وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

الجامعة العراقية

كلية الادارة و الاقتصاد

قسم ادارة اعمال

2021 - 2020

بحث التخرج مقدم الى قسم ادارة اعمال كجزء من نيل شهادة البكالوريوس بعنوان

"اثر استخدام التكنولوجيا المعلومات على أداء المنظمات"

اعداد الطالب

علي فؤاد فائز

بإشراف الدكتورة

اسيل محمود

الفهرس

1. **العنوان**
2. **الفهرس**
3. **الاية القرآنية**
4. **الاهداء**
5. **الشكر و التقدير**
6. **المقدمة**
7. **المبحث الاول**
8. منهجية البحث
9. اولا : مشكلة البحث
10. ثانيا : اهداف البحث
11. ثالثا : اهمية البحث
12. رابعا : الدراسات السابقة
13. خامسا : التعقيب على الدراسات السابقة
14. المبحث الثاني / الجانب النظري
15. اولا : مفهوم تكنولوجيا المعلومات
16. ثانيا : السمات العامة لتكنولوجيا المعلومات
17. ثالثا : اهمية تكنولوجيا المعلومات
18. رابعا : مكونات تكنولوجيا المعلومات
19. المبحث الثالث / تكنولوجيا المعلومات في قطاع الصناعة الدوائية

المقدمة

يمثل العلم والتكنولوجيا محور عملية التقدم في عالمنا اليوم فضلا عن أنهما التحدي الأكبر لمعظم الشركات حاليا ، وأن سرعة التغيرات الحاصلة في بيئة الأعمال لا بد لها من تطور هائل لتكنولوجيا المعلومات و لتساير هذه التغيرات الملتحقة ,كما أن تغير أذواق ورغبات الزبائن والأسواق والحاجة المتتابعة للنمو والتعلم والتقدم المهني للعاملين في فطاعات الانتاج الحديثة تحتم مواكبة التكنولوجيا وتطويرها.

و التصنيع الدوائي هو من اكثر مجالات التصنيع حساسية و اهمية و ربحا ماديا فالدواء يلمس حياة البشر و وجودهم فهو سبيل السيطرة على الاوبئة وله تأثير كبير على الاقتصاد والقدرات البشرية ، ولذلك كانت المنافسة شديدة فيه ، مما حتم اتباع احدث و افضل الأساليب العصرية كمحاولة لتسخير العقول والآلات والخبرات في خدمة التصنيع الدوائي للحصول على المنتج المطلوب بأسرع طريقة و افضل شكل و المضمون الأكثر فعالية.

وبما أن المعلومة تمثل القوة في مثل هذه البيئة التي تتسم بالمنافسة الشديدة وحكر المعلومات لأنها مورد هام لأداء الأعمال وممارستها بأقصى فعالية , فقد ساعدت تكنولوجيا المعلومات على معالجة كم هائل من البيانات و تزويد الإدارة العليا بتقارير سريعة و دقيقة لانجاز اعمالها واتخاذ القرارات.

ومع الزمن وبسرعة فائقة تحاول المنظمات الدوائية تحويل معظم تصنيعها الى العمليات المؤتمتة بشكل كامل ، من خلل تطوير نظم برمجيات تصنيعية للمنظمات الدوائية وتعديل المعروف منها ، وذلك لدعم المهام والوظائف الإدارية لمختلف المستويات الإدارية بالإضافة إلى تحسين وتطوير حركة الاتصالات المعتمدة على الانترنت والبريد الالكتروني والشبكات اللسلكية وتدفق المعلومات بين كل المستويات ، وكل ذلك من شأنه أن ينعكس ايجابا على دعمها لإدارة المعرفة وتحسين أدائها

المبحث الأول / منهجيه البحث

مشكله البحث

تتركز مشكلة الدراسة في أن استخدام تكنولوجيا المعلومات و تفعيل التقنية الحديثة لخدمة العملاء هي من أهم سمات المنظمات المعاصرة , وقد أصبح من الضروري على كل المنظمات الاستفادة من تلك التقنية ؛ لضمان
جودة الأداء والإنتاج , وتطوير أساليب العمل , وتحقيق الأهداف المرجوة بكفاءة عالية ، وبالتالي تحسين مستوى أداءها التشغيلي والمالي والاستراتيجي ، وهو ما يمكن قياسه بالاعتماد على نموذج المقياس مقدمة المتوازن للأداء كإحدى الوسائل الإدارية المعاصرة التي تساعد المنظمات تقييم أدائها من خلال أربعة محاور(المالي. رضا الزبائن. العمليات الداخلية ، التعليم والنمو).
ومع عدم امكانية الحصول على بيانات فعلية من واقع سجلت الشركة عن المحور المالي، سيتم الاعتماد بصورة أساسية على البيانات عن طريق الاستبيان والتي تقتصر على المتغيرات الثلاثة (رضا الزبائن . العمليات الداخلية ، التعليم والنمو)، للدلالة على مستوى الأداء.
من هذا المنطلق تتمحور مشكلة الدراسة و التساؤل الرئيسي التالي : "إلى أي مدى يمكن أن يؤثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في أداء شركة الأمل لصناعة الأدوية ؟" ومن هذا التساؤل الرئيسي نطرح الأسئلة الفرعية التالية:
1- ما هو أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على مستوى أداء الشركة ؟

2- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية نحو أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في أداء الشركة تعزى إلى السمات الشخصية والوظيفية (الجنس ، المستوى التعليمي ، الأقدمية المهنية)

أهداف البحث

يهدف البحث إلى تحقيق الأهداف الآتية:
1. التعرف على مستوى استخدام التكنولوجيا المعلومات في شركه الامل لصناعه الادويه .
2. التعرف على واقع أداء الشركة من منظور الاداء المتوازن.
3. توضيح أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في أداء الشركة.
4. وضع بعض الاقتراحات و التوصيات على ضوء النتائج التي سيسفر عنها البحث ووضع المقترحات اللازمة لتحسين دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء للشركة المدروسة

اهميه البحث:

تبرز أهميته من ناحيتين:

1-العلمية : من خلال الخلفية النظرية لها المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات وأداء المنظمات .

2العملية : يتوقع الاستفادة من النتائج العملية له خاصة مع نقص البحوث في هذا المجال ، وقلة تطبيقه على شركات الأدوية في سوريا

الدراسات السابقه

أولا : الدراسات العربية.

1-دراسة سليحات د المحاميد (2013) بعنوان " أثر ممارسة إدارة المعرفة في استخدام بطاقة الأداء المتوازن :دراسة ميدانية على الشركات الصناعية متوسطة وصغيرة الحجم " هدفت الدراسة إلى قياس أثر ممارسة عمليات إدارة المعرفة في الأداء باستخدام بطاقة تقييم الأداء المتوازنة في الشركات الصناعية متوسطة وصغيرة الحجم.

وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية : هناك أثر ذي دلالة إحصائية لممارسة عمليات إدارة المعرفة في استخدام المؤشرات المالية ، المؤشرات المتعلقة بالعمليات الداخلية ، المؤشرات المتعلقة بالعمل ، المؤشرات المتعلقة بالنمو ، استخدام المؤشرات المتعلقة بالموظفين وأخيرا وجود أثر ذي دلالة إحصائية لممارسة عمليات إدارة المعرفة في استخدام المؤشرات المتعلقة بالبيئة كبعد من أبعاد بطاقة تقييم

2-دراسة : الفارس (2202) بعنوان " دور إدارة المعرفة في رفع كفاءة أداء المنظمات - دراسة ميدانية على شركات الصناعات التحويلية الخاصة بدمشق " هدفت هذه الدراسة إلى تعرف دور إدارة المعرفة في تحسين مستوى الأداء وتعزيزه ، وقد طبقت على عشر شركات حديثة أنشئت وفقا لقانون تشجيع الاستثمار ، 1991 وقد جمعت البيانات بصورة أساسية عن طريق استبانة أعدت لهذا الغرض مع بعض المقابلات المحدودة وشملت مدة زمنية قدرها خمس سنوات (2003- 2002) توصلت الدراسة إلى نتائج أقرت بوجود علقة ارتباط قوية بين إدارة المعرفة والأداء ؛ مما سمح للباحث أن يستنتج استنتاجات قابلة للتطبيق والانتفاع منها ، سمحت له بتقديم توصيات يرى أنها تسهم بكفاءة وفاعلية في تحسين أداء الشركات موضع الدراسة، وكل الشركات المماثلة تنظيما.

3-دراسة الجداية (2222) بعنوان " مستوى استخدام أدوات تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات وأثره على الأداء التنظيمي في الشركات الصناعية الأردنية المساهمة العامة"

و الهدف من هذه الدراسة هو التعرف على مستوى أدوات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات المستخدمة في الشركات الصناعية الأردنية وتحليل العلقة ما بين هذه الادوات والأداء التنظيمي. وكان من اهم نتائج الدراسة أن ما نسبته (82 %)من الشركات الصناعية الأردنية يتوفر فيها قسم للحاسب الآلي، وان (93 %) من المديرين يستخدمون الحاسب في اداء أعمالهم كما تبين ان (62 %) من اجهزة المديرين مربوطة بالإنترنت ولكن (79%) من هذه الشركات لا يوجد فيها ربط داخلي لأجهزة الحاسوب بين الأفراد وبين الدوائر والأقسام. وتبين ان ما نسبته

(24.2%) من الشركات الصناعية الأردنية تستخدم برمجية تبادل البيانات الكترونيا منها فقط تستخدم برمجية مرجعيات عمليات سلسلة التوريد ، واستكشفت في الشركات الصناعية الأردنية ، وحللت العلقة ما بين هذه الأدوات و ICTالدراسة مستوى استخدام أدوات الأداء التنظيمي. والأداء الكلي للأعمال وبين ICTاوتوصلت الدراسة إلى وجود علقة ارتباط ايجابية بين مستوى استخدام أدوات مستوى استخدام الانترنيت والعمل بروح الفريق الواحد.

4-دراسة علي شيخ علي محمد، 2222 بعنوان " تقييم أداء شركات الاتصال الفلسطينية باستخدام بطاقة الأداء المتوازن " تناولت تلك الدراسة تقويم أداء شركتي جوال والاتصالات الفلسطينية في ضوء الجوانب الأربعة لمقياس الأداء المتوازن ، ومن أهم نتائج الدراسة ما يلي:

a. هنا كعلقة ارتباطيه طرديه قوية بين كل جانب من جوانب مقياس الأداء المتوازن؛

b معظم العاملين و المساهمين في الشركتين يقيمون أداء الشركة في الجانبين المالي والزبائن بشكل متساو و وهذا منسجم مع الرؤى والرسائل والأهداف الرئيسة لشركتي جوال والاتصالات الفلسطينية ؛

c. إن معظم العاملين والمساهمين في الشركتين أعطوا تقدي ارا مختلفا لأداء الشركتين في مجالي العمليات الداخلية والتعليم والنمو .

d.إن الموظفين ذوي المؤهلات العلمية العليا يتوقعون من الشركتين أنشطة تعليمية أفضل.

5-دراسة عبد الملك، (2006)بعنوان "مدخل القياس المتوازن كأداة لتطوير نظم تقييم الأداء في المشروعات الصناعية – دراسة نظري تطبيقية"

هدفت الدراسة إلى التعرف على الوضع الحالي لأنظمة تقييم الأداء في شركات قطاع الأعمال الخاص بمصر ودراسة تحليلية لبطاقة الأداء المتوازن وأبعادها وإمكانية تطويرها عن طريق إضافة بعد خامس هو بعد الموردين وكذلك إضافة بعد رأس المال الفكري المتمثل في العمليات المتعلقة بالبنية التحتية للمنظمة ومقاييس أداء تلك العمليات ، وذلك إلى بطاقة الأداء المتوازن رباعية الأبعاد وإلى بناء نموذج يساهم في التعرف على ماهية المسببات غير المالية للنتائج المالية التي تحققها المنشأة في إطار استخدام بطاقة الأداء المتوازن.ومن أهم نتائج الدراسة:

a. هناك اتفاق على رفض انفراد النموذج المحاسبي لقياس وتقييم الأداء على المؤشرات المالية فقط في ظل بيئة الأعمال المعاصرة .

b . وجود علقة تأثير بين المقاييس غير المالية وتحسين الأداء المالي. وأوصت الدراسة بضرورة قيام الشركات بعمل تغييرات جوهرية في أنظمة قياس الأداء تبعدها من الاعتماد الفعلي على المقاييس المالية التقليدية والتركيز على المقاييس غير المالية ، وأن يتم ربط بطاقة الأداء المتوازن بالاتجاهات المعاصرة الأخرى مثل: إدارة التكاليف الاستراتيجية ، مفهوم الجودة الشاملة ، محاسبة الأنشطة ، المخزون الفوري ، نظرية القيود

6-دراسة ، بختي2005 ( ) عنوان:صناعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وعلقتها بتنمية تطوير الأداء ."بينت الدراسة أن تطبيق تكنولوجيا المعلومات يؤدي الى تغيرات أساسية في الإدارة ويساعد بشكل خاص في عملية اتخاذ القرارات الملائمة والسريعة المبنية على الحقائق والمعلومات وقتية ومحدثة حسب سير العمل الفعلي ، كما يحدث تحولا تدريجيا من الإدارة المكتبية التقليدية إلى الإدارة الالكترونية.
و تم التوصل في هذا البحث إلى أن تكنولوجيا المعلومات تعد قاسما مشتركا في أغلب المؤسسات ، فبما أنها تتمتع بالقدرة على تقليل نسبة التدخل البشري في العمليات المتشابهة ، فهذا سيؤدي الى تحسين مخرجات و و تطوير أداء المؤسسات وتسريع اجراءات مرور ومشاركة المعلومات عبر شبكات الاتصال الالكترونية
2-دراسة رايس(2006) بعنوان "أثر تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية في المؤسسة." الدراسة أظهرت أن تكنولوجيا المعلومات ساعدت على زيادة فعالية الأداء البشري وسرعة ودقة الأفراد في تنفيذ الأعمال ، والتقليل من الهدر والتكاليف ، والتخفيف من ضغوطات العمل وتفادي بعض المشاكل و الاجراءات البيروقراطية والصعوبات المترتبة عن النظام الكلاسيكي ككثرة المراسلات والتقارير الورقية وعدم الوضوح في تأدية المهام وضيق المكان بسبب كثرة الرفوف. كما بين الباحث أن سير العمل عبر الشبكات أدى إلى تخفيف حركة الأفراد داخل التنظيم وتقصير وقت أداء أعمالهم دون الحاجة إلى التنقل.
كما توصل الباحث إلى أن المزايا الكبيرة التي وفرتها تكنولوجيا المعلومات في تأدية الأعمال لا يعني أنها لا تنطوي على سلبيات ، لكن هذه السلبيات لا تعود لتكنولوجيا المعلومات في حد ذاتها بقدر ما تعود لقلة معارف الأفراد تجاه التكنولوجيا واستخداماتها أو ضعف في تصميم بعض البرامج المعلوماتية والتي في غالب الأحيان تكون بسبب عدم استشارة العمال في تفاصيل العمل

2-دراسة الساعد ،وحريم2004) " (العلقة بين كل من إدارة المعرفة وتقنيات المعلومات وبين الميزة التنافسية للمنظمة في قطاع الصناعات الدوائية في الأردن" وتمثلت تكنولوجيا المعلومات لأغراض البحث بأربعة أبعاد وهي (توفير معلـــــومات ذات قيمة عن كل من (المشترين , الموردين,الداخلين الجدد, وهياكل المنافسة في الصناعة,) و أما أبعاد إدارة المـــــــــعرفة فتتمثل بتوفير معرفة متميزة حول (الزبائن,المنافسين بالصناعة,السلع,الأهداف و المهام , وبيئة الأعمال) , والذي يساند الافتراض أن تكنولوجيا المعلومات و إدارة المعرفة لهما علاقة و تأثير في اكتساب الميزة التنافسية وأن أي تغيير في تكنولوجيا المـــعلومات أو في إدارة لمعرفة ينعكس على الميزة التنافسية لهذه المـــــنظمات.

حيث اعتمدت الدراسة على عينة من 45مديرا من مديري تلك الشركات .وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود علقة إيجابية قوية بين إدارة المعرفة والميزة التنافسية ، والعلاقة بين تقنيات المعلومات والميزة التنافسية كانت إيجابية لكنها معتدلة .إضافة إلى وجود اختلف في إدراك المديرين للعلاقة بين إدارة المعرفة وتقنيات المعلومات وبين الميزة التنافسية باختلاف العوامل الديمغرافية للمبحوثين
9- دراسة الضمور، (2003) "أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الإبداع التنظيمي - دراسة تطبيقية على الشركات الصناعية المساهمة العامة الأردنية " هدفت الباحثة للتعرف إلى واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات في الشركات الصناعية وتأثيرها على الإبداع التنظيمي وذلك

لمعرفة مستوى الإبداع التنظيمي في هذه الشركات ، وقد خلصت الباحثة للنتائج التالية:
a. هنالك علقة إيجابية بين تكنولوجيا المعلومات

b. هنالك علاقة إيجابية بين تكنولوجيا المعلومات والإبداع التنظيمي .
c. هنالك علقة إيجابية بين تكنولوجيا المعلومات وبيئة العمل

d. وطرق تطبيق الإبداع الفعالة لدى الشركات .هنالك علقة إيجابية بين تكنولوجيا المعلومات وبين التسهيلات الإدارية.

02-دراسة الخولي ، (2001) بعنوان " استخدام نموذج القياس المتوازن للأداء في قياس الأداء ألاستراتيجيي لمنشآت الأعمال "

أجريت دراسة تحليلية لنموذج بطاقة الأداء المتوازن ، واقتراح الحلول الممكنة لتلفي نقاط الضعف ، لنتمكن من بناء نموذج فعال للقياس المتوازن للأداء في المنظمات ، وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج منها:
a. تساهم بطاقه الأداء المتوازن في عمليه التخطيط الاستراتيجي،لغرض تحديد استراتيجيه المنظمه وسياستها BSC(والتي سوف تترجم في صورة مقاييس مالية وغير مالية في نموذج)
b. لجعل النموذج متكامل للقياس والإدارة الاستراتيجية لا بد من إدخال بعض التعديلات عليه ، لذلك من المناسب الاهتمام بتقييم بعض جوانب ذلك النموذج مثل :رضى العملاء وتحسين الجودة ، ليساعد ذلك في تحديد العملاء الأهم والمنتجات الأكثر ربحية للمنظمة ، مع تحديد المدخلات والعمليات التي تؤدي إلى زيادة تكلفة المنتجات أو الخدمات.

ثانيا : الدراسات الأجنبية.

0 Sanjar Salajegho, Arezoo Hamseiدراسة2015-
Sanjar Salajegho, Arezoo Hamsei 2012“Investigating the relationship between productivity improvement and information technology implementation of employee of industrial management organization

التحقق من العلاقة بين تحسين الإنتاجية وتطبيق العاملين لتكنولوجيا المعلومات في الشركات الصناعية. اتبع البحث الأسلوب الوصفي وكان المجتمع الإحصائي في هذه الحلقة هو العاملين في مؤسسة طهران للإدارة الصناعية..
وأبرزت الدراسة أهمية التكنولوجيا الكبيرة و الاستراتيجية للمنظمة وكونها تعتبر قيمة مضافة لها. وأظهرت أثرها على تحسين الإنتاجية واعتبارها كعامل جدلي في الاقتصاد بالمعنى النظري والتطبيقي ، فهي ميزة تنافسية ، وخلص البحث الى إن التكنولوجيا تزيد قدرة المنظمة وإمكانياتها وتهيئ لاستغلال الأفكار لتحسين الكفاءة وتحسين المهارات البشرية . وتؤثر على الوظائف في كل المستويات الاجتماعية للمنظمة وتؤدي إلى تغييرات أساسية في عالم الأعمال.

وإن تطبيق تكنولوجيا المعلومات على المنظمات يؤدي لتحسين فعالية العاملين والذي بدوره يؤدي إلى رد فعل أفضل على تدريب ونمو العاملين ورضى الزبائن وبتطبيقها تسعى المنظمة إلى خلق قيمة مضافة وجذب أكبر للزبائن وتحسين إنتاجية المنظمة وكفاءتها.

2Nejadirani, Rasouli, Behravesh Nejadirani, Rasouli, دراسة2011 - Behravesh 2011.
"The Effect of Applying Information Technology on Efficiency of Parks and Green Space Organization: A Case Study "

أثرparks and green space" تطبيق تكنولوجيا المعلومات على فعالية منظمة" ركزت الدراسة على ضرورة تطبيق التكنولوجيا في المنظمات الحديثة ، وضرورة الاستثمار في تطبيقاتها ، وهدفت إلى اختبار ما إذا كان تطبيق تكنولوجيا المعلومات في المنظمة زاد من فعالية هذه المنظمة ، و قام الباحث بتنظيم استبيان من ٩٢سؤال والإجابات على مقياس ليكرت الخماسي.
وتوصل إلى ان تطبيق التكنولوجيا يؤدي إلى استخدام امثل لمصادر المعلومات في هذه المنظمة ، كما يؤدي إلى مردود أمثل للقوى العاملة في المنظمة. وبذلك تم التأكد من ان هنالك فروق في فعالية أداء هذه المنظمة قبل وبعد استخدام التكنولوجيا

.

3- Soderberg Soderberg 2006 . "The balanced scorecard دراسة2006- Structure and use in Canadian companies" University of Saskatchewan, Canada

بطاقة الأداء المتوازن واستخدامها في الشركات الكندية) قد أجريت الدراسة في جامعة ساسكاتشوان كندا ,في قسم المحاسبة.
Kaplan andحيث قامت الدراسة بتطوير نموذج بطاقة أداء متوازن بالاعتماد على خصائص بطاقة (Norton balanced scorecard ,1992,1996,2001)الأداء المقترحة من كابلن ونورتون بعد ذلك تم تطبيق النموذج على عينة من الشركات الكندية التي يتجاوز عدد موظفيها (51)موظفا، وتم استلم149 استبانة صالحة للتحليل. وقد هدفت الدراسة إلى الإجابة التعريف بخصائص بطاقة الأداء المتوازن الخاصة بكابلن ونورتون والموجودة في أنظمة مقاييس أداء الشركات الكندية .وأظهرت نتائج الدراسة أن هناك (110)شركات ونسبتها (73.8%) من العينة تصنف على أنها شركات تستخدم بطاقة الأداء المتوازن بينما كان هناك (26.2%)من الشركات لا تستخدم بطاقة الأداء المتوازن .

وبالنسبة للشركات التي تستخدم بطاقة الأداء المتوازن وعددها (110)فقد تم تصنيفها أيضا إلى خمسة مستويات حسب مدى تطبيقها لبطاقة الأداء المتوازن ، حيث قام الباحث بوضع خمسة مستويات حسب مدى تطبيقها لبطاقة الأداء المتوازن ، و بوضع خمس درجات لتطبيق

البطاقة من الأقل تطبيق إلى الأكثر تطبيق . وقد كانت نسبة الفئة الأولى وهي الأقل تطبيقا لبطاقة الأداء المتوازن (13.6%) والفئة الثانية(12.7%) والفئة الثالثة (18.2%) والفئة الرابعة (22.7%)والفئة الأخيرة (32.7 %) وهي الأكثر تطبيقا لبطاقة الأداء المتوازن

.

4- Kaplan and Norton Kaplan and Norton 1996 “Using the دراسة1996- Balanced
Scorecard as a Strategic Management System”

بعنوان "استخدام بطاقة الاداء المتوازن كنظام إدارة استراتيجية " هدفت هذه الدراسة إلى توضيح كيفية استخدام بطاقة العلمات المتوازنة كنظام للإدارة الاستراتيجية ، فهذا النظام يّمكن الإدارة العليا من الاستخدام الأفضل للأصول غير الملموسة ، ويمكن من قياس الأداء ، وذلك من خلل محور التعلم والنمو ، والزبائن ، والعمليات الداخلية ، كما يمكن الإدارة العليا من ربط المؤشرات المستقبلية المتعلقة بالإستراتيجية بالمؤشرات الحالية المتعلقة بهذه المحاور.
طبقت هذه الدراسة على أكثر من (100) شركة أمريكية تعمل في مختلف القطاعات الاقتصادية حيث تم أخذ آراء المدراء التنفيذيين حول بطاقة العملات المتوازنة لقياس الأداء من حيث تطبيق الإدارة الاستراتيجية ، وقد خلصت الدراسة إلى أن نظام بطاقة العملات المتوازنة قد تمكن من تزويد الإدارة بمفاهيم تطبيق استراتيجية المنظمة ، كما أنه مكن استراتيجية المنظمة من التكيف مع التغيرات البيئة والتكنولوجية والطبيعة التنافسية ، للأسواق

ثالثا : التعقيب على الدراسات السابقه

تتشابه الدراسات السابقة بأنها تتناول أهمية التكنولوجيا وكيف أنها سبيل اليشرية الوحيد لتطور والنمو وتناولت كل منها تطبيقا في مجال معين وكانت بالطبع النتيجة ايجابية. لما لها من أثر واضح على الانتاجية وسير العمل وتحسين الأداء التنظيمي والوصول للأهداف الاستراتيجية.
وناقشت بعض الدراسات أهمية تطبيق نظام الأداء المتوازن كطريقة مركبة لتقييم الأداء التنظيمي وبينت مزاياه وأبعاده.
ما تتميز به هذه الدراسة هي بحث أثر التكنولوجيا على الأداء التنظيمي ومدى ميل الإدارات العليا لتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مع التشديد على قطاع التصنيع الدوائي وهذا ما لم يتواجد بوفرة وبهذا التفصيل في بقية الدراسات.
وللوضع الصعب الذي تمر به سوريا حاليا خصوصية في التأثير علي هذين المتغيرين

المبحث الثاني / الجانب النظري

يتناول هذا القسم إطار نظري ومفاهيمي لكل من تكنولوجيا المعلومات والأداء المنظمي والعلقة بينهما ، وذلك قصد الوقوف على الخلفية النظرية وتمحيص الدراسات السابقة والاستفادة منها في الإجابة عن تساؤلات مشكلة الدراسة وتحقيق الأهداف المتوخاة منها

المبحث الأول: تكنولوجيا المعلومات أو لا: مفهوم تكنولوجيا المعلومات:
أدى التطور التكنولوجي السريع والحاجة المتزايدة إلى السرعة في الانجاز ورغبة المواطنين في الحصول على خدمات عديدة وبصورة أكثر تطورا ، وبدقة متناهية مع قصور الإدارة التقليدية للاستجابة لتلك الرغبات إلى ضرورة إعادة النظر في نظم وأساليب إدارة الخدمات ، ومن هنا ازداد اهتمام المنظمات بتكنولوجيا المعلومات ،وذلك نظرا لدورها الناجح والكبير في الجوانب الإدارية المختلفة ، حيث أسهمت في إحداث تغييرات كبيرة و هامة ، تمثلت في تخفيض تكاليف العمليات الإنتاجية وتحسين مستويات الأسعار ، وزيادة السرعة في الانجاز وتحسين الجودة مما أسهم في زيادة القدرة التنافسية لهذه المنظمات ، وتحقيق أهدافها في البقاء والنمو والتوسع في أداء أعمالها ، بالاعتماد على ما توفره هذه التكنولوجيا من وسائل وأدوات مناسبة.
لقد تعددت مفاهيم تكنولوجيا المعلومات وفقا لآراء الكتاب والباحثين في إعطائهم مفهوما واحدا شاملا ولعل مرد ذلك يرجع لاختلف مرجعياتهم العلمية و منطلقاتهم الفكرية فمنهم من عرفها (البعلبكي، 2002 : 429) بأنها:
"مجموعة المعرفة العلمية والتكنولوجية والهندسية والأساليب والفنون اللازمة لتحويل المدخلات إلى
المخرجات."
كما عرف المجلس الإستشاري للبحوث التطبيقية في بريطانيا مصطلح تكنولوجيا المعلومات بأنه" "يتناول المجالات العلمية والتكنولوجية والهندسية إضافة الى أساليب الإدارة المستخدمة في معالجة المعلومات وتطبيقاتها للحاسبات الآلية وتفاعلها مع الناس والآلات كذلك الأمور المرتبطة بالنواحي الاجتماعية والاقتصادية والثقافية " (بدر ، 39 : 2000)
تتمثل مخرجات تكنولوجيا المعلومات في ظهور العديد من مجالات التطوير ، كظهور البرامج المتطورة والتي تتضمن النظم الخبيرة والذكاء الاصطناعي وقواعد البيانات وأتمتة المكاتب والانترنت و الانترنت و الاكسترانت والبريد الالكتروني وتكنولوجيا الاتصالات البعيدة.
وفي هذا الإطار نجد أن تكنولوجيا المعلومات تعتمد وبشكل أساسي على استخدام تقنيات وبرامج الحاسب الآلي، كما تعتمد تطبيقاتها على عدة مراحل إنطلقا من الحصول على البيانات من البيئة ومراقبتها، ثم عملية معالجة البيانات والتي تتضمن التنظيم والتبويب والتخزين والترميز والتحليل لنصل إلى النتائج المترتبة عن مرحلة المعالجة للاستفادة منها في الوقت والشكل المناسبين.
لكي تكون المعلومات ذات فائدة لابد من أن تتوفر فيها عدد من الخصائص:
الصلاحية والملائمة : ملائمة المعلومات مع احتياجات المستفيد . الدقة : خلو المعلومات من الأخطاء.

التكامل أو الشمولية : أي تقديم المعلومات كاملة وبدون أي التوقيت : توفيرها في الوقت المناسب للمستفيد

سهلة المنال : إمكانية الوصول قابلة للتحقق : أي تكون قابلة للمراجعة أو الفحص والتحقق. عن التحيز.
كميتها قابلة للقياس : اي إمكانية تحديد حجمها في اليها وعدم تحمل المشقة وكلفة التأخير للحصول عليها.
ضوء إمكانيات نظام المعلومات وحاجة المستفيد(النجار ، 2002 :22)و (آل علي والموسوي، 2002 :910)و(أبوغنيم ، 2002 : 42)
ثانيا: السمات العامة لتكنولوجيا المعلومات:
من أهم سمات تكنولوجيا المعلومات (الدليمي ،2005 : 21)
تكنولوجيا المعلومات هي عنصر عمل بدرجة عالية من التخصص مما يتطلب درجة عالية من التعاون بين أعداد كبيرة من المنظمات والاختصاصيين. ويعد هذا المجال من التطور سببا رئيسا في نقل التلقائية من الحالة الجامدة الى الحالة المرنة. وتتسم صناعة المعلومات بدرجة معقدة ومتشابكة من الترابطات ضمت ترتيب هرمي من هيكليات و علاقات اجتماعية وسياسية واقتصادية و تقانية ، وكلما كانت درجة التعقيد عالية تزداد شبكات العمل والارتباطات المطلوبة بين الخدمات الاختصاصية المختلفة ، وهذا يفسّر جانبا مهما من تدني فرص الاستثمار لهذا القطاع في معظم البلدان النامية كما أن هناك تلزم وترابط بين التحولات التقنية والتحولات في المتغيرات الدولية المختلفة . والمعلومات بوصفها سلعة ذات صفة غريبة ، فمن الممكن بيعها لأكثر من مشتر واحد في الوقت نفسه دون أن ينقص من رصيد صاحبها أو مشتريها ، فضلا عن ان المعلومة بوصفها سلعة لايمكن حجبها كليا عن السوق إذ تتدهور قيمتها مع مرور الزمن مما يدعو الى الإسراع في بيعها . وفي الوقت نفسه فإن آليات السوق لا تصلح مع المعلومات نظارا لصعوبة تحقيق مبدأ المنافسة العادلة في التعامل مع هذه السلعة.
ثالثا: أهمية تكنولوجيا المعلومات:
تعد تكنولوجيا المعلومات العصب الحيوي لنشاط المنظمة، و إن عدم وجودها يؤدي الى ضعف اتخاذ القرارات الصحيحة وتكمن أهمية تكنولوجيا المعلومات فما يأتي:
تعمل تكنولوجيا المعلومات على إحداث تغييرات جذرية في كل مفاصل المنظمة وأعمالها منتجاتها ، أسواقها لامتداد استخدامها في مختلف أنشطة المنظمة.
تدفع بالمنظمة للاستجابة والتكيّف مع متطلبات البيئة حيث أن تطبيق مفهوم وأساليب تكنولوجيا المعلومات في المنظمات يحتم عليها اللحاق بركب التطور تجنبا لاحتمالات العزلة والتخلف عن مواكبة عصر المعلوماتية(أبو غنيم ،2007 : 42)
تساعد في تنمية المهارات والمعارف التي تعمل على إثراء الجانب الفكري للعاملين الأمر الذي يساعد في تقييم أعمال وأفكار مبدعة ، وتسهم في الاقتصاد في التكاليف الناتجة عن الفوائد التي تقدمها وهي السرعة والثبات والدقة والموثوقية..... الخ.) وهي تنعكس على كفاءة الأداء (الصباغ ،200 :182)

مكنت تكنولوجيا المعلومات المنظمات من زيادة قدرة التنسيق بين أقسامها وبين المنظمات مع بعضها من خلل ما توفره شبكات الاتصالات الحديثة وربط الحواسيب مع بعضها.تحسن عملية

ساهمت تكنولوجيا المعلومات بتقليل حدوث الأزمات بما توفره من قاعدة معلومات مستقبلية.
إتخاذ القرارات من خلال توفير المعلومات بالدقة والوقت المناسب لمتخذ القرار وتوفير تعدد تكنولوجيا المعلومات أداة فعالة في قنوات اتصال جيدة تساعد في زيادة تدفق وتبادل المعلومات.
تقليص حجم المنظمات (الترشيق) وتقليص عدد المستويات الإدارية وتبني الهياكل التنظيمية الشبكية بدلا من التقليدية، وكذلك ساعدت على تبنّي مداخل حديثة في تخطيط وتنظيم الأعمال مثل مدخل إعادة هندسة الأعمال (ياسين ،2003)

رابعا : مكونات تكنولوجيا المعلومات

لتكنولوجيا المعلومات ستة مكونات رئيسة (أبو غنيم ، 42: 2002)هي:
الأجهزة والمعدات الحواسيب : وهي جهاز إلكتروني يوجه لقبول البيانات والمعلومات ومعالجتها وخزنها وعرضها ، و إن وجود الحاسوب اليوم أصبح ضرورة لا بديل عنها أبدا ، فمن الصعب أن نجد نشاطا أو عملا معينا لا مكان للحاسوب فيه ، ونتيجة لتنوع الأعمال و إختلفها وتطورها فقد كان هناك تنوع في الحواسيب المختلفة (الزعبي والشرايعة ،(11: 2013
2.مهارات الموارد البشرية:
تتمثل الموارد البشرية بمجموعة من المهارات والمعارف لإنجاز مهام المنظمة . ويعد المورد البشري من أهم مكونات تكنولوجيا المعلومات إذ يمكن وصفه بحالة تراكم ضمني لمعرفة في أذهان العاملين في المنظمة (أبو2007 :111، غنيم)
وتعد تهيئة مهارات الموارد البشرية من ذوي الخبرة والكفاءة إحدى متطلبات تطبيق تكنولوجيا المعلومات(الدليمي ، ، 2006 :93)ويتم ذلك عن طريق التدريب في المؤسسات العلمية المتخصصة ، فالمورد البشري هو المسؤول عن سيطرة و إدارة وتشغيل المكونات الأخرى وهو من أهم مكونات تكنولوجيا المعلومات(البغدادي ،2006 : 82).
3.البرمجيات
وهي عبارة عن جميع المجموعات التعليمية الخاصة بمعالجة المعلومات ويمكن تصنيفها الى برمجيات a b.برمجيات نظم التشغيل : حيث نظام التشغيل يدير ويساند عمليات نظام الحاسوب Windows .
التطبيقات : وهي عبارة عن البرامج التي تقوم بالمعالجة المباشرة لأجل الاستخدام الكلمات CAD)الشخصي بواسطة المستخدم النهائي مثل برنامج الرواتب ، وبرنامج معالجة وبرنامج التصنيع (،Heizer & Render) وبرامج أخرى مثل برنامج التصميم بواسطة الحاسوب282-283,2004:,)
9.شبكات الإتصال : هي الوسيلة المستخدمة لإرسال البيانات والمعلومات وتلقيها ، إذ تتألف من مجموعة من المحطات تتواجد في مواقع مختلفة ومرتبطة مع بعضها بوسائط تتيح للمستفيد إجراء عملية الإرسال والتلقي . ويجب أن تقرر الشركات نوع الشبكات الإنترنت والإكسترانت المناسبة لعملها مع ضرورة تطوير مهارات موظفيها في تقانة المعلومات باستمرار.
2.الإجراءات : وهي مجموعة من التعليمات عن كيفية دمج الأجهزة والبرمجيات والبيانات والشبكة لغرض معالجة البيانات وتوليد المخرجات (شبيل ، 200 : 20)

قاعدة البيانات وهي مجموعة من البيانات أو المعلومات المترابطة والمخزونة في أجهزة خزن البيانات ، ويمكن أن تكون قاعدة البيانات مخزن سجلت الشركة أو المنظمة، معايير الوقت لمختلف عمليات المنظمات ، بيانات الكلفة أو معلومات تخص طلب الزبون. ويمكن إضافة أو تعديل وتحديث قاعدة البيانات باستمرار لمواكبة المتغيرات المستجدة ولمساعدة المدراء لاتخاذ قرارتهم الاستراتيجية وفق الأسس الصحيحة ، وتمّكن المستخدمين النهائيين من القيام بأعمالهم بكفاءة وفاعلية.

وتساعد قواعد البيانات (العبادي ، 2002 :90 (في تقليص تكرار البيانات لوجود علقات منطقية تفرضها أنظمة قواعد البيانات مما يؤدي الى زيادة سرعة المعالجة والحصول على المعلومات. كما تزيد توفير الأمن والحماية للبيانات من دخول غير المخولين . وقد تتنوع الحماية من البسيطة التي تستخدم كلمة السر الى الأكثر تعقيدا , كما انها تمثل تبعا لواقع المنظمة ، إذ تكون المعلومات الموجودة في قواعد البيانات مطابقة لوضع المنظمة. وبالنهاية فان لها الامكانية على استخدام لغات متعددة في كتابة التطبيقات وسهولة تطوير تلك التطبيقات

المبحث الثاني : تكنولوجيا المعلومات في قطاع الصناعة الدوائية

تعد التكنلوجيا من اهم عناصر تقدم الصناعة الدوائية فمنذ اكتشاف المادة الدوائية ومرورا بالتجارب الدوائية على الحيوانات وعلى البشر وقياس ردود فعل العضوية على المادة الفعالة وتسجيل الملحظات وتعديلها والعمل بها وانتهاء بتصنيع المادة الفعالة ولما في اساليب التصنيع من تفاصيل دقيقة اوتوماتيكية من اختيار افضل شكل صيدلاني وتصنيعه بأساليب صناعية عقيمة وسريعة باستخدام الات عصرية لا تترك مجالا كبيرا للأخطاء البشرية وتباين التصنيع مع المحافظة على اكبر قدر ممكن من العقامة وقلة هدر المواد غالية الثمن نادرة المصدر وتجانسها.

شروط التصنيع الفضلى(واساليب الرقاية الدوائية الالكترونية هي الممارسات والنظم المطلوب الاخذ بها في تصنيع الأدوية، ومراقبة الجودة، ونظام الجودة الذي يغطي تصنيع واختبار الأدوية أو العقاقير بما في ذلك المكونات الصيدلانية الفعالة، والتشخيص، والأطعمة، والمنتجات الصيدلانية، والخدمات الأجهزة الطبية. GMP) .a

وكذلك برامج سلمة الغذاء المتطورة مثل تحليل المخاطر ونقاط التحكم الحرجة. ممارسة التصنيع الجيدة هي التي تحدد جوانب الإنتاج والاختبار التي يمكن أن يؤثر على جودة المنتج . وقد شرعت الكثير من البلدان قوانين تلزم الشركات الصيدلانية وشركات الأجهزة الطبية بتتبع إجراءات ممارسة التصنيع الجيد وخلقت مبادئها التوجيهية الخاصة التي تتوافق مع تشريعاتها. ففي سوريا تؤمن مراقبة حجم العمل GMPفرضت وزارة الصحة السورية شروط تصنيع دوائي حازمة تبعا لقواعد , والموقع ومعلومات عن المستحضرات المنتجة والمواد السامة وعدد العمال وسير العمل وانشات دائرة خاصة هي دائرة الجودة لها مراقبين ومخابر تابعة لهذا الغرض لاجراء فحوصات دورية. وبالطبع كلما كان تطبيق التكنولوجيا اكبر في المنظمة كلما كانت قدرتها على الالتزام بهذه الشروط اكبر وبالتالي كفاءتها العملية والوطنية وقيمتها التنافسية اكبر. والتزمت العديد من المنظمات الدوائية السورية بشروط التصنيع الجيد. المفاهيم الأساسية لجميع هذه المبادئ التوجيهية تتفق على قرار الغايات النهائية وهي الحفاظ على صحة المريض وكذلك إنتاج نوعية جيدة من الدواء والأجهزة الطبية والمنتجات الصيدلانية الفعالة. (ماردیني 2001),كتاب الصيدلة الصناعية

بعض برامج التكنولوجيا التصنيع الصيدلاني b.

Enterprise Resource Planning (ERP)

وهو برنامج يتحكم ويجمع الداتا من كل اقسام المنظمة من المواد الخام مرورا بكل مراحل التصنيع حتى المادة المصنعة وينظم سير العمل.

Laboratory Information Management System (LIMS)

نظام يدير سير العمل في المخبر ويربط نتائج الفحوص المخبرية على الادوية المصنعة مع بقية اقسام المنظمة لحظيا وكلما كان هذا النظام ادق تزيد الانتاجية والفعالية ونوعية المنتجات ويقل الهدر . ويساعد هذا النظام على جمع العينات وتسجيلها وفحصها وتدوينها ومن ثم امكانية تعديل والتصحيح و اصدار التقارير الدورية بشكل مستمر.

Sales Force Automation (SFA)

أتمتة البيع والتقارير و الطلبيات وزيارات مندوبي المبيعات وملخصاتهم والرجوع للمخزون وتفاصيل المصاريف والاسعار.

EBR (Electronic Batch Records)

برمجية لأتمتة الدفعات وتغليفها وضبط الداتا وأرشفتها اوتوماتيكي بعض البرامج الأخرى:

Customer Relationship ManagementT (CRM)

Clinical trial Management system (CTMS)

Corrective Action & Preventive Action (CAPA)

Distributed Control System (DCS)

Computerized physician order entry (CPOE)

Computerized Maintenance Management System (CMMS) (Department of Pharmaceutical Technology,4/10/2013 LJ Institute of Pharmacy, Ahmedabad)

إن اعتماد الاتمتة في المنظمة صناعية يؤدي لحصول على منتج قادر على المنافسة بأقصر وقت واقل كلفة و افضل دقة ومراعاة الحصول على اكبر قدر ممكن من الانتاجية للآلات والتحكم بالمواد الخام والتوفيق ما بين سلسلة الموردين حتى وصول المادة الى المستهلك . وتضمن التكنلوجيا ايضا ثبات الانتاج والتطوير المستمر و استخدام افضل التقنيات والتغذية الراجعة ومراقبة العمل لحظيا وتصحيح اي خطأ وتلفي ما يمكن من اخطاء والوصول الى السوق بالسرعة الممكنة في هذا المجال المليء المنافسة . ولكن تطبيق التكنولوجيا الصناعية الدوائية بشكلها المتكامل الصحيح يفرض ايضا الحصول على براءات اختراع صرية وتطبيقها بأسرع ما يمكن وتحديد الشكل الصيدلاني الاكثر ملائمة للمادة الدوائية وتدريب العمال على التواصل الالكتروني وتقديم التقارير المباشرة بشكل لحظي لتلفي الاخطاء كما انها تفرض اساليب الاتصال الالكتروني في المنظمة بين الادارة العليا وقسم التطوير و الابحاث ويتم اعتماد التكنولوجيا في قسم ادارة الموارد البشرية للحصول على اكثر الكوادر المؤهلة او تدريب الكوادر قليلة التأهيل بما يناسب العمل وتساعد التكنولوجيا في التحكم بالهدر وعيوب التصنيع والسيطرة على الآلات والتوفيق بين المؤهلات البشرية و الامكانيات الاوتوماتيكية. وإصدار تقارير دورية بين قسم الشراء وقسم التصنيع وقسم الصيانة والمشرفين المباشرين والادارات المختلفة بشكل الكتروني يقلل احتمالات الخطأ البشري وتبني افضل اساليب التعبئة والتوصيل اوتوماتيكيا و يتم التعامل الشفاف والسريع والصحيح مع شكاوي وطلبيات الزبائن والقدرة على حلها والسيطرة عليها بالوقت المناسب وتأمين المطلوب بأقل الاسعار وحفظ جميع السجلات الكترونيا وامكانية الرجوع الى احصائيات مبنية على تقارير الصيادلة والاطباء ومراقبة عمليات التصنيع و اعطاء ملخصات عن البيع والطلبات وتفاصيل التكاليف ومراقبة سلسلة التوريد

TECHNOLOGY TRANSFER PROCESS IN PHARMACEUTICA INDUSTRY: AN OVERVIEW Yaswanth Allamneni<P dayananda Chary,S Chaitanya Kumar Research and Development Departmant <Natco Pharma Limited>, Kothur, Mahaboobnagar,Indi

ث: أداء المنظمات من منظور بطاقة الأداء المتوازن:
تواجه المنظمات العالمية والمحلية العديد من التغيرات والتحديات سواء كانت منظمات صناعية أم خدمية .ودعت هذه التحديات إلى ظهور مفاهيم جديدة في إدارة المنظمات التي تسعى إلى تحقيق هدف البقاء والاستمرار في عالم المنافسة، وذلك بتغير أساليبها التقليدية التي لا تتناسب مع ما تواجهه المنظمات من تحديات، وتبني مفاهيم إدارية حديثة تمكن المنظمة من التعامل مع التحديات التي توجهها والتغلب عليها لتحقيق مستوى الأداء الأفضل.
ولعل استخدام هذه المنظمات لنظم المعلومات ذات كفاءة وفعالية من شأنه أن يحقق لها أهدافها، فقد تزايد الاهتمام بهذه النظم لما تلعبه من دور حاسم في تطوير المنظمات حيث توفر كافة المعلومات المناسبة في الأوقات الأكثر ملائمة لمختلف المستويات ألإدارية وذلك لدعم جميع المهام والوظائف الإدارية بالإضافة إلى تحسين وتطوير حركة الاتصالات وتدفق المعلومات بين تلك المستويات، وكل ذلك من شأنه أن ينعكس ايجابياعلى أدائها الإجمالي.

أولا : الأداء المنظمي
يعرف الأداء بشكل عام على أنه نشاط يمكن الفرد من انجاز المهمة أو الهدف المخصص له بنجاح، ويتوقف
ذلك على القيود العادية للاستخدام المعقول للموارد المتاحة. (المير، 1442 :213(
والأداء المنظمي هو:
هو انعكاس لقدرة منظمة الأعمال وقابليتها على تحقيق أهدافها (الغالبي وأدريس :38) ,
2004وهو البحث عن الكفاءة من خلل إنتاج أكبر ما يمكن، والبحث عن الفعالية من خلل القيام بأفضل عملية لتحقيق نمو دائم(Fernandez,2007:41)
ويقصد ايضا بالأداء التنظيمي الطرق والكيفية التي تعتمدها المنظمة لتحقيق أهدافها ، ويكون لديها معايير يتم على أساسها قياس فعالية الإجراءات التنظيمية المعتمدة وأثرها على الأداء ، وهذه المعايير المعتمدة في قياس الفعالية التنظيمية تلعب دوارا مهُما في تقويم الأداء ، حيث تتيح للمنظمة إدراك الصعوبات التنظيمية في الوقت الملائم قبل أن يتم إدراكها من خلل تأثيراتها الاقتصادية ، ويشير البعد الاجتماعي للأداء إلى مدى تحقيق الرضا عند أفراد العاملين في المنظمة على مختلف مستوياتهم ، ودور هذا البعد يتمثل في أن الأداء الكلي يتأثر سلبيا أو ايجابيا ، فجودة الأداء في المنظمة ترتبط بمدى تلزم الفعالية الاقتصادية مع الفعالية الاجتماعية داخل المنظمة (الداوي، 2010 :218-214)يتعلق الأداء التنظيمي بالكيفية التي تنظم بها المؤسسة من أجل تحقيق أهدافها وكذلك الطريقة التي تمكنها من إلى أن هذا النوع من الأداء يرتبط (Michel Kalika Op.cit., P. 340M.Kalika),ذلك ، وهنا يوضح مباشرة بفعالية الهيكل التنظيمي للمؤسسة وليس بالنتائج المحتملة ذات الطبيعة الاقتصادية والاجتماعية ، 1وهذا يعني أنه بامكان المؤسسة أن تصل إلى مستوى فعالية أخر ناتج عن المعايير الاجتماعية والاقتصادية يختلف عن ذلك المتعلق بالفعالية التنظيمية ، كما أن مفهوم الأداء يتضمن معايير أخرى إضافة إلى معياري الكفاءة والفاعلية مثل: معدلات دوران
الموظفين والحوادث والغياب والتأخير عن العمل حيث أن الفرد العامل الجيد هو الذي تكون إنتاجيته عالية

وكذلك يسهم أداؤه في تقليل المشاكل المرتبطة بالعمل كالانتظام في العمل وقلة حوادثه، لذلك يمكن القول أن الأداء المرضي يتضمن مجموعة من المتغيرات من حيث أداء العمل بفاعلية و كفاءة مع حد أدنى من الناجمة
عن سلوكه في العمل المشاكل والمعوقات والسلبيات الناجمة عن سلوكه في العمل وهذا يعتبر من المفاهيم الاقتصادية في الأداء ويمكن التوجه ايضا إلى الأخذ بالحسبان البعد التنظيمي والاجتماعي ، من منطلق أن الأداء مفهوم شامل ، من السابق يمكن اجمال تعريف الأداء على أنه نشاط ومهام يزاولها الموظف في المنظمة والنتائج الفعلية التي يحققها في مجال عمله بنجاح لتحقيق أهداف المنظمة بكفاءة وفعالية حسب ماهو متاح من الموارد والأنظمة والقواعد الاجرائية المحددة في عمل المنظمة.
أنواع الأداء الأخرى في المنظمات:
الأداء الاجتماعي والاقتصادي ، الأداء الاستراتيجي و الأداء التنافسي:

1. الأداء الاقتصادي:

حيث يعبر الأداء ،3)Beccoيعرف بأنه قدرة المؤسسة على البقاء وعلى تحقيق أهدافها 2010:119,الاقتصادي عن السبب الأساسي لوجود المؤسسة والمتمثل في الفوائض الاقتصادية التي تجنيها المنظمة جراء تعظيم نتائجها وتدنية استخدام الموارد

2. الأداء الاجتماعي:

ويعرف على أنه مستوى رضا الأفراد المشاركين في حياة المنظمة (،4وتتجلى أهمية هذا الجانب في كون الأداء الكلي للمنظمة قد يتأثر سلبا على المدى البعيد إذا ما اقتصر اهتمام المؤسسة بالأداء الاقتصادي واهملت

1 Michel Kalika, Op.cit., P. 340.
2 Bertrand Sogbossi Bocco, Perception de la notion de performance par les dirigeants de petites entreprises en Afrique, La Revue des Sciences de Gestion, V.01, N. 24, 2010, P. 118.

3 Ibid, P. 119.
4 Cherif Lahlou, Op.cit., P. 16.

الجانب الاجتماعي لمواردها البشرية ، بمعنى أن الأداء الاجتماعي ينبع من خلل الأهمية الممنوحة للمناخ الاجتماعي داخل المنظمة ولكل ما له صلة بطبيعية العلاقات الاجتماعية فيها.
3-الأداء التنافسي
يرتبط هذا النوع بالبيئة التنافسية للمنظمة ، حيث يجسد الأداء التنافسي النجاح الذي ينتج ليس فقط من أنشطة وعمليات المنظمة و إنما من قدرتها على التكيف والاندماج في المناخ التنافسي الذي يميز قطاعها الذي تعمل وتنشط فيه.
4-الأداء الاستراتيجي:
وهو الأداء على المدى البعيد ، وهو يعكس التوجه الاستراتيجي للمنظمات ويقيس فعالية الاستراتيجيات المنتهجة من طرفها ، ويشكل الأساس الذي تقوم عليه عملية تقييم الأداء والرقابة

الاستراتيجية ، وعليه فإن هذا الاداء يمثل نتيجة لمختلف العمليات والمراحل الاستراتيجية(عمر عبو (،5

أن المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات تعتبر المكون والسبب 6(2M.Essid,2002:81-الأداء الشامل : يعتبر)الرئيسي الذي أدى إلى ظهور مفهوم الأداء الشامل . ويمكن تعريف الأداء الشامل أنه الأداء الذي يأخذ بعين الاعتبار مطالب مختلف فئات أصحاب المصالح : العمال ، الموردون ، الزبائن ، المجتمع المحيط ، .. الخ ، حيث يبحث عن أرضائهم بطريقة أكثر توانا وعدالة وذلك دون إهمال نمو المؤسسة وتطورها خدمة للملك والمساهمين.

أهمية قياس الأداء : تتطلب عملية إنجاز قياس الأداء العديد من النقاط التالية (الغالبي و إدريس ، 984: 2004

1يهتم القياس بما يجب إنجازه ويحث المنظمات على توفير الوقت والموارد والطاقات اللزمة لتحقيق الأهداف ، و يوفر التغذية الراجعة حول مجريات سير التقدم نحو الأهداف ، وإذا ما كانت النتائج تختلف عن الأهداف ، يكون بمقدور المنظمات أن تعمل على تحليل الفجوات الموجودة في الأداء وإجراء التعديلات

2- .قياس الأداء يشجع على التوجه بشكل بناء نحو حل المشاكل حيث إن القياس يوفر بيانات حقيقية ملموسة يمكن الاستناد عليها في اتخاذ قرارات سليمة حول عمليات المنظمة

3-قياس الأداء يحسن واقع الاتصالات الداخلية ما بين العاملين و الاتصالات الخارجية بين المنظمة وعملائها والمتعاملين معها

4 عمر عبو، هودة عبو ، دور الاستراتيجيات العامة للتنافس في تحقيق الأداء في المنظمة ، مداخلة مقدمة ضمن الملتقى الدولي الرابع حول المنافسة والاستراتيجيات التنافسية للمؤسسات الصناعية خارج قطاع المحروقات ، ص2 .

5 Moez Essid, Les Mécanismes de Contrôle de La Performance Globale, Thèse de Doctorat en Science de Gestion, Centre de recherche en pilotage économique et Social des Organisations, Université Paris- Sud, 2006, P. 81

6 عملية قياس الأداء تؤدي إلى تحقيق فوائد كثيرة للمنظمة . حيث إنها توفر مدخل واضح للتركيز على الخطة الاستراتيجية للبرنامج فضل عن غاياته ومستوى أدائه .كما أن القياس يوفر آلية معينة لرفع التقارير حول أداء برنامج العمل إلى الإدارة العليا

2القياس يزيد من تأثير المنظمة حيث يتم التعرف من خلله على المحاور التي تحتاج إلى الاهتمام والتركيز
ويجعل من الممكن تحقيق التأثير الإيجابي في تلك المحاور.
وتتعدد الخصائص الواجب توفرها في النظام الجيد لقياس وتقويم الأداء وفقاا لتعدد أهداف

النظام، والبيئة
المحيطة، ومدى توافر الإمكانات لتصميم وتنفيذ النظام ويمكن القول بصعوبة إن لم تكن استحالة تصميم نظام
واحد لقياس وتقييم الأداء يناسب جميع المنظمات وفي جميع الظروف والأماكن، وذلك لأن نظام قياس الأداء
يتأثر بظروف المنظمة حسب قدرتها على مواكبة متطلبات بيئة عصر المعلومات، ومن حيث مستوى عدم
التأكد الذي تعمل خلله،
ومستوى التعقد في النواحي الفنية المختلفة ودرجة المنافسة التي تواجهها المنظمة .كذلك يتأثر نظام قياس الأداء
عند تصميمه وتنفيذه بعوامل التكنولوجيا في المنظمة محل التطبيق، من حيث طبيعة الإنتاج ومدى التنوع
والتعدد في الأنشطة، ومدى الارتباط والتداخل بين أداء الأقسام المختلفة، ويتأثر أي اضا بخصائص المنظمة من
حيث الحجم والمركزية واللمركزية، إلى غير ذلك من العوامل التي تؤثر على مدى مناسبة وموضوعية نظام قياس الأداء.
مؤشرات الأداء في المنظمة:
كما أشير سابقا فإن مقاييس الأداء تختلف من هدف إلى آخر، ومن توجه استراتيجي إلى أخر، ويعتمد تقويم أداء المنظمة على الجهة صاحبة المصلحة في ذلك الأداء. و يمكن تصنيف الجهات ذات المصلحة المباشرة في أداء المنظمة على الوجه التالي (زهير ثابت، 2001،ص20)
1-المساهمون2- .الموظفون3- .المجتمع.
و لكل فئة من هذه الفئات مقاييس محددة لأداء المنظمة تحقق عادة مصالحهم من وجهة نظرهم.
وقد وضع عالم مجموعة من أهداف الأداء المنظمي التي من الممكن أن تستخدم كمعايير Peter drucker الإدارة الشهير لقياس أداء المنظمة في الجوانب المختلفة ، وهي الموقف التنافسي في أسواق المنظمة,الإبداع في مجال التكنولوجيا , استخدام موارد المنظمة المالية و المادية,الإنتاجية,الربحية,تطوير القوى البشرية الإدارية والمسؤولية الاجتماعية

قياس الأداء في المنظمة : سنبحث الأداء في هذا البحث من منظور مركب لقياس الاداء المنظمي وهو بطاقة الاداء المتوازن. وهو منظور ذو عدة أبعاد سيتم التوسع بها لاحقا وليس منظورا مفردا مما يزيد من أهميته

استنتاجات البحث

ان هناك علاقة وثيقة بين استخدام تكنولوجيا معلومات بأداء الشركات وبدون تكنولوجيا المعلومات لا تستطيع الشركات تطوير اداه الشركات وتطور الاداء والحصول على نتائج المرجوة و لا تستطيع مجارة المنافسه الحديثه

المراجع

المراجع العربية

1(إدريس، وائل محمد والغالبي ، طاهر محسن (أ)، 2009) " (أساسيات الأداء وبطاقة التقييم المتوازن" (ط1 (عمان، دار وائل للطباعة والنشر) .

2. إدريس،وائل محمدوالغالبي،طاهرمحسن(ب)،2009)"(المنظورالاستارتيجي لبطاقة التقييم المتوازن " (ط1(عمان،

3. دار وائل للطباعة والنشر إبراهيم بختي،2002 " صناعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وعلاقتها بتنمية وتطوير الأداء " المؤتمر العلمي حول الأداء المتميز للمنظمات الحكومية، جامعة ورقلة.

4 .(آل علي والموسوي ، آل علي ، رضا صاحب أبو حمد والموسوي ، سنان كاظم ،) 2001("وظائف المنظمة المعاصرة – نظرة بانو ارميه عامة "، مؤسسة الو ارق للنشر والتوزيع ، الطبعة، الأولى

5 .أبو غنيم ، أزهارنعمة عبد الزهرة ،2002 (")المعرفة التسويقية وتكنولوجيا المعلومات وأثرهما في الأداء التسويقي "، أطروحة دكتو اره فلسفة في إدارة الأعمال مقدمة للجامعة المستنصرية، كلية الإدارة والاقتصاد

6 .البعلبكي ، منير ،2006 " قاموس المورد "، ط (،40)دار العلم للملايين ، بيروت

7. بدر،أحمدنور،2000"تكنولوجياالتعليموالمعلومات-دارسةفيتكاملالمصادرالإلكترونية وحل المشكلات وتنمية الإبداع "، مجلة المكتبات والمعلومات العربية ، العدد الثاني ، المملكة العربية السعودية

8. درغام، ماهر وأبو فضة، مروان،" أثر تطبيق أنموذج الأداء المتوازن في تعزيز الأداء المالي الاستراتيجي للمصارف الوطنية الفلسطينية" ،مجلة الجامعة الإسلامية ،(سلسلة الدار سات الإنسانية ،المجلد السابع، العدد ،(288-241

9. الداوي، الشيخ، 2010) " (تحليل الأسس النظرية لمفهوم الأداء "، مجلة الباحث، العدد 217. 10(،227-7

10. الدليمي احسان علاوي،2006) " (تحليل علاقة تقانة المعلومات بفاعلية إدارة الموارد البشرية وآثارها في بناء الكيفيات الجوهرية" ،دارسة ميدانية في عينة مختارة من كليات جامعة بغداد ، أطروحة دكتواره في فلسفة الإدارة العامة، جامعة بغداد

11 .الزعبي،محمد بلالوالشاريعة ،أحمدو قطيشات،منيب، 2004لحاسوب والبرمجيات الجاهزة "، دار وائل للطباعة والنشر

12 .(.شبيل ، محمد حسن عبد المنعم ")، 2008(أثر تقانة المعلومات في الأداء المنظمي "شروع بحث مقدم لمجلس الكلية التقنية الإدارية وهو جزء من متطلبات الدبلوم العالي في تقنيات العمليات

13.(الشيشيني، حاتم محمد عبد الرؤوف ،2004) " (نحو إطار لقياس محددات استخدام ونجاح تبني نظام قياس الأداء المتوازن"، مجلة البحوث التجارية ، المجلد السادس و العشرون-142 . 92، 1العدد

14 .(الصباغ ، عماد عبد الوهاب ،2002 (")علم المعلومات، "ط1 " الدار العلمية ومكتبة دار الثقافة .للنشر والتوزيع ، عمان.

15 .(طاهر محسن منصور الغالبي، وائل محمد صبحي إدريس، أساسيات الأداء وبطاقة التقييم المتوازن، ط، 1دار وائل للنشر، عمان، (2009)

16 . عبد العظيم، محمد حسن محمد، 2005) ." (دور المعلومات المحاسبية في تفعيل الإدارة الاستارتيجية في المنظمات " ،مجلة العلوم الاقتصادية و الإدارية ،المجلد الواحد والعشرون ،العددالأول، 41-1 .

17(عبد الملك ،أحمد رجب ، 2006) ." (مدخل القياس المتوازن كأداة لتطوير نظم تقييم الأداء في المشروعات الصناعية-دارسة نظرية و تطبيقية " ،المجلة العلمية للبحوث و الدارسات التجارية العدد 142-82 . ، 2006

18. عبدالحليم،نادية‌ارضي،2005)."(دمج مؤشارت الأداء البيئي في بطاقة الأداء المتوازن لتفعيل دور منظمات الأعمال في التنمية المستدامة "، مجلة العلوم الاقتصادية والادارية ، المجلد الواحد والعشرون، العدد 1-34 . ،2

19. عبو، هودة عبو ، دور الاستارتيجيات العامة للتنافس في تحقيق الأداء في المنظمة ، مداخلة مقدمة ضمن الملتقى الدولي الاربع حول المنافسة والاستراتيجيات التنافسية للمؤسسات الصناعية خارج قطاع المحروقات.

20(عوض، فاطمة رشدي سويلم، 2009) ." (تأثير الربط والتكامل بين مقياس الأداء المتوازن)) في تطويرأداء المصارف الفلسطينية (دارسة تطبيقية بنك فلسطين " (، ABCونظام التكاليف على أساس الأنشطة BSC((رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين

21 .عبد الحميد أحمد هاشين، 2006 "مدخل مقترح لتطوير مقياس الأداء المتوازن كأحد الاتجاهات الحديثة للمحاسبة الإدارية، مجلة الفكر المحاسبي ، كلية التجارة جامعة عين شمس، العدد الثاني .

22. العبادي،باسمة عبود مجيد،2006"أثر نظام المعلومات في دعم صناعة القارر"،رسالة ماجستير مقدمة للكلية التقنية الإدارية ، هيئة التعليم التقني.

23.(غانم،فتحالله،2009)"(بطاقة التصويب المتوازنة و استارتيجية أسفل إلى أعلى:كأداة لتحسن الأداء"دارسة غير منشورة،جامعة القدس المفتوحة ،فلسطين

24 .غوث، غادة منصور ،2005) " أهمية استخدام مقاييس الأداء غير المالية لزيادة فعالية دور المحاسبة الإدارية في ظل بيئة التصنيع الحديثة -دارسة ميدانية على المنشآت الصناعية في مدينة جدة" رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الملك عبد العزيز، جدة،السعودية

25. المير عبد الرحيم علي،1992 " العلاقة بين ضغوط العمل وبين الولاء التنظيمي و الأداء و الوصف الوظيفي و الصفات الشخصية، مجلة معهد الإدارة العامة، العدد ،2الرياض

26 . النجار، فايز، " (2002)نظم المعلومات الإدارية "، دار الحامد للنشر والتوزيع ،الطبعة الثانية ، عمان

27 . هالة الخولي،" 2001 استخدام نموذج القياس المتوازن للأداء في قياس الأداء الاستارتيجي لمنشآت لأعمال، ، مجلة المحاسبة والإدارة والتأمين، كلية التجارة جامعة القاهرة، العدد 57السنة الأربعين

28 . ياسين ، سعد غالب ، 2003 "نظم المعلومات الإدارية "، دار اليازور العلمية للنشر والتوزيع ، عمان

29. يوسف، محمد محمود ، " .(2002)البعد الاستارتيجي لتقييم الأداء المتوازن "، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة ، مصر

المراجع الاجنبية

1) Alian Fernandez, Les nouveaux tableaux de bord des décideurs, 2éme édition, édition d'Organisation, Paris,2007, P.41

2) Atkinson, Anthony B. (1997), "Measurement of Trends in Poverty and the Income Distribution", Cambridge Working Papers in Economics 9712, Faculty of Economics, University of Cambridge.

3) Bertrand Sogbossi Bocco, Perception de la notion de performance par les dirigeants de petites entreprises en Afrique, La Revue des Sciences de Gestion, V.01, N. 24, 2010.

4) Pascal Vidal, Philippe Planeix, Systèmes d'information organisationnels, Pearson éducation, Paris, 2005.

5) Kaplan, Robert S. and Norton, David P., (Sept-Oct, 1993) "PuttingThe Balanced Scorecard To Work" . Harvard Business Review.

6) Kaplan, Robert S. and Norton, David P., (1996a). "The Balanced Scorecard: Translating strategy into action". Boston, MA: Harvard Business School Press.

7) Kaplan, S. Robert and Norton, David P., (1992). The Balanced

Scorecard measures that drive performance, Harvard business review , January-February

8) Niven, Paul R., (2002). Balanced Scorecard step by step, John Wiley and Sons, Inc., Hoboken, New Jersey. Published simultaneously in Canada

9) Moez Essid, Les Mécanismes de Contrôle de La Performance Globale, Thèse de Doctorat en Science de Gestion, Centre de recherche en pilotage économique et Social des Organisations, Université Paris-Sud, 2006,

10)Heizer, Jay & Render Barry, "Operations Management", 11 Ed., Prentice Hall, New Jersey, USA.,2004 .

11)Farhad Nejadirani, Reza Rasouli and Masoud Behravesh (2011). The Effect of Applying Information Technology on Efficiency of Parks and Green Space Organization: A Case Study. Journal of Scientific Research 10 (2): 224-232: IDOSI Publications.

12)M. Lynne Markus, Daniel Robey (1988) Information technology and organizational change: Causal structure in theory and research. Management Science Volume 34 Issue 5, 583-599. doi>10.1287/mnsc.34.5.583

13)Daft, R. L. (2004). Organization theory and design. Mason, Ohio: Thomson/SouthWestern

14)Shivam Thakore, Chintan Oza. (2013) Role of Information Technology in Pharmaceutical industry. LJ Institute of Pharmacy

15)Sanjar Salajeghe, Arezoo Hamzei (2015) Investigating the relationship between productivity improvement and information technology implementation of employee of industrial management organization. Journal of Scientific Research and Development 2 (5): 22-31