

دور تكنولوجيا المعلومات في تعزيز بصيرة الزبون من خلال مهارات الموارد البشرية - بحث استطلاعي لآراء عينة من موظفي شركة أساليب للاتصالات العراقية

م. حسين وليد حسين *

المستخلص

الهدف الرئيس لهذا البحث هو التعرف على دور تكنولوجيا المعلومات في تعزيز بصيرة الزبون بتوسط مهارات الموارد البشرية ، اذ تشكل تكنولوجيا المعلومات التوجه المعاصر لتنفيذ معظم الأنشطة والمهام التي تقوم بها منظمات الاعمال للمزايا العديدة التي تتمتع بها ، كما تمثل مهارات الموارد البشرية المحرك الاساس لكافة الموارد الاخرى والنجاحات التي تحققها المنظمة ، اما بالنسبة لبصيرة الزبون فهي احدى المؤشرات التي يمكن الاستناد عليها لتحديد قدرة المنظمة على تحقيق اهدافها ، لذا فقد اشارت مشكلة البحث الى قلة الوعي بأهمية الدور التي تلعبه تكنولوجيا المعلومات في تعزيز بصيرة الزبون بتوسط مهارات الموارد البشرية . ومن اجل تحقيق اهداف البحث ومعالجة مشكلته فقد اعتمد الباحث على الاسلوب المنهجي التحليلي في جمع وتحليل بيانات البحث ، اذ اعتمدت الاستبانة كأداة رئيسية لجمع بيانات البحث والتي تم اعدادها بالاستناد الى عدد من المقاييس الجاهزة بعد ان تم اخضاعها لاختبارات الصدق والثبات لتتلاءم مع اهداف البحث والتي تضمنت (45) فقرة ، وقد تم توزيعها على عينة قوامها (86) فرداً عاملاً في شركة اساليب للاتصالات وقد تم اختبارهم بطريقة العينة العشوائية البسيطة ، وقد اعتمد الباحث على البرنامج الاحصائي الجاهز (SPSS . V20) في ادخال وتحليل البيانات وقد افرزت الادوات الاحصائية المستعملة في هذا المجال عدد من النتائج ابرزها ان تكنولوجيا المعلومات تمارس دوراً مهماً ومعنوياً من الناحية الاحصائية في تعزيز بصيرة الزبون وان هذا الدور يزداد بتوسط مهارات الموارد البشرية ، وعليه اوصى الباحث بضرورة قيام المنظمة بالمبحوثة بتعزيز مهارات موارد البشرية من اجل تمكينها من استخدام تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في تنفيذ الأنشطة والمهام الموكلة اليها والتي بدورها سوف تسهم في تعزيز بصيرة الزبون اتجاه المنظمة .
الكلمات المفتاحية : تكنولوجيا المعلومات ، مهارات الموارد البشرية ، بصيرة الزبون .

The Role of Information Technology in Enhancing Customer Insight through Human Resources Skills: A survey of the opinions of a sample of the employees For Iraqi Telecom

Abstract

The main purpose of this research is to identify the role of IT in enhancing customer insight by mediating human resources skills, Information technology is the modern approach to the implementation of most of the activities and tasks carried out by business organizations for the many advantages that it enjoys. Human resources skills are the main engine of all other resources and successes achieved by the organization. As for the vision of the customer is one of the indicators that can be used to determine if the organization was able to achieve its objectives or not.

So the problem of research pointed to the lack of awareness of the importance of information technology role for enhancing customer insight by mediating human resources skills, In order to achieve the objectives of the research and address the problem, the researcher relied on methodological analysis in the collection and analysis of research data, as the questionnaire

* وزارة التعليم العالي والبحث العلمي .
مقبول للنشر بتاريخ 2018/9/30

was adopted as a main tool for collecting research data, which was prepared on the basis of a number of ready-made measurements after being subjected to tests of honesty and consistency to suit the research objectives, (45) items were distributed to a sample of (86) working individuals in Asiacell Telecom Company. They were tested in a simple random sampling method. The researcher adopted the SPSS V 20 in the introduction and analysis of the data. Therefore, the researcher recommended that the research organization should enhance the skills of its human resources in order to enable it to use IT applications in implementing the activities and tasks assigned to it, which in turn will contribute to enhancing the customer's vision towards the organization.

Keywords: Information Technology, Human Resources Skills, Customer Insight.

المقدمة

أفرزت البيئة المعاصرة مجموعة من التحديات التي من شأنها تقيد قدرة منظمات الاعمال في الحفاظ على حصتها السوقية وتعزيز موقعها التنافسي ، ومن ابرز هذه التحديات توقعات وأذواق الزبائن المتغيرة بشكل مستمر ، لذا توجب عليها متابعة معرفة الزبون والعمل بشكل مستمر لفهم العوامل المؤثرة على سلوكياتهم وقراراتهم ، لضمان بناء بصيرة للزبون تتلاءم مع توجهاتها الاستراتيجية . كما ان نجاح الموارد البشرية في تنفيذ المهام والانشطة الموكلة اليهم يتطلب امتلاكهم مجموعة من المهارات المتقدمة وذات العلاقة بطبيعة العمليات التي تقوم المنظمة بتنفيذها وذلك من اجل مساعدتها على تنفيذ الاهداف التي تسعى اليها ، فضلاً عن كون التغيرات المتسارعة في البيئة الخارجية ادت الى زيادة الصعوبات التي تواجهها المنظمات من اجل التكيف معها ، لذا فهي بحاجة الى معلومات لضمان اتخاذ القرارات المناسبة وفي الوقت المناسب ، ومن هنا تبرز اهمية تكنولوجيا المعلومات على اعتبارها الاداة التي يمكن الاعتماد عليها في جمع هذه المعلومات ومساعدة المنظمة على رصد ومتابعة كافة المستجدات في المتغيرات البيئية ولاسيما التكنولوجيا من اجل الارتقاء بمستوى ادائها ، وعليه برزت الفكرة الرئيسة للبحث في محاولة توظيف تكنولوجيا المعلومات لتعزيز بصيرة الزبون بتوسط مهارات الموارد البشرية ، ويقسم البحث الى اربعة مباحث ، خصص الاول للمنهجية العلمية للبحث مع محاولة عرض بعض الجهود الفكري السابقة التي تمكن الباحث من مراجعتها ، اما المبحث الثالث فقد خصص للجانب النظري في اربع فقرات كل فقرة خصصت لمتغير من متغيرات البحث وخصصت فقرة رابعة لتوضيح العلاقة بين المتغيرات المبحوثة من الناحية النظرية كاستنتاج للباحث ، اما المبحث الثالث فقد خصص لتحليل بيانات البحث ومناقشته نتائجها وتفسيرها من اجل اختيار فرضيات البحث ، في حين جاء المبحث الرابع والاخير من هذا البحث لعرض اهم الاستنتاجات التي توصل اليها الباحث ومن ثم تقديم مجموعة من التوصيات التي من شأنها تعزيز المعرفة في المجال المبحوث .

المبحث الاول

منهجية البحث وبعض الدراسات السابقة

أ : منهجية البحث

خصصت هذه الفقرة لغرض التعرف على مشكلة البحث واهميته العلمية والتطبيقية واهم الاهداف التي يسعى الى تحقيقها ، مع بناء النموذج الفرضي الخاص به ليتم على اساسه صياغة فرضيات البحث ، وكذلك يحاول الباحث تخصيص فقرة مستقلة للتعرف على ادوات جمع وتحليل البيانات ، واخيراً خصصت فقرة مستقلة لإعطاء نظرة مختصرة عن قطاع ومجتمع واهم خصائص عينة البحث ، وكما يأتي :

اولاً: مشكلة البحث

تكمن اهمية تكنولوجيا المعلومات في الوقت المعاصر من دورها الحيوي في نجاح المنظمة من خلال الاستعانة بالموارد البشرية ذات المهارات اللازمة لاستخدام هذه التكنولوجيات وتطويرها لمواكبة كافة المستجدات التي تحصل في هذا المجال ، الا ان المنظمة المبحوثة تعاني من قصور واضح بالاهتمام بكل من الموارد التكنولوجية والبشرية الامر الذي انعكس على تراجع ادائها وبشكل ملحوظ بسبب انخفاض مستويات بصيرة الزبون نحوها ، فضلاً عن قلة الدراسات التي حاولت الجمع بين المتغيرات التي يركز عليها هذا البحث ، لذا تبرز مشكلة البحث الرئيسة بقلة الوعي لدى الادارة في المنظمة المبحوثة بأهمية استعمال تطبيقات تكنولوجيا المعلومات وادواتها في تعزيز بصيرة الزبون بتوسط مهارات الموارد البشرية ذات الخصائص النادرة .

ثانياً: اهمية البحث

يمكن تقسيم اهمية البحث الى فقرتين :

1. الاهمية العلمية : تبرز اهمية البحث العلمية من اهمية المتغيرات المبحوثة والتي تمثل توجهات معاصرة في مجال ادارة الاعمال وان الربط بينها في دراسة واحدة يساعد في تعزيز المعرفة ضمن هذا المجال ، فضلاً عن

محاولة الباحث الاطلاع على مجموعة من الدراسات الاجنبية والعربية ومحاولة توظيفها لتحقيق اهداف البحث الحالي.

2. الاهمية العملية : تبرز هذه الاهمية في محاولة الباحث اعداد مقاييس تتلاءم مع البيئة العراقية بالاستفادة من عدد من المقاييس الاجنبية والعربية لقربها من البيئة المحلية وبالتالي مساعدته على تقديم مجموعة من التوصيات التي من شأنها مساعدة المنظمة المبحوثة على معالجة المشكلات التي تواجهها وبقدر تعلق الامر بالمتغيرات المبحوثة ، فضلاً عن اهمية قطاع ومجتمع والعينة المبحوثة والتي تمثل احدى مؤشرات التطور والنمو في البلد .

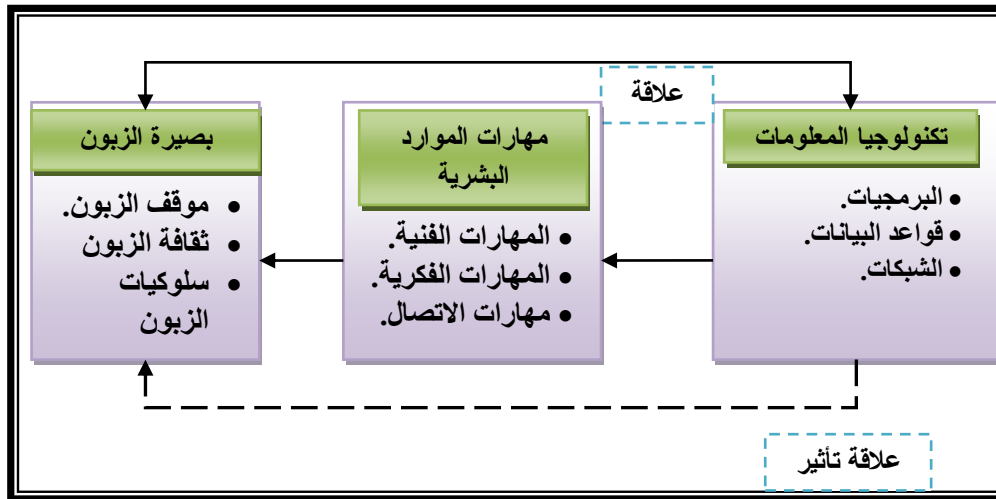
ثالثاً : اهداف البحث

يمكن تلخيص اهم اهداف البحث بالاتي :

1. الجمع بين ثلاثة متغيرات مهمة في مجال ادارة الاعمال وتقديم تاثير نظري بخصوصها بالرجوع الى عدد من المصادر الحديثة.
2. تشخيص واقع تكنولوجيا المعلومات في المنظمة المبحوثة واهميتها النسبية في تعزيز بصيرة الزبون.
3. تشخيص واقع مهارات الموارد البشرية في المنظمة المبحوثة واهميتها النسبية في تعزيز بصيرة الزبون.
4. تشخيص واقع بصيرة الزبون في المنظمة المبحوثة ومدى اهتمام الادارة بتعزيزها.
5. التعرف على الدور الوسيط لمهارات الموارد البشرية بين مهارات الموارد البشرية وتعزيز بصيرة الزبون.
6. تقديم مجموعة من المقترحات التي من شأنها تعزيز المعرفة في المجال المبحوث.

رابعاً : النموذج الفرضي للبحث

يمكن من خلال النموذج الفرضي للبحث توضيح الفكرة الرئيسة له ، واهم الاسهامات التي يشارك بها المتغيرين المستقل والوسيط في تعزيز المتغير التابع للبحث ، وكما موضحه في النموذج الاتي من خلال اسهم علاقات الارتباط والتأثير :



الشكل (1)
النموذج الفرضي للبحث

خامساً : فرضيات البحث

ينطلق البحث الحالي من ستة فرضيات احصائية رئيسة بالاستناد الى علاقات الارتباط والتأثير بين المتغيرات المبحوثة وكما موضح بالاتي :

1. الفرضية الاولى : (توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية من الناحية الاحصائية بين تكنولوجيا المعلومات وتعزيز بصيرة الزبون للمنظمة المبحوثة).
2. الفرضية الثانية : (توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية من الناحية الاحصائية بين تكنولوجيا المعلومات ومهارات الموارد البشرية في المنظمة المبحوثة).
3. الفرضية الثالثة : (توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية من الناحية الاحصائية بين مهارات الموارد البشرية وتعزيز بصيرة الزبون للمنظمة المبحوثة).
4. الفرضية الرابعة : (يوجد تأثير ذات دلالة معنوية من الناحية الاحصائية لتكنولوجيا المعلومات في تعزيز بصيرة الزبون للمنظمة المبحوثة).
5. الفرضية الخامسة : (يوجد تأثير ذات دلالة معنوية من الناحية الاحصائية لمهارات الموارد البشرية في تعزيز بصيرة الزبون للمنظمة المبحوثة).
6. الفرضية السادسة : (يزداد تأثير تكنولوجيا المعلومات في تعزيز بصيرة الزبون للمنظمة المبحوثة من الناحية الاحصائية بتوسط مهارات الموارد البشرية).

سادساً : اداة جمع البيانات وتحليلها

اعتمد الباحث أسلوب المنهج الوصفي التحليلي لأعداد هذا البحث لتوافقه مع الاهداف التي يسعى الى تحقيقها ، وقد تم استعمال الاستبانة التي تم اعدادها بالاستناد الى المقاييس الجاهزة في جمع بيانات البحث وفق مقياس (ليكرت الخماسي) الموضحة تفاصيله بالجدول (1) :

جدول (1)

مقياس ليكرت الخماسي

1	2	3	4	5
لا اتفق تماماً	لا اتفق	محايد	اتفق	اتفق تماماً

ويمكن من خلال الجدول (2) توضيح اهم تفاصيل استبانة البحث وكما يأتي :

جدول (2)

المقاييس المعتمدة في اعداد الاستبانة وابعادها الفرعية

ت	المتغيرات الرئيسية	نوع المتغير	الابعاد الفرعية	الفقرات	المقاييس
1	تكنولوجيا المعلومات	المتغير التفسيري (المستقل)	البرمجيات قواعد البيانات الشبكات	5-4-3-2-1 10-9-8-7-6 15-14-13-12-11	النموذج المعتمد في دراسة (Hamidi at el , 2011 (جواد ، 2017)
2	بصيرة الزبون	المتغير الاستجابي (التابع)	موقف الزبون ثقافة الزبون سلوكيات الزبون	20-19-18-17-16 25-24-23-22-21 30-29-28-27-26	النموذج المعتمد في دراسة (كلاي ، 2017)
3	مهارات الموارد البشرية	المتغير الوسيط	المهارات الفنية المهارات الفكرية مهارات الاتصال	35-34-33-32-31 40-39-38-37-36 45-44-43-42-41	النموذج المعتمد في دراسة (Jager , 2017)

وقد خضعت الاستبانة لمقاييس الصدق والثبات لتتلاءم مع اهداف البحث الحالي وميدان التطبيق، اذ تم عرضها على عدد من الاساتذة في مجال ادارة الاعمال والقياس والتقويم والاحصاء البالغ عددهم (8) أساتذة وفي ضوء ملاحظاتهم تم حذف وتعديل صياغات فقرات الاستبانة ، علماً انها حصلت على نسبة اتفاق مئوية بلغت (91%) ومن اجل التأكد من ثبات الاستبانة وقدرتها على اعطاء نفس النتائج فيما لم تم اعادة توزيعها على نفس العينة فقد قام الباحث بتوزيعها على عينة عشوائية وبعد (20) يوم اعادة توزيعها ثانياً وبعد تحليل البيانات باستخدام معامل (Cronbach–Alpha) حققت فقرات الاستبانة نسبة (87%) وهي نسبة جيدة معنوية من الناحية الاحصائية. اما ابرز الادوات التي استعملت في تحليل البيانات فهي (معامل التكرار ، الوسط الحسابي ، الانحراف المعياري ، معامل الاختلاف) من اجل تشخيص واقع المتغيرات المبحوثة واهميتها النسبية بالنسبة للمنظمة ، واختبار فرضيات البحث فقد استعمل معامل الارتباط لسبيرمان لقيام علاقة الارتباط ومعامل الانحدار الخطي البسيط لقياس علاقة التأثير ومعامل تحليل المسار من اجل التعرف على اثر المتغير المستقل في المتغير التابع بتوسط المتغير الثالث ، علماً انه تم استعمال البرنامج الاحصائي الجاهز (SPSS . V 20) في ادخال وتحليل البيانات.

سابعاً : مجتمع وعينة البحث

تم اختيار قطاع الاتصالات كميدان للتطبيق ، اذ اختيرت شركة اسياسيل كمجتمع للبحث ، على اعتبارها واحدة من الشركات الناجحة في مجال الاتصالات والتي استمرت في العمل على الرغم من الظروف الصعبة التي شهدها العراق ، وهذه النتائج تعطي مؤشراً عن نجاح الادارة العليا في الشركة وقدرتها على ادارة مواردها بأفضل شكل ممكن ، وقد شملت عينة البحث (86) موظفاً في الشركة المشار اليها تم اختيارهم بطريقة العينة العشوائية البسيطة وهم يشكلون نسبة (22%) من مجتمع البحث وهي من النسب المقبولة للدراسات الادارية والاجتماعية حسب تعليمات الجهاز المركزي للإحصاء / وزارة التخطيط العراقية ، ويمكن من خلال الجدول (3) توضيح اهم خصائص عينة البحث :

جدول (3) اهم خصائص العينة المبحوثة

النوع البشري			الشهادة			الحالة الاجتماعية			سنوات الخدمة		
ذكور	37	%43	اعدادية فما دون	16	%13	اقل من 5	47	%55	5 سنوات واقل	23	%27
			بكالوريوس	59	%68	5-10	22	%26			
إناث	49	%57	شهادة عليا	11	%13	11-15	14	%16	6-10 سنة	38	%44
						16 فأكثر	3	%3	11 سنة فأكثر	25	%29
م	89	%100	م	89	%100	م	89	%100	م	89	%100

المصدر : اعداد الباحث بالاستناد الى نتائج التحليل.

ويمكن تفسير بيانات الجدول اعلاه وفق الاتي ، اذ بلغت نسبة الإناث في عينة البحث (57%) وهي اكبر من نسبة الذكور البالغة (43%) ، وهذا يعطي مؤشراً للباحث بان الجنس البشري في المنظمة المبحوثة متقارب . وفيما يخص المؤهل العلمي فان حملة الشهادات العليا في المنظمة المبحوثة بلغت (13%) وحملة شهادة البكالوريوس (68%) وهي اعلى نسبة اما حملة شهادة الاعدادية فما دون فقد بلغ نسبتهم (13%) ، ولكن معظم افراد العينة المبحوثة هم من حملة الشهادة الجامعية فهذا يعطي مؤشراً عن ارتفاع المستوى الأكاديمي والمعرفة عند الاجابة . وقد اوضحت البيانات كذلك بان (55%) من افراد عينة البحث شارك في اقل من (5) دورات ، و (26%) شاركوا في دورات تراوحت بين (5-10) و (16%) شاركوا في (11-15) دوره واخيراً فان 3% فقد شاركوا في عدد من 16 دور تدريبية فاكتر . كما ان معظم افراد عينة البحث لديهم خدمة اكثر من خمس سنوات اذ ان (29%) من افراد العينة لديهم خدمة اكثر من 11 سنة وان (44%) من افراد عينة لديهم سنوات خدمة تراوحت بين (6-10) سنوات فقط (27%) لديهم خدمة اقل من خمس سنوات ، وهذا بدوره سوف ينعكس بالخبرة والمعرفة التي يتمتعوا بها ومن ثم زيادة قناعتكم عند الاجابة على فقرات الاستبانة لمساعدة الباحث في تحقيق الاهداف المتوخاة من بحثه.

ب : الدراسات السابقة :

خصص الباحث هذه الفقرة لعرض مجموعة من الجهود الفكرية السابقة ذات العلاقة بالمتغيرات المبحوثة ، محاولة منه لبناء البداية الصحيح لهذا البحث وتعميق رؤيته وقناعاته بأهمية مفاهيمه بالنسبة للمنظمات المعاصرة ، وقد استفاد الباحث من هذه الدراسات في تعزيز الجانب النظري لبحثه الحالي والتعرف على اهم المقاييس المعتمدة في قياس المتغيرات المبحوثة وكيفية تحليل وتفسير نتائج البحث ، وفيما يأتي اهم هذه الدراسات :

1. دراسة (العتيبي ، 2010)

اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على اداء الموارد البشرية

The impact of the use of information technology on the performance of human resources
استهدفت هذه الدراسة التعرف على اثر تكنولوجيا المعلومات في الارتقاء بمستوى اداء الموارد البشرية ، وقد اعتمدت الاستبانة كأداة رئيسة لجميع بيانات الدراسة اذ تم توزيعها على عينة (72) فرداً من العاملين في الأكاديمية الدولية الاسترالية في ملبورن ، وبعد تحليل البيانات وتفسيرها تم التوصل الى عدد من الاستنتاجات يتقدمها ان تكنولوجيا المعلومات غيرت من الطرائق والاساليب التي تعتمد في تنفيذ المهام والوظائف الموكلة للموارد البشرية ، وعليه اوصت بضرورة الاستفادة من اهم البرمجيات والتطبيقات المعاصرة في تبسيط اجراءات العمل الخاصة بالعاملين في المنظمة المبحوثة.

2. دراسة (Schijns , 2012)

كسب بصيرة الزبون بواسطة فهم وتحليل سلوك الزبون عبر البرامج المتعددة

Gain customer insight by understanding and analyzing customer behavior across multiple programs
هدفت هذه الدراسة التعرف على سلوكيات الزبون ومتابعاتها لتحسين فهم المنظمة لها من اجل اتخاذ القرارات التسويقية التي تساعد على بناء بصيرة الزبون ، وقد اعتمدت الاستبانة كأداة رئيسة لجميع بيانات البحث والتي تم توزيعها على عينة قوامها (2218) زبون يتعامل مع شركة (Cendris) للسيارات الواقعة في كوريا الجنوبية ، ومن اهم الاستنتاجات التي توصلت اليها الدراسة هي ان بصيرة الزبون تتحسن عندما يتمكن المسوقون العاملون في الشركة في فهم العوامل المؤثرة على قرارات شراء الزبون ومن ثم اتخاذ قراراتهم وفقاً لها ، وعليه اوصت بضرورة تعزيز قنوات الاتصال بين كل من المنظمة وزبائنهم من خلال توظيف التكنولوجيا المعاصرة لتعزيز قدرتها على فهم سلوكياتهم ومن ثم تعزيز بصيرتهم اتجاهها.

3. دراسة (Shaqiri , 2015)

تأثير تكنولوجيا المعلومات والانترنت في الاعمال

Impact of IT and Internet in Business

حاولت هذه الدراسة التعرف على دور تكنولوجيا المعلومات وشبكات الانترنت في تطوير منظمات الاعمال ، وقد اعتمد اسلوب الحالة في الجانب التطبيقي للبحث من خلال مراجعة عدد من البيانات الخاصة ببعض الشركات البرازيلية ، وقد توصل البحث الى عدد من الاستنتاجات ابرزها هي ان تكنولوجيا المعلومات والانترنت يساهم في مساعدة المنظمات على تطوير اعمالها من خلال تقديم منتجات جديدة لتعزيز ولاء زبائنها ، وعليه اوصى البحث بضرورة متابعة كافة التقدمات التي تحدث في مجال التكنولوجيا وتوظيفها في تعزيز المركز التنافسي للمنظمات.

4. دراسة (العتابي وعبود ، 2015)

مهارات الموارد البشرية العاملة في المكتبة المركزية

Human resources skills working in the central library

حاول هذا البحث التعرف على اهم المهارات التي تمتلكها الموارد البشرية العاملة في المنظمات الخدمية ، وقد اعتمدت الاستبانة كاداة رئيسة لجمع بيانات البحث والتي تم توزيعها على عينة وقائمتها (75) موظفاً عاملين في المكتبة المركزية التابعة لجامعة البصرة ، وبعد تحليل ومعالجة البيانات تم التوصل الى عدد من الاستنتاجات لعل من ابرزها ان المهارات الفنية ذات العلاقة بالحاسوب هي المهارات التي يمتلكها اغلب العاملين في المكتبة المركزية وعليه اوصى البحث بضرورة اشراك العاملين بعدد من الدورات التدريبية لضمان عدم تقادم مهاراتهم ومن ثم مواكبة كافة المستجدات التي تحدث في المجالات ذات العلاقة باختصاصاتهم.

5. دراسة (الكلابي ، 2017)

بناء بصيرة الزبون على اساس التسويق الشمولي من خلال البراعة التسويقية

Building customer insight based on holistic marketing through marketing prowess

سعت هذه الدراسة الى تشخيص دور كل من التسويق الشمولي والبراعة التسويقية في بناء بصيرة الزبون ، وقد اعتمدت الاستبانة كاداة رئيسة لجمع بياناتها والتي تم توزيعها على عينة عشوائية قوامها (323) فرداً عاملاً في 9 مصارف عراقية تقع في محافظة بغداد والنجف الاشرف ، والتي توصلت الدراسة الى عدد من الاستنتاجات يتقدمها ارتفاع مستوى بصيرة الزبون باستعمال التسويق الشمولي وبتوسط البراعة التسويقية ، وعليه اوصت الدراسة بضرورة الاستفادة من الابعاد الفرعية للبراعة التسويقية لتعزيز دور التسويق الشمولي في بناء بصيرة الزبون للمصارف التجارية .

المبحث الثاني

الجانب النظري

اولاً : تكنولوجيا المعلومات

خصصت هذه الفقرة لغرض التعرف على مفهوم تكنولوجيا المعلومات واهميتها في المنظمات المعاصرة ، مع محاولة الباحث التعرف على اهم ابعاد دراستها وكما في الفقرات الآتية :

1 : مفهوم تكنولوجيا المعلومات واهميتها

تتباين وجهات النظر وتعدد المجالات التي من الممكن ان يرتبط بها هذا المفهوم ، اذ تكون بمثابة مجموعة من الاجهزة المادية والبرمجيات المستند الى مهارات الموارد البشرية القادرة على تطويرها واستخدامها في تنفيذ الوظائف والمهام (Hellrigel at el , 2001 : 394) ، وبالتركيز على مكونات الحاسوب فقد عرفت بانها مجموعة من المكونات المرنة والصلبة التي يمكن الاستفادة منها في تنفيذ العديد من الوظائف التقليدية للموارد البشرية بشكل اكثر دقة وسرعة وموضوعية (Laudon & Laudon , 15 : 2005) ، ومن وجهة نظر علاقة المنظمة ببيئتها ، عرفت تكنولوجيا المعلومات على انها مجموعة من التقنيات المتقدمة التي تعتمد من قبل المنظمة لتحويل البيانات التي يتم الحصول عليها من بيئتها الداخلية والخارجية الى معلومات ذات قيمة للمستخدمين منها (Haag at el , 2007 : 14) ، ومن جهة اخرى عرفت بانها احدى الحقول المعاصرة في مجال التكنولوجيا التي تهتم بجمع ومعالجة البيانات من اجل توفير المعلومات التي تحتاجها المنظمات في التكيف مع بيئتها الخارجية (العتابي ، 2010 : 21) ، وبذات الاتجاه تقريباً عرفت بانها مجموعة من المكونات المادية والبرمجية والبشرية والفكرية التي تستخدم لتعزيز الاتصالات بين كافة الاطراف ذات العلاقة بعمليات المنظمة من اجل تحقيق اهدافها وبالشكل الذي يضمن عدم

تعارض مصالحهم (Perron at el , 2010 : 68) . اما علي وفق نظرية النظم فقد عرفت تكنولوجيا المعلومات بانها مجموعة من الانظمة التي تستلم البيانات من البيئة الخارجية وتعالجها وتنشرها كمخرجات الى كافة الافراد ليستفادوا منها (Daft, 2011 : 255) . وتمثل تكنولوجيا المعلومات النتيجة المتوقعة من الملائمة بين الحاسبات الالكترونية وادوات الاتصال الحديثة (Shaqiri , 2015 : 74) ، وبذات التوجه تقريباً عرفت بانها مجموعة من المكونات المادية والبرمجيات التي تستخدم لإنجاز الاعمال بكفاءة وفاعلية اعلى (الطالبي ، 2017 : 6) ، وبالتركيز على دور الموارد البشرية فقد عرفت تكنولوجيا المعلومات بانها مجموعة متكاملة من الموارد البشرية ذات المهارات والمعارف والمقددرات الممزوجة مع الموارد والآلات والتطبيقات والبرمجيات المتطورة المستعمل لتحويل البيانات الخام الى معلومات ذات قيمة (نعمه وجاسم ، 2017 : 257) ، اما (حسون ، 2017 : 153) فقد عرفها بانها مجموعة من الوسائل الالكترونية التي تعمل على تحويل البيانات الورقية الى معلومات رقمية من اجل حمايتها وضمان استخدامها بالدقة المطلوبة . ومن جهة اخرى عرفت بانها الاداة الفاعلة والكفوة المستخدمة لتنفيذ الاعمال المختلفة بالاعتماد على الادوات الالكترونية مما يساعد منظمات الاعمال على استثمار الموارد المتاحة لديها بأفضل شكل ممكن (حمد وصالح ، 2018 : 88) . وبعد الاطلاع على التعاريف السابقة يمكن تعريف تكنولوجيا المعلومات كتعريف اجرائي لأغراض البحث الحالي بانها مجموعة متكاملة من البرمجيات والشبكات والقواعد البيانات التي تستخدم لمساعدة الموارد البشرية العاملة في المنظمة على تنفيذ المهام والواجبات الموكلة اليها بالشكل المطلوب من خلال توفير الموارد التي تحتاجها ، ولاسيما الموارد المعلوماتية . كما يمكن تحديد اهمية تكنولوجيا المعلومات من خلال النقاط الاتية :

- مساعدة المنظمة على متابعة كافة التغيرات التي تحدثها في محيطها الداخلي والخارجي.
- تقوية المركز التنافسي للمنظمة وتعزيز حصتها السوقية.
- تنمية مواردها وبشكل خاص الموارد البشرية (Hamidi at el , 2011 : 370).
- تعزيز كفاءة المنظمة في استغلال مواردها وتحسين فاعليتها في تحقيق اهدافها.
- تعزيز عمليات الاتصال بين مواردها البشرية مما يسهم في تطوير راس المال المعرفي الخاص بالمنظمة (Shaqiri , 2015 : 76).

2 : ابعاد تكنولوجيا المعلومات

يوجد مجموعة من الابعاد التي من الممكن الاعتماد عليها في تشخيص واقع تكنولوجيا المعلومات في المنظمة المبحوثة ، ولكن في هذا البحث سيتم التركيز على الابعاد التالية وبقدر تعلق الامر باهداف البحث :

- المكونات المادية : وتتمثل بكافة الاجهزة الملموسة التي تستخدم في ادخال واخراج البيانات والمعلومات من اجهزة الحاسوب بالإضافة الى اجهزة الخزن والتي تسمى عادة بالمكونات الصلبة (Hamidi at el , 2011 : 371).
- الشبكات : حزمة متكاملة من التطبيقات والبرمجيات التي تسهل الاتصال وتبادل المعلومات بين الافراد وبغض النظر عن الموقع الجغرافي او الوقت (Perron at el , 2010 : 71). هناك ثلاثة انواع من الشبكات التي من الممكن ان تعتمد المنظمة في تطبيقاتها يقدمها الانترنت الذي يتمثل بمجموعة من الشبكات العنكبوتية التي تتيح كميات هائلة من البيانات وتسمح لأجراء الاتصالات وتبادل المعلومات بين مختلف دول العالم ، يأتي بعدها الاكسارنيت الذي يمثل شبكة الكترونية تربط بين المنظمة والفروع التابعة لها او المنظمات التي لديها اتفاقيات معها ، واخيراً الانترنت الذي يمثل شبكة داخل المنظمة تسمح لموظفيها المخولين باستعمالها (Dandago & Rufai , 2014: 658).
- البرمجيات : يشار اليها بانها مجموعة من الانظمة والتطبيقات التي تتولى معالجة البيانات وتعزيز قيمتها وحفظها في قواعد البيانات وتحديثها واسترجاعها عند الحاجة اليها (جواد ، 2017 : 6). ومن جهة اخرى تمت الاشارة الى البرمجيات بانها الادوات التطبيقية التي تدار بواسطة الكمبيوتر وملحقاته من اجل السيطرة على قواعد البيانات الخاصة بالمنظمة واستخدامها بأفضل شكل ممكن (طالبي ، 2017 : 7).
- الموارد البشرية : وهم كافة الافراد المسؤولين عن بناء واعداد انظمة تكنولوجيا المعلومات ، فضلاً عن كافة العاملين المستخدمين لهذه الانظمة في تنفيذ الانشطة والمهام الموكلة اليهم (حسون ، 2017 : 155).
- قواعد البيانات : عبارة عن نظام فرعي ضمن نظم تكنولوجيا المعلومات يتضمن مجموعة من الادوات الضرورية التي تستخدم في حفظ وتجميع البيانات بصيغة ملفات وخزنها بطريقة نظامية يسهل الوصول اليها والحفاظ على سريتها وعدم تكرار او تشابه المعلومات الموجودة فيها (جاسم وعاصي ، 2018 : 247-248).
- التطبيقات : وهي مجموعة من الابعازات التي يتم الاستعانة بها من اجل تنفيذ المهام والوظائف الموكلة الى البرمجيات الخاصة بتكنولوجيا المعلومات ، فضلاً عن دورها في تقديم مجموعة من الحلول او المعالجات للمشكلات التي من الممكن ان تواجه النظام (حمد وصالح ، 2018 : 91).

ثانياً : بصيرة الزبون :

يحاول الباحث في هذه الفقرة التعرف على مفهوم بصيرة الزبون واهميتها بالنسبة لمنظمات الاعمال ، واهم الخطوات التي يمكن اعتمادها في بنائها والعوامل المؤثرة عليها وكما في الفقرات الاتية :

1 : مفهوم بصيرة الزبون واهميتها

تحاول المنظمات تعزيز علاقتها مع زبائنها لانهم المصدر الرئيس للثروة التي يمكن ان تحققها ، لذا فمن الضروري ان تعمل على متابعة ورصد كافة التغييرات التي تحدث في معرفة الزبون وبصيرته نحوها من اجل ضمان استقطابهم والاحتفاظ بهم ، لذا فان مصطلح بصيرة الزبون هو مرادف او مشتق من معرفة الزبون (Rowley , 2002 : 269) ، وقد تم النظر الى بصيرة الزبون بانها العملية التي تستخدم من اجل جمع وتحليل وتفسير المعلومات الخاصة بالتغيرات الخارجية (Eiriz & Wilson, 2006: 278). وعلى وفق مدخل العمليات فقد عرفت بصيرة الزبون بانها عملية متكاملة بين المعلومات التي يمتلكها الزبون وبين التكنولوجيا التي تعتمد عليها المنظمة في انتاج وتقديم منتجاتها لاتخاذ القرارات الشرائية (الطائي ، 2008 : 148) ، اما وفق المدخل المعرفي فقد عرفت بانها المعرفة الضمنية والصريحة التي يتمتع بها الزبون ويستخدمها في التعامل مع المنتجات والخدمات التي تقدمها المنظمات في السوق (Gibbert at el , 2011 : 213) ، ومن جهة اخرى عرفت بصيرة الزبون على انها العملية التي يقوم من خلالها الزبون باكتساب الافكار الجديدة عند التعامل مع المنظمات ليتم في ضوئها تحديد كيفية التعامل مع المنظمات المتنافسة في السوق (اوسو ، 2011 : 152) ، وبذات الاتجاه تقريبا عرفت بانها مجموعة من التجارب والخبرات السابقة التي يمتلكها الزبون نتيجة التعامل مع المنتجات التي تقدمها المنظمات المتنافسة في السوق (Campbell , 2015 : 80) ، ومن وجهة نظر ادارية عرفت بانها الادارة الذاتية للزبون المسؤولة عن مقارنة البدائل المتاحة امامه من قبل المنظمات لتحديد توجهاته الشرائية اتجاها البحت الحالي (Zanjani at el , 2018 : 52). وبعد الاطلاع على التعاريف السابقة يمكن تعريف بصيرة الزبون كتعريف اجرائي لأغراض البحت الحالي بانها المعرفة والخبرة والمعلومات التي يمتلكها الزبون والتي يتحدد وفقها قرار تعامله مع منتجات منظمة معينة والتي يمكن تحديدها وفقاً لثقافته وسلوكياته وموقفه الشرائي . ويمكن تحديد اهمية تعزيز وبناء بصيرة الزبون بالنسبة للمنظمات المعاصرة من خلال النقاط الاتية (Nasreddine at el , 2014 : 5081) (الكلاي ، 2017 : 163) :

- مساعدة المنظمة على تعزيز علاقاتها مع زبائنها.
- مساعدة المنظمة في اكتشاف مشاكل زبائنها وتقديم المقترحات لها باسرع وقت ممكن.
- بناء وتصميم البرامج التسويقية بالشكل الذي يتوافق مع توجهات زبائنها.
- بناء وتطوير التوجهات الاستراتيجية الخاصة بالمنظمة وفق احتياجات ورغبات زبائنها.
- تعزيز موقعها في السوق ومن ثم زيادة حصتها السوقية.
- اكتساب ميزة تنافسية رصينة وغير قابلة للاختراق من قبل المنافسين .
- تقليل تكاليف الخسارة او الفشل التي من الممكن ان تتعرض لها المنظمة.

2 : خطوات تعزيز بصيرة الزبون والعوامل المؤثرة عليها

هناك مجموعة من الخطوات التي يتوجب على المنظمة اعتمادها من اجل تعزيز بصيرة الزبائن التي تتعامل مع منتجاتها والتي يمكن تحديدها بالاتي :

- إنشاء مجموعة من قنوات ومواقع التواصل مع الزبون من اجل تعزيز معرفتهم اتجاه المنظمة .
- اعداد خطط عمل مناسبة للتعامل مع سلوكيات وتوجهات زبائنها المختلفة.
- قيام مدراء التسويق في المنظمة ببناء قاعدة بيانات تخص كافة المعلومات ذات العلاقة بمعرفة الزبون (بريس ، 2010 : 14) .
- بعد بناء قاعدة البيانات تبدأ مرحلة التنفيذ من خلال تخصيص الوقت والجهد اللازم للتعامل والتواصل مع الزبائن من اجل تعزيز فهمهم وادراكهم لطبيعة عمليات ومنتجات المنظمة ومن ثم بناء بصيرة الزبون.
- اخيراً يتوجب على المنظمة متابعة بصيرة الزبون وقياس فاعليتها اول بأول على اعتبار ان الزبون ذوي حاجات ورغبات متجددة وهناك مجموعة من العوامل الداخلية والخارجية التي تؤثر عليه (Campbell , 2015 : 83).
- اما اهم العوامل التي من الممكن ان تؤثر في بصيرة الزبون فيمكن ادراجها بالاتي والتي سيتم اعتمادها كأبعاد لدراسة بصيرة الزبون في الجانب التطبيقي للبحث وهي :
- موقف الزبون : يشير هذا البعد الى كافة القرارات وردود الافعال الخاصة بالزبون اتجاه المنتجات التي يمكن ان يتلقاها من المنظمات في السوق والتي تؤثر بشكل كبير على مواقفه اتجاهها مثل الرضا والولاء وغير ذلك (Gibbert at el , 2011 : 216).
- ثقافة الزبون : مجموعة القيم والعادات والتقاليد والمعتقدات التي يؤمن بها الزبون والمكتسبة من العائلة او المجتمع الذي يعيش فيه وتمارس دور مهم في تحديد المكانة الاجتماعية التي يتمتع بها في المجتمع (Rowley , 2002 : 271) .
- سلوك الزبون : مجموعة من العوامل والخصائص النفسية والعاطفية التي توجه تصرفات الزبون وتحدد اتجاهاته اتجاه المواقف والافراد والمنظمات التي يتعامل معها ، وتسهم في تحديد ما المقبول والمرفوض في التعامل داخل المجتمع وبشكل خاص السلع والخدمات التي يرغب الزبون في الحصول عليها (Zanjani at el , 2018 : 55).

ثالثاً : مهارات الموارد البشرية :

سيتم في هذه الفقرة التعرف على مفهوم مهارات الموارد البشرية وأهم أنواعها في المنظمات المعاصرة وكما في الفقرات الآتية :

1 : مفهوم مهارات الموارد البشرية

تتمتع الموارد البشرية العاملة في المنظمات بمجموعة من المهارات الأساسية التي تساعدها على تنفيذ مهامها ، ولقد اختلف الباحثون في تحديد تعريف دقيق لمفهوم الموارد البشرية وذلك لتعدد وجهات النظر من جهة ولتنوع هذه المهارات من جهة أخرى . فقد عرفت على أنها استعداد الموارد البشرية لتنفيذ واجباتهم نتيجة امتلاكهم المعرفة والعلم اللازمة لتنفيذها (kreniter & kinicki , 2007 : 256) ، ومن جهة عرفت بأنها المعرفة العلمية والتطبيقية التي تمتلكها الموارد البشرية وتساعد على استخدام الأدوات والتكنولوجيات المعاصرة في تنفيذ واجباتهم وتحقيق أهداف منظماتهم (1 : Mathew, 2009). ومن ناحية أخرى عرفت مهارات الموارد البشرية بأنها الموهبة الطبيعية أو المكتسبة التي تساعد الموارد البشرية على تنفيذ المهام والأنشطة الموكلة اليهم سواء من ناحية جسدية أو ذهنية (احمد ومحمد ، 2012 : 208) ، كما عرفت على أنها المقدرات والخبرات التي تتمتع بها الموارد البشرية وتستخدمها في تنفيذ الأنشطة والمهام الموكلة اليها (Jager , 2017 : 31). وبعد الاطلاع على التعاريف السابقة يمكن تعريف مهارات الموارد البشرية كتعريف اجرائي لأغراض هذا الباحث بأنها مجموعة المهارات الفنية والفكرية والتواصلية التي تتمتع بها الموارد البشرية العاملة لدى المنظمة وتتميز بها على المنظمات الأخرى التي تعمل معها ضمن نفس القطاع .

2 : أنواع مهارات الموارد البشرية

هناك مجموعة من المهارات التي تمتاز بها الموارد البشرية العاملة في المنظمة المعاصرة والتي يمكن تحديد أبرزها بالآتي :

- المهارات الفكرية : تشير هذه المهارات الى قدرة الموارد البشرية على التفكير واستنباط الحلول للمشكلات التي من الممكن ان تواجههم في العمل ، فضلاً عن دورها في ترشيد عمليات اتخاذ القرارات لتنفيذ الأنشطة والمهام الموكلة اليهم.
- المهارات الفنية : وهي المهارات ذات العلاقة بالجانب التقني وتعكس قدرة الموارد البشرية على استعمال الأدوات والمعدات التكنولوجية والتقنية وتوظيفها في تبسيط الوظائف التي يقوموا بها (2-3 : Mathew, 2009).
- مهارات التفاوض : وهي المهارات التي تستعملها الموارد البشرية من اجل اقناع الاطراف الأخرى التي تتعامل معها المنظمة ومن ثم تحقيق المصالح المختلفة بدون حدوث أي تعارض أو تضارب بينها.
- المهارات الإبداعية والابتكارية : وتشير الى قدرة الموارد البشرية على تقديم افكار جديدة ومقترحات غير مسبقة لتطوير المنتجات التي تقوم منظماتهم بتقديمها (العنابي وعبود ، 2015 : 239) .
- المهارات السلوكية : وهي المهارات التي تتمتع بها الموارد البشرية وتعتمدها في التعامل مع الأفراد الآخرين سواء كانوا داخل المنظمة أو خارجها .
- مهارات الاتصال : وتعكس قدرة الموارد البشرية على ارسال واستلام الرسائل من الآخرين من اجل توصيل المعلومات بالشكل الذي يساعد على تبادل المعلومات في جميع ارجاء المنظمة (32-33 : Jager , 2017).

رابعاً : العلاقة بين المتغيرات المبحوثة من الناحية النظرية

بعد الاطلاع على المفاهيم السابقة للمتغيرات المبحوثة يمكن للباحث ان يؤكد ومن الناحية النظرية بانه يمكن لتكنولوجيا المعلومات ومن خلال البرمجيات وقواعد البيانات والشبكات المرتبطة بها ان تسهم في تعزيز بصيرة الزبون اتجاه المنظمات من خلال تزويدها بالمعلومات ذات العلاقة بسلوكياتهم وثقافتهم ليتسنى لنا التأثير على مواقفهم الشرائية وهنا تبرز اهمية مهارات الموارد البشرية الفنية لاستعمال تطبيقات تكنولوجيا المعلومات للأبداع والابتكار وأخيراً مهارات الاتصال للتواصل مع زبائن المنظمة ، وبناءً على ذلك تم صياغة الفرضيات التي انطلق منها البحث والتي تم توضيحها في منهجيته العلمية.

المبحث الثالث الجانب التطبيقي

يحاول الباحث في هذا المبحث تشخيص واقع المتغيرات المبحوثة والاهمية النسبية لأبعادها الفرعية ، فضلاً عن ايجاد علاقات الارتباط والتأثير بينما بالشكل الذي يساعده على مناقشتها وتفسيرها ومن ثم اختبار صحة الفرضيات التي تضمنها هذا البحث وكما في الفقرات الاتية :

أولاً : تشخيص واقع المتغيرات المبحوثة والاهمية النسبية لأبعادها الفرعية
يوضح الجدول (4) ابرز النتائج التي افرزتها الادوات الاحصائية المستخدمة في تشخيص واقع واهمية المتغيرات المبحوثة وهي (النسبة المئوية للاتفاق وقد تم مقارنتها بالنسبة المعياري للاتفاق ، الوسط الحسابي والذي تم تفسيره وفق الاتي {إذا تراوحت قيمته بين 1 - 1.80 يعني ان المتغير ضعيف جداً، بين 1.81 - 2.60 المتغير ضعيف ، بين 2.61 - 3.40 المتغير حول الوسط أي محايد ، بين 3.41 - 4.20 المتغير عالي ، بين 4.21 - 5 المتغير عالي جداً} ، الانحراف المعياري وقد تم تفسير نتائجه كالآتي {إذا كانت قيمته دون 0.80 فهذا يعكس انسجام عالي بين الاجابات ، اذا كانت قيمته بين 0.80 - 0.90 فان الانسجام جيد ، اما اذا كانت فوق 1.0 فهذا يكون انسجام مقبول}، معامل الاختلاف والذي يقيس التشتت بين الظواهر المدروسة اذ كلما قلت نسبته كلما انخفض التشتت) وكانت النتائج على النحو الاتي :

جدول (4)

النسبة المئوية للاتفاق والوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف للمتغيرات المبحوثة

الفقرات	النسبة المئوية للاتفاق *	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف
متغير تكنولوجيا المعلومات				
البرمجيات	87%	3.9	0.73	0.19
قواعد البيانات	91%	4.1	0.67	0.16
الشبكات	93%	4.3	0.54	0.13
اجمالي تكنولوجيا المعلومات	90%	4.1	0.65	0.16
متغير بصيرة الزبون				
موقف الزبون	81%	3.3	0.85	0.26
ثقافة الزبون	79%	3.1	0.91	0.29
سلوكيات الزبون	82%	3.5	0.79	0.23
اجمالي بصيرة الزبون	81%	3.3	0.85	0.26
متغير مهارات الموارد البشرية				
المهارات الفنية	85%	3.3	0.79	0.24
المهارات الفكرية	91%	4	0.68	0.17
مهارات الاتصال	89%	3.9	0.71	0.18
اجمالي مهارات الموارد البشرية	88%	3.7	0.73	0.20
n = 86				

المصدر : اعداد الباحث بالاستناد الى نتائج التحليل .

1. متغير تكنولوجيا المعلومات : نلاحظ من الجدول (4) ان متغير تكنولوجيا المعلومات تضمن ثلاثة ابعاد ، وفي اطار نتائج التحليل يتضح بان النسبة المئوية للاتفاق حول هذا المتغير بلغت (90%) وهي اعلى من النسبة المعيارية للاتفاق (66.7%) ، وهذه النتائج تعكس وبدلالة واضحة اعتماد المنظمة المبحوثة على تكنولوجيا المعلومات في تنفيذ الانشطة والمهام التي تقوم بها من اجل تحقيق الاهداف التي تسعى اليها سواء من خلال البرمجيات التي تعتمد عليها او قواعد البيانات التي تمتلكها او شبكات الاتصال التي تستخدمها في التواصل مع زبائنها والاطراف ذات العلاقة ، وقد اكدت قيمة الوسط الحسابي هذه النتيجة اذ بلغت (4.1) وهي اعلى من الوسط الفرضي (3) وتشير الى وجود متغير تكنولوجيا المعلومات وبمستوى عالي في المنظمة المبحوثة ، اما قيمة الانحراف المعياري فقد بلغت (0.65) وهي تعكس وجود انسجام عالي بين اجابات افراد عينة البحث اتجاه فقرات هذا المتغير وما يؤكد هذه النتيجة قيمة معامل الاختلاف التي بلغت (0.16) ، وعلى مستوى الابعاد الفرعية لمتغير تكنولوجيا المعلومات فقد جاء بعد الشبكات بالمرتبة الاولى بقيمة وسط حسابي بلغت (4.3) اما بعد قواعد البيانات فقد جاء بالمرتبة الثاني بوسط حسابي (4.1) واخيراً جاء بعد البرمجيات بالمرتبة الاخيرة بقيمة وسط حسابي (3.9).

2. متغير بصيرة الزبون : تم قياس متغير بصيرة الزبون من خلال ثلاثة ابعاد كما موضح في الجدول (4) ، وان النسبة المئوية للاتفاق حوله بلغت (81%) وهي نسبة جيدة جداً واعلى من قيمة الاتفاق المعياري ، وعليه فان هذه النتيجة تؤكد بان المنظمة المبحوثة تعمل على تقديم منتجاتها بالشكل الذي يعزز من بصيرة زبائنها بالنسبة اليها وذلك من خلال الاخذ بنظر الاعتبار مواقفهم وسلوكياتهم وثقافتهم عند قيامها بتصميم وتقديم عروضها

* تم ايجاد النسبة المئوية للاتفاق بجمع النسبة المئوية للتكرار الخاصة بالإجابات (اتفق تماماً واتفق) الموضح في الجدول (1) .

المختلفة في اطار التغييرات الديمغرافية المتكررة التي من الممكن ان تؤثر عليهم ، اما قيمة الوسط الحسابي الخاصة بهذا المتغير فقد بلغت (3.3) فهي حول الوسط الحسابي اي محايد، في حين بلغت قيمة الانحراف المعياري (0.85) فهي تعكس وجود انسجام جيد بين اجابات افراد عينة البحث اتجاه فقرات بصيرة الزبون كما بلغت قيمة معامل الاختلاف (0.26) ، وعلى مستوى الابعاد الفرعية لمتغير بصيرة الزبون فقد جاء بعد سلوكيات الزبون بالمرتبة الاولى بقيمة وسط حسابي (3.5) ، في حين جاء بعد موقف الزبون بالمرتبة الثانية بقيمة وسط حسابي (3.3) وجاء بعد ثقافة الزبون بالمرتبة الاخيرة بوسط حسابي بلغت قيمته (3.1) .

3. متغير مهارات الموارد البشرية : يتضح من الجدول (4) ان هذا المتغير تم قياسه من خلال ثلاثة ابعاد ، وقد بلغت نسبة الاتفاق الخاصة به (88%) وهي نسبة جيدة جداً واعلى من النسبة المعيارية للاتفاق ، وبالاستناد الى هذه النتائج يمكن القول بان الموارد البشرية العاملة في المنظمة المبحوثة تتمتع بالمهارات اللازمة لتنفيذ المهام الموكلة اليها بأقصى كفاءة ممكنة ومن ثم تساعد منظمتها على تحقيق اهدافها بالفاعلية المطلوبة والتميز في القطاع التي تعمل ضمن حدوده ، اما قيمة الوسط الحسابي لهذا المتغير فقد بلغت (3.7) وهي تشير الى ان مهارات الموارد البشرية الموجودة في المنظمة المبحوثة عالية وتتوافق مع نسبة الاتفاق المذكورة اعلاه ، كما بلغت قيمة الانحراف المعياري (0.73) وبقيمة معامل اختلاف (0.20) فان هذه النتائج تؤكد وجود انسجام عالي بين اجابات افراد العينة المبحوثة اتجاه هذا المتغير ، وعلى مستوى الابعاد الفرعية الخاصة بمهارات الموارد البشرية فقد احتلت المهارات الفكرية المرتبة الاولى بقيمة وسط حسابي بلغت (4) في حين جاءت مهارات الاتصال بالمرتبة الثانية بقيمة وسط حسابي (3.9) واخيراً جاءت المهارات الفنية بالمرتبة الثالثة بقيمة وسط حسابي (3.3) .

ثانياً : تحليل علاقات الارتباط بين المتغيرات المبحوثة

في هذه الفقرة سيتم التعرف على طبيعة العلاقة بين المتغيرات المستقلة (تكنولوجيا المعلومات ، مهارات الموارد البشرية) والمتغير التابع (بصيرة الزبون) بالاعتماد على معامل تحليل الارتباط لسبيرمان ، وذلك من اجل اختبار الفرضيات الخاصة بعلاقات الارتباط وكما يأتي :

جدول (5)

معامل الارتباط لسبيرمان بين المتغيرات المبحوثة

مهارات الموارد البشرية	تكنولوجيا المعلومات	
		بصيرة الزبون
**0.53	**0.57	
1	**0.51	مهارات الموارد البشرية
** الارتباط ذات دلالة معنوية عند مستوى 0.01		مستوى المعنوية

المصدر : اعداد الباحث بالاستناد الى نتائج التحليل .

1. تحليل علاقة الارتباط بين تكنولوجيا المعلومات وبصيرة الزبون : يتضح من الجدول (5) ان قيم علاقة الارتباط بين متغير تكنولوجيا المعلومات ومتغير بصيرة الزبون (**0.57) وهي علاقة موجبة قوية وذات دلالة معنوية من الناحية الاحصائية عند مستوى (0.01) وعليه فان هذه النتائج تعكس وبصورة واضحة بان استعمال تكنولوجيا المعلومات في المنظمة المبحوثة يؤدي الى تعزيز بناء بصيرة الزبون من خلال تبسيط الاجراءات التي يعتمد عليها الزبون في الاستفادة من الخدمات التي تقدمها المنظمة ، وبالاستناد الى هذه النتائج يمكن قبول الفرضية الاولى للبحث التي نصت على (توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية من الناحية الاحصائية بين تكنولوجيا المعلومات وتعزيز بصيرة الزبون للمنظمة المبحوثة).
2. تحليل علاقة الارتباط بين تكنولوجيا المعلومات ومهارات الموارد البشرية: نلاحظ من خلال الجدول (5) ان قيمة علاقة الارتباط بين تكنولوجيا المعلومات ومهارات الموارد البشرية بلغت (**0.51) وهي ايضاً علاقة طردية قوية وذات دلالة معنوية عند مستوى (0.01) ، وهذه النتيجة تشير الى اهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات في تطوير وتحديث المهارات التي تتمتع بها الموارد البشرية العاملة لدى المنظمة المبحوثة وضمان امتلاكها المعرفة والخبرة اللازمة لاستخدام هذه التكنولوجيا في تنفيذ الانشطة والمهام الموكلة اليهم ، وعليه وبناءً على هذه النتائج فان هناك مبرراً لعدم رفض الفرضية الثانية للبحث والتي اشارت الى (توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية من الناحية الاحصائية بين تكنولوجيا المعلومات ومهارات الموارد البشرية في المنظمة المبحوثة).
3. تحليل علاقة الارتباط بين مهارات الموارد البشرية وبصيرة الزبون : يتبين من خلال الجدول (5) ان علاقة الارتباط بين مهارات الموارد البشرية وبصيرة الزبون بلغت قيمتها (**0.53) وهي علاقة طردية وذات دلالة معنوية عند مستوى (0.1) ، وهذه النتيجة توضح اهمية المهارات الفنية والفكرية والتواصلية في تعزيز بصيرة الزبون اتجاه المنظمة المبحوثة من خلال سلوكيات التواصل والحوار والاجابة على استفسارات الزبون وغير من المجالات ذات العلاقة بالموارد البشرية ، وبالاستناد الى هذه النتائج يمكن قبول الفرضية الثالثة للبحث التي تضمنت (توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية من الناحية الاحصائية بين مهارات الموارد البشرية وتعزيز بصيرة الزبون للمنظمة المبحوثة).

ثالثاً : تحليل اثر المتغيرين المستقل والوسيط في المتغير التابع

يتبين من خلال الجدول (6) نتائج تحليل المتغيرين المستقل (تكنولوجيا المعلومات) والوسيط (مهارات الموارد البشرية) في المتغير التابع (بصيرة الزبون) باستعمال معامل الانحدار الخطي البسيط ، وقد كانت النتائج على وفق الاتي :

جدول (6)

اثر المتغيرين المستقل والوسيط في المتغير التابع

مستوى المعنوية	F	R ²	B	a	
تكنولوجيا المعلومات	17.94	0.33	0.86	0.43	يوجد تأثير
مهارات الموارد البشرية	13.32	0.28	0.64	0.51	يوجد تأثير
قيمة F الجدولية بمستوى دلالة 7.08 = 0.01 n=86					

المصدر : اعداد الباحث بالاستناد الى نتائج التحليل .

- اثر تكنولوجيا المعلومات في بصيرة الزبون : نلاحظ من خلال الجدول (6) ان (f) المحسوبة بلغت قيمتها (17.94) وهي اكبر من قيمتها الجدولية (7.08) بمستوى معنوية (0.01) وبحدود ثقة (99%) ، وهذه النتائج تعكس وجود اثر لتكنولوجيا المعلومات في تعزيز بصيرة الزبون وبشكل معنوي من الناحية الاحصائية ، اما قيمة الثابت (a=0.43) فهي تشير الى ان هناك وجود لبصيرة الزبون بمقدار (0.43) حتى وان كانت تكنولوجيا المعلومات تساوي صفر ، كما بلغت قيمة (B=0.86) وهذه النتيجة تعني ان تغيير تكنولوجيا المعلومات بمقدار وحدة واحدة ينتج عنه تعزيز لبصيرة الزبون بمقدار (0.86) ، وعليه فان هذه النتائج تعكس وبدلالة واضحة بان تكنولوجيا المعلومات تسهم في تعزيز بصيرة الزبون للمنظمة المبحوثة ، وما يؤكد هذه النتيجة هي قيمة (R²) التي بلغت (0.33) والتي تعني بان (33%) من تباين بصيرة الزبون هو تباين مفسر من قبل تكنولوجيا المعلومات ، وان (67%) هو تباين مفسر لعوامل اخرى لم تدخل نموذج الانحدار الخاص بالمتغير التفسيري . وبالاستناد الى النتائج السابقة يمكن القول بان هناك مبرر لقبول الفرضية الرابعة للبحث التي مفادها (يوجد تأثير ذات دلالة معنوية من الناحية الاحصائية لتكنولوجيا المعلومات في تعزيز بصيرة الزبون للمنظمة المبحوثة).
- اثر مهارات الموارد البشرية في بصيرة الزبون : يتبين من الجدول (6) ان قيمة (f) المحسوبة بلغت (13.32) وهي اكبر من قيمتها الجدولية بمستوى معنوية (0.01) وبحدود ثقة (99%) ، وهذه النتيجة تعكس وجود تأثير لمهارات الموارد البشرية في تعزيز بصيرة الزبون وان منحى الانحدار جيد لوصف علاقة التأثير بينها ، وان قيمة الثابت (a=0.51) تشير الى ان هناك وجود لبصيرة الزبون بمقدار (0.51) وان كانت مهارات الموارد البشرية تساوي صفر ، في حين بلغت قيمة (B=0.64) فان هذه القيمة تشير الى ان تغير مهارات الموارد البشرية وحدة واحدة يؤدي الى تعزيز بصيرة الزبون بمقدار (0.64) ، كما بلغت قيمة (R²) (0.28) وهي تشير الى ان (28%) من التباين الحاصل في بصيرة الزبون هو مفسر من قبل مهارات الموارد البشرية ، وان (72%) هو مفسر لعوامل اخرى لم يشتمل عليها النموذج الانحدار . وبالاستناد الى هذه النتائج يمكن قبول الفرضية الخامسة للبحث التي نصت على (يوجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية من الناحية الاحصائية لمهارات الموارد البشرية في تعزيز بصيرة الزبون للمنظمة المبحوثة).

رابعاً : تحليل المسار

يمكن من خلال الجدول (7) توضيح اثر تكنولوجيا المعلومات (المتغير المستقل) في تعزيز بصيرة (المتغير التابع) بتوسط مهارات الموارد البشرية (المتغير الوسيط) باعتماد معامل تحليل المسار وقد كانت النتائج كما يأتي :

جدول (7)

نتائج تحليل المسار

ت	اتجاهات التأثير	التأثير غير المباشر	التأثير المباشر	التأثير الكلي
1	اثر تكنولوجيا المعلومات في تعزيز بصيرة الزبون بتوسط مهارات الموارد البشرية	0.17	0.42	0.59
	R ² =0.34 n = 86			

المصدر : اعداد الباحث بالاستناد الى نتائج التحليل .

نلاحظ من خلال الجدول (7) أن تكنولوجيا المعلومات حققت تأثير مباشر في تعزيز بصيرة الزبون مقداره (0.42) ، وتأثير غير مباشر بتوسط مهارات الموارد البشرية مقداره (0.17) ، وعليه فان قيمة التأثير الكلي لتكنولوجيا المعلومات سوف يرتفع لتصبح قيمته (0.59) في تعزيز بصيرة الزبون ، كما بلغت قيمة R² (0.34) وهذه النتيجة تعني ان (34%) من التباين الحاصل في بصيرة الزبون مفسر بفعل تكنولوجيا المعلومات وبتوسط مهارات الموارد البشرية وان (66%) هو تباين مفسر من قبل عوامل اخرى لم تدخل نموذج تحليل المسار ، وبالاستناد الى هذه النتائج يمكن القول ان تأثير تكنولوجيا المعلومات في تعزيز بصيرة الزبون يزداد بتوسط مهارات الموارد البشرية على اعتبارهم هم الدافع الاساس لكافة الموارد التي تمتلكها المنظمة ومن ثم فهم مصدر نجاحها وتفوقها في العمل . وعليه فان هناك مبرراً لقبول فرضية البحث السادسة التي نصت على (يزداد تأثير تكنولوجيا المعلومات في تعزيز بصيرة الزبون للمنظمة المبحوثة من الناحية الاحصائية بتوسط مهارات الموارد البشرية).

المبحث الرابع الاستنتاجات والتوصيات

أولاً : الاستنتاجات

- سيتم في هذه الفقرة عرض اهم الاستنتاجات التي توصل اليها الباحث بالاستناد الى نتائج التحليل في المبحث السابق وكما يأتي :
1. تعتمد المنظمة المبحوثة بشكل كبير على تكنولوجيا المعلومات في تنفيذ وظائفها من خلال البرمجيات المعاصرة وقواعد البيانات المتطورة وشبكات الاتصال وبالشكل الذي يساعدها على تحقيق حصة سوقية جيدة .
 2. تحرص المنظمة المبحوثة على تعزيز بصيرة الزبون اتجاهاً من خلال الاخذ بنظر الاعتبار كافة العوامل والمتغيرات التي من الممكن ان تؤثر على قراراتهم الشرائية .
 3. ان الموارد البشرية في المنظمة المبحوثة تمتلك المهارات اللازمة لتنفيذ وظائفهم وتحقيق الاهداف التي تسعى اليها منظماتهم بالمقارنة مع المنظمات المنافسة لها .
 4. استعمال تكنولوجيا المعلومات يؤدي الى تعزيز بصيرة الزبون اتجاه المنظمة المبحوثة من خلال المزايا العديدة التي يمكن تقديمها والتي يتقدمها الدقة والسرعة والمرونة والموضوعية وغيرها .
 5. تمارس تكنولوجيا المعلومات دور مهم في مساعدة الموارد البشرية العاملة لدى المنظمة المبحوثة على تطوير وتحديث المهارات التي يمتلكونها .
 6. اكدت نتائج تحليل معامل الارتباط بين مهارات الموارد البشرية تلعب دوراً مهماً في تعزيز بصيرة الزبون من خلال التفاعل والتعاون معهم .
 7. اكدت نتائج تحليل معامل الانحدار بان كل من تكنولوجيا المعلومات ومهارات الموارد البشرية تؤثر بشكل معنوي في تعزيز بصيرة الزبون للمنظمة المبحوثة .
 8. ان تأثير تكنولوجيا المعلومات في تعزيز بصيرة الزبون يزداد بتوسط مهارات الموارد البشرية العاملة لدى المنظمة المبحوثة .

ثانياً : التوصيات

- خصصت هذه الفقرة لعرض اهم التوصيات التي يقدمها الباحث لمساعدة المنظمة على تعزيز اهتمامها بالمتغيرات المبحوثة وبالاتناد الى الاستنتاجات المذكورة في الفقرة السابقة وكما يأتي:
1. ضرورة القيام بزيادة استثمارها في مجال تكنولوجيا المعلومات لمتابعة كافة المستجدات التي تحدث في هذا المجال ومن ثم تعزيز موقعها التنافسي في الصناعة التي تعمل ضمنها .
 2. يتوجب اجراء العديد من الدراسات المسحية من اجل الوقوف على كافة التغيرات التي من الممكن ان تحدث في احتياجات ورغبات زبائنهم من اجل تلبيةها اول وبأول ومن ثم الحفاظ ولائهم اتجاهاً .
 3. ينبغي توفير مجموعة من البرامج التدريبية وتشجيع مواردها البشرية على تحديث المهارات والمقدرات التي يتمتعوا بها من اجل ضمان عدم تقادم مهاراتهم وحدث الروتين في العمل .
 4. من الضروري بتوجيه رسالة اعلامية الى زبائنهم عن اهم التطبيقات التكنولوجية التي تعتمد عليها في تقديم خدماتها لهم .
 5. ضرورة الاهتمام باشرار الموارد البشرية العاملة لديها في الدورات التدريبية من اجل تحسين قدراتهم على التعامل مع التكنولوجيا المعاصرة .
 6. يجب وضع مجموعة من المعايير والقواعد التي تحدد كيفية تفاعل الموارد البشرية مع زبائنهم لضمان عدم حصول اي تصادم بينهم .
 7. ينبغي اجراء لدراسة لمعرفة كيفية توظيف كل من تكنولوجيا المعلومات والموارد البشرية العاملة لديها معاً من اجل تعزيز بصيرة الزبون .
 8. من الضروري تطوير مهارات مواردها البشرية على استعمال تكنولوجيا المعلومات لخدمة زبائنهم على افضل شكل ممكن مما يسهم في تعزيز بصيرة الزبون .

المصادر :

1. أحمد ، ميسون عبدالله و محمد ، دينا مناف (2012) الأنماط القيادية ودورها في تنمية مهارات العاملين : دراسة استطلاعية لأراء عينة من قيادات الإدارات والعاملين في مديرية شبكة كهرباء نينوى ، مجلة تنمية الراقدن، العدد 109 مجلد 3 ، الصفحات 201-232 .
2. اوسو ، خيرى علي (2011) اتجاهات العلاقة بين إدارة معرفة الزبون والاحتفاظ بالزبان : دراسة استطلاعية في عدد من المنظمات الفندقية في مدينة دهوك ، مجلة تنمية الراقدن ، العدد ١٠٢ مجلد ٣ ، الصفحات 145-161 .
3. بريس ، احمد لكازم (2010) اثر استراتيجية التمكن في ادارة معرفة الزبون : دراسة ميدانية لعينة من مدراء معمل الالبسة الرجالية ومعمل الصناعات الجلدية في محافظة النجف الاشرف ، المجلة العراقية للعلوم الادارية ، العدد 28 ، الصفحات 1-21 .
4. بهنام ، نبيل عبد المسيح وفتحى ، أروى مؤيد (2012) مهارات الاتصال لدى العاملين بالإرشاد الزراعي في محافظة نينوى وعلاقتها ببعض الخصائص الشخصية والوظيفية ، مجلة زراعة الراقدن ، المجلد 40 ، العدد 2 ، الصفحات 1-9 .

5. جاسم ، هدى فالح وعاصي ، نايف علي (2018) الموانمة بين تكنولوجيا المعلومات وتطوير راس المال البشري لتحقيق الابداع المنظمي ، مجلة كلية الإدارة والاقتصاد للدراسات الاقتصادية والإدارية والمالية ، جامعة بابل ، المجلد 10 ، العدد 1 ، الصفحات 233-273.
6. جاسم ، عبد الرسول عبد (2014) التنمية المستدامة وضرورات تطوير مهارات العاملين ، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة ، العدد الخاص بالمؤتمر العلمي .
7. جواد ، بان قاسم (2017) دور تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الحوكمة : دراسة تطبيقية في الهيئة العامة للضرائب ، المجلة العراقية لتكنولوجيا المعلومات ، المجلد 7 - العدد 4 . الصفحات 1-27.
8. حسون ، لىث نعمان (2017) دور تكنولوجيا المعلومات المحاسبية في ترشيد القرارات الادارية ، مجلة جامعة كركوك للعلوم الإدارية والاقتصادية ، المجلد 7 ، العدد 1 ، الصفحات 139-171.
9. حمد ، سعد ابراهيم وصالح ، ماجد محمد (2018) تكنولوجيا المعلومات والاتصالات واثرها في تسويق الخدمة السياحية : دراسة ميدانية في عينة من المنظمات السياحية في محافظة بغداد ، مجلة جامعة بابل للعلوم الصرفة والتطبيقية والعلوم الهندسية ، المجلد 16 ، العدد 1 ، الصفحات 83-107.
10. الطائي ، علي حسون (2008) ادارة معرفة الزبون وابعاد الخدمة الصحية (العلاقة والاثر) : بحث تطبيقي في مستشفى بغداد التعليمي ، كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة ، العدد 17 ، الصفحات 143-180 .
11. الطالباي ، خولة عبد الحميد محمد (2017) اثر تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الاداء التنظيمي : دراسة تحليلية في جامعة بابل ، مجلة كلية الإدارة والاقتصاد للدراسات الاقتصادية والإدارية والمالية ، جامعة بابل ، المجلد 9 ، العدد 1 ، الصفحات 1-20.
12. العتايي ، رابحة كاظم حريب وعيود ، طارق طه (2015) مهارات الموارد البشرية العاملة في المكتبة المركزية / جامعة البصرة في استخدام تكنولوجيا المعلومات ، مجلة الاداب البصرة ، العدد 75 ، الصفحات 229-258 .
13. العتيبي ، عزيزة عبد الرحمن (2010) اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على اداء الموارد البشرية ، دراسة بحثية في الاكاديمية الدولية الاسترالية ، منشورة على الموقع الالكتروني www.abahe.co.uk
14. الكلاي ، امير نعمة مخيف (2017) بناء بصيرة الزبون على اساس التسويق الشمولي من خلال البراعة التسويقية ، اطروحة دكتوراه ، كلية الإدارة والاقتصاد ، جامعة الكوفة ، بحث غير منشور.
15. نعمة ، نعم حسين وجاسم ، طارق علي (2017) التوجه بالسوق واستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتأثيرهما في اداء المشاريع الصغيرة : دراسة تطبيقية ، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة ، العدد 35 ، الصفحات 251-274.
16. Campbell , Alexandra (2015) Achieving Customer Knowledge Competence: Managing Customer Relationship Management Programs Strategically , Harvard Business Review, Vol 68 : pp 79-91.
17. Daft. R. I.(2011) Organization Theory design , 10 Edition , south western ohio.
18. Dandago , Kabiru I, & Rufai , Abdullahi Sani (2014) Information Technology And Accounting Information System In The Nigerian Banking Industry, Asian Economic and Financial Review, Vol 4 , No 5 : pp : 654-674.
19. Eiriz, Vasco& Wilson, Dom (2006) Research In Relationship Marketing: Antecedents, Traditions And Integration, European J. Of Marketing, Vol. 40 : pp 275 - 291 .
20. Gibbert , Michael & Leibold , Marius & Probst , Gilbert (2011) Five styles of Customer Knowledge Management, And how smart companies put them into action , Journal of the Academy of Marketing Science , Vol 25 No (2) : pp 209 -224.
21. Hamidi , Farideh & Meshkat , Maryam & Rezaee , Maryam & Jafari , Mehdi (2011) Information Technology in Education , Procedia Computer Science , Vol 3 : pp369-373.
22. Haag, Stephen & Cummings, Maeve & Phillips, Amy, (2007) Management Information Systems For The Information Age, 6 edition ,Mc Graw-Hill Companies Inc, New York, NY.
23. Hellrigel, Dan & Slocum, J.W. & Woodman, R.(2001) Organization Behavior , 9 edition , ,South Western College Publishing.
24. Jager, Peter (2017) Soft Skill Change Management-Managing Change People Skills, journal of human resources , www.technobility.com.
25. kreniter . R & Kinicki . A (2007) Organizational behavior essinationals , 7Edition , MCGraw-Hill.
26. Laudon ,K ,C & Laudon , j. P (2005) Management information systems- managing the digital firm , 5 edition , Pearson Hall.
27. Mathew, Pramila (2009) The Impact of Soft Skill Training , journal of management , www.articlesbase.com.
28. Nasreddine , Lara & Akl , Christelle & Al-Shaar , Laila & M. Almedawar , Mohamad & Isma'eel , Hussain (2014) Consumer Knowledge, Attitudes and Salt-Related Behavior in the Middle-East: The Case of Lebanon , journal Nutrients , Vol 6 : pp : 5079-5102.
29. Perron , Brian E. & Taylor , Harry O. & Glass , Joseph E. & Leys , Jon Margerum (2010) Information and Communication Technologies in Social Work , Advances in Social Work Vol. 11 No. 1 : pp67-81.

30. Schijns , Klemens (2012) Gaining Customer Insights By Analyzing And Understanding Cross-Platform And Multichannel Customer Behavior , journal Of Marketing Gallen ,Vol.2 .
31. Shaqiri , Afërdita Berisha (2015) Impact of Information Technology and Internet in Businesses , Academic Journal of Business, Administration, Law and Social Sciences , Vol 1 , No 1 : pp73:79.
32. Rowley , Jennifer E. (2002) Reflections on customer knowledge management in e-business , Qualitative Market Research: An International Journal Volume 5 . Number 4 : pp. 268-280.
33. Zanjani , Mehdi Shami & Rouzbehani, Roshanak & Dabbagh , Hosein (2018) Proposing a Conceptual Model of Customer Knowledge Management: A Study of CKM Tools in British Dotcoms , International Scholarly and Scientific Research & Innovation, Vol 2, No(2) : pp51-55.

الاستبانة

يسعى الباحث الى اجراء بحث بعنوان (استخدام تكنولوجيا المعلومات في تعزيز بصيرة الزبون بتوسط مهارات الموارد البشرية) ، ولغرض انجاز البحث يروم الباحث تعاونكم معه في ملئ فقرات الاستبانة بحسب قناعتكم ومعرفتكم بأهمية فقراتها ، ومن الضروري التأكيد بان هذه المعلومات لن تستخدم الا للبحث العلمي... ومن الله التوفيق.

اولاً : المعلومات التعريفية

1. النوع البشري
2. التحصيل الدراسي
3. الدورات التدريبية
4. سنوات الخدمة

المتغير الاول :

تكنولوجيا المعلومات : مجموعة متكاملة من البرمجيات والشبكات والقواعد البيانات التي تستخدم لمساعدة الموارد البشرية العاملة في المنظمة على تنفيذ المهام والواجبات الموكلة اليها بالشكل المطلوب من خلال توفير الموارد التي تحتاجها وبشكل خاصة الموارد المعلوماتية.

ت	الفقرات	اتفق تماماً	اتفق	نوعاً ما	لا اتفق	لا اتفق تماماً
البعد الاول : البرمجيات : مجموعة من الانظمة والتطبيقات التي تتولى معالجة البيانات وتعزيز قيمتها وحفظها في قواعد البيانات وتحديثها واسترجاعها عند الحاجة اليها.						
1	تعتمد الادارة في المنظمة المبحوثة على البرمجيات المعاصرة في تنظيم اجراءات العمل .					
2	تعتمد الادارة في المنظمة المبحوثة على البرمجيات في متابعة وتقييم اداء مواردها البشرية.					
3	تعتمد الادارة في المنظمة المبحوثة على البرمجيات في اصال وتبادل المعلومات بين المستويات التنظيمية المختلفة.					
4	تسعى الادارة في المنظمة المبحوثة الى تطوير برمجياتها من اجل ضمان دقة التقارير المعد من قبلها.					
5	تحاول الادارة في المنظمة المبحوثة من خلال استخدام البرمجيات تحديد نطاق السلطة والمسؤوليات بدقة عالية لمواردها البشرية.					
البعد الثاني : قواعد البيانات : نظام فرعي يتضمن مجموعة من الادوات الضرورية التي تستخدم في حفظ وتجميع البيانات بصيغة ملفات وخزنها بطريقة نظامية يسهل الوصول اليها والحفاظ على سريتها.						
6	تتسم قواعد البيانات في المنظمة المبحوثة بحدائتها وسعة مناطق خزنها .					
7	تساعد قواعد البيانات في المنظمة المبحوثة على تزويد متخذ القرارات بالمعلومات التي يحتاجونها في الوقت المناسبة والدقة المطلوبة.					
8	تقلل قواعد البيانات في المنظمة المبحوثة من الاخطاء التي من الممكن ان تحدث في العمل.					
9	تدعم قواعد البيانات في المنظمة المبحوثة كافة التقارير التي يتم اعدادها في المستويات التنظيمية المختلفة.					
10	تسهل قواعد البيانات في المنظمة المبحوثة في تقليل الازدواجية في توزيع المهام والمسؤوليات واتخاذ القرارات.					
البعد الثالث : الشبكات : حزمة متكاملة من التطبيقات والبرمجيات التي تسهل الاتصال وتبادل المعلومات بين الافراد ويغض النظر عن الموقع						

الجغرافي او الوقت.					
11					تعتمد الادارة في المنظمة المبحوثة على الانترنت في متابعة كافة المستجدات التي تحدث في متغيرات البيئة المحيطة.
12					تسعى الادارة في المنظمة المبحوثة الى الاعتماد على الانترنت في تحديث قواعد البيانات الخاصة بها.
13					تعتمد الادارة في المنظمة المبحوثة على الانترنت في تعزيز عمليات الاتصال وتبادل المعلومات بين كافة المستويات التنظيمية التابعة لها.
14					تعتمد الادارة في المنظمة على الاكسرانيت في تعزيز عمليات نشر التعليمات والتشريعات بين الفروع والشركاء التي تعمل معهم.
15					تستخدم الادارة في المنظمة المبحوثة الشبكات الثلاثة في تطوير مهارات ومقدرات مواردها البشرية.

المتغير الثاني :

بصورة الزبون : المعرفة والخبرة والمعلومات التي يمتلكها الزبون والتي يتحدد وفقها قرار تعامله مع منتجات منظمة معينة والتي يمكن تحديدها وفقاً لثقافته وسلوكياته وموقفه الشرائي .

ت	الفقرات	اتفق تماماً	اتفق	نوعاً ما	لا اتفق	لا اتفق تماماً
البعد الاول : موقف الزبون : ردود الفعل الخاصة بالزبون اتجاه المنتجات التي يتلقاه من المنظمة والتي تنعكس على موقفه اتجاهها مثل الرضا والولاء وغير ذلك .						
16	تعمل المنظمة المبحوثة على وضع مجموعة من البرامج لمراقبة ردود فعل الزبائن اتجاه خدماتها.					
17	تسعى المنظمة المبحوثة الى وضع مجموعة من الاجراءات لتسهيل استلام الافكار والمقترحات من زبائنها.					
18	تعمل المنظمة المبحوثة على تعزيز قنوات التواصل بينها وبين زبائنها.					
19	تعمل المنظمة المبحوثة على توفير كادر متخصص للإجابة عن استفسارات زبائنها.					
20	تسعى المنظمة المبحوثة الى تعزيز رضا زبائنها من خلال تقديم منتجات جديدة.					
البعد الثاني : ثقافة الزبون : مجموعة القيم والعادات والتقاليد والمعتقدات التي يؤمن بها الزبون والتي تحدد المكانة الاجتماعية له في المجتمع .						
21	تعمل المنظمة المبحوثة على تقديم مجموعة من الخدمات التي تتوافق مع ثقافة الزبون.					
22	تأخذ المنظمة المبحوثة الطبقة الاجتماعية الخاصة بالزبون عند تقديم منتجاتها.					
23	تحاول المنظمة المبحوثة تعزيز شخصية زبائنها عند تقديم منتجاتها.					
24	تأخذ المنظمة المبحوثة بنظر الاعتبار آراء الجماعات المرجعية المؤثرة على الزبون عند تقديم منتجاتها.					
25	تحاول المنظمة المبحوثة متابعة كافة المستجدات التي من الممكن ان تحدث في ثقافة الزبون.					
البعد الثالث : سلوك الزبون : مجموعة من العوامل والخصائص النفسية والعاطفية التي توجه تصرفات الزبون وتحدد اتجاهاته اتجاه المواقف والافراد والمنظمات التي يتعامل معها.						
26	تتناسب منتجات المنظمة المبحوثة مع الحالة النفسية والعاطفية للزبون.					
27	توظف المنظمة المبحوثة الموارد البشرية ذات المهارات الاجتماعية للتفاعل مع زبائنها.					
28	تصمم المنظمة المبحوثة منتجات بالشكل الذي يتوافق مع سلوكيات الزبون لتسهيل عملية اقتناعهم.					
29	تمتلك المنظمة المبحوثة مجموعة من الخبراء النفسيين لدراسة وتحليل سلوكيات زبائنها.					
30	تعتمد المنظمة المبحوثة مجموعة من الادوات لتوزيع وترويج منتجاتها بالشكل الذي يتوافق مع اتجاهات زبائنها.					

المتغير الثالث :

مهارات الموارد البشرية : مجموعة المهارات الفنية والفكرية والتواصلية التي تتمتع بها الموارد البشرية العاملة لدى المنظمة وتتميز بها على المنظمات الاخرى التي تعمل معها ضمن نفس القطاع .

ت	الفقرات	اتفق تماما	اتفق	نوعا ما	لا اتفق	لا اتفق تماما
البعد الاول : المهارات الفنية : مهارة الموارد البشرية على استخدام الادوات والمعدات التكنولوجية والتقنية وتوظيفها في تبسيط الوظائف التي يقوموا بها.						
31	تتمتع الموارد البشرية في المنظمة المبحوثة بالقدرة على استخدام الحاسوب في تنفيذ مهامها.					
32	تتمكن الموارد البشرية في المنظمة المبحوثة من الوصول الى التكنولوجيات الحديثة بسهولة.					
33	تعمل المنظمة المبحوثة على توفير الدورات التدريبية من اجل تنمية المهارات الفنية لمواردها البشرية.					
34	تتمكن الموارد البشرية في المنظمة المبحوثة من توظيف تكنولوجيا المعلومات لتبسيط وظائفهم.					
35	تمتلك الموارد البشرية في المنظمة المبحوثة المعرفة اللازمة لتشغيل وصيانته المعدات في المنظمة المبحوثة.					
البعد الثاني : المهارات الفكرية : مهارة الموارد البشرية على التفكير واستنباط الحلول للمشكلات التي من الممكن ان تواجههم في العمل.						
36	تمتلك الموارد البشرية في المنظمة المبحوثة الحرية في ابداء الراي وتبادل الافكار مع الادارة العليا.					
37	تقدم الموارد البشرية العاملة في المنظمة المبحوثة افكار جديدة تساهم في تطوير خدماتها.					
38	تقدم الموارد البشرية في المنظمة المبحوثة مقترحات لمعالجة المشكلات التي تواجههم في العمل.					
39	تمتلك الموارد البشرية في المنظمة المبحوثة المقدرة على تحليل المعلومات واستنباط الافكار الجديدة في العمل.					
40	تمتلك الموارد البشرية في المنظمة المبحوثة المقدرة على تفسير التغيرات التي تحدث في البيئة المحيطة بهم .					
البعد الثالث : مهارة الاتصال : مهارة الموارد البشرية على ارسال واستلام الرسائل من الاخرين من اجل توصيل المعلومات.						
41	تتمتع الموارد البشرية في المنظمة المبحوثة بالمقدرة على الحصول على كافة المعلومات ذات العلاقة بالمستجدات.					
42	تمتلك الموارد البشرية في المنظمة المبحوثة القدرة على استلام وارسال المعلومات داخل المنظمة.					
43	تتمتع الموارد البشرية في المنظمة المبحوثة بالقدرة على التفاوض والتشاور مع الاخرين.					
44	تمتلك الموارد البشرية في المنظمة المبحوثة القدرة على استلام التوجيهات وتنفيذها بشكل دقيق.					
45	تتمكن الموارد البشرية في المنظمة المبحوثة من التعامل مع الاشاعات وبدرجة عالي من الدقة.					