

دور استخدام تكنولوجيا المعلومات في الاداء المنظمي / دراسة ميدانية في مراكز التعليم المستمر  
في عينة من الجامعات الحكومية في بغداد

**The role of the use of information technology in organizational  
performance / a field study in the centers of continuing education in a  
sample of public universities in Baghdad**

أ.م. فائق جواد كاظم

Asst. Prof. Fa'iq Jwad Kadhem

[faiq@uobaghdad.edu.iq](mailto:faiq@uobaghdad.edu.iq)

الباحثة. زينة ابراهيم جعفر

Zena Ibrahim Jaafar

[zenaalsultany85@gmail.com](mailto:zenaalsultany85@gmail.com)

كلية الادارة والاقتصاد/جامعة بغداد

تاريخ استلام البحث 2022/7/1 تاريخ قبول النشر 2022/8/3 تاريخ النشر 2022/12/29

<https://doi.org/10.34009/aujeas.2022.180081>

#### المستخلص

يهدف البحث الحالي الى التعرف على مدى تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات في الاداء المنظمي وطبق في عينة من مراكز التعليم المستمر في الجامعات الحكومية لتكون الميدان الذي تجمع منه البيانات الخاصة بمتغيرات البحث ، لغرض تحليلها و الوصول الى النتائج و تحقيق أهداف البحث. ومن اجل ذلك تم أعداد استبانة تجمع متغيرات البحث و بالاعتماد على مقاييس ونماذج سابقة ، و تم توزيع الاستبانة على مدير المركز ، مسؤولي الشعب ، مسؤولي الوحدات، التدريسيين ، العاملين ، و كان حجم العينة (104) فردا من مجتمع البحث الكلي البالغ (152) فردا من خلال استخدام معادلة دي مورغان في تحديد حجم العينة. و لأجل تحليل البيانات المتحصلة من استبانة البحث التي شكلت أراء و إجابات العينة ، أستخدم الباحث البرامج (SPSS V 28.0) لتحليل البيانات الاولية ،

وقد أظهر التحليل الاحصائي عدد من النتائج كان أبرزها وجود تأثير قوي لتكنولوجيا المعلومات على الاداء المنظمي.

*الكلمات الرئيسية: الاداء المنظمي ، تكنولوجيا المعلومات ، مراكز التعليم المستمر*

#### Abstract

The current research aims to identify the extent of the impact of the use of information technology on organizational performance and was applied in a sample of continuing education centers in public universities to be the field from which data on research variables are collected, for the purpose of analyzing them, reaching the results and achieving the objectives of the research. For this purpose, a questionnaire was prepared that combines the research variables and based on previous standards and models, and the questionnaire was distributed to (the director of the center, people's officials, unit officials, teachers, workers), and the sample size was (104) individuals from the total research community of ( 152) individuals by using De Morgan's equation to determine the sample

size. In order to analyze the data obtained from the research questionnaire that formed the opinions and answers of the sample, the researcher used the programs (SPSS V.28) to analyze the primary data, and the statistical analysis showed a number of results, the most prominent of which was the presence of a strong impact of information technology on organizational performance. .

**Keywords:** *organizational performance, information technology, continuing education centers.*

أولاً: المقدمة ومنهجية البحث

تعتبر الجودة التعليمية واحد من أهم التحديات الرئيسية التي يواجهها التعليم العالي في العراق من أجل البقاء والاستدامة في بيئة التنافس الشديدة، ومن أجل مواجهة هذه التحديات والنهوض بالعملية التعليمية لتحقيق مستوى أداء عالي يلبي كافة احتياجات المجتمع على صعيد المستوى التدريبي والتطويري فضلاً عن تلبية متطلبات شريحة الطلبة والباحثين والتدريسين من الخدمة التعليمية المقدمة من قبل المراكز في الجامعات، فرضت هذه التحديات على المؤسسات التعليمية أن تهتم بتقييم مستوى أدائها وجودة خدماتها، للوصول إلى مستويات جودة عالية، وانطلاقاً من أهميته متغيرات البحث (تكنولوجيا المعلومات، الأداء المنظمي) ودوره الكبير في بقاء المنظمات وتطورها جاءت هذا البحث ليتناول هذا الموضوع والوقوف على رهن المفاهيم والمرتكزات المتعلقة بها و للتعرف على دور استخدام تكنولوجيا المعلومات في تغيير الأداء المنظمي من خلال المتطلبات التكنولوجية وتمثل البحث في عينة من مراكز التعليم المستمر في الجامعات الحكومية في بغداد إذ أن هذا الميدان هو المؤهل لمثل هكذا دراسات فضلاً عن ما يمثله هذا القطاع من أهميته ودوره التعليمي وتطويري للبلد، وبذلك يمكن صياغة خطوات المنهجية التي سوف يتم تنفيذ البحث من خلال أطارها بالنقاط الآتية:

1- مشكلة البحث: تمكن الباحث من حصر مشكلة البحث بعد الزيارات والمعاشية الميدانية داخل المراكز المبحوثة تبين هناك نقاط ضعف تتمثل في عدم توفر الامكانية المستقلة للمراكز في استخدام مواردها المالية وما ينعكس على العاملين إضافة الى قصور في الايدي العاملة مما يولد عجز ينعكس على الاداء الكلي في المركز، بالتالي يتجه الضعف نحو تباطؤ في النمو والتطور والتكيف في ظل الظروف البيئية المختلفة، وهنا تلعب تكنولوجيا المعلومات دورها في تغيير الاداء المنظمي ومن هنا تبرز مشكلة البحث بشكل واضح في عدد من الاسئلة تكمن بالآتي.

أ- هل استطاعت الادارات العليا في المراكز المبحوثة من استنباط افضل السبل لتوظيف تكنولوجيا المعلومات

في الاداء المنظمي

ب- ما مستوى تحقيق متطلبات تكنولوجيا المعلومات في المراكز المبحوثة

ج- هل استطاعت الادارات العليا في المراكز المبحوثة بتكنولوجيا المعلومات.

د- هل تؤثر تكنولوجيا المعلومات في الاداء المنظمي.

2- أهمية البحث:

تتمثل أهمية البحث من خلال إبرازه دور استخدام تكنولوجيا المعلومات في الاداء المنظمي الذي أصبح من أبرز الموضوعات التي نالت اهتمام شريحة واسعة بعد ان زادت مساحة استخداماتها وتنوعت بين مختلف ميادين الاعمال، فالعالم يعيش اليوم عصر تكنولوجيا المعلومات و التطبيقات الذكية التي تحدث تغيير جذري وبمعدلات متسارعة ومقاييس نضج مختلفة ولما لها من تأثير على الاداء

أ- ما مستوى وطبيعة العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات وبين الاداء المنظمي في المراكز المبحوثة ؟  
ب- يطبق في اهم القطاعات في البلاد التي تعنى بالتعليم والتطوير متمثلة في مراكز التعليم المستمر في الجامعات الحكومية.

ت- إفادة إدارات المراكز المبحوثة من خلال اطلاعهم على أهم الجوانب التي يتم التركيز عليها في عمل واداء العاملين في المركز ومدى أهميتها في الوصول الى الأهداف.

ث- يعزز الجانب المعرفي كونه دليل يساهم بالمعرفة والفائدة للطلبة والباحثين

ج- يُعد البحث مرشدا بما سيتوصل اليه من نتائج سيما في القطاع التعليمي في كيفية التوظيف الأفضل لتكنولوجيا المعلومات في الاداء المنظمي

3-اهداف البحث :وردت اهداف البحث من خلال الآتي

أ-معرفة واقع الاداء المنظمي في مراكز التعليم المستمر

ب- معرفة واقع تكنولوجيا المعلومات في المراكز مراكز التعليم المستمر

4- فرضيات البحث:

بناءً على مشكلة البحث وفي نطاق المخطط الفرضي، جرى صياغة فرضيات البحث الرئيسة التي تنص على ما يأتي :

أ -الفرضية الرئيسة الاولى للبحث : توجد علاقة تأثير ذو دلالة احصائية معنوية بين تكنولوجيا المعلومات والاداء المنظمي.

ب -الفرضية الرئيسة الثانية للبحث : توجد علاقة ارتباط ذو دلالة احصائية معنوية بين تكنولوجيا المعلومات والاداء المنظمي.

يمثل المخطط الفرضي للبحث مجموعة من العلاقات المنطقية لمجموعة من المتغيرات في صور كمية أو كيفية

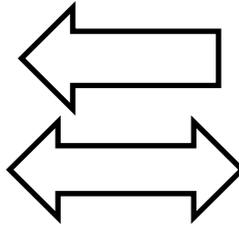
تجمع معاً الملامح الرئيسة لمؤشراتها المحتملة وانعكاس ذلك على واقع منظمات الاعمال ، كما يوضح العلاقات بين

متغيرات البحث ، المستقل، والتابع ، فضلاً عن ابعادها الفرعية ، التي يتم بيانها كالآتي:

- المتغير المستقل: ويمثل في تكنولوجيا المعلومات بالإبعاد الآتية (مكونات المادية- البرمجيات-

- العنصر البشري).

-المتغير التابع: ويتمثل بالأداء المنظمي و بالإبعاد الآتية (كفاءة، فاعلية ، ابداع)



شكل رقم (1) المخطط الفرضي من اعداد الباحث

## 5- مجتمع البحث وعينته

يتمثل مجتمع البحث في عينة من مراكز التعليم المستمر في الجامعات الحكومية ، اما عينة البحث فقد تمثلت بالعدد الكلي من العاملين في المراكز بمختلف شعبها واقسامها والبالغ عددهم الإجمالي (152) وقد تم سحب عينة بلغت (104) موظف وفق جدول مورغان Morgan,1970:609 and Krejcie المخصص لبيان عدد العينات نسبة الى مجتمع الدراسة واستخدام

الباحث العينة ( شاملة ) كأسلوب من أساليب جمع البيانات من مجتمع البحث (عينة من مراكز التعليم المستمر) ، لتحقيق الدقة في النتائج ليكون مجتمع البحث (مراكز التعليم المستمر في عينة من الجامعات الحكومية) ، إذ تم تحديد المراكز على أساس التطور المتزايد في مستوى التعليم والتدريب المتنامي في ضوء الخدمات التي تقدمها ، فكان عدد المراكز المختارة (5) في الجامعات الحكومية ، ثم توجه الباحث الى كافة العاملين وكل من يشغل المناصب الوظيفية والمتمثلة

(مدير المركز ، التدريسين ، مسؤول وحدة ، مسؤول شعبة، العاملين ) كونهم المعينين بشكل شامل بعمل المركز فضلاً عن خبرتهم الوظيفية بحكم مراكزهم ومستوياتهم ووظائفهم الإدارية ومشاركتهم الفعالة ، فضلاً عن إمكانية الوصول إليهم وإرشاد واستقصاء آرائهم ، وتعد عينة البحث ذات مستوى معرفي أكاديمي، مما مكنها من إدراك فقرات استبانة البحث، ليتسنى إجراء ضمن منهج الوصفي التحليلي وبما يضمن دقة نتائج التحليل، إذ كانت المراكز المبحوثة (مركز التعليم المستمر/الجامعة بغداد، مركز التعليم المستمر/الجامعة المستنصرية ، مركز التعليم المستمر/جامعة النهرين ، مركز التعليم المستمر/الجامعة التقنية الادارية الوسطى ، مركز التعليم المستمر/الجامعة العراقية) ، فكان عدد القيادات المستهدف للاستقصاء (110) مشاهدة وتم استرجاع (4) استبانات والصالح للتحليل (104) كما موضح في الجدول الآتي:

جدول ( 1 ) وصف عينة البحث وعدد الاستثمارات الموزعة والمستلمة ونسبة الاسترداد

العينة	عدد الاستثمارات الموزعة	عدد الاستثمارات المستلمة	نسبة الاسترداد%
--------	-------------------------	--------------------------	-----------------

94 %	104	110	عدد من مراكز التعليم المستمر في عينة من الجامعات الحكومية
------	-----	-----	--

## 6- طرائق جمع معلومات الجانب النظري وبيانات الجانب العملي

تعددت الاساليب العلمية والطرائق التي اعتمدها الباحث لتحقيق اهداف البحث وهذه الوسائل هي:  
أ. الاستبانة : يعتمد الباحث على الاستبانة كونها المصدر الرئيس لجمع المعلومات والبيانات، فضلاً عن إنهاء متطلبات الجانب العملي والوصول للنتائج النهائية، وعن طريقها يتم التعرف واستطلاع آراء افراد مجتمع البحث حول موضوع البحث، تعد الاداة الرئيسية التي تم اعتمادها من قبل الباحث لغرض قياس متغيرات البحث، وتم صياغة الاستبانة وفقاً لمقياس جاهز للدراسة يكون متوافق مع موضوع البحث وتم اجراء العديد من التعديلات عليها وفق خبراء التحكيم التي عرضت عليهم الاستبانة لغرض صياغتها للبيئة الملائمة للبحث، وتم اعتماد مدرج (Likert) الخماسي كميزان للإجابة بمستويات خمسة شملت الاتي :

الجدول (2) مدرج (Likert) الخماسي

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

## 7- أدوات التحليل الاحصائي المستخدمة في البحث

من أجل الاختبار والقياس الاحصائي لفرضية البحث ، و ايجاد قيم الاحصاء الوصفي ، استعان البحث الحالي بعدد من الوسائل الاحصائية عبر برنامج (SPSS V28). حيث اعتمد الباحث في تحليل البيانات ، ومعالجتها على عدد من الأدوات والأساليب الإحصائية ، وكالاتي  
-معامل الثبات ( كرو نباخ ألفا Cronbacg Alfa ) : تستخدم لاختبار صدق فقرات الاستبانة.

- الوسط الحسابي ( Mean Arithmetic ) : يهدف لتحديد مستوى التوفر والاجابة لمتغيرات البحث وابعاده وفقراته، يستعمل في حساب متوسط إجابات أفراد العينة ومعرفة مستوى المتغيرات لأغراض التحليل.  
- الانحدار الخطي البسيط ( Regression Leaner Simple ) : يستخدم لتحديد تأثير المتغيرات المستقلة في المتغيرات التابعة.

## ثانياً: الجانب النظري

### تكنولوجيا المعلومات

1- مفهوم وخصائص تكنولوجيا المعلومات.  
لا بد من الإشارة إلى مفهوم تكنولوجيا المعلومات وإبراز مفهوم المعلومات والتكنولوجيا كلاً على انفراد. المعلومات هي البيانات التي تم تنظيمها ومعالجتها ، بحيث تعطي معنى واضح لعملية صنع القرار (Steinbart & Romney, 2015:30)، ويرى (O'Brien & Marakas, 2008: 390) ان المعلومات عالية الجودة هي منتج معلوماتي يحتوي على الخصائص أو السمات أو الصفات التي تجعل المعلومات أكثر قيمة للمستخدمين، وقد عبر (Curry, et al 2006:8) عن سمات جودة المعلومات بـ حسن التوقيت: يشير إلى السرعة التي يتم بها تلقي المعلومات بشكل أسرع جودة المعلومات أعلى وبشكل أفضل

الملاءمة: تشير الملاءمة الى مطابقة المتلقي للمعلومات

الموثوقية: موثوقية المعلومات هي السمة الرئيسية للجودة، عندما تكون المعلومات موثوقة ، و ذات فائدة. أذ يأتي فهم الموثوقية من التجربة السابقة ، وموثوقية المصدر ، والمنهجية المعتمدة للحصول على المعلومات ومعالجتها وقت التسليم

الدقة: تشير إلى صحة المعلومات، عادة ما تكون دقة المعلومات أعلى ، والأفضل بجودتها.

الاكتمال: هو مقياس الشمولية، للتأكد من أن المعلومات المقدمة تعطي صورة كاملة للواقع وجزء من الصورة - اما التكنولوجيا فهي التطبيقات العملية للمعرفة وبشكل خاص: في المجالات التخصصية وفي القدرات المقدمة من خلال التطبيقات العملية للمعرفة وعبر اساليب انجاز المهام الاساسية باستعمال العمليات: التقنية والمناهج والمعرفة (الجبوري، 2008:26) وعرف (عليوي، 2011: 27) التكنولوجيا بأنها اسلوب متقدم يتضمن القيام بوظائف جمع المعلومات وتخزينها ومعالجتها واسترجاعها وتحديثها من طريق استغلال المكونات المادية ( الأجهزة ، البرمجيات، الاتصالات، والشبكات، قواعد البيانات)، والمكونات البشرية المتخصصة التي تسعى المنظمات الى استخدامها لتحسين طريقة ادائها للأعمال وتحقيق اهدافها بشكل افضل

## 2-أبعاد تكنولوجيا المعلومات

يرى (عبدالرحمن وبخبو، 2020:4) عبرت تكنولوجيا المعلومات عن افاق التواصل الفعال والرؤيا المستقبلية للعاملين والمنظمة والمجتمع (الطائي، 2010 : 48). فأهمية تكنولوجيا المعلومات تتلخص بما توفر من معلومات دقيقة للمدراء تكون داعمة للمدراء وتمكنهم من السيطرة من خلال ما توفره من معلومات واسعة ودقيقة للمدراء تساعدهم في اتخاذ قراراتهم اذ تتألف تكنولوجيا المعلومات المعاصرة على ثلاثة من العناصر الرئيسية وهي (الأفراد )، و(المكونات المادية ) و(البرمجيات) ، وهي تستكمل بعضها البعض وترتبط بشكل يجعل النظام يعمل بأسلوب فعال.

أ- المكونات المادية :

تشير المكونات المادية الى الكيانات الصلبة التي تركز عليها تقنية نظم المعلومات والتي تشمل وحدات الادخال والاخراج ووحدات المعالجة المركزية والخزن والاتصالات( Stair&Reynolds , 2010 : 89 )

وقد بين (الجبوري، 2020 : 49) ان المكونات المادية تمثل البنى التحتية التي تضم ( قواعد البيانات- الشبكات-الأجهزة والمعدات- البرمجيات) الداعمة لأنظمة المعلومات والتي تتضمن (الشبكات- العنصر البشري -تكنولوجيا المعلومات ) وعلية تعتبر أنظمة المعلومات ( المكونات المادية وشبكات الاتصال ) وسائل مهمة لربط المكونات الداخلية للمنظمات مع بعضها، وداعمة لعلاقة الربط بين البيئة المحيطة فيها والبيئة الخارجية علاوة على ذلك تعتبر وسيلة رئيسية في تحسين التبادل الفكري والاداء للرؤساء والمرؤوسين في مختلف الجوانب الادارية المرتبطة بالمنظمات الاخرى( Reynolds: 2010:1,2).

ب- البرمجيات :

البرمجيات حزمة من الاوامر التي توجهه وتتحكم بالمعدات المادية لتطبيق مهام محددة (الخفاف، 2013: 99). ويرى (Fitzgerald, 2017:p177) ان "البرمجيات مهمة جدا حيث اننا نستطيع القول ان الاجهزة والمعدات تصبح بلا

فائدة إذ لم توجد البرمجيات التي تشغل الأجزاء المادية". تشارك البرمجيات في تسجيل ومعالجة وتقديمها على أساس مخرجات نافعة للأداء والإدارة وتتجزأ برمجيات الحاسوب بشكل كلي وحدد ذلك كل من (الغزي، 2017:42)، (اللامي والبياتي، 2019: 240-241). معالجة النصوص: مثل برنامج *Word*، ويستعمل في عملية ادخال النصوص وتنسيقها وعملية التخزين والاسترجاع عند الحاجة إليها (عباس:2015: 82)، الجداول الالكترونية: مثل برنامج *Excel* يستعمل في تحليل ومعالجة والادخال واستخراج جميع التقارير التي تدعم الإدارة في مجال اتخاذ القرارات، إدارة الوقت مثل برنامج *Outlook*: ويستعمل في الإدارة والتنظيم والجدولة مثل مواعيد مقابلات وتخطيط الاجتماعات وارسال الدعوات من خلال التقويم الإلكتروني *Calendar* وكذلك توظيف المهام ومتابعتها لموعد إتمامها، البريد الإلكتروني: وهو عبارة عن ارسال الرسائل داخل المنشأة او خارجها عن طريق استخدام الحاسوب واجهزة الادخال والايخارج ونواف الخزن المساعدة والاتصالات، البريد الصوتي: يماثل البريد الصوتي الى درجة كبير البريد الإلكتروني عدا ارسال الرسالة بالصوت من خلال الهاتف ويتطلب البريد الصوتي حاسوب ذو مقدرة جيدة لتخزين الرسائل السمعية بهيئات رقميه ثم تستعاد هذه الرسائل الى شكل سماعي مستوعب، المؤتمرات السمعية: استخدام الهاتف بشكل رئيسي من قبل المشاركين في المؤتمر كل من موقعة اي اتصال عن بعد يوفر الهدر في الوقت والجهد، المؤتمرات المرئية: وسيلة للاتصال البصري ستخدم في المؤتمرات عن طريق استخدام اجهزة فيديو وبذلك يستطيع كل مشاركين في المؤتمر ان يسمع ويشاهد بعضهم البعض بشكل مباشر.

ت-العنصر البشري: هي الموارد البشرية الموجودة في المنظمة المؤهلين والمدربين الذين يؤدون توجها المنظمة باستخدام تكنولوجيا المعلومات وهي على فئتين (Singh, & Sittig, 2016:226).

المستخدمين النهائيين: هم الفئات المستخدمة للنظام بعد تدريبهم على استغلال المعلومات التي يعملها النظام مثل المحاسبين والعملاء والمديرين وعلية فأن اغلب الفئات تعتبر مستخدمة للنظام (Stair & Reynolds, 2010: 13)، الاختصاصيين المعلوماتيين: وهم المسؤولين عن استخدام واستدامة الانظمة، ومدى امتلاكهم خبرات وكفاءات اكااديمية يقومون بتطوير وتشغيل وإدارة نظام المعلومات فنياً، ومنهم محللو النظم، مطورو البرامج، مشغلو النظام ومبرمجين المعلومات من العاملين" (عبد الرحمن، 2010: 48).

#### الاداء المنظمي:

#### 1- مفهوم الأداء المنظمي

يعتبر مفهوم الأداء المنظمي من المفاهيم التي حققت نصيباً وافراً من اهتمام الباحثين و الدراسات في المجتمع، لأنه يعكس الية التفكير المشتركة بين المنظمة والافراد بهدف تحقيق الغايات المشتركة، وهذا ما يتألم مع التوجه الانساني الفطري باتجاه الاعمال الجماعية لاعتباره ضرورة اساسية في الحياه بشكل خاص وعام إذ بدئت الدراسات في محاولة للوصول الى توضيح شامل للأداء في شتى المضامير والتخصصات بهدف التوصل الى الكفاءة والفاعلية والابداع التي تعبر عن افكار وواقع المنظمة وما تطمح له. إذ عرف الاداء بأنه الصورة التي تعبر عن حقيقة عن سير الاعمال في المنظمة بهدف تحقيق الى الكفاءة والفاعلية والابداع الذي تطمح المنظمة في انجازه (Al-Hamdani, Y. O. (2021):304-326, A., & Kadhim, F. J.

ولقد عرف (Lusthaus: 21, 2002)، بأنه تحقيق المنظمة لا اهداف مشتركة تخدم الفرد والمجتمع من خلال اتفاق مستوى مقبول من الموارد المنظمة، وذلك من اجل تحقيق احد الأهداف ومنها الابداع لضمان البقاء في

الاجل الطويل للمنظمة، وبين الكثير من الباحثين ومنهم ( الزهيري ،2018: 36 ) ان للأداء كمفهوم خمسة اطر مفاهيمي توضح الصورة الشمولية التكاملية لمفهوم الاداء وهي :

- 1- ( توجه المنظمة ) مقدره المنظمة في استخدام مواردها نحو تحقيق الاهداف المرجوة
- 2- ( الاهداف المطلوبة ) محور تركيز المنظمة هو تحقيق النتائج المعبر عنها بالاداء لكونه يمثل النتائج التي تسعى لها المنظمة .
- 3- ( المكون البيئي الداخلي والخارجي للمنظمة ) امكانية المنظمة في تحقيق التكيف مع مختلف العناصر البيئية باتجاه تحقيق الغاية المحددة .
- 4- محل النظم يعبر هذا المدخل عن المستوى الذي تتمتع به مخرجات المنظمة بعد تنفيذ العمليات على مدخلاتها .
- 5- المفاهيم الشمولية مبدأ لا يعنى بالتفاصيل الجانبية ويركز على التوجه الشمولي .

ولكون الاداء مفهوما شاسعا وقياسه في الأبحاث اذ يظهر قضية معقدة ، لذا يتوجب اتباع مقاييس للأداء قابلة للتحويل كلاً بحسب أوضاعه التي تحكم باستخدامه لكي يكون هو المقياس النموذجي لهذه الأوضاع ، وان مفهوم الاداء يشمل الكثير من العناوين المرتبطة بالنجاح والفشل ، النوعي او الكيفي، على مستوى وضع الخطط او على مستوى الواقع ، مثل درجة الكفاءة والفاعلية في الحالتين وغيرها من الإجراءات المتعلقة به، ويعتبر ومؤشر للأداء على نجاح او اخفاق المنظمة بالاعتماد على مقاييس معينة على وفق طبيعة نشاط المنظمة ) ( Bentes& Kimura,2012:21

2- ابعاد الاداء المنظمي (الفاعلية والكفاءة، الابداع)  
أ: الفاعلية

تختلف آراء الكتاب والباحثين في حصر مفهوم (الفاعلية)، ونوعها الذي يناسب كل المنظمات، وذلك بسبب تباين المعايير التي تستند عليها تلك المنظمات (الدالي، 2021:81).

عرف (حريم وحسن ،2010:92) على انها مقدره المنظمة على توفير الموارد الميسرة واستغلالها بكفاءة لتحقيق اهداف معينة بشكل امثل، تعتبر الفاعلية عن مدى مساهمة الاداء الذي يتم القيام به ( او القرار الذي يتم اتخاذه ) في تحقيق هدف محدد موضوع بشكل مسبق ، أي انها مقياس لدرجة الاقتراب من الهدف المنشود نتيجة للقيام بعمل ما (جبر، 2020: 26).

توصف الفاعلية بفعل الأشياء الصحيحة التي هي أنشطة العمل التي تعتبر اداة لوصول المنظمة إلى أهدافها، لذلك تسعى المنظمات لأن تكون فاعلة في انجاز أهدافها، من خلال تأدية مهامها بالمستوى المنشود (Castro et al,2020:7)).

وعرفها (Highveld) بأنها مقدره المنظمة لتوظيف الفرص البيئية المحيطة في الحصول على الموارد المتفرقة والقيمة، لتأدية وظيفتها الاجتماعية ( Highveld,2004:12)، ويعرفها (Daft) بأنها تحقيق الهدف المتميز (Daft,2001:10)، وعرف (Roghianian&gheysari,2012:552) قدرة المنظمة على الحصول على الموارد المختلفة واستخدامها بشكل فاعل لتحقيق الأهداف وكذلك قدرتها على التوازن والاستقرار (واما حمود والشماح عرفهما على انها مقدره المنظمات على البقاء اطول فترة ممكنة والتكيف والنمو بظل ظروف المتوفرة بغض النظر عن الأهداف التي تتجزها (حمود والشماح، 342-348). قد عرف (Keh & Xu,2006:265) الفاعلية هي خلق القيمة

للعمل التي تعتبر أحد الأهداف الرئيسية للمؤسسة والتي غالباً ما تكون مرتبطة بالفعالية والتأثيرات في المقام الأول على ناتج العلاقة الإنتاجية وأيضاً درجة تحقيق النتائج المرجوة حيث تُعرف العلاقة بين المدخلات أو المخرجات على أنها فاعلة.

وقد حدد (العزي، 2019: 104) عدة ابعاد للفاعلية هي:

مقدرة المنظمة على تنظيم غاياتها المرسومة -

- . تامين المدخلات والموارد اذ تقاس فعالية المنظمة باستطاعتها على تحقيق الموارد اللازمة ونجاحها في الاتصال مع البيئة الخارجية.

مقدرة المنظمة على التقدم والتطور باستمرار في تعريف خدمات المعلومات-

- إرضاء المستفيدين والجهات ذات المصلحة بالمنظمة.

وتشمل (الفاعلية) مجموعة من المؤشرات لقياسها ومن أهمها

تحقيق الأهداف: يعتبر هذا المؤشر من المؤشرات سهلة الاستخدام في منظمات الاعمال لأن اسلوب قياس الاهداف يعتمد على المخرجات ويتم عن طريق العائد على الاستثمار أو حصة السوق أو الربح ( Chavez et al, 2016: 12). القدرة على التكيف: مدى قدرة المنظمة على التوافق مع متغيرات السوق من خلال امكانياتها على تلبية حاجات الزبائن الحاليين والمحتملين، وتحسب من خلال نسبة مبيعات المنتجات الجديدة إلى المبيعات الكلية أو عن طريق احتساب نسبة التغيير في الحصة السوقية ( Daft, 2009: 67)، يبين هذا المؤشر مقدرة المنظمة على ترقب المشكلات الداخلية والخارجية التي تعترضها في المستقبل، ويساعد التكيف على ملائمة مصادر المنظمة لطبيعة عمل بيئة الأعمال لتأمين أداء أفضل (Abdulkaderet al:87).

ب-الكفاءة

المؤشر الأخر لقياس أداء المنظمة هو معيار (الكفاءة) ، ويتميز هذا المؤشر في قدرته على تحقيق أهداف المنظمة من بدون هدر لمصادرها، وان المنظمة عندما تسعى الى زيادة إنتاجيتها حيث تقوم بتعظيم مخرجات وتقليص مدخلات وبذلك توصلت الى تحقيق الكفاءة (الزهيري، 2018: 47) . وعرف (الحيدري، 2017: 50) الكفاءة على إنها مدى قدرة استغلال الطاقة الإنتاجية على مستوى المنظمة واستغلال الموارد الاقتصادية نحو تحقيق أكبر العوائد وأقل نسبة هدر، أي قابلية التحكم في إمكانيات المنظمة المالية والمادية والبشرية بما يضمن أفضل الأداء والكفاءة عبارة عن علاقة بين المدخلات والمخرجات وذلك من خلال انجاز الكثير بأقل ما يمكن (Kang&snell, 2007: 236)، وعرف (الزبيدي، 2010: 105) ايضاً بأنها الاستخدام الأمثل للمواد المتاحة لتحقيق مستوى معين من المخرجات بأقل التكاليف، بشكل آخر فإن مفهوم الكفاءة يدل على العمل بطريقة معينة بحيث يتم استخدام الموارد المتاحة بأفضل صورة ممكنة مع الاخذ بعين الاعتبار الوقت والتكاليف، فضلاً عن رضا المرؤوسين (ويبرز دور الكفاءة في تحديد مدى نجاح المنظمة في إحكام العلاقة بين الموارد (المدخلات) المستخدمة والمخرجات بطريقة كفؤة ، تهدف إلى زيادة وتخفيض مدخلات ومخرجات (محسن، 2006: 21) وتهتم بالأداء الذي يقلل الجهد والكلف والوقت (صالح، 2014: 62). يرى (الحيدري، 2017: 51) إن الكفاءة تعبر عن العلاقة بين الموارد المتاحة والمحصلة التي تم تحقيقها من خلال تعظيم المخرجات بالاعتماد على كمية المدخلات أو تخفيض كمية المدخلات لتحقيق حجم معين من المخرجات ، لا بد من

تحديد المؤشرات لقياس كفاءة المنظمة ، وأهم هذه المؤشرات والاكثراً انتشاراً شيوعاً هي ( الكلفة ، ورضا المرؤوسين) ،(Paliszkievicz,2015:22).

الكلفة: تعتبر الكلفة من مؤشرات الرئيسية لكونها اساس في قياس جوانب الاداء المنظمي وتمثل الحسابات الدليل البارز لقياس مدى انجاز الاهداف المحددة بكفاءة كلما انخفضت الكلف دل على تحسین الكفاءة بافتراض المراعاة على نوعية المخرجات وكميتها ولان اي زيادة في الكلف بنسبة اكبر من الإيرادات يؤدي إلى اضعاف الكفاءة (طاهر, 2019: 27)، رضا المرؤوسين: يعتبر الرضا من المفاهيم الاكثر دقة واستخدام، وقد نال تفسيرات متعددة، يعبر عن الشعور المتولد لدى الفرد محصلة لاستجابته للموقف الكلي للعمل فالمنظمة التي تسعى للوصول الى مرحلة الكفاءة لا بد إن تركز الجزء الأكبر من اهتماماتها لصنع قناعة لدى أعضائها بالاهداف المحددة، مما يوفر مغريات لأعضائها ، وبما يحقق التوازن للفرد والجماعة والمنظمة ،ومن خلال ذلك تتوفر أسباب النمو والبقاء (Chavez et al, 2016 : 12) ، الإبداع: يعتبر إلى الإبداع على انه العملية التي يتنظم عليها ظهور فكرة ، أو ممارسة ، أو منتج ، أو خدمة جديدة يمكن مزاولتها من قبل العاملين في المنظمات ، أو فرض عليهم من قبل أصحاب الادارة العليا ،وعليه يترتب عليها توليد نوع من التغيير في بيئه الاعمال او مخرجات المنظمات (Lam 2004:3) ، وتعتبر عملية الإبداع حصيلة مستمرة استنادا للتطورات الأساسية والثانوية، وبهذا تتمكن المنظمات ان تلعب دورا واسعا في تطوير المقدرات الإبداعية لدى المرؤوسين وذلك لان الإبداع والتحديث جذور اساسية يمكن للتدريب والتطوير أن يولده ويصقله ويقوده الى الجهة المناسبة (اللامي، 2007:112) .

انواع الابداع المنظمي ، وأهم هذه الانواع والاكثراً شيوعاً هي (Nawab& Fawad,2015:45) وحددها

ا- ابداع نموذج الأعمال هو أقوى أنواع الابداع الثلاثة. في حين أن الابداعات المستمرة والمتقطعة في المنتجات والخدمات مهمة وضرورية ، فإن الشركات التي تبدع في هيكل أعمالها ، لا سيما في كيفية تحديد علاقاتها مع العملاء ، تصبح رائدة، ينظر المبدعون نماذج الأعمال إلى السوق ويرون شيئاً مختلفاً عما يراه الآخرون - فهم يرون الاحتمالات التي أغفلها الآخرون ، ويقومون بتحويل هذه الاحتمالات إلى مزايا وأرباح تنافسية. يمكن أن يؤدي الابداع ، المدار بشكل صحيح والمستهدف بشكل صحيح ، مباشرة إلى المحصلة النهائية ( Morris,2013: 5-8 )

ب- الابداع المتقطع: الابداع الذي يسعى إلى جعل المنتجات والخدمات مختلفة بشكل كبير وأفضل ، لوضع معايير جديدة. غالباً ما يشار إلى هذا على أنه تمزق أو اختراق أو ابداع متقطع، جاءت الابداعات الخارقة او الابداع متقطع من مصدرين: رواد الأعمال ، والبحث والتطوير على نطاق واسع. رواد الأعمال هم أولئك الذين يرون العالم بشكل مختلف. إنهم يميلون إلى رؤية الفرص التي لا يراها الآخرون. ليس الأمر أنهم يحاولون بالضرورة أن يروا بشكل مختلف ، يبدو أنهم يفعلون ذلك بشكل طبيعي. في بعض الأحيان ، يمكن أن تؤدي أفكارهم إلى تغييرات كبيرة في السوق ، في حين أن البعض الآخر مجرد تغييرات تدريجية(بهية)،(2019 :366)

ت- الابداع المستمر : يقصد بالابداع في هذا النوع جعل منتجات وخدمات اليوم أفضل قليلا ، غالباً ما يشار إلى هذا الابداع بالمستمر أو التدريجي. معظم أنشطة الابداع في معظم الشركات من هذا النوع ، وعن طريق الابداعات الإضافية يتم مواكبة التقدم الذي أحرزه منافسيك والحفاظ على مكانتك في ميادين الاعمال (Hameed&Al-shawabkah2013:(

قد اشارت الباحثة ( Gopalakrishnan,2000؛Abdulkader& Micera,2020:50 ) الى ابعاد اخرى اكثر ملائمة من الابعاد السابقة للابداع ، ذات علاقة وارتباط اكبر بالأداء المنظمي وهي السرعة الابداع، حجم الابداع، الابداع المفتوح)

سرعة الابداع :يشير إلى قدرة الشركة على الاستفادة من التقدم في التكنولوجيا إنه يعكس سرعة المنظمة في تبني منتج أو عملية ، مقارنة بمنافسيها داخل الصناعة.

حجم الابداع : حجم الابداع يمثل عدد الابداعات التي تتبناها المنظمة من مجموعة الابداعات المتاحة،

الابداع المفتوح هو استخدام التدفقات الهادفة إلى الداخل والخارج من المعرفة لتسريع الابداع الداخلي ،

وقد صنف (التميمي،2018:82)،(Gupta& Kumar,2020:2481)) الابداع الى ثلاثة تصنيفات وهي:

أ- الابداع التكنولوجي: استخدام او استحداث جميع التقنيات او الوسائل او الادوات او عمليات جديدة.

ب- الابداع الاداري: ويشير الى التغييرات في هيكل المنظمة او عملياتها.

ج- الابداع المساعد: خدمات ومنتجات المنظمة المجهزة الى ما بعد الوظائف التقليدية

ثالث: الجانب النظري

الثبات للمقياس باستخدام (الفا كرونباخ

يقدر ألفا كرونباخ (Cronbach's alpha) مدى موثوقية استجابات الأداة (الاستبيان) تم تقييمها بواسطة الموضوعات التي تشير إلى ثبات الأدوات. في الجدول ( 3 ) يوضح اختبار الثبات لمتغيرات البحث لمتغيرات تكنولوجية المعلومات والأداء المنظمي.

جدول(3) اختبار ثبات واتساق مقياس البحث باستخدام اختبار ألفا كرونباخ

المتغير	معامل الفا كرونباخ للمتغير
تكنولوجيا المعلومات Z	0.931
الأداء المنظمي Y	0.933

2-عرض وتحليل نتائج إجمالي متغيرات البحث

يظهر الجدول ( 4 ) ، والجدول(5) ، النتائج بحسب وجهات نظر العينة بشأن (المتغيرات الرئيسية للبحث) ، إلى الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف والأهمية النسبية العام المتعلقة ب (متغيرات البحث الرئيسية)

-جاء المتغير (تكنولوجيا المعلومات) ، بالمرتبة الأولى في الوسط الحسابي ، وفي المرتبة الأولى لمعامل الاختلاف من حيث درجة موافقة أفراد عينة الدراسة عليها ، إذ حصلت على وسط حسابي بلغت قيمته (4.41)، بين الوسط الافتراضي ( 14.2 - 5) على مساحة المقياس ، والتي تشير إلى خيار ( اتفق تماما ) ، وبانسجام عالي في الإجابات ، وتؤكد قيمة الانحراف المعياري ومعامل الاختلاف فيه وعلى التوالي ، إذ بلغت قيمتها (0.59) ، (13.45) ، وهذا

النتيجة تشير الى ان العينة المبحوثة متفقة تماما نحو تكنولوجيا المعلومات Z بالاتجاه الايجابي , وبلغت الاهمية النسبية ( 88.24% ) وهي نسبة ايجابية جيدة جدا , كما في الجدول الاتي:

الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف والاهمية النسبية لإجمالي متغيرات جدول جدول

(4) تكنولوجيا المعلومات Z الرئيسة الجدول

ت	الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	الاهمية النسبية
	تكنولوجيا المعلومات Z	4.41	0.59	13.45	88.24

اعداد الباحث اعتماد على برنامج v. spss 28

جاء المتغير رقم ( 5 ) , وهو (الاداء المنظمي Y ) , بالمرتبة الثالثة في الوسط الحسابي , وفي المرتبة الثالثة لمعامل الاختلاف من حيث درجة موافقة أفراد عينة الدراسة عليها , إذ حصلت على وسط حسابي بلغت قيمته (4.33), بين الوسط الافتراضي ( 21.4 - 5 ) على مساحة المقياس , والتي تشير إلى خيار ( اتفق تماما ) , وبانسجام عالي في الإجابات , وتؤكد قيمة الانحراف المعياري ومعامل الاختلاف فيه وعلى التوالي , إذ بلغت قيمتها (0.65) , (15.06) , وهذا النتيجة تشير الى ان العينة المبحوثة متفقة تماما نحو الاداء المنظمي Y بالاتجاه الايجابي , وبلغت الاهمية النسبية ( 86.63% ) وهي نسبة ايجابية جيدة جدا .

الجدول رقم ( 5 )

الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف والاهمية النسبية لإجمالي متغيرات الاداء المنظمي Y

ت	الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	الاهمية النسبية
	الاداء المنظمي Y	4.33	0.65	15.06	86.63

اعداد الباحث اعتماد على برنامج v. spss 28

### 3- تحليل علاقات التأثير والارتباط بين متغيرات البحث

أولاً : اختبار فرضية الارتباط بين متغيرات البحث

الهدف من تحليل الارتباط هو اكتشاف وجود علاقات ذات دلالة معنوية بين المتغيرات , وبالتالي تحليل الارتباط يحدد الاتي:

- فرضية الارتباط الرئيسة والتي تنص ( توجد علاقة ارتباط ذو دلالة احصائية معنوية بين تكنولوجيا المعلومات في الاداء المنظمي ) ان معامل الارتباط بين متغير تكنولوجيا المعلومات والاداء المنظمي بلغ (0.793\*\*) عند مستوى دلالة (0.01) وهو اقل من مستوى الدلالة (0.05) وهي علاقة معنوية موجبة طردية ,

مما يدل على ان تكنولوجيا المعلومات دور فاعل وجوهري في اداء المركز اي كلما كان هناك اهتمام وتفعيل كلما ساهم في استخدام وسائل تكنولوجيا حديثة مما يحقق تغيير واقع الاداء المنظمي.

جدول (6) قيم الارتباط بين تكنولوجيا المعلومات وابعاد الاداء المنظمي Y

الاداء المنظمي Y	ابعاد متغير الاداء المنظمي			قيمة الارتباط ومستوى الدلالة	متغير تكنولوجيا المعلومات
	الابداع Y3	فاعلية Y2	كفاءة Y1		
.793**	.672**	.766**	.719**	قيمة الارتباط	تكنولوجيا المعلومات
0.01	0.01	0.01	0.01	Sig	المعلومات Z

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).  
\* Correlation is significant at th 0.05 level (2-tailed).

من اعداد الباحث بالاعتماد على برنامج 28 spss.v

علاقة ارتباط عند معنوية بين متغيرين عند مستوى (0.01)

علاقة ارتباط عند معنوية بين متغيرين عند مستوى (0.05)

ثانياً : اختبار فرضية التأثير بين متغيرات البحث

نسعى الى اختبار فرضية التأثير التي حددها البحث. و سيتم الاعتماد على معادله تحليل الانحدار لتقدير معالم الانموذج، ان تحليل الانحدار وهو اداة إحصائية تقوم ببناء نموذج احصائي وذلك لتقدير العلاقة بين متغيرين ( متغير مستقل) و(متغير تابع) وينتج معادلة إحصائية توضح العلاقة السببية بين المتغيرات، (جودة، 2008: 253).

- فرضية التأثير الرئيسة التي تنص ( توجد علاقة تأثير ذو دلالة احصائية معنوية بين تكنولوجيا المعلومات في الاداء المنظمي )

$$Y=a+B1X1$$

$$Y=0.487 +0.871 X1$$

اذ يوضح الجدول ( 7 ) نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لتأثير تكنولوجيا المعلومات في الاداء المنظمي ،ويلاحظ حققت قيمة ( F ) المحسوبة بين تكنولوجيا المعلومات والاداء المنظمي ( 172.275 ) وهي اكبر من قيمة ( F ) الجدولية البالغة ( 5.18 ) عند مستوى دلالة ( 0.05 ) وبناءا عليه نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة والتي تنص على ( يوجد تأثير ذو دلالة معنوية احصائية تكنولوجيا المعلومات في الاداء المنظمي ) ان مراكز التعليم المستمر في الجامعات الحكومية اذا ما ارادت ان تحقق الاداء المنظمي فإنه ينبغي عليها ان تستخدم تكنولوجيا المعلومات والتي تعبر عن الوسائط التي تدعم بيئة العمل التي ستمنح المراكز الوصول الى مستويات جيدة من الاداء المنظمي .، ومن خلال قيمة معامل التحديد ( $R^2$ ) البالغة ( 0.628 ) ، يتضح بأن تكنولوجيا المعلومات تفسر ما بنسبة ( 62.8 % ) من المتغيرات التي تطرأ على الاداء المنظمي اما النسبة الباقية والبالغة ( 37.2 % ) فتعود الى متغيرات اخرى غير داخلية في انموذج البحث ويتضح من خلال قيمة الميل الحدي ( B ) البالغ ( 0.871 ) بان زيادة استخدام تكنولوجيا المعلومات بمقدار وحدة واحدة سيؤدي الى زيادة الاداء المنظمي بنسبة ( 87.1 % ) اذ بلغت قيمة ( t ) المحسوبة لمعامل الميل الحدي تكنولوجيا المعلومات ( 13.125 ) وهي اكبر من قيمة ( t ) الجدولية البالغة ( 1.98 ) عند مستوى دلالة ( 0.05 ) وهذا يشير الى ثبوت معنوية الميل الحدي تكنولوجيا

المعلومات ، وكما سجلت قيمة الحد الثابت في المعادلة ( 0.487 ) بمعنى عندما تكون تكنولوجيا المعلومات مساوية للواحد فإن الاداء المنظمي لن يقل عن هذه القيمة.

الجدول ( 7 ) : تحليل ابعاد تكنولوجيا المعلومات في الاداء المنظمي								
الدالة	sig	قيمة المحسوبة t	قيمة المحسوبة F	معامل التحديد R <sup>2</sup>	قيمة معامل الميل الحددي B	قيمة الحد الثابت a	المتغير المعتمد	تكنولوجيا المعلومات
معنوي	0.001	13.125	172.275	0.628	0.871	0.487		تكنولوجيا المعلومات y
(الجدولية) =1.98t (الجدولية) =5.18f حجم العينة=104								

#### 4-الاستنتاجات والتوصيات

اولا: الاستنتاجات:

- 1- تعاني اغلب المراكز المبحوثة القصور في تقديم كفاءات للعاملين عند تحقيقهم مستوى متميز في العمل او الحصول على براءة اختراع وذلك بسبب عدم امتلاكهم شعبة مالية خاصة بالمركز وسجل محاسبي ( 307 ) مخصص لاستحصال ايرادات المركز ، ويتم استحصال المبالغ من قبل وحدة مالية داخل المركز ويتم تسليمها الى قسم الشؤون المالية في رئاسة الجامعة ويحدد نسبة وفق الايراد من قبل اعضاء مجلس الجامعة للمركز وهنا يوضح عدم وجود امكانية خاصة للتصرف مالياً على الرغم ان اغلب المراكز تحقق ايرادات كبيرة سنوياً .
- 2- توصل الباحث ان هناك معرفة واهتمام من قبل العاملين في المراكز المبحوثة في استخدام اجهزة الحاسوب والبرمجيات الحديثة لكون المراكز تستقطب عدد من العاملين ضمن الاختصاصات الهندسية والمبرمجين لما تتطلب شعب ووحدات المراكز مثل شعبة ابن سينا وشعبة التطوير من اختصاصات محددة .
- 3- تقي المراكز المبحوثة في اعتمادها على اساليب عمل حديثة وذات تقنية ، تسعى ان تكون القاعات مجهزة بأفضل الوسائل السمعية والمرئية.

ثانيا: التوصيات

- 1- نوصي باستقطاب ذوي الاختصاص من مبرمجين ومترجمين لكون الموقع الالكتروني لشعبة ابن سينا للمراكز وموقع الجامعة يحتاج الى ترجمة الاخبار الى اللغة الانكليزية للحفاظ على دقة وصحة نشر البيانات على الموقع.

- 2- نوصي باستحداث شعبة مالية الى الهيكل التنظيمي لاستحصال ايرادات المركز الخاصة بالنشطة التدريبية وفق سجل محاسبي مبوب لدى قسم الشؤون المالية في رئاسة الجامعة ليتسنى للمركز تغطية كافة النفقات والقيام بأنشطة اضافية تطويرية لسد احتياجات المركز مثل توفير قاعات مناسبة مجهزة بالتقنيات الحديثة وتزويد الموظفين بالحواسيب الشخصية ولا يقتصر فقط على مسؤولي الشعب والتدريسين في المركز.
- 3- ينبغي على المراكز المبحوثة وضع شخص او شخصين على الاقل لمتابعة الدورات داخل القاعات ومتابعة عمل الحواسيب وشاشات العرض ( show data ) واستثمار العلاقة المعنوية الايجابية بين ابعاد تكنولوجيا المعلومات وكفاءة ( كادر المركز ).

## المصادر

### المصادر العربية

- 1- الزهيري, & إبراهيم عباس. (2018). اليقظة الإستراتيجية: مدخل لإدارة التميز لتحقيق ميزة تنافسية للمؤسسات التعليمية. المجلة التربوية لكلية التربية بسوهاج, 52(52), 1-39.
- 2- التميمي, احمد صادق سلمان(2018) تأثير تخطيط المسار الوظيفي في الأداء المنظمي، الدبلوم العالي (المعادل للماجستير )، كلية الادارة والاقتصاد ، جامعة بغداد
- 3- تأثير التجديد والتحديث كمدخل للتغيير الاستراتيجي في الأداء التنظيمي بحث ميداني في شركة المشاريع النفطية (SCOP). Journal of Economics and Administrative Sciences, 27(126), 304-326.
- 4- بخبو، مبروكة، قبال، حفيظة، قويدري, & عبد الرحمن/مؤطر. (2020). دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق متطلبات الإدارة الرشيفة (Doctoral dissertation, جامعة احمد دراية-ادرار).

- 5- الجبوري ،حمزة محمد كاظم (2008) اثر تكنولوجيا المعلومات في ادارة سلسلة التجهيز، الماجستير التقني في تقنيات العمليات، الكلية التقنية الادارية/بغداد.
- 6- الجبوري، فراس ادريح منصور2020، " أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في تطوير خدمات المعلومات" بغداد،المسنصرية،
- الدالي، نادية محمد، اخميرة، & ايمان احمد7- (2021) .
- 8-زهرة حسن عليوي، & فاطمة صالح مهدي. (2011). تكامل دور التدقيق الداخلي والخارجي لإنجاح أسلوب التقدير الذاتي في الهيئة العامة للضرائب, *Journal of Economics and Administrative Sciences*, 17(62), 295-295.
- 9-سعيد الخفاف، (2013). إجراءات التزويد الإلكتروني باستعمال الانترنت مع إشارة إلى بعض مواقع الناشرين العرب والأجانب. اداب الرفادين348-321, 43(65) ,
- 10-صالح،فالح كريم،2014" اثر اعادة تصميم الوظيفة في اداء مكاتب المفتشين العامين "بحث ميداني في مجلة العلوم الاقتصادية والادارية، المجلد (20) ، العدد.(80)
- 11-ظاهر حميد عباس بهية. (2019). دور التمكين في تعزيز الابداع المنظمي-دراسة ميدانية في مصنع إطارات ديوانية. *Journal of University of Babylon*, 27(1).
- 12-لطائي،عبد الستار إسماعيل عبد الرحمن. (2010). الممارسات الشورية في عهد الخليفة عمر بن عبد العزيز . *JOURNAL OF EDUCATION AND SCIENCE*, 17(48).
- 13-عباس، ياسر عمار 2015، المتغيرات الوظيفية وتأثيرها في عناصر تكنولوجيا المعلومات و الخيار بحث تطبيقي في شركة التأمين الوطنية) إلى مجلس المعهد العالي للدراسات المحاسبية والمالية بجامعة بغداد الاستراتيجي التسويقي وهو جزء من متطلبات الحصول على شهادة الدبلوم العالي المعادل للماجستير في التأمين
- 14-الغزوي، صبار ثجيل عودة(2017)تأثير تكنولوجيا المعلومات في ادارة الوقت، الدبلوم العالي إدارة الاعمال، كلية الادارة والاقتصاد / الجامعة المستنصرية
- 15-غفوري ،زينب عبد الكريم ، 2017دور تكنولوجيا المعلومات في اتخاذ القرار المصرفي الأنتماني مقدم الى مجلس المعهد العالي، العاملين في مصرفي الرشيد والشرق الاوسط العراقي للأستثمار للدراسات المحاسبية والمالية في جامعة بغداد وهو جزء من متطلبات نيل شهادة الدبلوم العالي المعادل للماجستير
- 16-اللامي ،نادية داخل عناد(2007) العلاقة بين استراتيجية الأعمال ونشر تقانة المعلومات وأثرها في الأداء المنظمي، الماجستير في علوم إدارة الأعمال، كلية الإدارة والاقتصاد ، جامعة بغداد

المصادر الاجنبية

- 1) Paliszkievicz, J., Gołuchowski, J. & Koohang, A. (2015), Leadership, trust, and knowledge management in relation to organizational performance: Developing an instrument, *The Online Journal of Applied Knowledge Management*, 3(2), 19-35.
- 2) Abdulkader, B., Magni, D., Cillo, V., Papa, A., & Micera, R. (2020). Aligning firm's value system and open innovation: a new framework of business process management beyond the business model innovation. *Business Process Management Journal*.
- 3) Bentes, A. V., Carneiro, J., da Silva, J. F., & Kimura, H. (2012). Multidimensional assessment of organizational performance: Integrating BSC and AHP. *Journal of business research*, 65(12), 1790-1799.
- 4) Castro-Muñoz, R., González-Valdez, J., & Ahmad, M. Z. (2020). High-performance pervaporation chitosan-based membranes: New insights and perspectives. *Reviews in Chemical Engineering*.
- 5) Chavez, A., Tuttle, M., Pruitt, B. W., Ewen-Campen, B., Chari, R., Ter-Ovanesyan, D., ... & Church, G. (2016). Comparison of Cas9 activators in multiple species. *Nature methods*, 13(7), 563-567.
- 6) Cresswell, K. M., Bates, D. W., & Sheikh, A. (2013). Ten key considerations for the successful implementation and adoption of large-scale health information technology. *Journal of the American Medical Informatics Association*, 20(e1), e9-e13.
- 7) Curry, J., Rohde, P., Simons, A., Silva, S., Vitiello, B., Kratochvil, C., ... & March, J. (2006). Predictors and moderators of acute outcome in the Treatment for Adolescents with Depression Study (TADS). *Journal of the American Academy of Child & Adolescent Psychiatry*, 45(12), 1427-1439.
- 8) Daft, R. 2004. "Organization Theory and Design", Eighth Edition, Acid Free Paper in the U.S.A
- 9) Daft, R. 2004. "Organization Theory and Design", Eighth Edition, Acid Free Paper in the U.S.A
- 10) Elena –Iulian a , I., & Maria, C. (2016). ORGANIZATIONAL PERFORMANCE-A CONCEPT THAT SELF-SEEKS TO FIND ITSELF. *Annals of 'Constantin Brancusi' University of Targu-Jiu. Economy Series*, (4), p (181)
- 11) Fitzgerald, (2017). Continuous software engineering: A roadmap and agenda. *Journal of Systems and Software*, 123, 176-189.
- 12) Gopalakrishnan, S. (2000). Unraveling the links between dimensions of innovation and organizational performance. *The Journal of High Technology Management Research*, 11(1), 137-153.
- 13) Gupta, S. K., Karpa, M. I., Derhaliuk, M. O., Tymkova, V. A., & Kumar, R. (2020). Effectiveness vs efficiency for organisational development: a study. *Journal of Talent Development and Excellence*, 12(3s), 2478-2486
- 14) Keh, H. T., Chu, S., & Xu, J. (2006). Efficiency, effectiveness and productivity of marketing in services. *European journal of operational research*, 170(1), 265-276.
- 15) Lam, . (2004). *Estimating policy-neutral interest rates for Canada using a dynamic stochastic general-equilibrium framework* (No. 2004-9). Bank of Canada.

- 16) Lusthaus, C. (2002). Organizational assessment: A framework for improving performance. IDRC.
- 17) Morris, L. (2013). Three dimensions of innovation. *International management review*, 9(2), 5-10.
- 18) O'Brien, J. A., Marakas, G. M., & Bruijn, J. E. (2008). *Leerboek ICT-toepassingen*. Academic Service.
- 19) Paliszkievicz, J., Gołuchowski, J. & Koohang, A. (2015), Leadership, trust, and knowledge management in relation to organizational performance: Developing an instrument, *The Online Journal of Applied Knowledge Management*, 3(2), 19-35.
- 20) Reynolds, C. R. (2010). Behavior assessment system for children. *The Corsini encyclopedia of psychology*, 1-2.
- 21) Roghanian, P., Rasli, A., & Gheysari, H. (2012). Productivity through effectiveness and efficiency in the banking industry. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 40, 550-556.
- 22) Romney, M. B., & Steinbart, P. J. (2015). Accounting Information Systems ThirTeenTh ediTion.
- 23) Singh, H., & Sittig, D. F. (2016). Measuring and improving patient safety through health information technology: The Health IT Safety Framework. *BMJ quality & safety*, 25(4), 226-232.
- 24) Source :Krejcie , Robert V &Morgan , Daryle W ,(1970), Determining Sample Size for Research Activities , Educational and Psychological Measurement
- 25) Stair, R. M., & Reynolds, G. W. (2010). Principles of information systems, course technology. Cengage Learning, Walldorf

الملاحق

جامعة بغداد

كلية الإدارة والاقتصاد

قسم ادارة الاعمال

الدراسات العليا

استبانة العينة

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته...

نضع بين ايديكم الاستبانة التي اعدت لقياس متغيرات بحث رسالتنا الموسومة " دور استخدام تكنولوجيا المعلومات في الاداء المنظمي / دراسة ميدانية في مراكز التعليم المستمر في عينة من الجامعات الحكومية في بغداد "وهي جزء من متطلبات نيل شهادة الماجستير في علوم ادارة الاعمال , وبما انكم المعنيون

بالأمر والأقدر على الإجابة من غيركم نرجو منكم الإجابة على فقراتها بكل دقة وموضوعية , بعد تفضلكم بقراءة الملاحظات الآتية :

- 1- ان اجابتم سوف تستخدم لغرض البحث العلمي فلا يوجد داعي لذكر الاسم.
  - 2- الرأي الموضوعي الدقيق هو المطلوب , اذا لس هناك اجابات صحيحة أو خاطئة.
  - 3- يرجى الإجابة على جميع الاسئلة , لأن ترك سؤال واحد دون اجابة يعني عدم صلاحية الاستمارة للتحليل.
  - 4- يرجى وضع علامة (√) امام كل فقرة والتي تعبر عن وجهة نظرك.
  - 5- الباحث على استعداد تام للإجابة على الاستفسارات حول عبارة الاستبانة , وسيكون بينكم وقت ما تشاؤون .
- \* علماً ان اجاباتكم ستعامل بسرية تامة وتستخدم لغرض الدراسة حصراً  
مع فائق الاحترام والتقدير لجهودكم وحسن تعاونكم

المشرف  
أ. م. فائق جواد كاظم  
جامعة بغداد / كلية الإدارة والاقتصاد  
قسم إدارة الاعمال

الباحث  
زينة أبراهيم جعفر  
جامعة بغداد / كلية الإدارة والاقتصاد  
قسم إدارة الاعمال / الدراسات العليا

الخصائص الديموغرافية

1. النوع الاجتماعي :  ذكر  أنثى

2. الفئة العمرية : أقل من 30 سنة  30- أقل من 40 سنة   
40- أقل من 50 سنة  50 سنة فأكثر

3. الحالة الاجتماعية :  متزوج  أعزب  
 مطلق  أرمل

4. التحصيل العلمي : إعدادية دبلوم بكالوريوس

دبلوم عالي ماجستير دكتوراه

5. سنوات الخدمة في المنظمة : أقل من 5 سنوات 5- أقل من 10 سنوات

10 أقل من 15 سنة 15- أقل من 20 سنة

20 سنة فأكثر

أولاً : التكنولوجيا المعلومات

هي التقنية الحديثة أو الكيفية المستخدمة في إدارة ومعالجة البيانات باستخدام الحاسوب يعبر عنها بالأساليب المطبقة لتحويل المدخلات من معلومات وافكار الى مخرجات كالخدمات.

1. المكونات المادية

هي اجزاء الحاسوب التي يمكن مشاهدتها بشكل فعلي وهذه الاجزاء تكون ظاهرة وملموسة مثل وحدات الاخال والايخراج ووحدت المعالجة المركزية وحدة التخزين.

ت	مضمون الفقرة	اتفق تماماً	اتفق	محايد	لا أتفق	لا أتفق تماماً
1	يستخدم الحاسوب في المركز بشكل رئيسي في انجاز الاعمال الادارية والعلمية.					
2	تسهم تكنولوجيا المعلومات في اتمام البرامج التدريبية للمركز وفق البرنامج المقرر .					
3	يحاول العاملين في المركز التعرف على كل جديد من برامجيات في مجال عملهم .					
4	يوفر المركز اجهزة حاسوب شخصية لكل العاملين المختصين لتسهيل قيامهم بالمهام المطلوبة.					
5	تزود اجهزة الحاسوب في المركز بالمعلومات المطلوبة بالكم والنوع والوقت اللازم.					

## 2. البرامجيات

هي التعليمات والإرشادات التي يمكن استخدامها في عمليات المراقبة وتشغيل المعدات والإشراف عليها وتضم هذه البرامجيات، برمجيات النظام والتطبيقات والتأليف .

ت	مضمون الفقرة	اتفق تماماً	اتفق	محايد	لا أتفق	لا أتفق تماماً
6	يرشح المركز العاملين بالمشاركة بدورات تدريبية التي تساعدهم في تطوير خبراتهم في العمل.					
7	يستخدم المركز برمجيات متعددة لأغراض تقديم خدمات متنوعة للمشاركين.					
8	يعتمد المركز على تنظيم (الاجتماعات عن بعد ) لعقد اجتماعاتها ومؤتمراتها باعتماد برمجيات تنسجم مع ذلك.					
9	يهتم المركز باستخدام برمجيات سطح المكتب مثل دفتر الملاحظات الرقمي والتقويم الإلكتروني في تنظيم برامجها.					
10	اعتماد قاعدة بيانات موزعة بين اقسام وشعب المركز لسهولة انتقال المعلومات.					

## 3. العنصر البشري

هو العنصر المهم في مجال تكنولوجيا المعلومات المعبر عنه بالموارد البشرية التي تتضمن مكون الافراد الذين يتم تأهيلهم وتدريبهم بصورة صحيحة ويصنف العنصر البشري الى التقنيون ومساندون ومستخدمون.

ت	مضمون الفقرة	اتفق تماماً	اتفق	محايد	لا أتفق	لا أتفق تماماً
11	يهتم المركز على استقطاب الموارد البشرية ذوي الخبرة والكفاءة في مجال تكنولوجيا المعلومات.					
12	يقوم المركز بتنمية الموارد البشرية لديها من خلال ادخال أساليب جديدة متعددة في التدريب					
13	يحدد المركز المهام والمسؤوليات للأفراد العاملين على الحاسوب.					
14	يوجد توجه لممارسات ادارة الموارد البشرية الكترونياً.					
15	تسعى ادارة المركز لتعزيز النظام الرقابي لضمان تقييم اداء العاملين بشكل صحيح.					

## ثانياً : الاداء المنظمي

هو نواتج جهود الافراد العاملين في المنظمة معبراً عن قدرة المنظمة على تحقيق المخرجات من خلال اداء العاملين المتمثل بالتنفيذ الجيد والخبرة والمهارة الفنية المرجوة في العمل والاتصال الفعال في كافة اقسام المنظمة فضلاً عن الالتزام بالقوانين التي تنظم العمل بشكل اكثر كفاءة وفاعلية.

## 1. الفاعلية

هي القدرة على تحقيق أعلى مستوى من الانتاجية من خلال اغتنام الفرص المتاحة الناتجة عن محصلة من تفاعل قدرات الاداء الكلي للمنظمة بما تحتوي من أنشطة فنية وإدارية ووظيفية وصولاً الى الاهداف التي تسعى المنظمة الى تحقيقها.

ت	مضمون الفقرة	اتفق تماماً	أُتفق	محايد	لا أُتفق	لا أُتفق تماماً
16	يسعى المركز لتحقيق اهدافه بفاعلية وكفاءة.					
17	يعتمد المركز اساليب عمل حديثة وذات تقنية عالية لتحقيق الاداء المتميز.					
18	يعتمد المركز اسلوب فرق العمل لزيادة سرعة الانجاز ودقة الاداء.					
19	يتكيف المركز مع الظروف المحيطة به, وبضمنها تغييرات البيئة التعليمية والمجتمع, لضمان تحقيق التقييم المطلوب .					
20	يتوافق اداء وتنفيذ البرامج في المركز مع الخطط والاستراتيجيات .					

## 2. الكفاءة

هي ممارسة السلوكيات بشكل فعال من خلال الاستغلال العقلاني والامثل والاقتصادي لموارد المنظمة بغية التوصل الى الاداء الامثل للوظيفة او النشاط.

ت	مضمون الفقرة	اتفق تماماً	أُتفق	محايد	لا أُتفق	لا أُتفق تماماً
21	يتابع المركز تقارير العمل اليومية والانجاز الاسبوعي بشكل دوري .					
22	يعمل المركز على الاستخدام الامثل للموارد المادية والبشرية .					
23	يقبل المركز المقترحات من العاملين لتطوير البرامج التدريبية ومهام العمل الاخرى.					
24	يستقطب المركز الموارد البشرية الكفوة التي تناسب اعماله ونشاطاته					
25	توجد مرونة في إجراءات استرجاع المعلومات بشكل سريع عند الحاجة لها.					

## 3. الابداع

هو كل نشاط أو سلوك أو إجراء ينتج عنه فكرة جديدة قابلة للتطبيق من قبل العاملين تترتب عليها نتائج ايجابية مختلفة تسهم في تحسين الوضع الحالي للمنظمة.

ت	مضمون الفقرة	اتفق تماماً	أُتفق	محايد	لا أُتفق	لا أُتفق تماماً
26	يقدم المركز مكافأة للعاملين عند حصولهم على براءات اختراع جديدة.					
27	يعمل المركز على تحسين برامجها وتطويرها بما ينمي ويظهر الفكر والنتاج الابداعي لدى العاملين.					
28	يهتم المركز باستقطاب الكفاءات من حملة الشهادات العلمية او المهنية ذوي المهارة والابداع.					
29	يضع المركز اقتراحات العاملين المبدعة موضع التقييم والتنفيذ.					
30	يقدم المركز مكافأة للعاملين عند حصولهم على تقدير عال في الدورات التدريبية التي يشاركون فيها.					

