيح، مما يدل على تركيز الإجابات وعدم تشتتها، وهذا يعني تتوفر تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات الخدمائية محل الدراسة.

المطلب الثالث: عرض وتحليل وتفسير استجابات أفراد عينة الدراسة لمحور الأداء

تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد المحور الثالث، واعتمدنا في ذلك على نفس الجدول السابق لمعرفة درجة الموافقة.

1- عرض استجابات أفراد عينة الدراسة " البعد المالي":

جدول رقم (18): يمثل المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة الموافقة "البعد المالي".

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
1	-تقوم المؤسسة باستغلال الموارد والإمكانيات الموجودة لديها بآليات تمكنها من تحقيق الأرباح.	3,62	1,089	موافق
2	-يتناسب حجم أرباح المؤسسة مع حجم ونوعية الخدمات المقدمة.	3,30	1,151	محايد
3	-النمو والربحية والبقاء تعتبر كأهداف مالية.	3,49	1,070	موافق
4	-تعمل الإدارة على زيادة المبيعات من الخدمات المتنوعة عبر الدخول إلى مجالات جديدة.	3,35	1,033	محايد
5	-تسعى المؤسسة إلى تخفيض نسبة تكاليف الخدمات المقدمة للزبائن.	3,32	1,082	محايد
	الدرجة الكلية للبعد المالي	3,416	0,924	موافق

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على SPSS.

من الجدول (18): يمكن استخلاص ما يلي:

*1 حققت العبارة "تقوم المؤسسة باستغلال الموارد والإمكانيات الموجودة لديها بآليات تمكنها من تحقيق الأرباح" المرتبة الأولى بمتوسط حسابي 3,62 وانحراف معياري 1,089، والملاحظ أن قيمة هذا المتوسط تنتمي إلى الفئة (أكبر من 3,40 إلى 4,20) حسب مقياس ليكارت المستخدم وعليه نستنتج أن هناك موافقة من قبل أفراد عينة الدراسة على هذه العبارة، وهذا لأن استغلال الموارد والإمكانيات يزيد من الأرباح؛

*2 حققت العبارة "النمو والربحية والبقاء تعتبر كأهداف مالية" المرتبة الثانية بمتوسط حسابي 3,49 وانحراف معياري 1,070، والملاحظ أن قيمة هذا المتوسط تنتمي إلى الفئة (أكبر من 3,40 إلى 4,20) حسب مقياس ليكارت المستخدم، وعليه نستنتج أن هناك موافقة من قبل أفراد عينة الدراسة على هذه العبارة، وبالتالي فإنهم موافقون على أن النمو والربحية والبقاء أهداف مالية؛

*3 حققت العبارة "تعمل الإدارة على زيادة المبيعات من الخدمات المتنوعة عبر الدخول إلى مجالات جديدة." المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي 3,35 وانحراف معياري 1,033، والملاحظ أن قيمة هذا المتوسط تنتمي إلى الفئة (أكبر من 2,60 إلى 3,40) حسب مقياس ليكارت المستخدم وعليه نستنتج أن أفراد عينة الدراسة محايدون على هذه العبارة، وهذا لأن المؤسسات محل الدراسة لن تكن من أهميتها الدخول إلى أسواق جديدة وزيادة المبيعات؛

*4 حققت العبارة "تسعى المؤسسة إلى تخفيض نسبة تكاليف الخدمات المقدمة للزبائن" المرتبة الأولى بمتوسط حسابي 3,32 وانحراف معياري 1,082، والملاحظ أن قيمة هذا المتوسط تنتمي إلى الفئة (أكبر من 2,60 إلى 3,40) حسب مقياس ليكارت المستخدم، وعليه نستنتج أن أفراد عينة الدراسة محايدون على هذه العبارة، وهذا لأن المؤسسات محل الدراسة لن تسعى بتاتا إلى تخفيض نسبة التكاليف؛

*5 حققت العبارة "يتناسب حجم أرباح المؤسسة مع حجم ونوعية الخدمات المقدمة" المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي 3,30 وانحراف معياري 1,151، والملاحظ أن قيمة هذا المتوسط تنتمي إلى الفئة (أكبر من 2,60 إلى 3,40) حسب مقياس ليكارت المستخدم، وعليه نستنتج أن أفراد عينة الدراسة محايدون على هذه العبارة، وهذا لأن أرباح المؤسسات لا تتناسب مع نوعية الخدمات المقدمة.

وبشكل عام يمكن القول بأن جميع عبارات البعد المالي قد حققت متوسطا حسابيا 3,416 وانحرافا معياريا 0,924، والملاحظ أن قيمة هذا المتوسط تنتمي إلى الفئة (أكبر من 3,40 إلى 4,20) حسب مقياس ليكارت المستخدم، أما بالنسبة للانحراف المعياري فهو أصغر من الواحد الصحيح مما يدل على تركيز الإجابات وعدم تشتتها، وبالتالي نستنتج أن أفراد العينة موافقين على جميع عبارات البعد المالي.

2- عرض استجابات أفراد عينة الدراسة "بعد العملاء":

جدول رقم (19): يمثل المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة الموافقة "بعد العملاء".

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
1	-يوجد مستوى مقبول من رضا العملاء عن الخدمات المقدمة ويعتبر هذا الرضا مثالي بالنسبة للمؤسسة.	3,86	0,673	موافق
2	-يتناسب الوقت المبذول لتلبية طلب العميل مع الوقت المتاح له.	3,78	0,750	موافق
3	-تقدم الخدمات للعملاء بمستوى جودة ومواصفات مقبولة تلبي احتياجاتهم.	4,11	0,737	موافق
4	-تمثل نسبة الانخفاض في شكاوى العملاء مقياسا لدرجة رضا هم.	3,86	0,787	موافق
	الدرجة الكلية لبعد العملاء	3,905	0,828	موافق

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على SPSS .

من الجدول (19): يمكن استخلاص ما يلي:

1* حققت العبارة "تقدم الخدمات للعملاء بمستوى جودة ومواصفات مقبولة تلبي احتياجاتهم" المرتبة الأولى بمتوسط حسابي 4,11 وانحراف معياري 0,737 والملاحظ أن قيمة هذا المتوسط

تنتمي إلى الفئة (أكبر من 3,40 إلى 4,20) حسب مقياس ليكارت المستخدم، وعليه نستنتج أن أفراد عينة الدراسة موافقين على هذه العبارة، وهذا يشير إلى أن المؤسسات محل الدراسة تقدم خدمات ذات جودة وبمواصفات جيدة؛

*2 حققت العبارة " يوجد مستوى مقبول من رضا العملاء عن الخدمات المقدمة ويعتبر هذا الرضا مثالي بالنسبة للمؤسسة " المرتبة الثانية بمتوسط حسابي 3,86 وانحراف معياري 0,673 والملاحظ أن قيمة هذا المتوسط تنتمي إلى الفئة (أكبر من 3,40 إلى 4,20) حسب، وعليه نستنتج أن أفراد عينة الدراسة موافقين على هذه العبارة، وهذا يدل أن عملاء المؤسسات الخدمائية لديهم مستوى مقبول عن الخدمات المقدمة؛

*3 حققت العبارة " تمثل نسبة الانخفاض في شكاوى العملاء مقياسا لدرجة رضاهم " المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي 3,86 وانحراف معياري 0,787 والملاحظ أن قيمة هذا المتوسط تنتمي إلى الفئة (أكبر من 3,40 إلى 4,20) حسب مقياس ليكارت المستخدم، وعليه نستنتج أن أفراد عينة الدراسة موافقين على هذه العبارة، وهذا يدل على أن الانخفاض في الشكاوى دليل على الرضا؛

*4 حققت العبارة " يتناسب الوقت المبذول لتلبية طلب العميل مع الوقت المتاح له " المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي 3,78 وانحراف معياري 0,750 والملاحظ أن قيمة هذا المتوسط تنتمي إلى الفئة (أكبر من 2,60 إلى 3,40) حسب مقياس ليكارت المستخدم، وعليه نستنتج أن أفراد عينة الدراسة موافقين على هذه العبارة، وهذا يشير إلى تناسب بين وقت تقديم الخدمة والوقت المتاح.

وبشكل عام يمكن القول بأن جميع عبارات بعد العملاء قد حققت متوسطا حسابيا 3,905 وانحرافا معياريا 0,828، والملاحظ أن قيمة هذا المتوسط تنتمي إلى الفئة (أكبر من 3,40 إلى 4,20) حسب مقياس ليكارت المستخدم، أما بالنسبة للانحراف المعياري فهو أصغر من الواحد الصحيح مما يدل على تركيز الإجابات وعدم تشتتها، وبالتالي نستنتج أن أفراد العينة موافقين على جميع عبارات بعد العملاء.

3- عرض استجابات أفراد عينة الدراسة "بعد العمليات الداخلية":

جدول رقم(20): يمثل المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة الموافقة "بعد العمليات الداخلية".

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
1	-تقوم المؤسسة بتقديم الخدمات عن طريق دراسة احتياجات ورغبات العملاء.	3,89	0,614	موافق
2	-تسعى المؤسسة على تحقيق القيمة التي يتوقعها العملاء بكفاءة وفعالية.	4,00	0,624	موافق
3	-تقوم المؤسسة بحملات ترويجية من أجل استقطاب عملاء جدد.	4,03	0,763	موافق
4	-تعمل المؤسسة على تنفيذ الخدمات وإجراءات العمل الداخلية بشكل متميز يفوق الخدمات التي يقدمها المنافسين.	4,11	0,737	موافق
5	-تقدم الخدمة للعملاء بجودة عالية وبأقل تكلفة.	4,08	0,795	موافق
	الدرجة الكلية لبعده العمليات الداخلية	4,022	0,437	موافق

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على SPSS.

من الجدول (20): يمكن استخلاص ما يلي:

1*حققت العبارة "تعمل المؤسسة على تنفيذ الخدمات وإجراءات العمل الداخلية بشكل متميز يفوق الخدمات التي يقدمها المنافسين" المرتبة الأولى بمتوسط حسابي 4,11، انحراف معياري 0,737 والملاحظ أن قيمة هذا المتوسط تنتمي إلى الفئة (أكبر من 3,40 إلى 4,20) حسب مقياس ليكارت المستخدم، وعليه نستنتج أن أفراد عينة الدراسة موافقين على هذه العبارة وهذا يدل على أن المؤسسات محل الدراسة تنفذ إجراءات العمل أفضل من المنافسين؛

*2 حققت العبارة " تقدم الخدمة للعملاء بجودة عالية وبأقل تكلفة " المرتبة الثانية بمتوسط حسابي 4,08 وانحراف معياري 0,795 والملاحظ أن قيمة هذا المتوسط تنتمي إلى الفئة (أكبر من 3,40 إلى 4,20) حسب مقياس ليكارت المستخدم، وعليه نستنتج أن أفراد عينة الدراسة موافقين على هذه العبارة، وهذا يشير أن الخدمات المقدمة ذات جودة وتكلفة أقل؛

*3 حققت العبارة " تقوم المؤسسة بحملات ترويجية من أجل استقطاب عملاء جدد. " المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي 4,03 وانحراف معياري 0,763 والملاحظ أن قيمة هذا المتوسط تنتمي إلى الفئة (أكبر من 3,40 إلى 4,20) حسب مقياس ليكارت المستخدم، وعليه نستنتج أن أفراد عينة الدراسة موافقين على هذه العبارة، وهذا لأن الحملات الترويجية تعمل على جذب عملاء للمؤسسات محل الدراسة؛

*4 حققت العبارة " تسعى المؤسسة على تحقيق القيمة التي يتوقعها العملاء بكفاءة وفعالية " المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي 4,00 وانحراف معياري 0,763 والملاحظ أن قيمة هذا المتوسط تنتمي إلى الفئة (أكبر من 3,40 إلى 4,20) حسب مقياس ليكارت المستخدم، وعليه نستنتج أن أفراد عينة الدراسة موافقين على هذه العبارة، وهذا يشير إلى أن المؤسسات محل الدراسة من أهدافها تحقيق ما يتوقعه العملاء؛

*5 حققت العبارة " تقوم المؤسسة بتقديم الخدمات عن طريق دراسة احتياجات ورغبات العملاء " المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي 3,89 وانحراف معياري 0,614 والملاحظ أن قيمة هذا المتوسط تنتمي إلى الفئة (أكبر من 3,40 إلى 4,20) حسب مقياس ليكارت المستخدم، وعليه نستنتج أن أفراد عينة الدراسة موافقين على هذه العبارة، وهذا يدل على دراسة رغبات العملاء من طرف المؤسسات محل الدراسة.

وبشكل عام يمكن القول بأن جميع عبارات بعد العمليات الداخلية قد حققت متوسطا حسابيا 4,022 وانحرافا معياريا 0,437، والملاحظ أن قيمة هذا المتوسط تنتمي إلى الفئة (أكبر من 3,40 إلى 4,20) حسب مقياس ليكارت المستخدم، أما بالنسبة للانحراف المعياري فهو أصغر من الواحد الصحيح مما يدل على تركيز الإجابات وعدم تشتتها، وبالتالي نستنتج أن أفراد العينة موافقين على جميع عبارات بعد العمليات الداخلية.

4- عرض استجابات أفراد عينة الدراسة "بعد التعلم والنمو":

جدول رقم(21): يمثل المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة الموافقة "بعد التعلم والنمو".

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
1	-تقدم المؤسسة برامج تدريبية كافية وملائمة للموظفين.	3,65	1,160	موافق
2	-تهتم المؤسسة بتدريب الموظفين لتطوير قدراتهم ومهاراتهم.	3,73	1,170	موافق
3	-تمتلك المؤسسة عدد مناسب من الموظفين الذين يمتلكون خبرات عملية خاصة ومفيدة للعمل.	4,03	1,067	موافق
4	-توجد لدى المؤسسة نظام فعال للمكافآت والحوافز.	3,35	1,274	محايد
5	-يتم تحفيز العاملين على تقديم مقترحات لتطوير الخدمات عن طريق حوافز مالية وغير مالية.	2,86	1,134	محايد
	الدرجة الكلية لبعء التعلم والنمو	3,524	0,848	موافق

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على SPSS .

من الجدول (21): يمكن استخلاص ما يلي:

*1 حققت العبارة "تمتلك المؤسسة عدد مناسب من الموظفين الذين يمتلكون خبرات عملية خاصة ومفيدة للعمل" المرتبة الأولى بمتوسط حسابي 4,03 وانحراف معياري 1,067، والملاحظ أن قيمة هذا المتوسط تنتمي إلى الفئة (أكبر من 3,40 إلى 4,20) حسب مقياس ليكارت المستخدم وعليه نستنتج أن هناك موافقة من قبل أفراد عينة الدراسة على هذه العبارة، وهذا يشير إلى امتلاك المؤسسات محل الدراسة موظفين ذو كفاءة،

*2 حققت العبارة " تهتم المؤسسة بتدريب الموظفين لتطوير قدراتهم ومهاراتهم " المرتبة الثانية بمتوسط حسابي 3,73 وانحراف معياري 1,170، والملاحظ أن قيمة هذا المتوسط تنتمي إلى الفئة (أكبر من 3,40 إلى 4,20) حسب مقياس ليكارت المستخدم، وعليه نستنتج أن هناك موافقة من قبل أفراد عينة الدراسة على هذه العبارة، وهذا يدل على أن المؤسسات محل الدراسة تهتم بتطوير الموظفين،

*3 حققت العبارة " تقدم المؤسسة برامج تدريبية كافية وملائمة للموظفين " المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي 3,65 وانحراف معياري 1,160، والملاحظ أن قيمة هذا المتوسط تنتمي إلى الفئة (أكبر من 3,40 إلى 4,20) حسب مقياس ليكارت المستخدم، وعليه نستنتج أن هناك موافقة من قبل أفراد عينة الدراسة على هذه العبارة، وهذا يدل على اهتمام المؤسسات محل الدراسة بالبرامج التدريبية؛

*4 حققت العبارة " توجد لدى المؤسسة نظام فعال للمكافآت والحوافز " المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي 3,35 وانحراف معياري 1,274، والملاحظ أن قيمة هذا المتوسط تنتمي إلى الفئة (أكبر من 2,60 إلى 3,40) حسب مقياس ليكارت المستخدم، وعليه نستنتج أن أفراد عينة الدراسة محايدون على هذه العبارة، وهذا لأنه لا يوجد نظام للحوافز في المؤسسات محل الدراسة؛

*5 حققت العبارة " يتم تحفيز العاملين على تقديم مقترحات لتطوير الخدمات عن طريق حوافز مالية وغير مالية " المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي 2,86 وانحراف معياري 1,134، والملاحظ أن قيمة هذا المتوسط تنتمي إلى الفئة (أكبر من 2,60 إلى 3,40) حسب مقياس ليكارت المستخدم وعليه نستنتج أن أفراد عينة الدراسة محايدون على هذه العبارة، ويشير هذا إلى عدم تحفيز العاملين في المؤسسات محل الدراسة لا ماليا ولا معنويا؛

وبشكل عام يمكن القول بأن جميع عبارات بعد التعلم والنمو قد حققت متوسطا حسابيا 3,524 وانحرافا معياريا 0,848، والملاحظ أن قيمة هذا المتوسط تنتمي إلى الفئة (أكبر من 3,40 إلى 4,20) حسب مقياس ليكارت المستخدم، أما بالنسبة للانحراف المعياري فهو أصغر من الواحد الصحيح مما يدل على تركيز الإجابات وعدم تشتتها، وبالتالي نستنتج أن أفراد العينة موافقين على جميع عبارات بعد التعلم والنمو.

جدول رقم(22): المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، لمحور الأداء.

البيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
الدرجة الكلية لمحور الأداء	3,712	0,516	موافق

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على SPSS .

من الجدول رقم(22) نلاحظ أن محور الأداء كاملا حقق متوسطا حسابيا قدره 3,712 بانحراف معياري 0,516، والملاحظ أن قيمة هذا المتوسط تنتمي إلى الفئة (أكبر من 3,40 إلى 4,20) حسب مقياس ليكارت المستخدم، وعليه نستنتج أن درجة موافقة أفراد العينة على هذا المحور ككل كانت "موافق".

المطلب الرابع: اختبار الفرضيات

ومن خلال هذا المطلب سنقوم باختبار الفرضيات حيث تم الاعتماد على معامل الارتباط الخطي لبيرسون ومعامل الانحدار الخطي البسيط حيث تمثل قاعدة القبول والرفض:

✓ إذا كانت Sig المحسوبة أقل من أو تساوي 5% فإننا نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة؛

✓ إذا كانت Sig المحسوبة أكبر من أو تساوي 0,05 فإننا نرفض الفرضية البديلة ونقبل الفرضية الصفرية.

1-الفرضية الأولى: "توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والأداء في المؤسسات الخدمائية".

الجدول رقم (23): يمثل معامل الارتباط ومستوى الدلالة.

البيان	معامل بيرسون	Sig مستوى الدلالة
العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والأداء	0,686	0,000

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على SPSS.

من خلال الجدول نلاحظ أن قيمة Sig تساوي 0,000 وهي أقل من مستوى الدلالة 5% وبالتالي نقبل الفرضية البديلة.

توجد علاقة إيجابية بين تكنولوجيا المعلومات والأداء في المؤسسات الخدمائية.

كما نلاحظ أيضا أن هذا الارتباط طردي وقوي لأن معامل بيرسون موجب ويساوي بالتقريب 0,70.

الجدول رقم (24): نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط.

البيان	R معامل الارتباط	R ² معامل التحديد	B معامل الانحدار	DF درجة الحرية	Sig مستوى الدلالة
العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والأداء	0,686	0,471	0,686	1 35 36	0,000

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على SPSS.

أظهرت نتائج التحليل الإحصائي الموضحة أعلاه أن قيمة Sig تساوي 0,000 وهي أقل من مستوى الدلالة 5%، وأن معامل الارتباط 0,686، ومعامل تحديد 0,471 أي أن ما قيمته (0,471) من التغيرات في الأداء ناتج عن التغير في تكنولوجيا المعلومات، كما بلغت درجة تأثير 0,686B وهذا يعني أن الزيادة ب (0,686) في تكنولوجيا المعلومات يؤدي إلى زيادة الأداء، وهذا يعني قبول الفرضية البديلة.

توجد علاقة إيجابية بين تكنولوجيا المعلومات والأداء في المؤسسات الخدمائية.

2-الفرضية الثانية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والبعد المالي عند مستوى دلالة 5%.

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار الانحدار الخطي البسيط، كما يلي:

جدول رقم (25): نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط لأثر تكنولوجيا المعلومات على البعد المالي.

Sig مستوى الدلالة	DF درجة الحرية	B معامل الانحدار	R ² معامل التحديد	R معامل الارتباط	البيان
0,000	1	0,570	0,325	0,570	أثر تكنولوجيا المعلومات على البعد المالي
	35				
	36				

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على SPSS .

أظهرت نتائج التحليل الإحصائي الموضحة أعلاه، أن قيمة Sig 0,000 وهي أقل من 5% ومعامل الارتباط 0,570، ومعامل تحديد بلغ 0,325 أي أن ما قيمته (0,325) من التغيرات في البعد المالي ناتج عن التغير في تكنولوجيا المعلومات، كما بلغت درجة التأثير B 0,570 وهذا يعني

أن الزيادة في تكنولوجيا المعلومات (0,570) يؤدي إلى زيادة البعد المالي، وهذا يعني قبول الفرضية البديلة.

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات على البعد المالي عند مستوى دلالة 5%

3-الفرضية الثالثة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات وبعد العملاء عند مستوى دلالة 5%.

جدول رقم (26): نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط لأثر تكنولوجيا المعلومات على بعد العملاء.

البيان	R	R ²	B معامل الانحدار	DF درجة الحرية	Sig مستوى الدلالة
أثر تكنولوجيا المعلومات على بعد العملاء	0,546	0,299	0,546	1 35 36	0,000

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على SPSS .

أظهرت نتائج التحليل الإحصائي الموضحة أعلاه، أن قيمة Sig 0,000 وهي أقل من 5% ومعامل الارتباط 0,546، ومعامل تحديد بلغ 0,299 أي أن ما قيمته (0,299) من التغيرات في بعد العملاء ناتج عن التغيير في تكنولوجيا المعلومات، كما بلغت درجة التأثير B 0,546 وهذا يعني أن الزيادة في تكنولوجيا المعلومات (0,546) يؤدي إلى زيادة بعد العملاء، وهذا يعني قبول الفرضية البديلة.

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات على بعد العملاء عند مستوى دلالة 5%

4-الفرضية الرابعة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات على بعد العمليات الداخلية عند مستوى دلالة 5%.

جدول رقم (27): نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط لأثر تكنولوجيا المعلومات على بعد "العمليات الداخلية".

Sig مستوى الدلالة	DF درجة الحرية	B معامل الانحدار	R ² معامل التحديد	R معامل الارتباط	البيان
0,011	1 35 36	0,414	0,171	0,414	أثر تكنولوجيا المعلومات على بعد العمليات الداخلية

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على SPSS .

أظهرت نتائج التحليل الإحصائي الموضحة أعلاه، أن قيمة Sig 0,011 وهي أقل من 5% ومعامل الارتباط 0,414، ومعامل تحديد بلغ 0,171 أي أن ما قيمته (0,171) من التغيرات في بعد العمليات الداخلية ناتج عن التغيير في تكنولوجيا المعلومات، كما بلغت درجة التأثير B 0,414 وهذا يعني أن الزيادة في تكنولوجيا المعلومات (0,414) يؤدي إلى زيادة لبعد العمليات الداخلية، وهذا يعني قبول الفرضية البديلة.

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات على بعد العمليات الداخلية عند مستوى دلالة 5%

5-الفرضية الخامسة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات على بعد التعلم والنمو عند مستوى دلالة 5%.

جدول رقم(28): نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط لأثر تكنولوجيا المعلومات على بعد التعلم والنمو.

Sig	DF	B	R ²	R	البيان
مستوى الدلالة	درجة الحرية	معامل الانحدار	معامل التحديد	معامل الارتباط	
0,002	1	0,495	0,245	0,495	أثر تكنولوجيا المعلومات على بعد التعلم والنمو
	35				
	36				

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على SPSS .

أظهرت نتائج التحليل الإحصائي الموضحة أعلاه، أن قيمة Sig 0,002 وهي أقل من 5% ومعامل الارتباط 0,495، ومعامل تحديد بلغ 0,245 أي أن ما قيمته (0,245) من التغيرات في بعد التعلم والنمو ناتج عن التغيير في تكنولوجيا المعلومات، كما بلغت درجة التأثير B 0,495 وهذا يعني أن الزيادة في تكنولوجيا المعلومات (0,495) يؤدي إلى زيادة بعد التعلم والنمو، وهذا يعني قبول الفرضية البديلة.

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات على بعد التعلم والنمو
عند مستوى دلالة 5%

من خلال النتائج المتحصل عليها من اختبار الفرضيات (3، 2، 4، 5) توصلنا إلى أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات على أبعاد الأداء (البعد المالي، بعد العملاء، بعد العمليات الداخلية وبعد التعلم والنمو) عند مستوى دلالة 5%.

6-الفرضية السادسة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية لدى مجتمع الدراسة حول تأثير تكنولوجيا المعلومات على الأداء تعزى لخصائص المستجوبين (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الاختصاص العلمي، عدد سنوات الخدمة) عند مستوى دلالة 5%.

لاختبار هذه الفرضية تم تقسيمها إلى خمسة فرضيات فرعية تم اعتماد اختبار تحليل التباين الأحادي "One Way ANOVA" لتوضيح دلالة الفروق في إجابات أفراد عينة الدراسة طبقا للاختلافات المذكورة سابقا. وتمثل قاعدة قبول أو رفض الفرضية فيما يلي:

✓ إذا كانت قيمة F المحسوبة أصغر من قيمة F الجدولية، ومستوى المعنوية أكبر من 5% فإننا نقبل الفرضية العدمية ونرفض الفرضية البديلة؛

✓ إذا كانت قيمة F المحسوبة أكبر من قيمة F الجدولية، ومستوى المعنوية أقل أو يساوي 5% فإننا نقبل الفرضية البديلة ونرفض الفرضية العدمية.

1-6- الفرضية الفرعية الأولى: توجد فروق ذات دلالة إحصائية لدى مجتمع الدراسة حول تأثير تكنولوجيا المعلومات على الأداء تعزى لخاصية الجنس عند مستوى معنوية 5%.

جدول رقم (29): نتائج تحليل التباين الأحادي "One Way ANOVA" للفروق في متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة طبقا لاختلاف الجنس.

البيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة F	Sig مستوى الدلالة
تأثير تكنولوجيا المعلومات على الأداء	3,793	0,442	1 35 36	0,563	0,458

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على SPSS.

من نتائج الجدول أعلاه يتبين أن قيمة $F = 0,563$ وهي أصغر من قيمة F الجدولية والتي تساوي 4,08، وكذلك بلغت قيمة مستوى الدلالة 0,458 وهي أكبر من 5% مما يدل على قبول الفرضية العدمية.

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لدى مجتمع الدراسة حول تأثير تكنولوجيا المعلومات على الأداء تعزى لخاصية الجنس عند مستوى معنوية 5%

وهذا يعني أن أفراد عينة الدراسة لديهم رؤية متشابهة حول تأثير تكنولوجيا المعلومات على الأداء باختلاف أجناسهم.

2-6-الفرضية الفرعية الثانية: توجد فروق ذات دلالة إحصائية لدى مجتمع الدراسة حول تأثير تكنولوجيا المعلومات على الأداء تعزى لخاصية العمر عند مستوى معنوية 5%.

جدول رقم(30): نتائج تحليل التباين الأحادي "One Way ANOVA" للفروق في متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة طبقا لاختلاف العمر.

البيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة F	Sig مستوى الدلالة
تأثير تكنولوجيا المعلومات على الأداء	3,793	0,442	1 35 36	0,795	0,379

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على SPSS .

من نتائج الجدول أعلاه يتبين أن قيمة $F=0,795$ وهي أصغر من قيمة F الجدولية والتي تساوي 4,08، وكذلك بلغت قيمة مستوى الدلالة 0,379 وهي أكبر من 5% مما يدل على قبول الفرضية العدمية.

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لدى مجتمع الدراسة حول تأثير تكنولوجيا المعلومات على الأداء تعزى لخاصية العمر عند مستوى معنوية 5%

وهذا يعني أن أفراد عينة الدراسة لديهم رؤية متشابهة حول تأثير تكنولوجيا المعلومات على الأداء باختلاف أعمارهم.

3-6-الفرضية الفرعية الثالثة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية لدى مجتمع الدراسة حول تأثير تكنولوجيا المعلومات على الأداء تعزى لخاصية المؤهل العلمي عند مستوى معنوية 0,05.

جدول رقم (31): نتائج تحليل التباين الأحادي One Way ANOVA "للفروق في متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة طبقا لاختلاف المؤهل العلمي.

البيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة F	Sig مستوى الدلالة
تأثير تكنولوجيا المعلومات على الأداء	3,793	0,442	4 32 36	0,825	0,519

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على SPSS .

من نتائج الجدول أعلاه يتبين أن قيمة $F=0,825$ وهي أصغر من قيمة F الجدولية والتي تساوي 2,61، وكذلك بلغت قيمة مستوى الدلالة 0,519 وهي أكبر من 5% مما يدل على قبول الفرضية العدمية.

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لدى مجتمع الدراسة حول تأثير تكنولوجيا المعلومات على الأداء تعزى لخاصية المؤهل العلمي عند مستوى معنوية 5%.

وهذا يعني أن أفراد عينة الدراسة لديهم رؤية متشابهة حول تأثير تكنولوجيا المعلومات على الأداء باختلاف المؤهل العلمي.

4-6-الفرضية الفرعية الرابعة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية لدى مجتمع الدراسة حول تأثير تكنولوجيا المعلومات على الأداء تعزى لخاصية الاختصاص العلمي عند مستوى معنوية 5%.

جدول رقم (32): نتائج تحليل التباين الأحادي One Way ANOVA "للفروق في متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة طبقا لاختلاف الاختصاص العلمي.

البيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة F	Sig مستوى الدلالة
تأثير تكنولوجيا المعلومات على الأداء	3,793	0,442	3 33 36	0,502	0,683

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على SPSS.

من نتائج الجدول أعلاه يتبين أن قيمة $F=0,502$ وهي أصغر من قيمة F الجدولية والتي تساوي 2,84، وكذلك بلغت قيمة مستوى الدلالة 0,683 وهي أكبر من 5% مما يدل على قبول الفرضية العدمية.

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لدى مجتمع الدراسة حول تأثير تكنولوجيا المعلومات على الأداء تعزى لخاصية الاختصاص العلمي عند مستوى معنوية 5%.

وهذا يعني أن أفراد عينة الدراسة لديهم رؤية متشابهة حول تأثير تكنولوجيا المعلومات على الأداء باختلاف الاختصاص العلمي.

5-6-الفرضية الفرعية الخامسة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية لدى مجتمع الدراسة حول تأثير تكنولوجيا المعلومات على الأداء تعزى لخاصية عدد سنوات الخدمة عند مستوى معنوية 5%.

جدول رقم(33): نتائج تحليل التباين الأحادي "One Way ANOVA" للفروق في متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة طبق الاختلاف عدد سنوات الخدمة.

البيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة F	Sig مستوى الدلالة
تأثير تكنولوجيا المعلومات على الأداء	3,793	0,442	3 33 36	1,610	0,206

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على SPSS.

من نتائج الجدول أعلاه يتبين أن قيمة $F=1,610$ وهي أصغر من قيمة F الجدولية والتي تساوي 2,84، وكذلك بلغت قيمة مستوى الدلالة 0,206 وهي أكبر من 5% مما يدل على قبول الفرضية العدمية.

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لدى مجتمع الدراسة حول تأثير تكنولوجيا المعلومات على الأداء تعزى لخاصية عدد سنوات الخدمة عند مستوى معنوية 5%

وهذا يعني أن أفراد عينة الدراسة لديهم رؤية متشابهة حول تأثير تكنولوجيا المعلومات على الأداء باختلاف عدد سنوات الخدمة.

من خلال النتائج المتحصل عليها لاختبار الفرضيات الفرعية توصلنا إلى أنه: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لدى مجتمع الدراسة حول تأثير تكنولوجيا المعلومات على الأداء تعزى لخصائص المستجوبين (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الاختصاص العلمي، عدد سنوات الخدمة) عند مستوى معنوية 5%.

خلاصة:

بعد تفريغ بيانات المحاور الثلاثة للاستمارة باستخدام " SPSS " وتحليلها وتفسيرها تبين لنا أنه توجد علاقة إيجابية بين تكنولوجيا المعلومات والأداء، وهذه العلاقة طردية وقوية. كما أظهرت النتائج أيضا إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لدى مجتمع الدراسة حول تأثير تكنولوجيا المعلومات على الأداء تعزى لخصائص المستجوبين (الجنس، العمر، المؤهل العلمي الاختصاص العلمي، عدد سنوات الخدمة).

خاتمة

خاتمة:

إن تطبيق تكنولوجيا المعلومات أصبحت حتمية إلزامية تفرضها التغيرات العالمية، خاصة في ظل المنافسة وانفتاح الأسواق، حيث أصبحت كل المؤسسات تولي اهتماما بالغاً لها والمؤسسات الخدمائية خاصة تسعى لذلك من خلال محاولتها استغلال كل التطورات التكنولوجية من أجل تقديم خدماتها، وما يميز هذه التكنولوجيا توفيرها للمال والجهد والوقت، فأصبحت أداة فاعلة للارتقاء بمستوى الأداء. من هذا المنطلق عملت هذه الدراسة على معرفة تأثير تكنولوجيا المعلومات على أداء المؤسسات الخدمائية الناشطة في ولاية أم البواقي.

فمن خلال الفصل النظري والتطبيقي تم التوصل إلى:

*1 اختلاف الكتاب والباحثين في تعريفات الأداء وفي الأدوات التي تقيمه راجع لاختلاف النظرة بين الحديثة والقديمة.

*2 تعد بطاقة الأداء المتوازن نظام لتقييم الأداء لتوفره على مؤشرات مالية وغير مالية حيث تعطي نظرة شاملة عن وضعية أو أداء المؤسسة.

*3 عند تبني تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات الخدمائية نحتاج لإمكانيات مادية ومهارات كفاءة وتوفر البنى التحتية ليكون تطبيقها بشكل صحيح وخلاف ذلك يؤدي الى تطبيق غير كفوء في مستوى الأداء.

*4 أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة إيجابية بين تكنولوجيا المعلومات والأداء في المؤسسات الخدمائية وهذا الارتباط طردي وقوي.

*5 أظهرت نتائج الدراسة وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات على البعد المالي وهذا ما يثبت صحة الفرضية البديلة.

*6 أظهرت نتائج الدراسة وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات على بعد العملاء وهذا ما يثبت صحة الفرضية البديلة.

*7 أظهرت نتائج الدراسة وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات على بعد العمليات الداخلية وهذا ما يثبت صحة الفرضية البديلة.

*8 أظهرت نتائج الدراسة وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات على بعد التعلم والنمو وهذا ما يثبت صحة الفرضية البديلة.

*9 أظهرت نتائج الدراسة عدم وجود فروق ذو دلالة إحصائية لدى مجتمع الدراسة حول تأثير تكنولوجيا المعلومات على الأداء تعزى لخصائص المستجوبين (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الاختصاص العلمي، عدد سنوات الخدمة) حيث تشير النتائج إلى:

✓ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لدى مجتمع الدراسة حول تأثير تكنولوجيا المعلومات على الأداء تعزى لخاصية الجنس؛

✓ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لدى مجتمع الدراسة حول تأثير تكنولوجيا المعلومات على الأداء تعزى لخاصية العمر؛

✓ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لدى مجتمع الدراسة حول تأثير تكنولوجيا المعلومات على الأداء تعزى إلى لخاصية المؤهل العلمي؛

✓ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لدى مجتمع الدراسة حول تأثير تكنولوجيا المعلومات على الأداء تعزى لخاصية الاختصاص العلمي؛

✓ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لدى مجتمع الدراسة حول تأثير تكنولوجيا المعلومات على الأداء تعزى لخاصية عدد سنوات الدراسة.

الاقتراحات:

*1 يجب تفاعل المؤسسات الخدمائية مع التقدم الحاصل على الصعيد العالمي في مجال تكنولوجيا المعلومات.

*2 توفير الإمكانيات المادية والبشرية والبنى التحتية واستغلالها بطريقة كفؤة من أجل الاستخدام الجيد لتكنولوجيا المعلومات.

*3 استعمال شبكة الأنترنت وشبكات التواصل الحديثة مثل الفايبروبوك واليوتيوب في عملية عرض وتقديم الخدمة.

*4 استعمال البريد الإلكتروني في مجال تقديم الخدمة للزبائن والاتصال بين المؤسسات الأخرى.

*5 ضرورة القيام ببرامج تدريبية في مجال التكنولوجيات تمس جميع الموظفين في المؤسسة.

*6 وضع نظام فعال للحوافز والمكافآت مع تحديثه باستمرار.

آفاق الدراسة:

يمكن دراسة هذه الدراسة من جوانب متعددة، وهذا راجع لصعوبتها إذ تحتاج إلى المزيد من التعمق والمعالجة حتى يمكن الإلمام بالجوانب المختلفة للموضوع، ويظهر هذا التعمق من خلال دراسات أخرى نذكر منها:

- أثر تكنولوجيا المعلومات على استراتيجية المؤسسة الاقتصادية.
- دور تكنولوجيا المعلومات في عملية تحسين التسويق الخدمي.

قائمة المراجع

قائمة المراجع:

ا. المراجع باللغة العربية:

• الكتب:

1. إبراهيم محمد المحسنة، إدارة وتقييم الأداء الوظيفي، ط1، دار جريز للنشر والتوزيع، عمان/الأردن، 2013.
2. احمد شاعر العسكري، التسويق مدخل استراتيجي، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان/الأردن، 2000.
3. أحمد فوزي ملوخية، نظم المعلومات الإدارية، مركز الإسكندرية للكتاب للنشر والتوزيع، الإسكندرية، 2009.
4. أحمد نافع المدادحة، عدنان عبد الكريم الذيابات، اقتصاديات المعلومات والمعرفة، ط1، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، عمان/الأردن، 2014.
5. أسامة خيرى، التميز التنظيمي، دار الرياىة للنشر والتوزيع، ط1، عمان/الأردن، 2014.
6. إيمان فاضل السامرائى، هيثم محمد الزعبي، نظم المعلومات الإدارية، دار الصفاء، للنشر والتوزيع، عمان/الأردن، 2004.
7. بن حبيب عبد الرزاق، اقتصاد المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2004.
8. بو الشرش كمال، الثقافة التنظيمية والأداء في العلوم السلوكية والإدارة، ط1، دار الأيام للنشر والتوزيع، عمان/الأردن، 2015.
9. ثناء على القباني، نظم المعلومات والتشغيل الإلكتروني، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان/الأردن، 2011.
10. جمال يوسف بدير، اتجاهات حديثة في إدارة المعرفة والمعلومات، ط1، دار كنوز للنشر والتوزيع، عمان/الأردن، 2010.
11. حسن إبراهيم بلوط، إدارة الموارد البشرية من منظور استراتيجي. دار النهضة العربية، ط1، لبنان، 2002.

12. حنا نصر الله، إدارة الموارد البشرية، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان/الأردن، 2001.
13. خالد قاشي، نظام المعلومات التسويقية، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان/الأردن 2014.
14. ربحي مصطفى عليان، إدارة المعرفة، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان/الأردن، 2012.
15. ربحي مصطفى عليان، إدارة المعرفة، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان/الأردن، 2012.
16. سعيد محمد المصري، إدارة وتسويق الأنشطة الخدمية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2001-2002.
17. سونيا محمد البكري، إبراهيم سلطان، نظم المعلومات، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، 2001.
18. سيد صابر تعلقب، نظم المعلومات الإدارية، دار الفكر للنشر والتوزيع، عمان/الأردن، 2011.
19. طاهر محسن منصور الغالبي، وائل محمد صبحي إدريس، الاستراتيجية منظور منهجي متكامل، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان/الأردن، 2007.
20. طاهر محسن منصور الغالبي، وائل محمد صبحي إدريس، دراسات في الاستراتيجية وبطاقة الأداء المتوازن، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان/الأردن، 2013.
21. عامر إبراهيم قنديلجي، علاء الدين عبد القادر الجنابي، نظم المعلومات الإدارية، دار الميسرة للنشر والتوزيع، عمان/الأردن، 2008.
22. عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، رمضان فهيم غربية، التخطيط الاستراتيجي بقياس بطاقة الأداء المتوازن، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، مصر، 2006.
23. عبد الرحيم علام، عمرو صدق، مقدمة لمدخل قائمة الإنجاز المتوازنة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2008.
24. عبد الله فرغلي علي موسى، تكنولوجيا المعلومات ودورها في التسويق التقليدي والالكتروني، ط1، ايتراك للنشر والتوزيع، 2007.

25. عداوي الحسين، فلاح حسين، الإدارة الاستراتيجية، ط1، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان/الأردن، 2000.
26. عدنان تابه النعيمي، تكنولوجيا العمل في المنظمة بين النظرية والتطبيق، دار جليس الزمان للنشر والتوزيع، عمان/الأردن.
27. عفاف عبد المنعم درويش، تكنولوجيا إدارة المؤسسات الرياضية، ط1، منشأة المعارف للنشر والتوزيع، الإسكندرية، 2009.
28. غسان عيسى العمري، سلوى أمين السامرائي، نظم المعلومات الاستراتيجية، دار الميسرة للنشر والتوزيع، عمان/الأردن، 2009.
29. غسان قاسم اللامي، إدارة التكنولوجيا، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان/الأردن، 2007.
30. غسان قاسم داود اللامي، أميرة شكروني البياتي، إدارة الإنتاج والعمليات مرتكزات معرفية وكمية، دار اليازوري، عمان/الأردن، 2008.
31. فايز جمعة نجار، نظم المعلومات الإدارية، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان/الأردن، 2010.
32. فلاح حسين عداوي الحسيني، الإدارة الاستراتيجية مفاهيمها - مداخلها - عمليات المعاصرة، ط1، دار وائل للنشر، عمان/الأردن، 2000.
33. فؤاد الشرابي، نظم المعلومات الإدارية، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان/الأردن، 2008.
34. كمال الدين مصطفى الدهراوي، نظم المعلومات المحوسبة، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، الإسكندرية.
35. مجيد الكرخي، تقويم الأداء باستخدام النسب المالية، ط1، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان/الأردن، 2010.
36. محمد دباس الحميد، حماية انضمت المعلومات، ط1، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان/الأردن، 2007.
37. محمد محمود يوسف، البعد الاستراتيجي لتقييم الأداء المتوازن، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة. 2005.

38. محمد مصطفى كمال، العلاقات العامة بين تكنولوجيا الاتصال والأزمات، دار المناهج اللبناني للنشر والتوزيع، لبنان، 2012.
39. محمد نور برهان، غازي إبراهيم رحو، نظم المعلومات المحوسبة، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان/الأردن، 2015.
40. مدحت أبو النصر، الأداء الإداري المتميز، ط1، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة/مصر، 2012.
41. مدحت محمد أبو النصر، الأداء الإداري المتميز، ط1، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة/مصر، 2012.
42. منعم زمزير، محمد الفيومي، إدارة الأنظمة وتكنولوجيا المعلومات الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات، القاهرة، 2013.
43. نبيل محمد مرسي، نظم المعلومات الإدارية، المكتب الجامعي للنشر والتوزيع، الإسكندرية، 2006.
44. نعمة عباس الخفاجي، احسان محمد ياغي، استخدام بطاقة الأداء المتوازن في قياس أداء المصارف التجارية، دار الأيام للنشر والتوزيع، عمان/الأردن، 2014.
45. نعيم إبراهيم طاهر، إدارة المعرفة، ط1، عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع، عمان/الأردن، 2009.
46. نور الله كمال، وظائف القائد الإداري، دار طلاس للدراسات والترجمة والنشر، ط1، دمشق، 1992.
47. هاني حامد الضمور، تسويق الخدمات، ط1، دار وائل للنشر، عمان/الأردن، 2002.
48. وائل محمد صبحي إدريس وطاهر محسن منصور الغالبي، أساسيات الأداء وبطاقة التقييم المتوازن، ط1، دار وائل للنشر، الأردن، 2009.
49. وصفي عبد الكريم الكساسبة، تحسين فعالية الأداء المؤسسي من خلال تكنولوجيا المعلومات، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان/الأردن، 2011.

• المذكرات:

1. بوكريطة نوال، أثر الاتصال في رفع الأداء التسويقي للمؤسسة الخدمائية، دراسة حالة وكالة السفر والسياحة، مذكرة ماجستير، تخصص تسويق، 2011.
2. بوكفة حمزة، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مذكرة ماجستير، تخصص مناجمت المؤسسة، المركز الجامعي العربي بن مهيدي أم البواقي، 2008.
3. توامي يعقوب، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية دراسة حالة مجمع المؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار، مذكرة ماستر، تخصص مالية المؤسسة، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2015.
4. خديجة فرحي، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في رفع من الميزة التنافسية المصرفية، دراسة ميدانية في المجمع الجهوي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية لام البواقي، مذكرة ماستر، تخصص مالية وبنوك، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2013.
5. ريفة أحمد الصغير، تقييم أداء المؤسسات الصناعية باستخدام بطاقة الأداء المتوازن، دراسة حالة المؤسسة الوطنية لإنتاج الآلات الصناعية، مذكرة ماجستير، تخصص إدارة أعمال، جامعة قسنطينة 2، 2014.
6. سناء أونيس، مساهمة بطاقة الأداء المتوازن في تحسين أداء المؤسسة دراسة حالة مطاحن الأوراس وحدة أريس، مذكرة ماجستير، تخصص التسيير الاستراتيجي للمنظمات، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2016.
7. شوقي شادلي، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مذكرة ماجستير، جامعة قاصدي مرباح، جامعة ورقلة، 2008.
8. صالح بلاسكة، قابلية تطبيق بطاقة الأداء المتوازن كأداة لتقييم الاستراتيجية في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، مذكرة ماجستير، تخصص الإدارة الاستراتيجية، جامعة فرحات عباس، سطيف، 2012.
9. الصالح جيلح، أثر القيادة الإدارية على أداء العاملين دراسة حالة مجمع صيدال، رسالة ماجستير، تخصص إدارة أعمال، جامعة الجزائر، 2004.

10. صبيحة بوعمر، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، دراسة حالة سونلغاز، مذكرة ماستر، تخصص تقنيات في المالية الكمية، جامعة قاصدي مزاب ورقلة، 2015.
11. عبد الرحمان القري، تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثرها على إدارة الموارد البشرية دراسة حالة جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، رسالة ماجستير، علوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2013.
12. عريوة محاد، دور بطاقة الأداء المتوازن في قياس وتقييم الأداء المتوازن بالمؤسسات المتوسطة للصناعات الغذائية، مذكرة ماجستير، تخصص إدارة الأعمال الاستراتيجية للتنمية المستدامة، جامعة فرحات عباس، سطيف، 2011.
13. عصام محمد البحيصي، تكنولوجيا المعلومات الحديثة وأثرها على القرارات الإدارية في منظمات الأعمال، دراسة استطلاعية للواقع الفلسطيني، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية بغزة، فلسطين، 2012.
14. عيساوي كريمة، فارهي كريمة، واقع الاتصال التسويقي في المؤسسة الخدمائية، دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر البويرة، مذكرة ماستر، علوم تجارية، جامعة أكلي محند أولحاج، البويرة، 2014.
15. فؤاد بوجنانة، تقييم واقع اتصال التسويقي في المؤسسة الاقتصادية، مذكرة ماجستير، تخصص تسويق، جامعة ورقلة، 2008.
16. قناوة فتيحة، مساهمة بطاقة الأداء المتوازن في تقييم أداء المؤسسة الاقتصادية دراسة حالة مؤسسة ليند غازورقلة، مذكرة ماستر، تخصص تدقيق ومراقبة التسيير، جامعة ورقلة، 2014.
17. محمد أحمد محمد أبو قمر، تقويم أداء بنك فلسطين باستخدام بطاقة الأداء المتوازن، مذكرة ماجستير، تخصص محاسبة، جامعة غزة، 2009.
18. محمد خلف الفايز، استخدام مدخل التقييم الاستراتيجي لقياس الأداء باستخدام بطاقة الأداء المتوازن، دراسة تطبيقية في وزارة الداخلية للأردن، مذكرة ماجستير، تخصص إدارة أعمال، جامعة الشرق الوسط، 2011.

19. محمد دحماني، الخدمة التسويقية، دراسة جودة الخدمة في شركة الخطوط الجوية الجزائرية، مذكرة ماجستير، فرع التسيير، جامعة بن يوسف بن خدة، 2012.
20. نور الهدى دغيبش، تأثير الاتصال التسويقي على جمهور المؤسسة الخدمية، دراسة مسحية لعينة من متعاملي شركة موبيليس بسكرة، مذكرة ماستر، تخصص اتصال وعلاقات عامة، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2015.

• الملتقيات والمجلات والمنتديات:

1. جبيرات سناء وخان أحلام، استخدام بطاقة الأداء المتوازن في حوكمة نظم المعلومات"، الملتقى الوطني حول حوكمة الشركات كآلية للحد من الفساد المالي والإداري، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، يومي 06 و07 ماي 2012.
2. أحمد بن عيشاوي، إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الخدمية، مجلة الباحث، العدد 4، جامعة ورقلة، 2006.
3. عبد الرزاق حميدي، تكنولوجيا المعلومات كمدخل لتعزيز المصارف، مجلة المعارف، العدد 13، الجزائر، جامعة أكلي محند أولجاح البويرة، 2012.
4. عبد الناصر نور، انعام محسن حسن، أهمية ومدى استخدام بطاقة العلامات المتوازن في تقويم الأداء-دراسة تطبيقية في عينة من المصارف الأردنية-، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، العدد 2، الأردن، 2005.
5. نور الدين زمام، صباح سليمان، تطور مفهوم التكنولوجيا واستخداماته في العملية التعليمية، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 11، بسكرة، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2013.
6. الهاشمي لركيا، تأثير برنامج الاتصال التنظيمي في الأداء، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد السابع، ورقلة، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2012.
7. يسرى محمد حسين، تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها في تحسين مستوى أداء الخدمة الفندقية، مجلة الإدارة والاقتصاد، العدد 25، 2010.
8. أميرة إسماعيل، معايير الأداء، المنتدى العربي لإدارة الموارد البشرية.

.II المراجع باللغة الأجنبية:

1.Shin,"The impact of information technology on Financial performance: The Important of strategic Choice ،European Journal of Information System ،Vol 10، No 4, 2001.

.III مواقع الأنترنت:

1.<http://www.asoudmasr.com>.

2.<http://www.Feedo.net>.

سلامت

بسم لله الرحمن الرحيم

جامعة العربي بن مهدي أم البواقي

كلية العلوم الاقتصادية العلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم: علوم التسيير

تخصص: إدارة الأعمال

الاستبيان

في إطار التحضير لشهادة الماستر تخصص إدارة الأعمال، ولغرض الحصول على بيانات ومعلومات ميدانية تتعلق حول موضوع الدراسة تحت عنوان "أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء، تسرني مشاركتكم في هذا البحث العلمي من خلال مساهمتكم في هذا الاستبيان، فارجو من سيادتكم الإجابة على كل الأسئلة، حيث أن هذه البيانات سوف تستخدم لأغراض البحث العلمي. وفي الأخير تقبلوا مني فائق الاحترام والتقدير.

شكرا لكم على حسن تعاونكم.

الطالبة: إيمان يحيياوي.

المحور الأول: المعلومات الشخصية

1-الجنس: ذكر أنثى

2-العمر: أقل من 30 أكبر من 30

3-المؤهل العلمي: بكالوريا ليسانس ماستر ماجستير

تقني سامي

4-الاختصاص العلمي: محاسبة إدارة أعمال

مالية اختصاصات أخرى

5-عدد سنوات الخدمة: أقل من 5 سنوات من 6-10 سنوات

أكثر من 10 سنوات

المحور الثاني: تكنولوجيا المعلومات

أولاً: الأجهزة والمعدات

الرقم	العبارات	غير موافق إطلاقاً	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
1	- تقوم المؤسسة باستعمال أجهزة الحاسوب بغرض تقديم الخدمة.					
2	- تستعمل الأجهزة والمعدات في زيادة إيرادات وتقليص النفقات وتطوير عمل المؤسسة.					
3	- تساعد الأجهزة والمعدات الموجودة في المؤسسة على العمل بشفافية وتقليل من حالات الفساد الإداري.					
4	- تقلل الأجهزة والمعدات من الوقت المطلوب للعمل.					
5	- تلجأ المؤسسة إلى استخدام الأجهزة والمعدات لمعالجة الأخطاء والانحرافات والإخفاقات التي تحدث في المؤسسة.					

ثانياً: الموارد البشرية

الرقم	البيان	غير موافق إطلاقاً	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
1	- توظف المؤسسة أفراد مؤهلين علمياً وعملياً على استخدام تكنولوجيا المعلومات.					
2	- توفر المؤسسة برامج تدريبية للعاملين في مجال تكنولوجيا المعلومات لتطوير مهاراتهم وقدراتهم.					
3	- استخدام تكنولوجيا المعلومات يزيد من عملية تقديم خدمات أفضل للزبائن.					
4	- استخدام تكنولوجيا المعلومات يزيد من عملية تحسين الخدمات المقدمة للزبائن وكذلك تحسين عمل الأفراد.					

ثالثاً: البرمجيات

البيان	غير موافق إطلاقاً	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	الرقم
-تستخدم المؤسسة برمجيات متعددة لغرض تقديم الخدمة وإخراجها بطريقة جيدة للزبائن.						1
-تعتمد المؤسسة على برمجيات المستعملة على الصعيد العالمي في عملية تقديم الخدمة.						2
-تستعمل المؤسسة برمجيات تمتاز ببساطتها لإتاحة استخدامها من قبل العاملين.						3
-تستفيد المؤسسة من البرمجيات المستخدمة في تقديم الخدمة في عملية التخطيط والرقابة.						4
-تساهم البرمجيات في دعم عمليات اتخاذ القرارات وحل المشاكل للموظفين والزبائن.						5

رابعاً: الشبكات

العبارات	غير موافق إطلاقاً	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	الرقم
-تستخدم المؤسسة شبكة الأنترنت في تقديم الخدمة.						1
-استخدام شبكة الأنترنت للاتصال بين العاملين داخل المؤسسة.						2
-تستخدم المؤسسة البريد الإلكتروني للاتصال بالزبائن والإجابة على استفساراتهم.						3
-تستخدم المؤسسة البريد الإلكتروني للاتصال بالمؤسسات الأخرى.						4
-تستخدم المؤسسة شبكات التواصل الحديثة مثل الفايبريوك واليوتيوب في عملية عرض وتقديم الخدمة.						5

المحور الثاني: الأداء

أولاً: البعد المالي

الرقم	العبارات	غير موافق إطلاقاً	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
1	-تقوم المؤسسة باستغلال الموارد والإمكانيات الموجودة لديها بآليات تمكنها من تحقيق الأرباح.					
2	-يتناسب حجم أرباح المؤسسة مع حجم ونوعية الخدمات المقدمة.					
3	-النمو والربحية والبقاء تعتبر كأهداف مالية.					
4	-تعمل الإدارة على زيادة المبيعات من الخدمات المتنوعة عبر الدخول إلى مجالات جديدة.					
5	-تسعى المؤسسة إلى تخفيض نسبة تكاليف الخدمات المقدمة للزبائن.					

ثانياً: بعد العملاء

الرقم	العبارات	غير موافق إطلاقاً	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
1	-يوجد مستوى مقبول من رضا العملاء عن الخدمات المقدمة ويعتبر هذا الرضا مثالي بالنسبة للمؤسسة.					
2	-يتناسب الوقت المبذول لتلبية طلب العميل مع الوقت المتاح له.					
3	-تقدم الخدمات للعملاء بمستوى جودة ومواصفات مقبولة تلي احتياجاتهم.					
4	-تمثل نسبة الانخفاض في شكاوى العملاء مقياساً لدرجة رضا هم.					

ثالثاً: بعد العمليات الداخلية

الرقم	العبارات	غير موافق إطلاقاً	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
1	-تقوم المؤسسة بتقديم الخدمات عن طريق دراسة احتياجات ورغبات العملاء.					
2	-تسعى المؤسسة على تحقيق القيمة التي يتوقعها العملاء بكفاءة وفعالية.					
3	-تقوم المؤسسة بحملات ترويجية من أجل استقطاب عملاء جدد.					
4	-تعمل المؤسسة على تنفيذ الخدمات وإجراءات العمل الداخلية بشكل متميز يفوق الخدمات التي يقدمها المنافسين.					
5	-تقدم الخدمة للعملاء بجودة عالية وبأقل تكلفة.					

رابعاً: بعد التعلم والنمو

الرقم	العبارات	غير موافق إطلاقاً	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
1	-تقدم المؤسسة برامج تدريبية كافية وملائمة للموظفين.					
2	-تهتم المؤسسة بتدريب الموظفين لتطوير قدراتهم ومهاراتهم.					
3	-تمتلك المؤسسة عدد مناسب من الموظفين الذين يمتلكون خبرات عملية خاصة ومفيدة للعمل.					
4	-توجد لدى المؤسسة نظام فعال للمكافآت والحوافز.					
5	-يتم تحفيز العاملين على تقديم مقترحات لتطوير الخدمات عن طريق حوافز مالية وغير مالية					

طاهر

الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى تبيان أثر تكنولوجيا المعلومات على أداء المؤسسات الخدمائية، حيث أصبحت هذه التكنولوجيا محل اهتمام كل المؤسسات بصفة عامة والمؤسسات الخدمائية بصفة خاصة.

ولقد تم إجراء الدراسة على عينة من المؤسسات الخدمائية لولاية أم البواقي، حيث شمل مجتمع البحث جميع الإداريين بالمؤسسات محل الدراسة، كما تم الاعتماد على الاستمارة كأداة أساسية لجمع البيانات، والتي وزعت على 37 موظفاً.

حيث أظهرت النتائج وجود تأثير إيجابي لتكنولوجيا المعلومات على أداء المؤسسات الخدمائية.

وخلصت الدراسة إلى جملة من التوصيات من أهمها: القيام بدورات تدريبية في مجال تكنولوجيا المعلومات تمس جميع العاملين، استعمال الأنترنت والبريد الإلكتروني وشبكات التواصل الحديثة في عملية تقديم الخدمة.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا المعلومات، الأداء، المؤسسات الخدمائية.

Abstract:

This study aims to identify the impact of information technologies on the performance of service enterprises; these technologies have become prominent to all enterprises particularly in services.

The study was conducted on a sample of service enterprises in Oum El Bouaghi, where it included all the staff managers, and a questionnaire was distributed on 37 persons.

The results illustrate a positive impact of information technology on the performance of service delivery institutions.

The study recommends the development of training courses in the field of information technology affecting all workers, the use of the Internet, e-mail, modern communication networks in the process of providing services.

Keywords: information technology, performance, service enterprises

