

دراسة العلاقة بين مكونات تقانة المعلومات و مؤشرات الاداء المنظمي

(دراسة وصفية تحليلية لعينة من العاملين في بعض المصارف التجارية في بغداد)

Study of the Relation between dimensions of Information technology and Organizational Performance (Descriptive and Analytic study for a Sample of workers in some private Banks in Baghdad)

م.م.سعدية حايث كاظم السلطاني م.م. اقبال غني محمد م.م. نضال عبد الهادي عمران

الكلية التقنية الادارية

المعهد التقني

المعهد التقني

الكوفة

بابل

بابل

المستخلص

البحث دراسة العلاقة بين تقانة المعلومات الممثلة بابعادها (مدى اعتماد المصارف على تكنولوجيا متطورة لانجاز معاملاتها اليومية ، واحتفاظها بقواعد بيانات ، وبرمجيات ، وشبكات الاتصال) وعلاقتها بابعاد الاداء المصرفي حيث تم اعتماد ابعاد كابلن ونورثن الممثلة بمدى تحقيق مصارف عينة البحث لرضى المساهمون ، ومؤشر تبني الابداعات والتطور والنمو اضافة الى مؤشر الربحية ... و طبقت الدراسة على عينة مؤلفة من (40) مدير في ثلاث مصارف اهلية في بغداد ... اكدت الدراسة من خلال النتائج وجود علاقة ارتباط وتاثير قوية لابعاد التقانة المعلوماتية مع ابعاد الاداء المصرفي.

Abstract

This research paper include study of the relation and effect of information technology which has variables (such as data base and software ,communication networks) in which the private banks depend on it in relation with organizational performance according to Caplin and Nourtin measures interms of many dimensions such as (customer satisfications ,innovation adoption,development and growing profit indicator)...the study was applied at a sample of (40) managers in three different private banks in Baghdad .

اولاً: المقدمة

1- مشكلة البحث

اصبح واضحا ان تبني تقانة معلوماتية متطورة في اغلب المنظمات الناجحة للبلدان المتقدمة اقترن بتراكمات متزامنة في نجاح تلك المنظمات بشكل ملحوظ في سياسات مؤشرات أداءها ومن خلال الاطلاع المقارن اثر الانفتاح والمشاهدات لنوعية الأداء في المصارف في مختلف دول العالم، لوحظ انه مازالت هناك فجوة في تلك بعض إدارات المصارف من خلال تعظيم دور نظم المعلومات بتحسين تراكمات الأداء المصرفي لضمان كسب نجاح للعملاء الذي أصبحوا مصدر صراع الاستراتيجيات التنافسية بين المصارف وجوهر التفوق التنافسي الذي أصبح غاية تنشدها الإدارات المصرفية الناجحة، من هنا أدرك الباحثون حاجة المصارف لتلك الآليات والأدوات الحديثة في مجال المعلومات ومحاولة إدراك دورها الاستراتيجي في تحسين الأداء المصرفي.

2- أهداف البحث

1. التعرف على أهم مكونات تقانة المعلومات التي تم تبيينها بشكل مركز في المصارف عينة البحث.
2. تحديد مستوى علاقات الارتباط والتأثير بين مكونات تقانة المعلومات ومؤشرات الأداء المصرفي.

3. أهمية البحث

1. التأكيد على ضرورة الاهتمام بتطوير التقانة المعلوماتية من خلال اهتمام الادارات المصرفية بتبني الآليات الإدارية والمعلوماتية الملائمة لتحسين الأداء المصرفي .
2. تعزيز ادراك المدراء اتجاه حصول فهم أفضل لطبيعة العلاقة بين تقانة المعلومات والأداء.

4- فرضية البحث

- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين أبعاد مكونات تقانة المعلومات ومؤشرات الاداء المصرفي)) .

5-مجتمع وعينة البحث

حدد الباحثون مجموعة من المصارف مجالا للدراسة تتكون من المصارف التجارية الأهلية مجتمعا اختيرت منه عينة (40) مديرا من مديري الأقسام جرى استطلاع آرائهم من خلال استبيان جهز للتعرف على توجهاتهم حول متغيري البحث

6- أدوات جمع البيانات والمعلومات

- استبانة البحث: اعتمد الباحثون الاستبانة لتوفير المعلومات واعتمد في قياس متغيرات البحث من خلال:
- أ. تطوير مقياس نظم المعلومات من خلال الاستعانة بالبحوث السابقة وإعادة صياغة الأسئلة المؤلفه من (20) سؤال لمقياس تقانة المعلومات.
 - ب. الاستعانة بمقياس (Kaplan & Nourtm: 1992) لقياس الأداء المصرفي وفق المنظور الشامل والذي يعد مقياسا مهما في الدراسات المعاصرة لكونه يرتكز على تحقيق الشمولية في الأبعاد وتتكون من (12)سؤال إضافة لاعتماد مؤشرات القياس المالية وغير المالية يضاف لها (5) اسئلة للخصائص الشخصية . وبذلك تكونت استمارة الاستبيان من (37) سؤال .

ثانيا: مفهوم وتطور تقانة المعلومات

كلمة تكنولوجيا (Technology) مشتقة أصلاً من الكلمة اليونانية Techne وتعني فناً أو مهارة، أما الجزء الثاني من الكلمة logy فهي مأخوذة من loges والتي تعني علماً أو دراسة وتترجم كلمة تكنولوجيا إلى العربية بالتقنية أو التقنيات بينما يراها البعض الآخر نظم أو تقانات (أبو غنيم، 2007 ، 89).

وعرفت التقنية (Technology) بأنها الأفعال التي يجريها الفرد على شيء معين سواء باستخدام الأدوات الميكانيكية أم بدونها بغية إحداث بعض التغيير في ذلك الشيء (Geroff, GA, 85,100) في حين وصف الباحثون في تحديد مفهوم تقنية المعلومات كمرادف لنظام المعلومات الإدارية (الصباح وآخرون 1996، ص343)، وينطوي دورها وفق ذلك في جمع البيانات ومعالجتها وتخزينها واسترجاعها.. في حين ذهب بعضهم إلى منحى آخر ارتبط بالمفاهيم الحديثة والمعاصرة باعتبارها المجموع الكلي للمعرفة المكتسبة والخبرة المستخدمة في تقديم أو إنتاج السلع والخدمات لتحقيق إشباع كمي ونوعي لتلك السلع والخدمات (سندي، 2000، ص17) (مهدي، 2010) (الخفاجي، 2010) وعلى الرغم من اهتمام الباحثين وتوجه أبحاثهم بصدد الاستثمار وتبني تقنية المعلومات للحصول على خدمة فائقة و سلع منافسة فإنهم في ذات الوقت لا يقللون من شأن اعتماد مماثل للاستثمار في مجال الموارد البشرية بوصفها مكون مهم في نظم المعلومات (Noh, Filzsimmons, 99, p.307).

أما (Daft, 2000, 240) فيذهب إلى أبعد من ذلك بوصف تقنية المعلومات كسلاح استراتيجي يدعم تعزيز وبناء قدرات المنظمة الاستراتيجية من خلال توفير أفضل البيانات والمعلومات وبما يعزز علاقة المنظمة بالمجهزين والزبائن والمنظمات الأخرى. ويصف التعريف الذي قدمه (Turban, 1999, p.19) نظم المعلومات من خلال التركيز على مكوناتها حيث يرى أنها الجانب التكنولوجي من نظام المعلومات والذي يمثل المكونات المادية، البرمجيات، قواعد البيانات، الشبكات والوسائط الأخرى.

ويذهب (O'Brien, 98, 43) إلى تحديد مفهوم تقنية المعلومات بإطار أكثر شمولية حيث يتضمن تلك التقنية الأساسية المستخدمة في نظم المعلومات الحديثة المبنية على الحاسوب وتطبيقاتها بالنسبة للمستفيد من النظام ويتضمن الأجهزة وشبكات الاتصالات وقواعد البيانات والبرامج اللازمة.

يرى (ياسين 2000، ص64) أن العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية MIS وتقانة المعلومات IT تتبلور في كون MIS تمثل محور لتكامل العناصر الرئيسة لمنظمة الأعمال (الموارد البشرية، الاستراتيجية، ثقافة المنظمة، البيئة التنظيمية)، إذ نظم المعلومات الإدارية لها صلة مباشرة في تشكيل ثقافة المنظمة، وذلك لأن نظم المعلومات تمثل في الواقع أحد المصادر التي تستفيد منها الإدارة في تأسيس ثقافتها نوع ونمط الموارد البشرية التي تحتاج إليها المنظمة. ويمكن للمنتج لمسار تطور (IT) أن يرجح بداياتها إلى بداية التاريخ الإنساني عندما بدأ الإنسان مهتماً بتسجيل أفكاره على الوسائل والأدوات البدائية كأوراق البردي والطين، وقد بدأ اختراع الكتابة في العصر القديم بمثابة بداية لعصر نظم المعلومات والتي تطورت فيما بعد من الطباعة المحتواة في قوالب نحو الطباعة المتحركة ومن ثم قفزت إلى التسجيل الإلكتروني (أبو غنيم، 2007، 93).

ويترجم (المشهداني، 2002، 57) مراحل التطور في النظم المعلوماتية إلى أربع مراحل زمنية وكما يصورها الجدول رقم (1) .

جدول رقم (1) مراحل تطور تقنية المعلومات

اختراع محاسب الخرز والأسلاك في مصر	5000 ق.م
اختراع المحاسب (abacus) الحجري في بابل.	3000 ق.م
قدم العالم الخوارزمي مفاهيم مهمة (كالعنصر والخوارزميات).	800 م

1933	قدم تشارلز باليج آلة حاسبة ميكانيكية تقوم بالعديد من المهام الرياضية.
1942	اختراع آلة تعتمد على دوائر يدور بطريقة ميكانيكية سميت باسم Pascalen (باسكالين) نسبة للعالم (بليز باسكال) تقوم بعمليات الجمع والطرح لأعداد يصل عدد خاناتها إلى ثمانية.
1946	ظهور أول كومبيوتر إلكتروني ضخيم عرف باسم (ENIAC) .
1947	تم تطوير أول ترانزستور من قبل جون باردين - والتر براتلين - وويليام شوكلي).
1951	اختراع كل من جاي فورستر وبوب ليفيربر أول حاسوب يقوم بالمعالجة عرف باسم (Whirlwind)
1954	طور عالم الرياضيات البريطاني (جورج بول) نظاماً للاستدلال المنطقي والرمزي عرف باسم جبر المنطق أو الجبر البوليني.
1964	قدمت لغة مبرمجة يمكن تعلمها بسهولة عرفت باسم بيبك (BASIC).
1969	تم بناء أول شبكة اتصالات لامركزية عرفت باسم (ARPANET). (أربانيت).
1973	طور (بوب كان و فينت سيرت) مجموعة بروتوكولات التحكم بالإرسال، بروتوكول الانترنت (TCP/IP) وهو المفهوم الذي قامت على أساسه شبكة الانترنت.
1991	وضع تيم بيرنوزلي مفاهيم شبكة الويب العالمية (www) وهي إحدى الخدمات التي تتيح لمستخدمي الانترنت التنقل بين صفحات الويب عبر استخدام الروابط الفائقة.
1993	طرحت NCSA (إن سي إس إي) مستعرض موزايك Mosaic Browser وهي مستعرض للويب يستخدم الرسوم .

المصدر: الانترنت (المشهداني، 2002، 56)

مكونات نظم المعلومات Componentsof Information Technology

في الوقت الذي تباينت فيه وجهات نظر الباحثين في وصف مكونات (I T) وفقاً لتبايناتهم الفكرية وجذورهم التخصصية، اتفقت أحياناً تلك الآراء في وصف المكونات وفقاً لتوجه معين، فهناك من يرى أن مكونات أو عناصر (I T) تتمثل بـ:

1. الأجهزة والمعدات
 2. البرمجيات
 3. الموارد البشرية (كالمبرمجين والمصممين ومحلي النظم) (Stair, 2003, (Macmillan, 2000, 8)
 - 14) . ويرى آخرون أن مكونات (I T) تتضمن ثلاثة عناصر هي :
 - أ. الحاسوب، 2. الاتصالات ، 3 الموارد البشرية (Senn, 1988, 14)
 - وأجمع الباحثين (الحسنية ، 1988و 338) و(السالمي، والدباغ 2000، 101) و (Turban & et al, 2001, 59) و (سلمان ، 2004، 67) و(العبادي، 2006، 40) نقلاً عن (التميمي ، 2007، ص47)
- إن مكونات (I T) تتمثل بـ: (رأس المال الفكري ، والمكونات المادية، والبرمجيات، وقواعد البيانات والأفراد وشبكات الاتصال، ونظم المعلومات)، ويشكل هذا المفهوم اتساعاً ملحوظاً وشاملاً لمكونات (I T) قياساً بما طرحه الآخرون.

واختلف (Obren, 97, 433) عن سابقه في وصف مكونات (I. T) من خلال الآتي:

1. قاعدة البيانات ، 2. مصادر المعلومات، 3. التطبيقات، 4. إدارة نظم المعلومات.

ويقدم آخرون تصنيفاً لمكونات ((I. T)) أقرب من المدخل التنظيمي باعتبار المكونات الرئيسية لنظم المعلومات مؤلفة من مدخلات، مخرجات ، عمليات تخزين ومعالجة ، واتصالات.(اللوزي، 2000، 40).

وحاول (أبو غنيم ، 2007، 106) جمع تلك التباينات الواردة في آراء (اللوزي، 2000، والعدواني 1998، 47) نقلاً عن (العزاوي، يحيى، 2008) في توحيد فكرة مكونات (I T) بكونها ممثلة بأربعة مكونات هي:

2. الأجهزة والمعدات ، 2. البرمجيات، 3. الموارد البشرية، 4. التطبيقات. ويصفها (Stair, 2003,10) بالبنية التحتية لتقانة المعلومات باعتبارها مجموعة متداخلة مع (IS) نظم المعلومات.

وحسب وجهة نظر الباحثون فإنه يقترب من تصنيف (Laudon & Laudon, 2003,176) و (Krajewsd, 2005, 513) في حسم مكونات تقانة المعلومات بخمس مكونات على وفق الآتي:

1. المكونات المادية، 2. البرمجيات، 3. المهارات البشرية، 4. شبكات الاتصال، 5. قواعد البيانات.

وسيمت تناولها بشيء من التفصيل وذلك لاعتمادها من قبل الباحثون في وصف المفهوم الإجرائي لتقانة المعلومات.

1. المكونات المادية Hardware

وتشمل جميع المكونات والمعدات المستخدمة لإدخال البيانات والمعلومات وتخزينها ونقلها واسترجاعها واستقبالها وبثها عند الطلب لأي مستفيد، وتعد الحواسيب بأنواعها أكثر المكونات شيوعاً كالحواسيب المايكروية المعروفة و (PC) الحواسيب الشخصية، والحواسيب متوسطة المدى المستخدمة على مستوى أقسام المنظمات، أو الشعب المصرفية، والحواسيب فائقة القدرة وهي أكثر الحواسيب قوة والمصممة لحل إشكالات المسائل المعقدة التي تتطلب حسابات طويلة وتستطيع أداء ملايين من العمليات في الثانية ويستخدمها الباحثين والعلماء في العمليات المعقدة كالتنبؤات بأحوال الطقس ورسومات فائقة الدقة، وعموماً فإن المعدات أو المكونات المادية تشمل الشاشات، الطابعات والمكونات الداخلية ووسائط التخزين كأقراص (Flash Ram, Floppy Disc, CD) ولوحة المفاتيح، الكاميرات وأجهزة الإخراج كالطابعات وشاشات العرض (Senn, 1998, 14) و(التميمي، 2007، ص47) ، (Elliotte, 2004, 24) .

2. البرمجيات Software

هي تعليمات مرمزة يصنعها المبرمجون أو المستخدمون لإخبار نظام الحاسوب ماذا يعمل (Alter, 2002, 350) وتصنف إلى نوعين:

1. برامج النظم System Software

وهي التي تشغل الحاسوب وتجعله قادراً على تنفيذ العمليات، وتتنجز الأعمال غير المرئية مثل عمليات ترتيب البيانات واسترجاعها من الذاكرة والتي تجعل التطبيقات ممكنة التطبيق.

2. برمجيات التطبيقات Application Software

وهي التي تقوم بتشغيل بيانات المنظمة، وهي برامج تطبيقية تحدد المهام التي على الحاسوب عملها وتوضح العملية من وجهة نظر المستخدم، مثل برامج الأجور، والمحاسبية، وتساعد هذه البرمجيات على تسهيل التعامل مع إمكانات نظم المعلومات الأخرى من أجل تحقيق أهداف المنظمة في تهيئة المعلومات وتبسيط الإجراءات والتي يمكن إعدادها من خلال العاملين في هندسة الحاسبات (المبرمجين) أو الحصول عليها جاهزة عن طريق شراءها من الأسواق.

ويشير (O'brien, 2002, 96) إلى أن أنواع البرمجيات المستخدمة تعتمد على نوع الحاسوب والشبكة المستخدمة وعلى نوع المهام الخاصة التي يحاول إنجازها المستخدم النهائي. وتمثل البرمجيات استثمار رئيسي للمنظمة لكونها استثمارات متعددة القيمة للمنظمة تسهم بتأثيراتها التراكمية وتستمر لفترات طويلة. ومن أبرز أنواع البرمجيات الشائعة هي برامج (DSS) أنظمة دعم القرار، والأنظمة الخبيرة.

3. شبكات الاتصالات Communications Networks

هي مجموعة حاسبات ترتبط مع بعضها البعض بخطوط اتصال بحيث يمكن لمستخدميها المشاركة في الموارد المتاحة ونقل المعلومات فيما بينهم وتمثل مكاناً بارزاً في تقنيات الإدارة الحديثة فهي تسهم وتدعم صانعي القرارات من خلال:

أ. كفاءة وسرعة الاتصال وسهولة نقل وتبادل البيانات والمعلومات.

ب. المشاركة في البرمجيات والمعلومات وقواعد البيانات.

ويصفها (Landon & Laudon, 2004, 25) بأنها التركيبية التي تشمل التسهيلات للتقنيات والإجراءات القانونية التي تساند الاتصالات من خلال استخدام الأجهزة والبرمجيات والكوادر المتخصصة ووسائل الاتصال بين هذه الأجهزة لنقل المعلومات بين مواقع ووحدات متفرقة.

ويبين (Boddy, et al, 2004, 25) بأنها مجموعة من الحاسبات المتصلة والمرتبطة مع بعضها لنقل

البيانات وأن بعض هذه الشبكات محلية (LANS) (Local Area Networks) .

أما (Stair & Raynolds, 2003, 17) فعبر عن الشبكة بأنها عبارة عن ربط الكومبيوتر ومعدات الكومبيوتر في المنظمة لضمانة الاتصالات الإلكترونية .

ومن أهم أدوات التقنيات المعلومات التي تمثل العمود الفقري للشبكات هي:

أ. شبكة الإنترنت Internet

هو ربط لعدد كبير جداً من الحاسبات حول العالم والذي شمل على تطورات هائلة تمثلت بالشبكة العنكبوتية العالمية (World wide web) .

وتعد شبكة الإنترنت أضخم تطبيق لنظم المعلومات والاتصالات وهي من التقنيات التي أحدثت ثورة في أسلوب التعامل بين المهتمين وأمور الحاسبة والعاملين في قطاع العلوم الأخرى. ووصفت بأنها الطريق

السريع للمعلومات والتي تحققت من خلال ربط نظم الحاسوب والاتصالات إذ أصبحت الاتصالات عملية استراتيجية كما أنها تشكل قوة محورية تدفع بقادة المنظمات للتفكير باحتمالات المستقبل (10, 1998, Seen) . وعموماً يمكن وصف شبكة الانترنت بكونها عالمية تربط شبكات حواسيب آلية متعددة وعلى وفق بروتوكول عالمي تنظمها مجموعة قوانين تحكم عملية الاتصالات.

ب. شبكة الانترنت (Local Area Network)

وهي شبكة المنظمة الخاصة بها وتسمى بشبكة الاتصال الداخلي وتستخدم لتنفيذ الأنشطة والعمليات الداخلية في المنظمة.

ج. شبكة الاستراتيجيات:

تعد هذه الشبكة نتاج لتوحد كل من شبكة الانترنت والانترنت لتحديد نمطاً جديداً لعلاقة المنظمة بعملائها وشركائها (التميمي، 2007، 49). وهي شبكة عمل لقواعد الانترنت، تشترط اتصال المتصفح ليس فقط ضمن المنظمة ولكن مع أطراف ثالثة أيضاً مثل (البائعين ، العملاء، المشتركين) وهي نظام ثانوي من أجهزة الحاسوب توفر اتصالاً عن طريق الانترنت (Griffin, 2000, 378).

د. البريد الإلكتروني: Electronic Mail

وهو نظام لنقل الرسائل عبر طرق إلكترونية (Certo, 2000, 493).

4. قواعد البيانات Data Bases

وهي المخزن أ و المستودع لمجموعة البيانات والملفات التي تصف كل العمليات والأحداث الجارية في المنظمة بكل التفاصيل الخاصة بنشاطاتها السابقة والحالية وتنظم على شكل ملفات وتحفظ في أوعية حاسوبية مغلقة بشكل مستقل عن البرامج التي تقوم بتشغيل واستخدام هذه البيانات. ويمكن الرجوع لهذه الملفات لإمكانيات الإضافة والتحديث وتعديل قاعدة البيانات باستمرار لمواكبة التطورات (الحسنية 998، 57)، (Benito, 2007, p.201). ويشير (Alter, 2002, 137) بأنها تركيبة مهيكلية من البيانات المخزونة إلكترونياً يتم السيطرة والوصول إليها من خلال الحواسيب بالاعتماد على علاقات معروفة سابقاً وتحتوي قاعدة البيانات على خمسة أنواع هي : النص، الصوت ، الصورة، فيديو، فقرات البيانات.

وأشار (Turban, et al, 2003, 742) إلى أربعة أنواع من قواعد البيانات هي:

1. قاعدة البيانات المتعددة الأبعاد Multidimensional Data base

2. قاعدة البيانات الاستنتاجية Deductive Data Base

3. قاعدة البيانات الموجهة للأشياء Object oriented Data Base

4. قاعدة البيانات المتعددة الوسائط Multimedia Data Base

5. الموارد البشرية Human Resources

وتتمثل بأنواع القوى العاملة في نظم المعلومات بدءاً من المدراء ، العاملين المتخصصين في تنفيذ عمليات جمع البيانات وتحليلها، مصممي البرامج، المحللين، ومشغلي الأجهزة والمعدات وانتهاءً بكوادر الصيانة ، ما يتعلق منها بصيانة البرامج أو بصيانة الأجهزة. وعموماً فإن المورد البشري يضم صنفين :

أ. المستخدمون النهائيون End Users

وهم الأفراد الذين يستخدمون أنظمة المعلومات وهم محاسبون ورجال البيع والمهندسون والزبائن والمديرون.

ب. متخصصو نظام المعلومات Information Systems Specialists

وهم الأفراد المهنيون الذين يطورون ويشغلون أنظمة المعلومات كالمحللين والمطورين. وأشار (Laudon & Laudon, 2004, 321) إلى نوع آخر هو:

ج. عمال المعرفة (Knowledge worker)

واعتبرهم مستخدمين نهائيين وهم العاملين في حقل الحاسوب في المنظمات ويشكلون الأغلبية من العاملين في هذا الحقل ويعتمد هؤلاء على أنظمة المكتب ويحتاجون أنظمة عمل متخصصة وينصب عملهم بالدرجة الأولى على خلق المعلومات ومعرفة جديدة .

وتعقبياً على ما تقدم تحاول الباحثون تلخيص وجهة نظرهم والمتفقة مع آراء أغلب الباحثين في هذا المجال (Burca, Brannick, 2006, p.1240) أن الاستثمار التكنولوجي للمنظمات المعاصرة اليوم وخصوصاً في مجال نظم المعلومات لم يعد مجرد من التلاقي والتفاعل مع أوجه الاستثمار الأخرى خصوصاً في مجال المورد البشري ، فأهمية رأس المال الفكري باتت متجدرة مع الاستثمار في مجال نظم المعلومات إذ دون كوادر بشرية مؤهلة ومدربة وذات خبرات تبقى تلك المكونات المادية مجرد عملية عشوائية صماء وقد لاحظ الباحثون هذا التفاوت في البنية التحتية للنظم المعلوماتية خصوصاً في مجال المورد البشري في عينة المصارف المبحوثة والتي أضافت لبعض المصارف مؤشرات مرئية ومحسوسة بشكل مباشر لمستخدمي النظم في إنجاز المعاملات المصرفية اليومية.(مهدي، 2010، (الخفاجي، 2010).

ثالثاً: مفهوم و قياس الأداء المنظمي

أولاً. المفهوم :

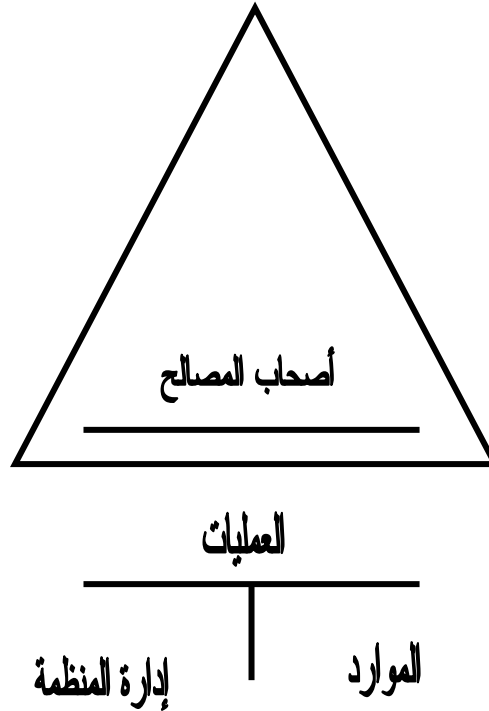
ويصف (Miller, 1990, p.757) الأداء المنظمي بأنه انعكاس لكيفية استخدام المنظمة للموارد المادية والبشرية واستغلالها بالضرورة التي تجعلها قادرة على تحقيق أهدافها.

أما (Daft, 1992, 120) فيرى أن الأداء المنظمي هو قدرة المنظمة على تحقيق أهدافها من خلال استخدام الموارد المتاحة بطريقة كفوءة وفاعلة.

ويصف (Wit and Meyer, 1998, 40) الأداء من منظور أدق بالتحليل وفق مدخل النظم حيث اعتبر الأداء هو المستوى الذي تتمتع به مخرجات المنظمة بعد إجراء العمليات على مدخلاتها فالأداء يمثل مخرجات الأنشطة والفعاليات التي تحدث داخل المنظمة. وتشكل انطلاقة (Kotlar, 2000, 40) في وصف

الأداء منطلقاً من أنموذجه عن الأداء المتفوق بتقديمه أربعة عوامل صانعة للأداء المتميز وكما يعكسه الشكل

رقم (1)



الشكل (1) نموذج الأداء المتفوق

Source: Kotler, p., Marketing Management, Prentice-Hall, Inc, New Jersey, 2000, p.40

إذ يوضح الشكل أعلاه أن الخطوة الأولى في تحقيق الأداء المتفوق هي تحديد أصحاب المصالح وهم (الزبائن، والعاملون ، والموزعون، والمجهزون) ومن خلال الإدارة وتحسين العمليات الأساسية المتمثلة (بتطوير المنتج ، جذب الزبائن الجدد، اختزال النفقات وتلبية الاحتياجات) تتمكن المنظمة من تحديد أهدافها الخاصة برضا أصحاب المصالح، وعند تنفيذ العمليات تحتاج المنظمة إلى تخصيص مناسب للموارد المادية والبشرية والمالية والمعلوماتية التي تعد جوهر الأعمال، فضلاً عن حاجتها إلى إدارة فاعلة متمكنة من وضع استراتيجيات واضحة ومفهومة، ومعرفة بالعاملين في المنظمة (الأهداف التي تسعى المنظمة لتحقيقها). ويتوافر ما ورد ذكره آنفاً تستطيع المنظمة أن تحقق الأداء المتفوق.

ويتفق (العاني، 2002، 42) مع منظور (Wit & Meyer, 1998, 40) في وصف الأداء بأنه قدرة المنظمة على التماشي مع كل العمليات النظامية الأربعة (المدخلات، والمخرجات، والتغذية العكسية) فالمنظمات ذات الأداء العالي تكمن مهامها الأولية في تحقيق عمليات تنظيمها الداخلي، وتكيفها التنظيمي بكفاءة مؤثرة، وقدم (العاني، مصدر سابق) نوعين من المتغيرات المعبرة عن الأداء المنظمي هي:

1. المتغيرات القابلة للسيطرة: وتعزى إلى متغيرات الفاعلية، والكفاءة والإدارة الاستراتيجية.
2. المتغيرات غير القابلة للسيطرة: وتنسب هذه المتغيرات إلى البيئة وتأثيراتها (العاني، مصدر سابق)

وقدم (الشماع، و حمود، 2000، 330) تعريفهم للأداء المنظمي باعتباره المؤشر الرئيسي في استخدام الموارد المتاحة، البشرية، والمادية والمعلوماتية بالشكل الذي يحقق أعلى العوائد منها فضلاً عن إشباع حاجات ورغبات الأفراد العاملين ورفع الروح المعنوية لديهم.

مقاييس الأداء المنظمي

تشير (الدليمي، 1998، 82) إلى أن دراسة وقياس الأداء المنظمي يواجه تحديات عديدة بسبب كونه (أولاً) محوراً مركزياً لتخمين نجاح وفشل المنظمات في قراراتها وخططها الاستراتيجية، و(ثانياً) لعدم الاتفاق حول مقاييس لقياس الأداء لاسيما في المواضيع الاستراتيجية خصوصاً تلك المتعلقة بمؤشرات القياس، مما يستلزم تحديد ماهية المقاييس المناسبة التي يمكن استخدامها في القياس، ومصدر المعلومات المعتمدة في قياسه، وكيفية دمج قياسات مختلفة لتقديم صورة واقعية عن المصرف أو المنظمة.

ويذهب (Eccles, 1991, p.131) لأبعد من ذلك في ضرورة إيجاد قياسات جديدة للأداء تتناسب مع الاستراتيجيات الجديدة. ولخصت (الدليمي، نفس المصدر) مقاييس الأداء وفق الآتي:

1. مقاييس مالية:

ارتكزت بشكل أساس على المعايير المالية كحسابات الأرباح والخسائر والميزانية العمومية والتي يتم الحصول عليها عبر سلسلة المعلومات التي تجمع للحصول على سلسلة من النسب كالسيولة، والربح قبل وبعد الضريبة والقيمة المضافة، والعائد على المبيعات، والعائد على الملكية والعائد على الاستثمار (Speed & Smith, 1998, p.20) عن (الدليمي، 1998، ص83).

2. مقاييس نوعية ذاتية

كمقاييس الإنتاجية، ومستوى الإنفاق على نشاطات البحث والتطوير مقارنة بكل عامل، ومقاييس حجم التغييرات في التركيبة الإدارية.

3. مقاييس التسويقية

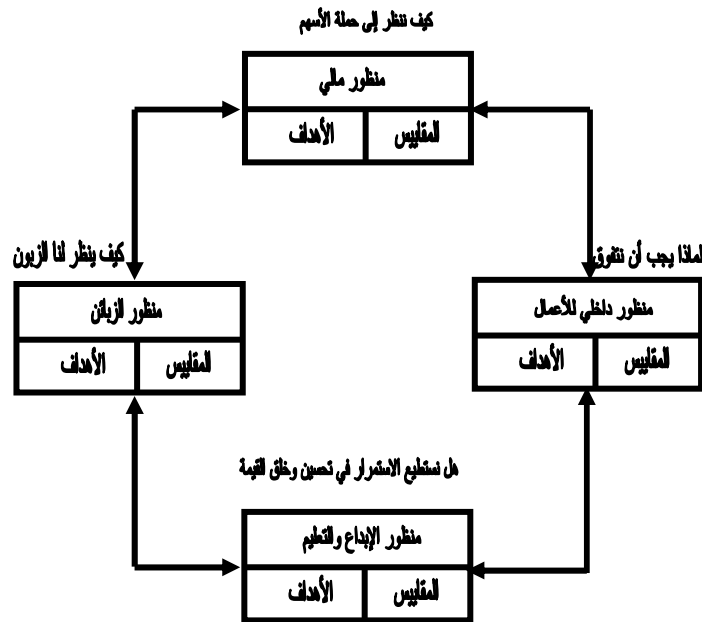
حيث تشير (الدليمي، 1998) عن (Hooley, Jobber, 1990, p.75) بوجود مجموعة من المقاييس التسويقية التي تتسجم مع قابلية قياس أداء المنظمة ونشاطها المصرفي للأمد البعيد كالنمو في حجم الودائع قياساً للمصارف الأخرى. والنمو في العائد على الاستثمار.

وبدأت المنظمات تتوجه إلى اعتماد مقاييس أكثر دقة في قياس أدائها متلافية مجالات الضعف في كل نوع من تلك المقاييس حيث يشير (Hofer, 1983) إلى إمكانية تخمين أداء المنظمات عبر اعتماد مؤشرات مالية وذاتية وتسويقية معاً. وقد بدأت البحوث نتيجة نمو هذا النوع من المقاييس حيث قدمت (الدليمي، 1998) نموذجاً مركباً في قياس الأداء تم اعتماده من قبل الباحثة لكونه يمثل بشكل أصدق عن آلية العناصر المركبة في تشكيل مفهوم الأداء المصرفي.

واستعار الباحثون التوجه الذي اعتمده (الدليمي، 1998، 84) في بحثها لقياس الأداء المصرفي حيث أن اعتماد المقياس المركب على نحو مقياس Kaplan يمكن أن يحل إشكالية كبيرة قد تحصل بسبب تباين الأطراف المساهمة في المصارف التجارية العراقية. وقد حددت جاذبية المقاييس المركبة لقياس الأداء في نقاط الضعف التي انتابت المقاييس المنفردة في قياسه منها تركيز المقاييس المنفردة على قياس هدف منفرد فقط.

يتميز مقياس (Kaplan & Norton) بالمرونة كونه يتعامل مع فكرة المنظمات ذات الأهداف المتعددة وقد تبني البحث هذا النموذج لانسجامه مع المنظمات المصرفية، ويستند المقياس على معايير مالية وتشغيلية لقياس الأداء وعبر الأركان الأربعة التالية:

1. **المنظور المالي:** حيث يعكس الأهداف المالية وذلك من خلال قدرة المصرف على تحقيق رضا المساهمين من خلال معدلات عائد مرضية لاستثماراتهم.
2. **منظور الزبائن:** حيث يفسر نظر العملاء والزبون كيف ينظر الزبون للمصرف، حيث يعكس قدرة المصرف على تحقيق رضا العملاء والزبائن أو المودعين من خلال تحقيق النوعية والسعر الملائم والسرعة.
3. **المنظور الداخلي:** حيث يركز على قدرة المصرف أو المنظمة على تحقيق التفوق الذي يعكس مدى قدرته على تحقيق النجاح من خلال الكفاءة والفاعلية.
4. **منظور الإبداع والتعلم:** ويصف قدرة المنظمة على الاستمرار والتعلم.
5. ويتطلب استخدام مقياس Kaplan & Norton استخدام نظم معلومات ومصرف بمستوى التحسينات في المصرف. ويعكس الشكل (2) هذا المقياس الذي تم اعتماده في هذا البحث



شكل (2) نموذج (Kaplan and Norton) لقياس الاداء

المصدر: (الدليمي 1998، ص85)

ثالثا: الجانب العملي للبحث

اختبار وتحليل فرضيات الارتباط على وفق متغيري البحث

تتخصص هذه الفقرة بعرض إحصائي لاختبار وتحليل علاقات الارتباط بين متغيري البحث الدراسة (تقانة المعلومات ومؤشر الاداء) وذلك باعتماد مصفوفة ارتباط كندال، فكان عدد العلاقات التي جمعت متغيري الدراسة على المستوى العام والفرعي هي (66) علاقة كانت (39) منها ذات دلالة معنوية وتحت مستوى (0.01,0.05)، في حين كانت هناك (27) علاقات غير دالة معنويا وكما في الجدول (2):

أفادت هذه الفرضية (بوجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين أبعاد تقانة المعلومات بشكل منفرد ومؤشرات أداء المصارف) .

الجدول (3) مصفوفة ارتباط كندال للعلاقة بين تقانة المعلومات وفاعلية أداء المصارف

المتغير	تكنولوجيا المعلومات	فاعلية أداء المصارف
تكنولوجيا المعلومات	1	0.436 **
فاعلية أداء المصارف	0.436 **	1

** مستوى معنوية 0.01

* مستوى معنوية 0.05

وبهدف التحقق من معنوية العلاقة بين هذين المتغيرين، جرى اختبار معامل ارتباط كندال بمقياس (t) وظهرت النتائج التي يبينها الجدول (3) وكما يأتي:

الجدول (4) اختبار (t) اختبار معنوية علاقة الارتباط بين تقانة المعلومات وفاعلية أداء المصارف

الارتباط	درجة الحرية	القيمة التائية المحسوبة	القيمة التائية الجدولية
0.436 **	42	3.450	1.680

يتضح من معطيات الجدول (4) أن قيمة (t) المحسوبة أكبر من قيمتها الجدولية بمستوى معنوية (0.05) وبحدود ثقة (0.95)، وهذا ما يؤكد قوة العلاقة بين المتغير على مستوى هذا البحث، وعليه لا ترفض هذه الفرضية أي تقبل وتعني وجود علاقة ارتباط بين تقانة المعلومات و مؤشرات الاداء المصرفي .

الاستنتاجات

- فيما يأتي الاستنتاجات التي توصلت إليها الدراسة:
1. تقدمت تقانة نظم المعلومات على فاعلية أداء المصارف من حيث درجة اتفاق آراء الأشخاص على مضمون فقرات متغيري الدراسة.
 2. تقدمت المصارف الأهلية المعنية بالدراسة من حيث استعمالها للبرمجيات أولا وقواعد البيانات ثانيا، لتتراجع باقي أبعاد نظم المعلومات للتسلسلات المتأخرة ، إذ حلت الاتصالات والشبكات في الترتيب الأخير بما يفسر بتراجع تأكيد هذه المصارف على استعمالها ، وكذلك الحال للمهارات البشرية التي حلت في الترتيب الرابع.
 3. أكدت الإجابات أن المصارف لا تستعمل أحدث ما موجود في الأسواق فيما يخص القدرات المتخصصة لتطوير البرمجيات.
 4. لم يتأكد استعمال المصارف الأهلية شبكات الاتصال الحديثة والسريعة في إنجاز أعمالها بالشكل الذي يحقق أفضل أداء.
 5. أن المساهمين راضون عن زيادة عوائد استثماراتهم، كما أن هناك إشارة بان هذه الزيادة آخذة بالنمو. ومع ذلك يعد مؤشر رضا المساهمين مؤشرا متراجعا في الوقت الحاضر بين باقي الأبعاد.
 6. يشعر العاملون في المصارف الأهلية برضا عال لتوافر كل انواع التحفيز اليهم.
 7. تحقق المصارف نسب نمو في أرباحها وكما تؤكد أن هذا النمو في ازدياد مضطرد ولاسيما في المدة الأخيرة.
 8. تقدم مؤشر نمو الأرباح على جميع مؤشرات فاعلية أداء المصارف الأهلية يليه رضا العاملين ومن ثم رضا الزبون، فيما تراجع مؤشر تنوع الخدمات إلى الترتيب الرابع وأخيرا مؤشر رضا المساهمين.
 9. لم تسهم الأجهزة والأدوات في رفع فاعلية أداء المصارف وكذلك الحال للاتصالات والشبكات، بقدر ما حققت البرمجيات والمهارات البشرية سر الأداء المتفوق الحالي.
 10. كانت هناك استجابة عالية لرضا المساهمين ورضا الزبون في تقبل تأثيرات نظم المعلومات ، في حين لم يستجيب رضا العاملين أو يتأثر بتقانة المعلومات وكذلك الحال لنمو الأرباح وتنوع الخدمات.
 11. لم تعول المصارف الأهلية في رفع فاعلية أدائها على أجهزتها المصرفية وأدواتها إذ لم تكن ذات تأثير يذكر بقدر ما تأثرت فاعليتها بالبرمجيات المستعملة.
 12. امتلكت المصارف عينة الدراسة قواعد بيانات مميزة انعكست على فاعلية أدائها.

13. تأثرت فاعلية المصارف بأداء مواردها البشرية ذات الخبرة والتأهيل العاليين من خلال التأثير العام لنظم المعلومات، إذ أن العلاقة التداؤبية بين أبعاد نظم المعلومات رشحت الموارد البشرية بوصفة العامل الأساسي في الفاعلية الحالية لها.
14. إن أية زيادة في نظم المعلومات بجميع مكوناتها يمكن أن يرفع تقريبا فاعلية أداء المصارف بشكل كبير.
15. يمكن أن تحقق فاعلية الأداء قفزة كبيرة في مجال تنوع الخدمات التي تقدمها بزيادة استعمالها لنظم المعلومات.

التوصيات

1. على المصارف عينة البحث تعزيز تقنيات الاتصالات والشبكات لنتتاعم في زيادة فاعليتها أسوة بباقي أبعاد نظم المعلومات.
2. ضرورة رفع مستوى الخبرة والمهارة للمهارات البشرية على الرغم من فاعليتها الا ان بقائها بالمستويات الحالية يمكن أن يجعلها متقدمة في غضون مدد قادمة قصيرة.
3. يجب على الادارة المصرفية مواكبة احدث ما موجود في الأسواق فيما يخص القدرات المتخصصة لتطوير البرمجيات.
4. التأكيد على استعمال المصارف الأهلية شبكات الاتصال الحديثة والسريعة في انجاز أعمالها بالشكل الذي يحقق أفضل أداء في ضوء التغيرات البيئية التقنية المتسارعة.
5. لا بد ان تسعى المصارف الأهلية لتنويع خدماتها بشكل يتناسب مع ما تقدمه المصارف الحكومية والمصارف المنافسة لها.
6. من المهم جدا التأكيد على رفع مؤثر رضا المساهمين لكونه عامل مهم غي جلب الاستثمارات وزيادة سيولتها.
7. جلب الأجهزة والمعدات المصرفية المتطورة والتي تسهم في رفع كفاءة الأعمال وحسن انسيابيتها وبالتالي تنعكس على فاعليتها.
8. أن يقترن أداء العاملين باستعمال التقنيات وإشراكهم في دورات تدريبية مكثفة لإزالة الحواجز بين التقنيات وما تتطلبه من تعلم مستمر وما هم عليه من خبرة ومعرفة.
9. أن ترتبط المصارف بفروعها والمصارف الأخرى بشبكات اتصال سريعة وفاعلة .

المصادر

أ. الكتب العربية:

- 1 الشماع، خليل محمد، حمود، خضير كاظم، " نظرية المنظمة " الطبعة الأولى ، عمان، دار المسيرة للنشر والتوزيع ،2000 .
- 6 السنطي ، أيمن ، شقر ، عامر ، " المحاسبة الإدارية " الطبعة الأولى ، عمان ، دار السياسة، 2005.
- 3 العلي ، عبد الستار محمد ، السيد ، محسن حرفش، " تقييم المشاريع الصناعية ، الطبعة الأولى - الموصل ، دار الكتب للطباعة والنشر، 1986
- 4 القطامين ، احمد عطا الله " التخطيط الاستراتيجي و الإدارة الإستراتيجية ، الطبعة الأولى ، عمان ، دار المجد ، 1996.
- 5 الكرخي : مجيد عبد جعفر ، " مدخل إلى تقويم الأداء في الوحدات الاقتصادية ، الطبعة الأولى ، بغداد : إدارة الشؤون الثقافية العامة، 2001.
- 6 النجار ، صباح مجيد ، محسن ، عبد الكريم ، " إدارة الإنتاج والعمليات " الطبعة الأولى ، عمان ، دار وائل للطباعة والنشر، 2004.
- 7 وهلين، توماس ، وهنجر ، دافيد " الإدارة الاستراتيجية " ، (ترجمة) محمود عبد الحميد مرسي، وزهير نعيم الصباغ ، الرياض ، 1990.

ب. الرسائل والأطاريح الجامعية:

- 8 الجابر، زينب شلال عكار جبر، قياس أداء المنظمة باستعمال بطاقة الدرجات المتوازنة دراسة تطبيقية في الشركة العامة للأسمدة / المنطقة الجنوبية،-رسالة ماجستير-كلية الإدارة والاقتصاد-جامعة بغداد-2007.
- 9 الجرججي ، داليا عبد الحسين احمد " دور تنقيب البيانات في زيادة أداء المنظمة ، دراسة تحليلية في المصرف الصناعي ، رسالة ماجستير - كلية الإدارة والاقتصاد - جامعة بغداد، 2004.
- 10 الخفاجي ، محمد جاسم محمد ، تقويم الأداء في ظل ظاهرة تغيير الأسعار ، رسالة دبلوم عالي ، المعهد العالي للدراسات المالية والحاسبية ، جامعة بغداد، 2003.
- 11 الخفاجي، رشا مهدي صالح كسار،تأثير إستراتيجية الموارد البشرية في الأداء المنظمي- دراسة ميدانية في بعض الشركات الصناعية العراقية في البصرة-رسالة ماجستير قسم إدارة الأعمال- غير منشورة، 2005 .
- 12 الساعدي، مؤيد يوسف نعمة (2006) التعلم التنظيمي والذاكرة التنظيمية وأثرهما في استراتيجيات إدارة الموارد البشرية، أطروحة دكتوراه (غ م)، جامعة بغداد، كلية الإدارة والاقتصاد .
- 13 السالم ، زين العابدين جاسم محمد ، الثقافة التنظيمية وأثرها في الأداء المنظمي - دراسة تطبيقية في جامعة البصرة /المعهد التقني / وكلية شط العرب الجامعة - رسالة ماجستير ، كلية الإدارة

- والاقتصاد - جامعة البصرة، 2000.
- 14 سوادي ، أمل فرحان ، اثر الجودة الشاملة في تحسين الأداء ، دراسة ميدانية في المعهد التقني - رسالة الماجستير - كلية الإدارة والاقتصاد - جامعة البصرة، 2005.
- 15 الصياح ، عبد الستار مصطفى ، كفاية إدارة التدفقات النقدية وأثرها في الاحتياجات المالية للمصارف التجارية - دراسة تطبيقية لعينة من المصارف العاملة في الأردن، جامعة بغداد، 1996.
- 16 العامري ، عباس علي ظاهر ، تصميم نظام تقويم أداء المستشفيات العامة بالاعتماد منهج الأساليب التنافسية - دراسة تطبيقية - أطروحة دكتوراه ، كلية الإدارة والاقتصاد - جامعة بغداد ، 2000 .
- 17 العاني، أريج سعيد، المحددات التنظيمية وتأثيرها في الإبداع والأداء المنظمي-دراسة ميدانية في شركة تعبئة الغاز (شركة عامة)،رسالة ماجستير -كلية الإدارة والاقتصاد-جامعة بغداد/إدارة الأعمال، 2002.
- 18 عبيد ، نغم حسين نعمة ، اثر الاستثمار رأس المال الفكري في الأداء المنظمي ، دراسة ميدانية في عينة من شركات القطاع الصناعي المختلط - رسالة ماجستير ، كلية الإدارة والاقتصاد - جامعة بغداد، 2000.
- 19 الكبيسي ، سعدي مجيد عاشور ، العلاقة بين استراتيجية المنظمة واستراتيجية تقويم الأداء للموارد البشرية وأهميتها في تحقيق الميزة التنافسية - دراسة 0ميدانية في عينة من المصارف الأهلية في العراق ، أطروحة دكتوراه - كلية الإدارة والاقتصاد - الجامعة المستنصرية ، 2001 .
- 20 اللايد ، عبد الكريم عبد الغني عودة ، تطوير بطاقات العلامات المتوازنة لتقييم اثر تكنولوجيا المعلومات في الأداء الاستراتيجي للشركات ، دراسة ميدانية في الشركة العامة لموانئ العراق - أطروحة ماجستير - كلية الإدارة والاقتصاد - جامعة البصرة، 2006.
- 21 محسن ، محمد هاشم ، استخدام نموذج التقييم الجديد في قياس الأداء المعرفي ، دراسة تطبيقية لعينة من المصارف التجارية العراقية - دبلوم عالي - كلية التقنية الإدارية، 2006.
- 22 هلال ، عبد الجبار أمين ، خصائص القيادة الإدارية الإستراتيجية وأثرها في الأداء المنظمي ، دراسة ميدانية في جامعة البصرة ، رسالة ماجستير ، كلية الإدارة والاقتصاد - جامعة البصرة، 2004.
- 23 الوندائي ، هشام طلعت عبد الحكيم ، علاقة الأداء المالي بالميزة التنافسية وأثرهما في العائد والمخاطرة - دراسة تطبيقية في سوق بغداد للأوراق المالية - أطروحة دكتوراه - كلية الإدارة والاقتصاد - الجامعة المستنصرية، 2000.

ج. البحوث:

- 1 العمري، هاني عبد الرحمن: منهجية بطاقة القياس المتوازن للأداء في بناء الاستراتيجية القيادية ،

- كلية الإدارة والاقتصاد - جامعة الملك عبد العزيز - المملكة العربية السعودية، 2005.
- Cetor, & Peter, the strategic management Process, 3th ed, 1995. 1
- Churchill, J, Galbert, A., Prater, J, Marketing creating value for customer Richard, Irwin - Inc, 1995. 2
- Daft, Richard L., Organization theory & design, 7th Ed Hall, 2001. 3
- Hazier, J, & render, B. "Production, Operation Management, USA prentice - Hall - 2001. 4
- Hempen, George H. & Simonson, Donald G. Bank Management Text and cases 5th Ed, Inc, USA, 1999. 5
- Hiba, Juan Carlos "Improving working conditions and productivity in the garment Industry", An action manual, Geneva, 1998. 6
- Hofer, c.w Anew Measure for assessing organizational performance, advanced in strategic Management, New York, 1983. 7
- Kaplan R.S & Atkinson, "Advanced Management Accounting" 2nd, 3rd Ed, New Jersey - Hall upper, 1998. 8
- Miller, Alex & dess, Gregory G., strategic Management, Mc Graw - Hill - 1996. 9
- Narayanan V.K & Nath, R. "Organization theory a Strategic Approach, Irwin, Illinois, 1993. 10
- Revsine, Lawrence & Collins, Daniel w. \$ Johnson, w. "Financial reporting and Analysis" prentice Hall - Inc, USA, 1999 11