

دور التخطيط الاستراتيجي في تحسين اداء المنظمات في ظل تقنية المعلومات: النموذج النظري للبحث
The Role of Strategic Planning in Improving the Performance of
Organizations in the Existence of Information Technology:
Propose Model

حسين مصطفى مادي الشيخ¹ علي عبدالله المجبري², علي عبدالباقي العواضي³

Hussein Mustafa Madi Al-Sheikh¹, Ali Abdullah Al-Majbri², Ali Ameen³

¹ Hussein Mustafa Madi Sheikh, Lincoln University College, Malaysia Hussenmadi16@gmail.com

² Ali Abdullah Al-Majbri, International Islamic University Malaysia, almagbari@gmail.com

³ Ali Abdulbaqi Ameen Ali, Lincoln University College, Malaysia, abdulbagi@lincoln.edamy

ملخص الدراسة

تزايد أهمية التخطيط الاستراتيجي كوسيلة فعالة لتحسين أداء وتطوير قطاع المصارف، وكذلك المتغيرات والتحديات الكبيرة التي تواجه هذا القطاع الحيوي في الآونة الأخيرة، وبذلك أتضح الحاجة الماسة إلى التخطيط الاستراتيجي في هذا القطاع. ويعتبر التخطيط الاستراتيجي وسيلة لعمل المنظمات بشكل عام، حيث يمكن للمنظمات كافة اتخاذ القرارات في الوقت المناسب، لزيادة وتحسين الاداء باستخدام افضل تقنيات المعلومات وتحقيق رضا أكبر من اللزائن. ومن هنا جاءت أهمية هذا البحث حيث هدفه التعرف على دور التخطيط الاستراتيجي لتحسين اداء المصارف التجارية في ظل تقنية المعلومات، ويهدف هذا البحث الي إجراء المراجعة العميقة للادبيات التي تناوله موضوع (دور التخطيط الاستراتيجي في تحسين اداء المنظمات في ظل تقنية المعلومات كعامل وسيط)، واقتراح النموذج النظري اللازم ، حيث سيتم الاعتماد علي المنهج الوصفي التحليلي واستخدام الاسلوب التحليلي للوثائق والدراسات والابحاث المنشورة والغير المنشورة التي تناولت هذا الجانب، وايضا التحليل الاستراتيجي وللخيار الاستراتيجي على مستوى أداء للمنظمات. ومن اهم التوصيات ضرورة ربط مخرجات عملية التخطيط الاستراتيجي من قبل المصارف ببعضها لتحقيق البناء التراكمي بصورة شمولية والذي ينعكس إيجابياً على كفاءة اداء المنظمات على المدى البعيد وتبادل الخبرات وتتبع السياسات والتوجهات والسعي لتطوير علاقة المصارف ببعضها، والتأكيد على سرعة الاستجابة للخدمات المقدمة لتحقيق الكفاءة والتميز في الأداء كما نوصي باعداد الدراسات العملية المبينة علي البيانات والاحصاءات التطبيقية وتحليل العلاقات بين تلك المتغيرات.

الكلمات الافتتاحية: التخطيط الاستراتيجي، تحسين أداء المنظمات، تقنية المعلومات.

1. مقدمة:-

يعتبر التخطيط الاستراتيجي وسيلة لعمل المنظمات بشكل عام، حيث يمكن للمنظمات كافة اتخاذ القرارات في الوقت المناسب، وقد أشاع استخدام التخطيط الاستراتيجي على نطاق واسع في المنظمات على اختلاف أنواعها وأنشطتها، واثبتت التجارب العملية أن المنظمات التي تخطط استراتيجيا تتفوق في أدائها الكلي على المنظمات التي لا تخطط استراتيجيا. [عبدالرزاق، رمضان، 2012، 1] إن القطاع المصرفي بشكل عام يخدم جميع الطبقات في المجتمع، وذلك بمهدف تلبية مصالح واحتياجات المواطنين. إن معظم المنظمات تعاني سوء في التخطيط وذلك لأنها تقوم بتطوير عملياتها بطريقة غير منظمة، دون أي خطط، مما أدى إلى عدم الكفاءة والفعالية، وبالتالي أدى إلى انخفاض في نوعية الخدمات التي تقدم في المصرف هذا بدوره أدى إلى عدم الرضا للزبائن. ان المصارف هي مساهم رئيسي في خلق بيئة لتطوير الاقتصاد الوطني، وتعكس الصورة الحقيقية للواقع المصرفي في ذات القطاع. لذلك فإن هذا القطاع لديه مسؤولية اجتماعية كبيرة تنعكس آثارها على التنمية الاقتصادية للدولة، ولا يزال التخطيط الاستراتيجي في المصارف التجارية الليبية غير مدروس، حيث المعرفة وثقافة والروتين للتخطيط غير كافٍ للتخطيط أنشطتها بشكل استراتيجي، ومثل هذه الحالة تكون عواقبها سلبية للغاية، على القطاع المصرفي بشكل عام والمصارف العامة على وجه الخصوص. ويأخذ التخطيط الاستراتيجي دوراً هاماً من قبل مديري المصارف، من أجل مراجعة الأعمال والأهداف وصياغتها لتكون قادرة على توجيه الأداء بشكل حربي من خلال التحكم بالظروف المتغيرة المحيطة بالبيئة الداخلية والخارجية للمصارف. (ابوخريص، شكشك، المجلة الجامعة، 2015) ومع ذلك لا تزال الكثير من المصارف العامة ومصرف الصحارى والتجارى والجمهورية والوحدة على وجه الخصوص لا تولي اهتماماً كبيراً في مجال التخطيط الاستراتيجي، حيث أن مديري تلك المصارف لا يدركون أهمية النهج الاستراتيجي للأعمال، وذلك من أجل مواجهة التحديات التي تواجه المصارف عليه معرفة دور التخطيط الاستراتيجي في تحسين أداء المنظمات في ظل تقنية المعلومات كعامل وسيط، لذلك يرى الباحث أنه من الضروري البحث في الأسباب المؤدية لذلك ومحاولة معالجتها، وبذلك يمكن تلخيص الباحث لاختبار موضوع، منها قلة الدراسات التي تناولت التخطيط الاستراتيجي لتحسين أداء المصارف الليبية، واهمية قطاع المصارف في الدخل القومي، فهي تمثل موردا اقتصاديا هاما واساسيا للدول التي تعاني من الحروب والازمات مثل ليبيا، وتصور كيف سيكون واقع التخطيط الاستراتيجي في قطاع المصارف الليبية مستقبلا، وعليه فإن هذه الدراسة تسعى لأن تلقي الضوء على تأثير التخطيط الاستراتيجي على أداء المصارف التجارية الليبية في ظل تقنية المعلومات كعامل وسيط.

1.1 مشكلة البحث

يعد التخطيط الاستراتيجي واحداً من أهم المداخل الإدارية الذي يساعد كافة المنظمات على النجاح والاستمرارية، والتغلب على المخاطر التي تعترض لها المنظمة في محيط عملها، في ظل ازدياد المنافسة العالمية والمحلية، وإمكانية استغلال الفرص التي توجب على المنظمات أن تصبح منظمات ريادية في أدائها على المدى البعدي (السكرانة، 2010)؛ من خلال الدراسة المجمعة للموضوعات التخطيط الاستراتيجي واداء المنظمات وتقنية المعلومات وجدت العديد من الدراسات التي تناولت العلاقة بين (التخطيط

الاستراتيجي، واداء المنظمات) منها دراسة الخطيب(2003)، دراسة نورالدين(2008) دراسة ميا واخرون(2007) وبين (اداء المنظمات، وتقنية المعلومات) ودراسات سابقه منها : دراسة جبوري(2009)، دراسة العزام(2007) ، وبين (تقنية المعلومات، والتخطيط الاستراتيجي) ودراسات سابقة منها: دراسة الجداية (2008)، دراسة عايش (2008) ولكن العلاقة بين المتغيرات الثلاثة هي موضوع بحثي ويهدف الي تعزيز دور التخطيط الاستراتيجي لتحسين اداء المنظمات في ظل تقنية المعلومات.

1.2 اهداف البحث:

وبناء علي دراسة الجمعية للادابيات والابحاث التي تناولت التخطيط الاستراتيجي واداء المنظمات وتقنية المعلومات، فقد كان لابد من اقتراح نموذج نظري يتم اعتماده لأبراز دراسات العملية والميدانية ولذلك فقد كان الهدف من البحث هو تحديد العوامل الكافية وارتباطها في إطار نظري موحد.

1.4 أهمية البحث:-

تتمثل اهميته يعتبر من المواضيع ذات الاهمية على مستوى قطاع المصارف في دراسة العلاقة بين التخطيط الاستراتيجي ودوره لتحسين اداء المنظمات في ظل تقنية المعلومات كعامل وسيط، وسيكون هذا البحث اضافة جديدة في دراسة هذا الاطار لتعميق الوعي باهمية التخطيط الاستراتيجي للمصارف التجارية. من النتائج التي سوف يتوصل اليها والتي يمكن ان تساعد في حل المشكلات العلمية التي تواجه القطاع المصرفي والعاملين فيه في مجال التخطيط الاستراتيجي، مما يساعد المسؤولين بالقطاع في التعرف على الاساليب والطرق التي تودي الى زيادة اداء المنظمة الامر الذي ينعكس ايجابيا على تحسين اداء المنظمة بصفة عامة. يعود السبب الرئيسي لإختيار الموضوع هو المستوى المتدني لأداء المنظمات في المصارف العربية بصورة عامة وفي ليبيا بصورة خاصة، حيث أن ليبيا التي تمر الآن بمرحلة إنتقالية في كافة الجوانب ومنها التحول الإقتصادي والتطوير في قطاع الأعمال الذي تشهده الدولة الليبية في الوقت الحالي؛ وحيث أظهرت الدراسات السابقة ضعف التخطيط الإستراتيجي وندرته في ليبيا فإنه من المهم التطور السريع ليوأكب التطور في المؤسسات الحديثة في الدول المتقدمة التي تولي اهتمام كبير بأداء المنظمة وتطوير خبراتها إذ أن التخطيط الإستراتيجي هو العامل الرئيسي لزيادة الإنتاجية في المنظمة، ويعانى التخطيط الإستراتيجي في ليبيا في الوقت الحالي من إهمال واضح كما أفرزته نتائج الدراسات السابقة.

لذلك يرى الباحث أنه من الضروري البحث في الأسباب المؤدية لذلك ومحاوله معالجتها، وبذلك يمكن تلخيص الباحث الأسباب التالية لإختيار موضوع :-

معظم المصارف التجارية في ليبيا لا تقوم بتطبيق نظريات التخطيط الإستراتيجي بصورة صحيحة.

القيام باستخدام تقنية المعلومات الحديثة التي تلائم بيئة الأعمال.

قلة الدراسات التي تناولت التخطيط الإستراتيجي في تحسين اداء المنظمات للمصارف الليبية.

وضع تصور ماسيكون عليه قطاع المصارف ليبيا مستقبلا.

يلاحظ أن المؤسسات في القطاع العام بالتحديد تحمل استخدام تقنية المعلومات مما يضعف من نتائج التخطيط الاستراتيجي على تطوير الأداء وهو ما سوف يتم بحثه في الأثر الوسيط تقنية المعلومات على العلاقة بين التخطيط الاستراتيجي واداء المنظمات. تماشي الموضوع مع التخصص وخبرة الباحث في قطاع المصارف ومن صميم لادارة الأعمال. للكشف عن مدى تطبيق تقنية المعلومات وتأثيرها على التخطيط الاستراتيجي واداء المنظمة.

2.0 الادييات السابقة والدراسات

2.1 المتغير المستقل: التخطيط الاستراتيجي

وهو التخطيط الاستراتيجي وتم تعريفه بأنه هو الذي يشمل الأهداف والسياسات والخطط الرئيسية، بمعنى آخر إستراتيجية المنظمة في مجال نشاطها لتحقيق الأهداف المتبتغة، ويمتاز هذا التخطيط بالثبات وعدم التغير، إذ أن قراراته تدوم لفترة طويلة فمثلا سمعة المنظمة وحجمها ونوع نشاطها تمثل إستراتيجية معينة للمنظمة لا تتغير خلال فترة بسيطة (عباسي، 2004) ويتضمن عدة ابعاد وهي الرؤية الاستراتيجية والرسالة الاستراتيجية والاهداف الاستراتيجية والتحليل الاستراتيجي والخيار الاستراتيجي اما مايتعلق بالدراسات السابقة التي تناولت المتغير المستقل التخطيط الاستراتيجي منها: دراسة ابوهاشم (2007)، دراسة الزغي(2014)، دراسة السعيد(2013)، دراسة مادي (2016)، دراسة الضمور(2009).

2.2 اداء المنظمات

وهو يعرف الأداء المؤسسي بأنه المنظومة المتكاملة لنتاج أعمال المنظمة في ضوء تفاعلها مع عناصر بيئتها الداخلية والخارجية (الدوري ، 2010). ويتضمن الاداء الي عدة منها ابعاد منها أداء الاقتصادي والأداء الاجتماعي والأداء الإداري والأداء المالي والأداء الفني (التكنولوجي) ومن الدراسات السابقة التي تناولت المتغير التابع وهو اداء المنظمات منها: دراسة منال(2015) ، دراسة الطهوارى(2010)، دراسة عبدالقادر(2010)، دراسة الفاعورى، اسماء(2012)، دراسة النباهين(2008)

2.3 تقنية المعلومات

وهو تقنية المعلومات وهو يعمل كمتغير وسيط يؤثر في العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع ومن الدراسات السابقة التي تناولت التغير الوسيط منها: دراسة رافي(2014)، دراسة غسان(2013)، دراسة الجداية (2008)، دراسة سمير ،(2000).

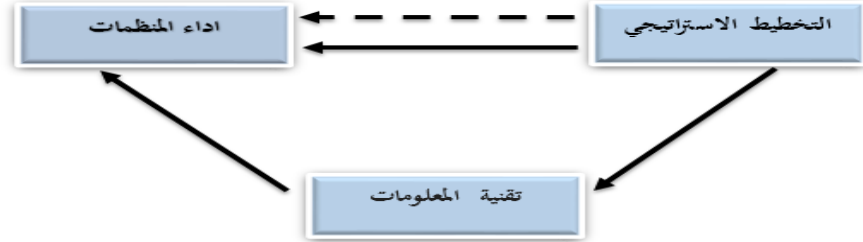
فرضيات البحث

وبناء علي النموذج المقترح فمن الضروري صياغة فرضيات البحثية التي من شأنها ان تنجح افق للدراسة العملية المنقحة واثباتها مستقبلا ومن اهم تلك الفرضيات ما يلي:-

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التخطيط الإستراتيجي واداء المنظمات في المصارف التجارية في ليبيا.

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التخطيط الإستراتيجي وتقنية المعلومات في المصارف التجارية في ليبيا.

توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين تقنية المعلومات واداء المنظمات في المصارف التجارية في ليبيا.
توجد علاقة غير مباشرة بين التخطيط الإستراتيجي واداء المنظمات في المصارف التجارية في ليبيا.



3.0 منهجية البحث

في هذه الدراسة سوف نتبع المنهج التحليلي الوصفي حيث سيتم الاعتماد في الجانب النظري على ماتوفره الكتب الرسائل الجامعية والمقالات والاطروحات من المادة العلمية اللازمة لتغطي جوانب الموضوع ذات العلاقة بموضوع الدراسة، كما يتم الاعتماد في الجانب التطبيقي على المنهج التحليلي من خلال الاستبانة والاحصائيات وتحليل المعطيات المتحصل عليها ميدانيا وذلك بالاجابة علي تساؤلات الدراسة.

4.0 المناقشة والتوصيات

يعد التخطيط الاستراتيجي من العناصر الباعثة الاهمية علي مر العصور ولها دور في تحسين اداء المنظمات (منال، 2015) مما يعرف لتقنية المعلومات دورا هاما ومعروفا في المساهمة لتحسين اداء المنظمات. ويأتي هذا البحث اقتراح النموذج النظري الذي يساهم في تحسين هذل الجانب البحثي والمساهمة العملية في العديد من الجوانب ومنها:

- 1-توعية افراد المنظمة بمزايا استخدام تقنية المعلومات لتحسين ادائها
- 2-اظهر نتائج ما مدي وعي المنظمات واهتمامها بالتخطيط الاستراتيجي
- 3-مدي تطبيق المنظمات التحليل الاستراتيجي وتحديد الخصائص الرئيسية لبيئة العمل الداخلية مما يساعدها في تحقيق اهدافها ورسالتها
- 4-سعي المنظمات في الرفع أكثر من ادائها باستخدام تقنية المعلومات
- 5-تدعم المنظمة كل مقومات البقاء والاستمرارية والنمو من خلال التخطيط الاستراتيجي والتحسين المستمر
- 6--محاولة التعلم والاخذ بالتجارب السابقة

المراجع

أولاً:- الكتب.

1. النجار، فريد راغب، 2010 ، التخطيط الاستراتيجي والمدير العربي ،آليات استشراف المستقبل عام 2050 ، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر
2. برايسون ، جون، 2003 ، الاستراتيجي للمؤسسات العامة وغير الربحية ،دليل عمل لدعم الانجاز المؤسسي واستدامته، (ترجمة) عبد . الموجود، محمد عزت. ط 1 ، مكتبة لبنان، لبنان.
3. الدورى، زكريا،2010، الإدارة الاستراتيجية، مفاهيم وعمليات وحالات دراسية، دار اليازورى العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

ثانياً: الرسائل العلمية

1. أبوزيد، اعداد، 2007، رسالة ماجستير بعنوان: التخطيط الاستراتيجي للموارد البشرية في القطاعين العام والخاص دراسة ميدانية مقارنة، جامعة اليرموك، عمان، الأردن.
2. الخطيب، صالح، 2003، رسالة ماجستير غير منشورة، بعنوان : التخطيط الإستراتيجي والأداء المؤسسي، دراسة تحليلية لقطاع صناعة الأدوية الأردنية، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن.
3. رافي رعد ابراهيم عبدويان، 2014، اثر فاعلية نظم المعلومات الادارية على اداء البنوك التجارية الاردنية، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، الأردن.
4. رمضان مصطفى عبد الرازق ، 2012،التخطيط الاستراتيجي ، جامعة الاسكندرية .
5. السيد، سمير اسماعيل، 2000، دراسة بعنوان تأثير نظم المعلومات على الادارة الحكومية، المؤتمر المعماري الدولي السادس، كلية الهندسة جامعة اسيوط، مصر.
6. الضمور، موفق، 2009، رسالة دكتوراة، بعنوان: واقع التخطيط الاستراتيجي للموارد البشرية في القطاع العام في الأردن، كلية العلوم المالية والمصرفية، عمان، الأردن.
7. عباسي، منتهى سليمان، 2004، رسالة ماجستير غير منشورة، واقع الممارسات الإدارية في الجامعات الخاصة في الأردن ومشكلاتها من وجهة نظر الإداريين فيها واقتراحاتهم لمعالجتها، كلية التربية، جامعة اليرموك، عمان، الاردن.
8. عبد القادر، أسماء، 2010، رسالة ماجستير بعنوان: التكاليف البيئية وأثرها في تقويم الأداء،جامعة الزعيم الأزهرى، القاهرة، مصر.
9. العتيبي. عامر ذايب، 2012 ، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال بعنوان: أثر التخطيط الاستراتيجي والتحسين المستمر على فاعلية المؤسسات المستقلة في دولة الكويت، جامعة الشرق الأوسط، الأردن.
10. غسان علي محمد هاشم، 2013، رسالة دكتوراه بعنوان: أثر كفاءة نظم المعلومات في تحسين فاعلية عملية صنع واتخاذ القرارات (دراسة تطبيقية ،حالة في بنك اليمن الدولي، جامعة سانت كليمنتس العالمية، اليمن.
11. الفاعوري، أسماء مروان، 2012 ،رسالة ماجستير بعنوان: أثر فاعلية أنظمة تخطيط موارد المؤسسة في تميز الأداء المؤسسي ، جامعة الشرق الأوسط، كلية إدارة الاعمال، قسم الأعمال الإلكترونية، عمان، الأردن.
12. منال خلف الله جبارة، 2015، رسالة دكتوراه منشورة، التخطيط الاستراتيجي واثرها على اداء الموارد البشرية لقطاع النفط، كلية

الدراسات العليا جامعة الرابط الوطني، الخرطوم، السودان..

13. ابوهاشم، محمد(2007) رسالة ماجستير بعنوان: واقع التخطيط الاستراتيجي في مدارس وكالة الغوث في قطاع غزة وسبل تطويره،الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
14. الجدارية، محمد(2008) مجلد بعنوان:مستوي استخدام ادوات تكنولوجيا المعلومات واثره على الاداء التنظيمي في الشركات الصناعية الاردنية ، الجامع الأردنية، العدد2، عمان، الاردن.
15. النباهين، يوسف، 2008، رسالة ماجستير غير منشورة، تقييم أداء الإدارة المالية في المنظمات غير الحكومية العاملة في قطاع غزة الجامعة الإسلامية غزة، فلسطين.
16. عياش ، شادي(2008) رساله ماجستير بعنوان:أثر تطبيق الجودة على الاداء الموسسي من مصارف الاسلاميه بقطاع غزة ،غزة،فلسطين.
17. الطاهروي، عبد المنعم ، 2010، رسالة ماجستير بعنوان دور استراتيجيات تنمية الموارد البشرية في تطوير الاداء المؤسسي للمنظمات غير الحكومية بغزة الجامعه الاسلاميه غزه فلسطين
ثالثا المجالات العلمية:-

1-ابوخريص عمران، شكشك مصطفى، دراسة ميدانية عن المصارف التجارية بمدينة زليتين، بعنوان: التسويق الالكتروني واثره على جودة الخدمات المصرفية، مجلة المجلة ،العدد اغسطس 2015، الجامعة الاسمية، زليتين، ليبيا.