تكنولوجيا المعلومات ودورها في تطوير الأداء الاستراتيجي: دراسة تطبيقية في وزارة الإعمار والإسكان والبلديات والأشغال العامة- جمهورية العراق

الأستاذ المساعد. محمود حسن جمعة

كلية الإدارة والاقتصاد-جامعة ديالى - العراق

jumaamahmood33@gmail.com

المستخلص

يحاول البحث الحالي اختبار علاقة الارتباط والتأثير بين تكنولوجيا المعلومات والأداء الاستراتيجي، إذ تمثلت مشكلة البحث بمدى دور تكنولوجيا المعلومات في تطوير الأداء الاستراتيجي في وزارة الإعمار والإسكان والبلديات والأشغال العامة-جمهورية العراق. وقد استخدمت استمارة الاستبيان كأداة لجمع البيانات، وتم توزيع (75) استمارة لعينة البحث، وتم تحليل البيانات باستخدام برنامج(SPSS)، واستخدمت عدد من الأساليب الإحصائية لاختبار فرضيات البحث. وتوصل البحث الى مجموعة من الاستنتاجات كان أهمها وجود علاقة ارتباط وأثر بين تكنولوجيا المعلومات وتطوير الأداء الاستراتيجي. وانتهى البحث بمجموعة من التوصيات المناسبة.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا المعلومات، الأداء الاستراتيجي، تطوير الأداء الاستراتيجي.

Information technology and its role in development the strategic performance: An applied study in the Ministry of Construction and Housing and Municipalities and Public Works -Iraq

Abstract

The current research has attempted to test the correlation between the information technology and the strategic performance. The problem of research was the role of information technology in developing the strategic performance in the Ministry of Construction and Housing and Municipalities and Public Works- Iraq. The survey questionnaire was used as a data collection tool, 75 forms were distributed for the research sample, the data were analyzed using the SPSS program, and a number of statistical methods were used to test the hypotheses. The research found set of conclusions, one of the most important thinks was, that there is a linkage and impact

المنارة للاستشارات

www.manaraa.com

relation between information technology, and development of the strategic performance. The research came out with many suitable recommendations.

Key words: Information technology, Strategic performance, Development the strategic performance.

مقدمة

التطور الهائل الذي حصل في مجال تكنولوجيا المعلومات, قد ولد الكثير من المتغيرات التي رسمت واقعاً جديداً, إذ تحول الاقتصاد العالمي إلى الاقتصاد الرقمي, وهذا ما أوجد واقعاً جديداً جعل من الواجب على المنظمات مواكبة هذا التطور المتسارع من أجل تحسين وتطوير الأداء الاستراتيجي الذي يعد من المفاهيم الإدارية التي حظيت بمستوى كبير من الاهتمام من قبل المنظمات لكونه يرتبط ارتباطا وثيقا بهدف ونجاح المنظمات في ظل البيئة المتغيرة. وتعد المعلومات أحد الموارد المهمة لأداء فعاليات وممارسات المنظمة، وقد ساعد ظهور تكنولوجيا المعلومات في معالجة الكم الهائل من البيانات وتزويد الإدارات العليا بتقارير سريعة ودقيقة لانجاز أعمالها وتقديم الاستشارات اللازمة لها لاتخاذ القرارات بشكل صائب، وهذا من شأنه تحسين وتطوير الأداء الاستراتيجي للمنظمات.

المبحث الأول: منهجية البحث

1- **مشكلة البحث:** يعد تشخيص العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات ودورها في تطوير الأداء الاستراتيجي في وزارة الإعمار والإسكان والبلديات والأشغال العامة من أبرز معالم مشكلة البحث. وللوقوف عليها بشكل أكثر تفصيلا لابد من الإجابة على الأسئلة الآتية:

- ما مستوى أبعاد تكنولوجيا المعلومات في وزارة الإعمار والإسكان والبلديات والأشغال العامة؟

- ما مستوى أبعاد الأداء الاستراتيجي في وزارة الإعمار والإسكان والبلديات والأشغال العامة؟

- ما هي طبيعة العلاقة بين أبعاد تكنولوجيا المعلومات وأبعاد الأداء الاستراتيجي في وزارة الإعمار والإسكان والبلديات والأشغال العامة؟

- ما هي طبيعة أثر أبعاد تكنولوجيا المعلومات في أبعاد الأداء الاستراتيجي في وزارة الإعمار والإسكان والبلديات والأشغال العامة؟

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

2- أهمية البحث: يستمد البحث أهميته من خلال الآتي:

أ- أهمية المتغيرات المبحوثة، إذ يركز هذا البحث ويربط بين متغيرات مهمة هما (تكنولوجيا المعلومات والأداء الاستراتيجي) والتي لها تأثير كبير في أداء المنظمات.

ب-يشكل هذا البحث أهمية بالغة للمنظمات في إيجاد السبل الكفيلة للإستفادة من تكنولوجيا المعلومات في تطوير الأداء الاستراتيجي.

ت-يمكن من خلال التطبيق العملي لهذا البحث أن تقدم حلولاً للمشكلات التي تعاني منها وزارة الإعمار والإسكان والبلديات والأشغال العامة، ولاسيما المشكلة الحالية.

ث-إرساء ثقافة منظمية لدى المديرين والعاملين، بوجوب السعي في تطوير الأداء الاستراتيجي للمؤسسات الحكومية كركيزة أساسية لمواجهة التحديات المتنامية.

3- أهداف البحث: يسعى البحث لتحقيق الأهداف الآتية:

أ- التعرف على مستوى تكنولوجيا المعلومات في وزارة الإعمار والإسكان والبلديات والأشغال العامة إجمالا وعلى مستوى كل بعد من أبعاده.

ب-تحديد مستوى الأداء الاستراتيجي في وزارة الإعمار والإسكان والبلديات والأشغال العامة إجمالا وعلى مستوى كل بعد من أبعاده.

ت-بناء نموذج فرضي بشأن الموائمة بين تكنولوجيا المعلومات والأداء الاستراتيجي، واختباره في وزارة الإعمار والإسكان والبلديات والأشغال العامة.

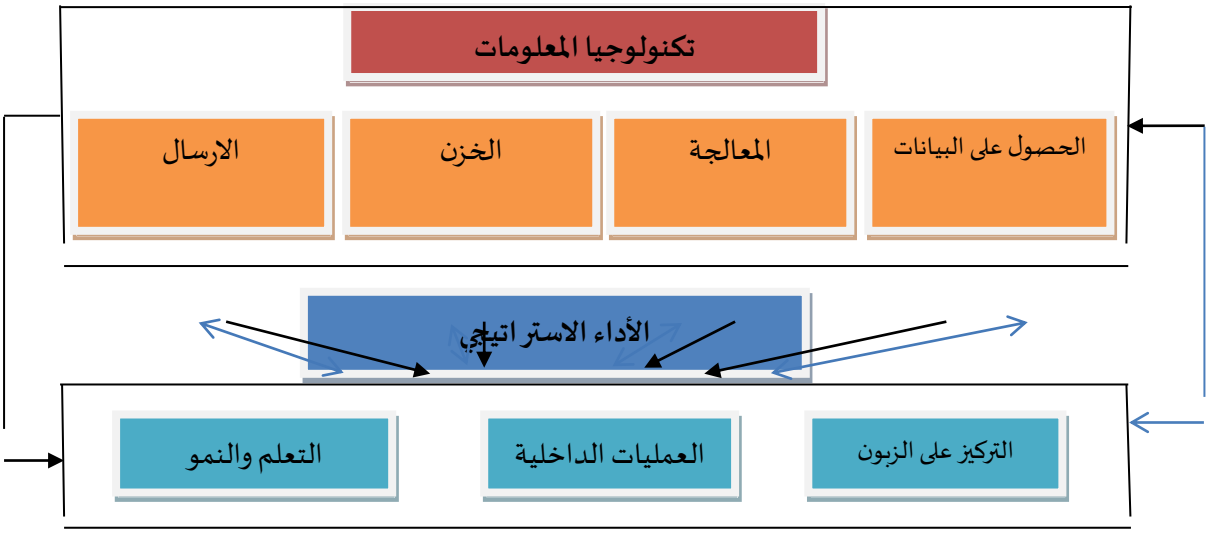
ث-السعي الى تحقيق الترابط بين الواقع النظري والتطبيقي من خلال المبادئ والأسس النظرية ميدانيا، واستخدام المقاييس المطورة للباحثين.

4- مخطط البحث الفرضي: يقدم مخطط البحث صورة معبرة عن فكرة البحث، ويوضح طبيعة العلاقات واتجاهات التأثير بين متغيراته، وكما موضح في الشكل(1) ليكون مشتملا لجميع متغيرات البحث الرئيسة والفرعية، ومن ثم إمكانية قياسه لعلاقات الارتباط والتأثير فيما بينها. ولكي يتم فهم المخطط بشكل أكثر تفصيلا يمكن توضيح الآتي:

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

أ- **المتغير(التفسيري) المستقل:** ويتمثل بتكنولوجيا المعلومات بأبعاده (الحصول على البيانات، المعالجة، الخزن، الارسال).

ب-**المتغير(الاستجابي) المعتمد:** ويتمثل بالأداء الاستراتيجي بأبعاده (التركيز على الزبون، العمليات الداخلية، التعلم والنمو).



تأثير ارتباط شكل (1) مخطط البحث

5- **فرضيات البحث:** في ضوء التساؤلات التي أثيرت في مشكلة البحث والمخطط الفرضي للبحث، يمكن صياغة فرضيات البحث على النحو الآتي:

أ- **الفرضية الرئيسة الأولى:** توجد علاقة معنوية موجبة بين تكنولوجيا المعلومات وتطوير الأداء الاستراتيجي، ويتفرع عنها الفرضيات الآتية:

- توجد علاقة معنوية موجبة بين الحصول على البيانات وتطوير الأداء الاستراتيجي.
- توجد علاقة معنوية موجبة بين المعالجة وتطوير الأداء الاستراتيجي.
- توجد علاقة معنوية موجبة بين الخزن وتطوير الأداء الاستراتيجي.
- توجد علاقة معنوية موجبة بين الارسال وتطوير الأداء الاستراتيجي.

ب- **الفرضية الرئيسة الثانية:** يوجد أثر لتكنولوجيا المعلومات على تطوير الأداء الاستراتيجي، ويتفرع عنها الفرضيات الآتية:

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

- يوجد أثر للحصول على البيانات على تطوير الأداء الاستراتيجي.
- يوجد أثر للمعالجة على تطوير الأداء الاستراتيجي.
- يوجد أثر للخزن على تطوير الأداء الاستراتيجي.
- يوجد أثر للارسال على تطوير الأداء الاستراتيجي.

6- مجتمع وعينة البحث

تم إختيار وزارة الإعمار والإسكان والبلديات والأشغال العامة ميدانا لإجراء الدراسة التطبيقية لهذه الدراسة، وقد تم تحديد عينة البحث بصورة عشوائية من مجتمع البحث، وقد شملت هذه العينة (75) فردا في المستويات المختلفة، وتبين أن العينة لديها معلومات واسعة مما أغنى البحث بنتائج متميزة.

7- مقياس البحث: تم استخدام إستمارة الإستبانة كأداة أساسية لجمع البيانات اللازمة وتم تقسيمها الى جزأين، إذ خصص الجزء الأول للمتغير المستقل والمتمثل بتكنولوجيا المعلومات وبواقع (18)سؤالا، أما الجزء الثاني فخصص للمتغير المعتمد والمتمثل بالأداء الاستراتيجي وبواقع (16)سؤالا. واستخدم مقياس (Likert-Scale) من أجل تحويل الآراء الوصفية الى صيغة كمية، وذلك من خلال استخدام الأوزان الآتية للمقياس: أتفق جدا(5)، وأتفق(4)، واتفق الى حد ما (3)، ولا أتفق(2)، ولا أتفق جدا(1). وتم تصميم الاستبانة وفقا للمقاييس الجاهزة الموجودة في الدراسات المتشابهة لموضوع البحث، وكذلك بالاعتماد على الأدبيات والطروحات الفكرية المتوافرة. وتم تكييف الفقرات بما ينسجم والبحث الحالي. ولكي يتم التحقق من مدى انسجام الاستبانة لمجريات البحث الحالي، وانسجاما مع متطلبات البحث العلمي تم القيام بإجراء اختبار صدق المحتوى واختبار ثبات الاستبانة وعلى النحو الآتي:

أ- **إختبار صدق المحتوى:**- المقصود باختبار صدق المحتوى هو قدرة الاستبانة للتعبير عن الهدف الذي وصف من أجله، وتم اختبار صدق المحتوى بعد أن تم ترتيب مجاميع الإجابات تنازليا حيث تم تقسيمها على مجموعتين متساويتين وتم أخذ (27%) من أعلى الدرجات و(27%) من أدنى الدرجات وبعد ذلك تم قياس الفرق بين المجموعتين باستخدام اختبار

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

(Mann–Whitney) فكانت P–Value أقل من (0.05) مما يشير الى صدق المقياس في جميع فقراته.

ب– **إختبار ثبات الاستبانة:**– يقصد بثبات الاستبانة أن المقياس يعطي نفس النتائج لو تم إعادة تطبيقه على مجتمع البحث نفسه مرة أخرى، وتم حساب معامل ثبات الاستبانة باستخدام مقياس التجزئة النصفية من خلال إيجاد معامل الارتباط بين درجات الأسئلة الفردية ودرجات الأسئلة الزوجية وقد كانت قيمته (0.82)، وبمستوى معنوية(0.01)، وعند تصحيح معامل الارتباط كانت قيمته (0.84)، وعند استخدام مقياس(Alpha) وجد أنه معنوي بمستوى(0.01) وكانت قيمته(0.87) وهي نتائج تؤكد أن الاستبانة بمقاييسها المختلفة تتمتع بثبات كبير يمكن اعتماده في أوقات مختلفة لنفس المجتمع لتعطي نفس النتائج.

المبحث الثاني: الاطار النظري

أولا: تكنولوجيا المعلومات Information Technology

أ– مفهوم تكنولوجيا المعلومات Information technology concept

لقد برز مصطلح تكنولوجيا المعلومات Information Technology في بداية الخمسينات إشارة إلى استخدام الحاسبات الالكترونية في ميدان الأعمال الحكومية والخاصة على حد سواء. وتتضمن تكنولوجيا المعلومات كافة (التقنيات والحاسبات والبرمجيات والاتصالات) المستخدمة من قبل المنظمة وعناصرها البشرية في جمع المعلومات اللازمة لإنجاز أنشطتها المختلفة وتنفيذها، بهدف رفع كفاءتها وفاعليتها وإبداعها وصولاً لتحقيق الأهداف الاستراتيجية للمنظمة والنمو والتطور. ويعد تكنولوجيا المعلومات سلاح استراتيجي يمكن أن يساعد في بناء وقدرات المنظمة من خلال توفير أفضل البيانات والمعلومات وبما يعزز علاقة المنظمة بالزبائن والمنظمات الأخرى. وقد وصفت بأنها المقدرة التكنولوجية للحصول على البيانات ومعالجتها وتبادلها بهدف إتخاذ القرارات الفعالة في المنظمة (Sanders, 2007: 25). عرفها كل من (الهواسي والبرزنجي، 2014: 19) بأنها كل التقنيات المستخدمة في جمع وتخزين ومعالجة وتناقل نتائج عمليات التحليل والتصنيف والاستخلاص للمعلومات وتوجيه الإفادة منها من قبل المستفيدين بأيسر الطرائق مع ضمان الإنجاز بالدقة والسرعة والوقت المناسب. أما (شريف

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

وعودة، 2016: 179) فيعرفان تكنولوجيا المعلومات بأنها مجموعة التقنيات المتمثلة بالكيان المادي والمكونات البرمجية والموارد البشرية، بالإضافة الى الإجراءات المستخدمة في إطار تنظيم عمل هذه الأجزاء مع بعضها من أجل إدارة البيانات والمعلومات بكفاءة. وبناء على ما تقدم يمكن القول بأن تكنولوجيا المعلومات هي عبارة عن كافة التقنيات التي تستخدمها المنظمات المعاصرة لجمع المعلومات التي تستخدمها في تنفيذ أنشطتها المختلفة بأقصى درجة من الكفاءة والفاعلية بالشكل الذي يؤدي بها الى تميزها ونجاحها.

ب- مكونات تكنولوجيا المعلومات Information technology components

مكونات تكنولوجيا المعلومات هو مزيج معقد من الأفراد والتقانة تعتمد على مشاركة المعلومات التي تنعكس في بعض أوجهها بشكل تطبيقات خاصة تمكن من زيادة القابليات وتساعد في تحقيق الأهداف مما يجعلها مورداً مهماً يصعب تقليده بسهولة. وفيما يأتي استعراض لهذه المكونات (الهواسي والبرزنجي، 2017: 31)، (العبادي، 2006: 40):

1- **المكونات المادية والبرمجيات Hardware and software**: المكونات المادية هي جميع الأدوات التي تشترك في معالجة البيانات كالحواسيب بمختلف أنواعها، فضلاً عن جميع الأجهزة الملحقة بها ومحطات العمل، وشبكات الاتصال، وأدوات النقل، ومخزن البيانات. أما المكونات البرمجية فهي تعليمات رمزية يضعها المبرمجون أو المستخدمون لإبلاغ النظام الحاسوبي عن العمليات المرغوب القيام فيها، ويمكن وصف المكونات المادية باختصار، إذ أنها تمثل أربعة مكونات رئيسة هي أدوات (الإدخال، والمعالجة، والإخراج، والخزن).

2- **الموارد البشرية Human Resources**: يعد الأفراد أهم عنصر بنائي في نظام تقانة المعلومات. ويمكن تقسيمهم على صنفين، الأول، ويشكل الغالبية والذين يطلق عليهم بالمستخدمين النهائيين، والذين يتعاملون مع برامج التطبيقات كمستفيدين منها ومن تطبيقاتها دون الخوض في التفاصيل الدقيقة لعمليات برمجتها. أما الصنف الثاني فهم الاختصاصيون في مجال الحاسوب الذين يصممون الحواسب ويضعون البرامج المختلفة، سواء كانت برامج تطبيقية أم برامج النظام.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

3- **شبكات الاتصال Communication Networks:** وهي الوسيلة المستخدمة لإرسال البيانات والمعلومات وتلقيها، اذ تتألف من مجموعة من المحطات تتواجد في مواقع مختلفة ومرتبطة مع بعضها بوسائط تتيح للمستفيدين إجراء عملية الإرسال والتلقي. وتعد شبكات الاتصال مجموعة هائلة من وثائق النص المترابطة مع بعضها على الانترنيت، ويعود سبب تسميتها بشبكة الويب العالمية أو الشبكة العنكبوتية إلى تداخل الروابط العديدة بين الوثائق التي تشكل مواقع هذه الشبكة المنتشرة عبر العالم بطريقة تشبه تداخل خيوط العنكبوت، وتسمح شبكة الويب العالمية ببرنامج مستعرض الويب بنقل جميع أنواع المعلومات من برامج وأخبار وأصوات وصور فديوية فضلا عن النصوص باستخدام الماوس أو لوحة المفاتيح.

4- **قواعد البيانات Data Base:** هي عبارة عن المستودع الذي يحتوي البيانات والمواضيع والملفات المنظمة والمترابطة مع بعضها التي تصف كل العلميات والأحداث الجارية في المنظمة بكل تفاصيلها، وتنظم على شكل ملفات وتحفظ في أوعية حاسوبية ممغنطة بشكل مستقل عن البرامج التي تقوم بتشغيل هذه البيانات واستخدامها، وتشكل البيانات المحفوظة في هذه القواعد المادة الخام أو الأولية التي تستخرج منها المعارف والمعلومات، ويمكن إضافة قاعدة معالجة البيانات وتعديلها وتحديثها بإستمرار لتواكب المتغيرات المستجدة لمساعدة المديرين في اتخاذ قراراتهم الاستراتيجية على وفق أسس صحيحة، وليتمكن باقي المستخدمين النهائيين من القيام بأعمالهم بكفاءة وفاعلية.

ت- وظائف تكنولوجيا المعلومات Information Technology Jobs

تختص تكنولوجيا المعلومات بجملة من الوظائف المنبثقة من المكونات السالفة الذكر وهذه الوظائف يمكن اختزالها في العمليات الأساسية الآتية (Anderson & Post, 2000: 122)، (يونس، 2007: 25):

1- الحصول على البيانات: تعد هذه الوظيفة هي الأولى التي يمكن أن توفرها تكنولوجيا المعلومات من خلال تكديس البيانات وتجميعها، وأن جمع البيانات هي عبارة عن استحصال البيانات الخاصة بعمليات المنظمة والأحداث الأخرى الخاصة بالبيئة الخارجية وإعدادها للمعالجة من خلال إدخال البيانات وتسجيلها وتحريرها ويقوم الأفراد بتسجيل هذه البيانات على أوساط

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

مادية كالورق أو إدخالها مباشرة إلى الحاسوب بوساطة الأفراد العاملين في النظام، وتعد الدقة والجودة من الأمور المهمة في عملية إدخال البيانات بصورة صحيحة ويتوقف عليهما دقة وجودة مخرجات النظام.

2- المعالجة: ويقصد بها إجراء العمليات الحسابية والمنطقية المختلفة على البيانات وتحويلها إلى معلومات إذ تتضمن تحويل جميع أشكال البيانات أو المعلومات وتحليلها وتركيبها وتشمل المعالجة على عمليات متعددة كمعالجة المعلومات، ومعالجة الكلمات والوثائق المستندة إلى النص بما في ذلك التقارير والأخبار والمراسلات، ومعالجة الصور والأصوات.

3- الخـزن: إن خزن المعلومات هو مكون أساسي لنظم المعلومات، فالخزن عبارة عن نشاط نظام المعلومات تحفظ فيه البيانات والمعلومات بشكل منظم لاستعمالها مخرجات حين يحتاجها المستفيد، وإن الخزن يساعد الحواسيب على المحافظة على البيانات والمعلومات لاستعمالها في وقت لاحق.

4- الإرسال: ويقصد به إرسال المعلومات من موقع الى آخر وذلك باستخدام وإعتماد أوساط مختلفة كالأقمار الصناعية والألياف الضوئية أو غير ذلك.

ثانيا: الأداء الاستراتيجي Strategic performance

أ- مفهوم الأداء الاستراتيجي Strategic performance concept

إن مسؤولية أي منظمة هي تحقيق أعلى مستوى أداء والذي يعد هدفا من أهداف المنظمة، فالأداء هو الحقيقة الوحيدة لدى المنظمة، كونه يمثل أهم مقياس للتعرف على مدى جدارتها وتفوقها. والأداء في المنظمات قد يشمل عنصرا من عناصر المنظمة أو عملية من عملياتها أو المخرجات لأحد أقسامها ويعرف هذا النوع بالتشغيلي وتتركز عملية التقويم في مجال محدد بذاته، أو قد يتضمن الأداء مجمل عمليات المنظمة والمخرجات المتوقعة منها فهو شامل ويشار إليه بعبارة (الأداء الاستراتيجي) ويتمثل بالنتائج المتحققة من عمليات المنظمة ونشاطاتها (شبلي، 2007: 235). فالأداء الاستراتيجي هو مقياس لكيفية استخدام الموارد من قبل المديرين بكفاءة وفاعلية لإرضاء الزبائن وتحقيق أهداف المنظمة (Jones & George, 2008: 6). وفي نفس السياق يعرفه كل من (Wheelen & Hunger, 2010: 379) بأنه النتيجة النهائية لنشاط

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

المنظمة، وهو إنعكاس لكيفية استخدام المنظمة لمواردها المادية والبشرية لغرض تحقيق أهدافها. أما (Rylkova & Chobtova, 2014: 182) فيعرفان الأداء الاستراتيجي بأنه الطريق الى تحقيق ميزة تنافسية مستدامة، ومع هذه الميزة التنافسية تحصل المنظمة على عوائد مالية إستثنائية من خلال الأداء العالي، ولا تكمن الرؤية الاستراتيجية بعيدة الأمد لأية منظمة في تحقيق الميزة التنافسية فقط، بل في المقدرة على إستدامتها مما يمكن المنظمة من الوصول الى مكانتها المرموقة. بناء على ما تقدم يمكن القول بأن الأداء الاستراتيجي هو عبارة عن مجموعة من المقاييس تستخدمها المنظمات لتقييم قدراتها وكيفية استخدامها لمواردها المادية والبشرية بكفاءة لغرض تحقيق أهدافها، واستجابتها للمتغيرات البيئية.

ب- نماذج قياس الأداء الاستراتيجي Measurement models

تناول الباحثون عددا من النماذج لقياس الأداء الاستراتيجي، فيما يأتي استعراض لأهمها (حسين، 2006: 279)، (الناصري، 2011: 64):

1- **نموذج لجنة معايير المحاسبة الأمريكية:** قامت لجنة معايير المحاسبة الأمريكية بوضع معيار يتضمن نموذجا شاملا لتقويم الأداء وأوصت فيه باختبار المنظمة لمؤشرات الأداء التي تتناسب مع ظروفها واحتياجاتها الاستراتيجية التي تتبعها، يتكون هذا النموذج من ست مجموعات رئيسة لمؤشرات تقويم الأداء تتمثل بالمؤشرات البيئية، مؤشرات السوق والزبون، المؤشرات التنافسية، مؤشرات التشغيل الداخلية، مؤشرات أداء الموارد البشرية، والمؤشرات المالية.

2- **أنموذج (Delency & Huselid):** يستند هذا النموذج لمقياسين إدراكيين لقياس أداء المنظمات وذلك بالاعتماد على توجيه أسئلة للمبحوثين تتعلق بأداء منظماتهم مقارنة بأداء المنظمات المماثلة العاملة في القطاع نفسه (المقارنة المرجعية) وخلال ثلاث سنوات، ويتألف المقياس الإدراكي الأول من سبعة مؤشرات، وسمي بمقياس الأداء المنظمي. أما المقياس الإدراكي الثاني فيتألف من أربعة مؤشرات وأطلق عليه مقياس (أداء السوق).

3- **أنموذج (Zakon):** يعرف هذا الأنموذج بإسم (الحد الأعلى من النمو الممكن مستقبلا) ويتصف هذا الأنموذج بطبيعته المتعددة الأبعاد ذات التوجهات المستقبلية، وإن الحد الأعلى من

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

النمو الممكن مستقبلا يعبر عن المستوى الممكن من الأداء المستقبلي الذي تستطيع المنظمة أن تحققه باستخدام مواردها الذاتية وقدراتها على تأمين الموارد من المصادر الخارجية.

4- **أنموذج (Altman)**: ويعد من المقاييس المركبة لقياس الأداء الاستراتيجي للمنظمة، وهو نموذج متعدد الأبعاد ويشير الى أن حقيقة التميز بالأداء هي ظاهرة معقدة يتطلب أكثر من مقياس منفرد لتحديد قياسها. إذ تم استخدام الدالة (Z Factor) فإذا كانت هذه الدالة أقل من (1.8) يكون أداء المنظمة ضعيفا، أما إذا كان أكثر من (3) فإن الأداء الاستراتيجي للمنظمة جيد، في حين يتراوح الأداء المتوسط بين هاتين القيمتين.

5- **نموذج (Kaplan & Norton)**: أدى التنافس في عصر المعرفة والمعلوماتية وفي ظل ظروف بيئية تتصف بتعقيد عملية المنافسة إلى معلومات مالية وغير مالية مترابطة لاستخدامها كدليل موجه لصناعة قرارات رشيدة تحقق من خلالها أهداف استراتيجية للمنظمة، من هنا جاءت بطاقة الأداء المتوازن(BSC) التي تعد احد المقاييس المركبة للأداء والتي يطلق عليها بطاقة الدرجات المتوازنة، وهذا النموذج على عكس نماذج قياس الأداء التقليدية التي تركز في عملية القياس على الأصول المالية والمادية وتتجاهل الأخرى. ويعد هذا المقياس الإطار للإدارة الاستراتيجية عن طريق تحويل الأهداف الاستراتيجية الى مجموعة من مؤشرات الأداء وإن هذه المؤشرات يتم جمعها بأربعة منظورات تعطي صورة شاملة ومتكاملة عن أداء المنظمة. وسيتم الاعتماد على هذا النموذج في البحث الحالي لقياس الأداء الاستراتيجي لوزارة الإسكان والتعمير والبلديات والأشغال العامة ، وبالاعتماد على الأبعاد المشار إليها أعلاه مع تحييد الجانب المالي، لأن الوزارة المبحوثة لا تسعى الى تعظيم الربح وإنما لأهداف أخرى تنسجم مع توجهاتها الاستراتيجية. وفيما يأتي إستعراض للمنظورات الأربعة (القيسي والطائي، 2014: 580)، (Panicker & Seshadri, 2013: 41)، (Yung, et al, 2014: 141)، (الصفو، 2008: 8)، (Malgwi & Dahira, 2014: 2):

1- **منظور التركيز على الزبون:** تعتمد معظم المنظمات في الوقت الحاضر على وضع متطلبات وحاجات الزبون في قلب استراتيجيتها لما يشكله هذا الجانب من أهمية كبيرة. إن بطاقة الأداء المتوازن تتطلب من المديرين في هذا المنظور ترجمة المهام الى خدمات للزبائن بما تتفق مع رغباتهم.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

2- **منظور العمليات الداخلية:** يعكس هذا المنظور العمليات الحرجة التي ينبغي أن تتميز وتتفوق فيها المنظمة عن غيرها من المنظمات. ويستلزم من المنظمات أن تكون عملياتها ذات كفاءة عالية، وتتبع فريد من نوعه في ظل البيئة التنافسية العالية.

3- **منظور التعلم والنمو:** يتضمن هذا المنظور تدريب العاملين وتكوين ثقافة تنظيمية تدعم قيم التجديد والابتكار، ويعكس استثمارات الموارد البشرية لرفع مستوى كفاءتهم ومهاراتهم ونظم تقنيات المعلومات المساندة مع تغيير الإجراءات الروتينية لعكس روح العصر الحالي ويركز هذا المنظور على ثلاثة موارد أساسية هي: الموارد البشرية، الأنظمة والتعليمات والسياسات، والإجراءات التنظيمية.

4- **المنظور المالي:** في ظل هذا المنظر يتطلب من المديرين الإجابة على السؤال الآتي: كيف تنجح ماليا؟ يتطلب ذلك الى البيانات المالية وتوفيرها في الوقت المناسب ووضع الشخص المناسب في المنظمة يساعد كثيرا في إتخاذ القرار المناسب في الوقت المناسب.

المبحث الثالث: الاطار العملي

أولا: وصف وتشخيص إجابات عينة البحث

أ- المتغير المستقل تكنولوجيا المعلومات

تم قياس متغير تكنولوجيا المعلومات من خلال أربعة أبعاد أساسية (الحصول على البيانات والمعالجة والخزن والارسال)، ويتبين من خلال الجدول(1) أن الوسط الحسابي العام بلغ (3.48) وهو أعلى من الوسط الفرضي للمقياس البالغ(3)، وبانحراف معياري (0.86)، وهذا يشير الى أن هناك اهتماما بتكنولوجيا المعلومات لدى أفراد العينة.

وقد حقق الإرسال أعلى وسطا حسابيا بلغ(3.59) وبانحراف معياري (0.85)، وهذا يدلل على أن نظام المعلومات يتسم بقدرته على ارسال المعلومات بكل دقة ووضوح، ويتم إرسال البيانات والمعلومات بدون تأخير، حيث يستخدم الانترنيت بشكل اساسي في ارسال البيانات والمعلومات، كما تستخدم وسائل أخرى في ارسال البيانات والمعلومات.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

فيما حققت المعالجة وسطا حسابيا بلغ(3.54) وبانحراف معياري (0.84)، وهذا يدلل على أن قواعد البيانات المتوفرة كافية لتلبية متطلبات جميع أقسام المنظمة، وأن نظام المعلومات يتسم بالقدرة العالية على معالجة البيانات وتحويلها الى معلومات مفيدة، وتوجد امكانية لتحليل البيانات وتفسيرها، وتعالج البيانات المتوفرة بسهولة، وقليلا ما يتم الإستعانة بالمكاتب المتخصصة لمعالجة البيانات.

أما الخزن فقد حقق وسطا حسابيا بلغ(3.42) وبانحراف معياري (0.89)، وهذا يدلل على أن نظام المعلومات يمتلك قاعدة كفوءة لخزن البيانات والمعلومات، تتوفر فيها شروط الامان والسرية، وتتسم المعلومات المخزونة في قاعدة المعلومات بالتكامل والشمولية.

وأخيرا حقق الحصول على البيانات وسطا حسابيا بلغ(3.40) وبانحراف معياري (0.86)، وهذا يدلل على أنه يتم الحصول على البيانات من المصادر الداخلية والخارجية معا، كما تستخدم الاستمارات لغرض جمع المعلومات، بالإضافة الى التقارير الدورية التي تعد أحد الاساليب المتبعة لجمع المعلومات.

جدول(1)وصف وتشخيص إجابات عينة البحث لتكنولوجيا المعلومات

أبعاد تكنلوجيا المعلومات	الفقرات	الوسط الحسابي	الإنحراف المعياري
الحصول على البيانات	تجمع البيانات من المصادر الداخلية	3.53	0.83
	تجمع البيانات من المصادر الخارجية	3.39	0.86
	يتم الحصول على البيانات من المصادر الداخلية والخارجية معاً	3.41	0.81
	تستخدم الاستمارات لغرض جمع البيانات	3.38	0.87
	التقارير الدورية هي احد الاساليب المتبعة لجمع البيانات	3.29	0.94
	المجموع	3.40	0.86
المعالجة	قواعد البيانات المتوفرة كافية لتلبية متطلبات جميع أقسام المنظمة	3.32	0.91
	يتسم نظام المعلومات بالقدرة العالية على معالجة البيانات وتحويلها الى معلومات مفيدة	3.35	0.82
	توجد امكانية لتحليل البيانات وتفسيرها	3.89	0.79

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

	تعالج البيانات المتوفرة بسهولة	3.53	0.87
	يتم الإستعانة بالمكاتب المتخصصة لمعالجة البيانات	3.65	0.82
	المجموع	3.54	0.84
الخزن	يمتلك نظام المعلومات قاعدة كفوءة لخزن البيانات والمعلومات	3.57	0.82
	تتوفر في النظام شروط الامان والسرية	3.31	0.98
	تتسم المعلومات المخزونة في قاعدة المعلومات بالتكامل	3.32	0.94
	تتسم المعلومات المخزونة بالشمولية	3.51	0.85
	المجموع	3.42	0.89
الارسال	يتسم النظام بقدرته على ارسال المعلومات بكل دقة ووضوح	3.39	0.96
	يتم إرسال البيانات والمعلومات بدون تأخير	3.87	0.79
	يستخدم الانترنيت بشكل اساسي في ارسال البيانات والمعلومات	3.33	0.82
	تستخدم وسائل أخرى في ارسال البيانات والمعلومات	3.79	0.84
	المجموع	3.59	0.85
الإجمالي		3.48	0.86

ب- المتغير المعتمد الأداء الاستراتيجي

تم قياس متغير الأداء الاستراتيجي من خلال ثلاثة أبعاد أساسية (التركيز على الزبون والعمليات الداخلية والتعلم والنمو)، ويتبين من خلال الجدول(2) إن الوسط الحسابي العام بلغ(3.48) وهو أعلى من الوسط الفرضي للمقياس البالغ (3)، وبانحراف معياري (0.86)، وهذا يشير أن هناك اهتماما بالأداء الاستراتيجي لدى أفراد عينة البحث.

وقد حقق التعلم والنمو أعلى وسطا حسابيا بلغ(3.54) وبانحراف معياري (0.83)، وهذا يدلل على أنه يتم الإعتماد على برامج تدريبية تمكن العاملين من الإرتقاء بمستوى الأداء، وأن الإدارة تشجع المبدعين وتتبنى أفكارهم الإبداعية، ويتم إستثمار أموال لتأهيل وتطوير الموارد البشرية، وتهتم الإدارة بتوفير المناخ التنظيمي المناسب لدعم وتشجيع الإبداع، وتعمل الإدارة على إستخدام التقنيات الحديثة وفقا لعصر التكنولوجيا المعلوماتية.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

فيما حقق التركيز على الزبون وسطا حسابيا (3.53) وبانحراف معياري (0.84)، وهذا يدلل على أنه يتم إستخدام المسوحات والندوات لمعرفة رضا الزبائن من الخدمات المقدمة، ويتم إرضاء الزبائن من خلال تقديم خدمات ذات جودة عالية، وتوفيرها بالأوقات المناسبة، وتوجد سرعة في الاستجابة للشكاوى والمقترحات المقدمة من الزبائن، ويتم إصدار المطبوعات والوثائق التي تؤكد على خدمة الزبائن، كما يتم توفير إجراءات عمل تساعد العاملين على بلوغ هدف خدمة الزبائن.

أما العمليات الداخلية فقد حققت وسطا حسابيا بلغ(3.39) وبانحراف معياري (0.91)، وهذا يدلل على أنه يتم إعتماد معايير طموحة لتقديم الخدمة الأفضل، ويتم مراجعة إجراءات العمل باستمرار لتطوير خدمات جديدة للمستفيدين، ويتم توثيق إجراءات العمل تحقيقا لمتطلبات نظم الجودة والرقابة، كما يتم الاهتمام بالصيانة الدورية للأجهزة وخفض نسبة العطل، ويوجد حرص على استخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة في مجال العمل.

جدول(2) وصف وتشخيص إجابات عينة البحث للأداء الاستراتيجي

أبعاد الأداء الاستراتيجي	الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
التركيز على الزبون	تستخدم المسوحات والندوات لمعرفة رضا الزبائن من الخدمات المقدمة	3.39	0.91
	يتم إرضاء الزبائن من خلال تقديم خدمات ذات جودة عالية	3.58	0.83
	يتم توفير الخدمات بالأوقات المناسبة	3.71	0.79
	توجد سرعة في الاستجابة للشكاوى والمقترحات المقدمة من الزبائن	3.53	0.78
	يتم إصدار المطبوعات والوثائق التي تؤكد على خدمة الزبائن	3.32	0.93
	يتم توفير إجراءات عمل تساعد العاملين على	3.70	0.71

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

	بلوغ هدف خدمة الزبائن		
	المجموع	3.53	0.84
العمليات الداخلية	يـتم إعتمـاد معـايير طموحـة لتقـديم الخدمـة الأفضل	3.34	0.92
	يتم مراجعة إجراءات العمل باستمرار لتطوير خدمات جديدة للمستفيدين	3.23	0.95
	يتم توثيق إجراءات العمل تحقيقا لمتطلبات نظم الجودة والرقابة	3.37	0.89
	يتم الاهتمام بالصيانة الدورية للأجهزة وخفض نسبة العطل	3.45	0.91
	يوجد حرص على استخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة في مجال العمل	3.56	0.90
	المجموع	3.39	0.91
التعلم والنمو	يتم الإعتماد على برامج تدريبية تمكن العاملين من الإرتقاء بمستوى الأداء	3.63	0.79
	تشـجع الإدارة المبـدعين وتتبنـى أفكـارهم الإبداعية	3.38	0.87
	يـتم إسـتثمار أمـوال لتأهيـل وتطـوير المـوارد البشرية	3.67	0.78
	تهتم الإدارة بتوفير المناخ التنظيمي المناسب لدعم وتشجيع الإبداع	3.71	0.75
	تعمـل الإدارة علـى إسـتخدام التقنيـات الحديثـة وفقا لعصر التكنولوجيا المعلوماتية	3.35	0.89

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

	المجموع	3.54	0.83
الإجمالي		3.48	0.86

ثانيا: اختبار فرضيات البحث

أ- تحليل علاقات الارتباط بين تكنولوجيا المعلومات وتطوير الأداء الاستراتيجي

يوضح الجدول(3)مصفوفة الارتباط التي تظهر فيها العلاقات بين تكنولوجيا المعلومات وتطوير الأداء الاستراتيجي، وتبين أن هناك علاقة ذات دلالة معنوية بين تكنولوجيا المعلومات بصورة إجمالية مع تطوير الأداء الاستراتيجي، إذ بلغت قيمة (t) المحسوبة (6.985) وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة(2.639) تحت مستوى معنوية (0.01) أي بدرجة ثقة (0.99) ودرجة حرية (73)، وقد بلغت قيمة الارتباط (0.501) وهو ارتباط إيجابي يؤيد صحة وإثبات الفرضية الرئيسة الأولى التي تنص على (توجد علاقة معنوية موجبة بين تكنولوجيا المعلومات وتطوير الأداء الاستراتيجي)، وهذه النتيجة تعني أن الشركة المبحوثة تتبنى تكنولوجيا المعلومات لتطوير الأداء الاستراتيجي. أما اختبار الفرضيات الفرعية المنبثقة من الفرضية الرئيسة الأولى فهي كما يأتي:

جدول(3)العلاقات الارتباطية بين تكنولوجيا المعلومات وتطوير الأداء الاستراتيجي

المتغيرات المستقلة	المتغير المعتمد	معامل الارتباط	قيمة(t) المحسوبة	نوعية الدلالة
الحصول على البيانات X1	**الأداء الاستراتيجي**	0.496	6.985	معنوية
المعالجة X2		0.511	7.374	معنوية
الخزن X3		0.489	6.851	معنوية
الإرسال X4		0.509	7.293	معنوية

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

إجمالي تكنولوجيا المعلومات X	**Y**	0.501	7.125	معنوية

1- أظهرت نتائج العلاقات الارتباطية أن هناك علاقة ارتباط ذا دلالة معنوية بين الحصول على البيانات وتطوير الأداء الاستراتيجي، إذ إن قيمة(t)المحسوبة بلغت (6.985) وهي أكبر من قيمتها الجدولية تحت مستوى معنوية(0.01)، وقد بلغت قيمة الارتباط (0.496)وهو ارتباط إيجابي يؤيد صحة وإثبات الفرضية الفرعية الأولى والتي تنص على (توجد علاقة معنوية موجبة بين الحصول على البيانات وتطوير الأداء الاستراتيجي)، وهذه النتيجة تعني أن الشركة المبحوثة تولي اهتماما متوسطا لمتغير الحصول على البيانات كأحد أبعاد تكنولوجيا المعلومات سعيا لتطوير الأداء الاستراتيجي.

2- أظهرت نتائج العلاقات الارتباطية أن هناك علاقة ارتباط ذا دلالة معنوية بين المعالجة وتطوير الأداء الاستراتيجي، إذ إن قيمة(t)المحسوبة بلغت(7.374) وهي أكبر من قيمتها الجدولية تحت مستوى معنوية (0.01)، وقد بلغت قيمة الارتباط (0.511) وهو ارتباط إيجابي يؤيد صحة وإثبات الفرضية الفرعية الثانية والتي تنص على (توجد علاقة معنوية موجبة بين المعالجة وتطوير الأداء الاستراتيجي)، وهذه النتيجة تعني أن الشركة المبحوثة تولي اهتماما متوسطا لمتغير المعالجة كأحد أبعاد تكنولوجيا المعلومات سعيا لتطوير الأداء الاستراتيجي.

3- أظهرت نتائج العلاقات الارتباطية أن هناك علاقة ارتباط ذا دلالة معنوية بين الخزن وتطوير الأداء الاستراتيجي، إذ إن قيمة(t)المحسوبة بلغت(6.851) وهي أكبر من قيمتها الجدولية تحت مستوى معنوية (0.01)، وقد بلغت قيمة الارتباط(0.489) وهو ارتباط إيجابي يؤيد صحة وإثبات الفرضية الفرعية الثالثة والتي تنص على (توجد علاقة معنوية موجبة بين الخزن وتطوير الأداء الاستراتيجي)، وهذه النتيجة تعني أن الشركة المبحوثة تولي اهتماما متوسطا لمتغير الخزن كأحد أبعاد تكنولوجيا المعلومات سعيا لتطوير الأداء الاستراتيجي.

4- أظهرت نتائج العلاقات الارتباطية أن هناك علاقة ارتباط ذا دلالة معنوية بين الإرسال وتطوير الأداء الاستراتيجي، إذ إن قيمة(t)المحسوبة بلغت(7.293) وهي أكبر من

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

قيمتها الجدولية تحت مستوى معنوية (0.01)، وقد بلغت قيمة الارتباط(0.509) وهو ارتباط إيجابي يؤيد صحة وإثبات الفرضية الفرعية الرابعة والتي تنص على (توجد علاقة معنوية موجبة بين الإرسال وتطوير الأداء الاستراتيجي)، وهذه النتيجة تعني أن الشركة المبحوثة تولي اهتماما متوسطا لمتغير الإرسال كأحد أبعاد تكنولوجيا المعلومات سعيا لتطوير الأداء الاستراتيجي.

ب- تحليل أثر تكنولوجيا المعلومات في تطوير الأداء الاستراتيجي

يوضح الجدول(4)نتائج تحليل الانحدار بين تكنولوجيا المعلومات وتطوير الأداء الاستراتيجي، ويلاحظ أن هناك تأثيرا ذو دلالة معنوية لتكنولوجيا المعلومات بصورة إجمالية في تطوير الأداء الاستراتيجي، إذ بلغت قيمة (f) المحسوبة (10.518) وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (3.949) تحت مستوى معنوية(0.01) أي بدرجة ثقة(0.99) ودرجة حرية(73). ومن ملاحظة معامل بيتا(B) والبالغ(0.347) والذي يشير الى أن تغير وحدة واحدة في تكنولوجيا المعلومات صاحبه تغير بمقدار(0.347) في تطوير الأداء الاستراتيجي، ويدلل هذا إلى أهمية تكنولوجيا المعلومات في تطوير الأداء الاستراتيجي. أما قيمة معامل التحديد (R2) فقد بلغ (29.8%)، وتشير إلى ان ما مقداره (29.8%) من التباين الكلي الحاصل في تطوير الأداء الاستراتيجي تتحدد من خلال إدراك عينة الدراسة لتكنولوجيا المعلومات وفي كيفية تأثير ذلك في تطوير الأداء الاستراتيجي، وأن النسبة المتبقية البالغة (70.2%) تمثل نسبة تأثير متغيرات أخرى غير معروفة. ومن ملاحظة قيمة الحد الثابت لمنحنى الانحدار(a) والذي يشير إلى قيمة المتغير المعتمد إذا كانت قيمة المتغير المستقل مساوية للصفر، أنه يختلف عن الصفر مما يعني وجود علاقة جيدة بين تكنولوجيا المعلومات وتطوير الأداء الاستراتيجي، وأنه يوجد اهتمام كبير بالأداء الاستراتيجي بمقدار (1.616) حتى وان تم تجاهل تكنولوجيا المعلومات. وبهذه النتيجة تتأكد صحة وإثبات الفرضية الرئيسة الثانية والتي تنص على(يوجد أثر لتكنولوجيا المعلومات على تطوير الأداء الاستراتيجي). أما اختبار الفرضيات الفرعية المنبثقة من الفرضية الرئيسة الأولى فهي كما يأتي:

جدول(4)تحليل الانحدار البسيط بين تكنولوجيا المعلومات وتطوير الأداء الاستراتيجي

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

المتغيرات المستقلة	المتغير المعتمد	معامل التحديد(R^2) %	قيمة (f) المحسوبة	قيمة معامل B	قيمة a	مستوى المعنوية
الحصول على البيانات	الأداء الاستراتيجي	28.5	9.652	0.295	1.746	معنوية
المعالجة		33.2	12.334	0.413	1.418	معنوية
الخزن		26.6	8.974	0.283	1.941	معنوية
الإرسال		31.7	11.112	0.398	1.646	معنوية
إجمالي تكنولوجيا المعلومات		29.8	10.518	0.347	1.616	معنوية

1- أظهرت نتائج التحليل المبينة في الجدول (4) أن هناك تأثيراً ذو دلالة معنوية للحصول على البيانات في تطوير الأداء الاستراتيجي، اذ بلغت قيمة (f) المحسوبة (9.652) وهي أكبر من قيمتها الجدولية عند مستوى معنوية (0.01) ومن ملاحظة معامل بيتا (B) والبالغ (0.295) نستنتج أهمية الحصول على البيانات في تطوير الأداء الاستراتيجي. أما قيمة معامل التحديد (R2) فقد بلغ (28.5%)، وتشير إلى أن ما مقداره (28.5%) من التباين الكلي الحاصل في تطوير الأداء الاستراتيجي تتحدد من خلال عينة البحث للحصول على البيانات، وأن النسبة المتبقية البالغة (71.5%) تمثل نسبة تأثير متغيرات أخرى غير معروفة. ومن ملاحظة قيمة الحد الثابت لمنحنى الانحدار (a)، أنه يختلف عن الصفر مما يعني وجود علاقة جيدة بين الحصول على البيانات وتطوير الأداء الاستراتيجي، وأنه يوجد

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

اهتمام كبير بالأداء الاستراتيجي بمقدار (1.746) حتى وإن انعدم الحصول على البيانات كبعد من أبعاد تكنولوجيا المعلومات. وبهذه النتيجة تتأكد صحة وإثبات الفرضية الفرعية الأولى والتي تنص على (يوجد أثر للحصول على البيانات على تطوير الأداء الاستراتيجي).

2- أظهرت نتائج التحليل المبينة في الجدول (4) أن هناك تأثيراً ذو دلالة معنوية للمعالجة في تطوير الأداء الاستراتيجي، إذ بلغت قيمة (f) المحسوبة (12.334) وهي أكبر من قيمتها الجدولية عند مستوى معنوية (0.01) ومن ملاحظة معامل بيتا (B) والبالغ (0.413) نستنتج أهمية المعالجة في تطوير الأداء الاستراتيجي. أما قيمة معامل التحديد (R2) فقد بلغ (33.2%)، وتشير إلى ان ما مقداره (33.2%) من التباين الكلي الحاصل في تطوير الأداء الاستراتيجي تتحدد من خلال عينة البحث للمعالجة، وأن النسبة المتبقية البالغة (66.8%) تمثل نسبة تأثير متغيرات أخرى غير معروفة. ومن ملاحظة قيمة الحد الثابت لمنحنى الانحدار (a)، أنه يختلف عن الصفر مما يعني وجود علاقة جيدة بين المعالجة وتطوير الأداء الاستراتيجي، وأنه يوجد اهتمام كبير بالأداء الاستراتيجي بمقدار (1.418) حتى وإن انعدمت المعالجة كبعد من أبعاد تكنولوجيا المعلومات. وبهذه النتيجة تتأكد صحة وإثبات الفرضية الفرعية الثانية والتي تنص على (يوجد أثر للمعالجة على تطوير الأداء الاستراتيجي).

3- أظهرت نتائج التحليل المبينة في الجدول (4) أن هناك تأثيراً ذو دلالة معنوية، للخزن في تطوير الأداء الاستراتيجي، إذ بلغت قيمة (f) المحسوبة (8.974) وهي أكبر من قيمتها الجدولية عند مستوى معنوية (0.01) ومن ملاحظة معامل بيتا (B) والبالغ(0.398) نستنتج أهمية الخزن في تطوير الأداء الاستراتيجي. أما قيمة معامل التحديد (R2) فقد بلغ (26.6%)، وتشير إلى أن ما مقداره (26.6%) من التباين الكلي الحاصل في تطوير الأداء الاستراتيجي تتحدد من خلال عينة البحث للخزن، وإن النسبة المتبقية البالغة (63.4%) تمثل نسبة تأثير متغيرات أخرى غير معروفة. ومن ملاحظة قيمة الحد الثابت لمنحنى الانحدار (a)، أنه يختلف عن الصفر مما يعني وجود علاقة جيدة بين الخزن وتطوير الأداء الاستراتيجي، وأنه يوجد اهتمام كبير بالأداء الاستراتيجي بمقدار (1.941) حتى وإن انعدم الخزن كبعد من أبعاد تكنولوجيا المعلومات. وبهذه النتيجة تتأكد صحة

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

وإثبات الفرضية الفرعية الثالثة والتي تنص على (يوجد أثر للخزن على تطوير الأداء الاستراتيجي).

4- أظهرت نتائج التحليل المبينة في الجدول (4) أن هناك تأثيراً ذو دلالة معنوية للإرسال في تطوير الأداء الاستراتيجي، إذ بلغت قيمة (f) المحسوبة (11.112) وهي أكبر من قيمتها الجدولية عند مستوى معنوية (0.01) ومن ملاحظة معامل بيتا (B) والبالغ(0.378) نستنتج أهمية الإرسال في تطوير الأداء الاستراتيجي. أما قيمة معامل التحديد (R2) فقد بلغ (31.7%)، وتشير إلى أن ما مقداره (31.7%) من التباين الكلي الحاصل في تطوير الأداء الاستراتيجي تتحدد من خلال عينة البحث للإرسال، وإن النسبة المتبقية البالغة (68.3%) تمثل نسبة تأثير متغيرات أخرى غير معروفة. ومن ملاحظة قيمة الحد الثابت لمنحنى الانحدار (a)، أنه يختلف عن الصفر مما يعني وجود علاقة جيدة بين الإرسال وتطوير الأداء الاستراتيجي، وأنه يوجد اهتمام كبير بالأداء الاستراتيجي بمقدار (1.646) حتى وإن انعدم الإرسال كبعد من أبعاد تكنولوجيا المعلومات. وبهذه النتيجة تتأكد صحة وإثبات الفرضية الفرعية الرابعة والتي تنص على (يوجد أثر للإرسال على تطوير الأداء الاستراتيجي).

المبحث الرابع: الاستنتاجات والتوصيات

يتناول هذا المبحث استعراض أبرز الاستنتاجات المبنية على النتائج المعرفية والتحليلية للدراسة، وكذلك أهم التوصيات التي تمت صياغتها اعتمادا على الاستنتاجات، وهي كما يأتي:

أولا: الاستنتاجات Conclusions

1- تبين أن حقل تكنولوجيا المعلومات قد شهد تطورا مضطردا، وإن زيادة العناية بهذا الحقل نابع من تعاظم دور المعلوماتية وتأثيرها وترابطها مع أغلب مرافق الحياة سواء كانت العامة أو الخاصة، وتحمل تكنولوجيا المعلومات صفتين أساسيتين الأولى كونها ميدان للممارسة والتطبيق والثانية إنها أصبحت حقلا أكاديميا ومعرفيا، وهذا ناتج من زيادة التوجه نحو العناية بحافات العلوم والتي تعد تكنولوجيا المعلومات إحدى ركائزها البنيوية.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

2- تبين أن تكنولوجيا المعلومات ليس العامل الحاسم الوحيد في تطوير الأداء الاستراتيجي، بل عامل حرج وحاسم وأن تبنيها يحتاج إلى إمكانيات مادية وبشرية تتعلق بتوفير البنى التحتية وإحداث تغيير أو تكييف لثقافة المنظمة بل وحتى الثقافات الفرعية لمكونات المنظمة.

3- تبين أن الوزارة قد حققت نجاحا مقبولا الى حد ما بإعتماد تكنولوجيا المعلومات، وأن هناك إهتماما متوسطا بوظائف تكنولوجيا المعلومات.

4- تبين أن مستوى الأداء الاستراتيجي في الوزارة مقبول الى حد ما وأن هناك إهتماما متوسطا بمحاور الأداء الاستراتيجي.

5- تبين أن الوزارة قد استفادت إلى حدٍ ما من وظائف تكنولوجيا المعلومات في تطوير الأداء الاستراتيجي فيها، وأن هناك علاقة إيجابية لكل وظيفة من وظائف تكنولوجيا المعلومات مع الأداء الاستراتيجي، كما استطاعت الوزارة الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات بكل وظيفة من وظائفها في إحداث تغييرات للتأثير في تطوير الأداء الاستراتيجي وبنسب متفاوتة.

ثانيا: التوصيات Recommendation

1- ضرورة أن تجري الوزارة مسحا دقيقا لقدراتها وإمكاناتها لتحديد الفجوة بينها وبين المنظمات التي طبقت تكنولوجيا المعلومات، وذلك من خلال اعتماد مقاييس موضوعية تشخص نقاط القوة والضعف لديها، وبما أشارت اليه المرتكزات النظرية للبحث الحالي وبإعتماد وظائف تكنولوجيا المعلومات ومقياس البحث.

2- ضرورة محافظة الوزارة على البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات, والسعي المستمر لتحديثها من أجل مواكبة التطورات المتسارعة في هذا المجال, ويمكن تحقيق ذلك من خلال إدامة قنوات الاتصال العالمية مع باقي الشركات والمنظمات والمؤسسات المتخصصة بهدف الحصول على كل ما هو جديد في مجال تكنولوجيا المعلومات.

3- ضرورة الاهتمام بالقدرات العقلية المتميزة التي تمتلكها الوزارة بوصفهم رأس مال فكري يسهم بشكل فاعل في تطوير الأداء الاستراتيجي وذلك من خلال تنمية قدرات وقابليات هذه الطاقات البشرية الخلاقة وتوسيع وتشجيع قاعدة الإبداع والابتكار.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

4- ضرورة الإعتماد بشكل أوسع على الإتصال الألكتروني بدلا من الإتصال التقليدي وذلك من أجل تحقيق السرعة في الحصول على البيانات.

5- ضرورة قيام الوزارة بقياس أدائها الاستراتيجي بشكل مستمر من أجل معرفة نقاط ضعفها والعمل على تصحيحها ومعرفة نقاط قوتها والعمل على تعزيزها.

المراجع

- **الكتب:**

1- القيسي، فاضل حمد، والطائي علي حسون، الإدارة الاستراتيجية- نظريات- مداخل- أمثلة وقضايا معاصرة، 2014، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان- الأردن، الطبعة الأولى.

2- الهواسي، محمود حسن، والبرزنجي، حيدر شاكر، تكنولوجيا وأنظمة المعلومات في المنظمات المعاصرة، 2017، السيسبان للطباعة والنشر والتوزيع، بغداد- العراق، الطبعة الثانية.

3- Anderson ,& Post. , (2000) , Management Information System, 4th ed, Prentice- hall, New Jersey.

4- 11- Dess, G, & Lumpkin, T, & Eisner A, (2007), " Strategic Management, Crating Competitive Advantage", McGraw-Hill Irwin, USA.

5- 12-Jones , Gareth ,R. & George , Jennifer , M. (2008) "Cen temporary Management ", 5.ed. McGraw - Hill , Inc. New York, NY.

6- Wheelen, Thomas L. & Hunger, David J. (2010) Concepts in Strategic Management and Business Policy, 12 ed , Pearson Perntic Hall.

- **الدوريات:**

1- شريف، أثير أنور، عودة، بلال كامل، دور تكنولوجيا المعلومات في الأداء الوظيفي، بحث منشور في مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، العدد 91 لسنة 2016. ص: 174- 196.

2- Malgwi, A. & Dahiru, H. (2014) Balanced Scorecard Financial Measurement of Organizational Performance : A Review IOSR , Journal of Economics and Finance IOSR- JEF , Vol.4, Issue. 6.

3- Panicker, P.& Seshadri, W. (2013) The Balanced Scorecard Strategic Control : A Hotel case Study Analysis Service Industries Journal 27(6).

4- Rylkova , Zaneta & Chobtova , Monika (2014) Strategic Management and Performance Drivers . School of Business Administration in Karvina.

5- Sanders, R. N. (2007). The Benefits of using e-business technology: the supplier perspective. Journal of Business Logistics, 28(2), 177-207.

6- Yung, H. , Chieh, h., Ming, S. & Hsin, P.(2014) Construction and Evaluation of Physician Assessment Indicators. The Macro them Review, Vol.3 ,No.(1).

- **المؤتمرات:**

1- حسين، زينب أحمد، نموذج استراتيجي متعدد الأبعاد لتقييم الأداء، المؤتمر الثاني للإدارة، تشرين الثاني 2006، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة- مصر.

2- شبلي، مسلم علاوي، تطوير نموذج بطاقة العلامة المتوازنة لتشخيص وقياس الأداء الاستراتيجي في المصارف التجارية العراقية، المؤتمر العلمي الثالث، 2007، جامعة البصرة، العراق.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

- **الرسائل العلمية:**

1- الصفو، رياض ضياء، 2008، عناصر إستراتيجية العمليات وأثرها في الأداء الاستراتيجي، رسالة ماجستير، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل، العراق.

2- العبادي، باسمة عبود، 2006، أثر نظام المعلومات في دعم صناعة القرار، رسالة ماجستير، هيئة التعليم التقني – الكلية التقنية الإدارية، بغداد- العراق.

3- الناصري، عامر علي، 2011، عمليات إدارة المعرفة وأثرها في تعزيز الأداء الاستراتيجي، رسالة ماجستير، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة تكريت، العراق.

4- يونس، أنفال فيصل، 2007، تأثير أنظمة المعلومات على استراتيجية تطوير المنتوج، رسالة ماجستير في تقنيات العمليات، الكلية التقنية الإدارية، بغداد- العراق.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com