



The impact of information technology in achieving Organisational Performance an analytical study at the University of Babylon

اثر تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الاداء التنظيمي
دراسة تحليلية في جامعة بابل
(*) خولة عبد الحميد محمد الطالباني

Abstract

The last years of the twentieth century and the beginning of the twenty-first century has seen tremendous developments in various economic fields, political, scientific, and technological, as it has become the character of the surrounding our work environment is the volatility and rapid change, which is characterized by globalization and the opening up of the separators and the border between the states and arrived organizations to the computer and the information age and became progress of nations calculates the best use of information technology and its ability to achieve competitive advantages, and the speed of development and the multiplicity of applications and use them in a variety of areas. And saw service sectors in general and the education sector in particular, a massive acceleration in recent years, the application of modern information technology, which will lead to a radical shift in the work. Given the importance of information technology and direct relationship to the performance of the organization on the one hand, and the importance and the role of Babylon University in the community, as is the tributary of a tributary of Higher Education and Scientific Research, provide growth movement, technical and socio-economic development of the components of success, and continuity with previous research efforts came this research to highlight them and show including the relationship within the framework of theoretical and applied research, the research department to four topics, Singled out the first part, a statement of research methodology should define the research problem, objectives and importance and assumptions that started it, and then clarify the tools used in the study and tests conducted by the validity and reliability, in addition to the description of the study population and appointed.

The second topic included the theoretical side, has been divided into two aspects: - First ensure that information technology. 1. concept of information technology. 2. The use of information technology. 3. IT components. The second: - Organisational performance and ensure 1- concept Organisational performance. 2. Organisational Performance Indicators

The third topic was singled out for analysis of the opinions and responses to the research sample on variables of the study, also included a test research hypotheses. The fourth topic alone to explain the conclusions reached by the search with some recommendations to them.

المستخلص:

انطلاقاً من أهمية تكنولوجيا المعلومات وعلاقته المباشرة بأداء المنظمة من جهة، وأهمية ودور جامعة بابل في المجتمع إذ تعد رافداً من روافد التعليم العالي والبحث العلمي تمتد حركة النمو والتطور التقني والاجتماعي والاقتصادي بمقومات النجاح، وتواصل مع الجهود البحثية السابقة جاء هذا البحث ليسلط الضوء عليهما وتبيان العلاقة بينهما من خلال اطار نظري وتطبيقي للبحث، فقد قسم البحث الى اربعة مباحث، اختص المبحث الاول ببيان منهجية البحث فتم تحديد مشكلة البحث واهدافه وأهميته والفرضيات التي انطلقت منه، ثم

توضيح الادوات المستخدمة في الدراسة والاختبارات التي اجريت عليها من صدق وثبات, بالاضافة الى وصف مجتمع الدراسة وعينته.

العلاقة بينهم من خلال اطار نظري وتطبيقي للبحث, فقد قسم البحث الى اربعة مباحث, اختص المبحث الاول ببيان منهجية البحث فتم تحديد مشكلة البحث واهدافه واهميته والفرضيات التي انطلقت منه, ثم توضيح الادوات المستخدمة في الدراسة والاختبارات التي اجريت عليها من صدق وثبات, بالاضافة الى وصف مجتمع الدراسة وعينته.

المقدمة

شهدت السنوات الاخيرة من القرن العشرين وبداية القرن الحادي والعشرين تطورات هائلة في مختلف المجالات الاقتصادية, السياسية, العلمية, والتكنولوجية, اذ اصبحت الصفة الغالبة على بيئة العمل المحيطة بنا هي التقلب والتغيير السريع الذي يتميز بالعولمة وانفتاح الفواصل والحدود بين الدول ووصلت منظمات الى عصر الحاسوب والمعلومات, واصبح تقدم الامم يحسب على ما تمتلكه من تكنولوجيا المعلومات وقدرتها على تحقيق الميزات التنافسية, وسرعة تطورها وتعدد تطبيقاتها واستخدامها في مجالات شتى .

وشهدت القطاعات الخدمية بصورة عامة والقطاع التعليمي بصورة خاصة تسارعا هائلا في السنوات الاخيرة بتطبيق تكنولوجيا المعلومات الحديثة التي تؤدي الى تحول جذري في العمل .

وانطلاقا من اهمية تكنولوجيا المعلومات وعلاقته المباشرة باداء المنظمة من جهة, واهمية ودور جامعة بابل في المجتمع اذ تعد رافدا من روافد التعليم العالي والبحث العلمي تمد حركة النمو والتطور التقني والاجتماعي والاقتصادي بمقومات النجاح, وتواصل مع الجهود البحثية السابقة جاء هذا البحث ليسلط الضوء عليهما وتبيان العلاقة بينهم من خلال اطار نظري وتطبيقي للبحث, فقد قسم البحث الى اربعة مباحث, اختص المبحث الاول ببيان منهجية البحث فتم تحديد مشكلة البحث واهدافه واهميته والفرضيات التي انطلقت منه, ثم توضيح الادوات المستخدمة في الدراسة والاختبارات التي اجريت عليها من صدق وثبات, بالاضافة الى وصف مجتمع الدراسة وعينته .

والمبحث الثاني وتضمن الجانب النظري, وتم تقسيمه الى ثلاث جوانب :-

الاول تضمن تكنولوجيا المعلومات:-

- 1- مفهوم تكنولوجيا المعلومات .
- 2- استخدامات تكنولوجيا المعلومات .
- 3- ابعاد تكنولوجيا المعلومات .

والثاني :- الاداء التنظيمي وتضمن :-

- 1- مفهوم الاداء التنظيمي .
- 2- مؤشرات الاداء التنظيمي .

وقد اختص المبحث الثالث بتحليل آراء واستجابات افراد عينة البحث حول متغيرات الدراسة, كما تضمن اختبار فرضيات البحث . وانفرد المبحث الرابع ليوضح الاستنتاجات التي توصل اليها البحث مع تقديم بعض التوصيات لها .

المبحث الاول : منهجية البحث

أولاً : مشكلة البحث:

في ظل التطورات المتسارعة التي يشهدها العالم على جميع الاصعدة ومنها التطورات التكنولوجية, جعل المنظمات تفكر في كيفية تحسين ادائها التنظيمي من اجل البقاء والتطور, الامر الذي دفع تلك المنظمات ومنها المنظمة المبحوثة (جامعة بابل) الاستعانة بالاساليب والادوات التي تتيحها تكنولوجيا المعلومات كسلاح استراتيجي لمواكبة هذه التطورات, بالاضافة لحاجتها الى الادارة المفتوحة التي تحت على استخدام التكنولوجيا الحديثة لغرض رفع مستوى الاداء, ومن خلال ذلك تتمحور مشكلة البحث حول أثر تطبيق ابعاد تكنولوجيا المعلومات في (جامعة بابل) في تحقيق الاداء التنظيمي لتلك المنظمة, من خلال الاجابة على الاسئلة التالية :-

- 1- ما مدى أثر تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في جامعة بابل في تحقيق الاداء التنظيمي لها .

2- هل توجد علاقة لابعاد تكنولوجيا المعلومات في الاداء التنظيمي لجامعة بابل .

ثانياً: أهداف البحث:

تتضمن اهداف البحث في السعي لابرار الآتي :-

- 1- عرض المفاهيم الاساسية لتكنولوجيا المعلومات, بالاضافة الى عرض المفاهيم الاساسية الخاصة بالاداء التنظيمي وذلك كما وردت في المراجع العربية والاجنبية .
 - 2- اعطاء صورة عن واقع تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في جامعة بابل وما نتج عن استخدامها في حياة المنظمة المبحوثة .
 - 3- دراسة علاقة (الارتباط والاثـر) بين متغيري البحث .
 - 4- الخروج بمجموعة استنتاجات وتوصيات انطلاقاً من دراسات ميدانية .
- وقد استخدم في البحث الحالي المنهج الوصفي التحليلي, حيث يعد هذا المنهج ملائماً لدراسة الظواهر الاجتماعية والسلوكية, اذ يقدم بيانات عن واقع الظواهر والعلاقة بين اسبابها ونتائجها وصولاً الى استنتاجات وتوصيات مهمة بشأنها .

ثالثاً :- أهمية البحث

تتبع أهمية البحث من كونه تناول منظمة تعليمية التي تعد مصدراً للمهارات والكفاءات التي ترفد المجتمع باحتياجاته, كما تأتي أهمية البحث من تناوله لموضوع اداري حيوي ومعاصر وذات تأثير بالغ في اداء المنظمات وهو تكنولوجيا المعلومات محاولة لالقاء الضوء على مفهومه وأهميته تطبيقه في جامعة بابل, وابرار اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الاداء التنظيمي للمنظمة المبحوثة, كما تكمن أهمية البحث في تطبيق النتائج التي يتم التوصل اليها في المنظمة المبحوثة مما يسهم في تعزيز اثر تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الاداء المنظمي .

رابعاً :- حدود البحث

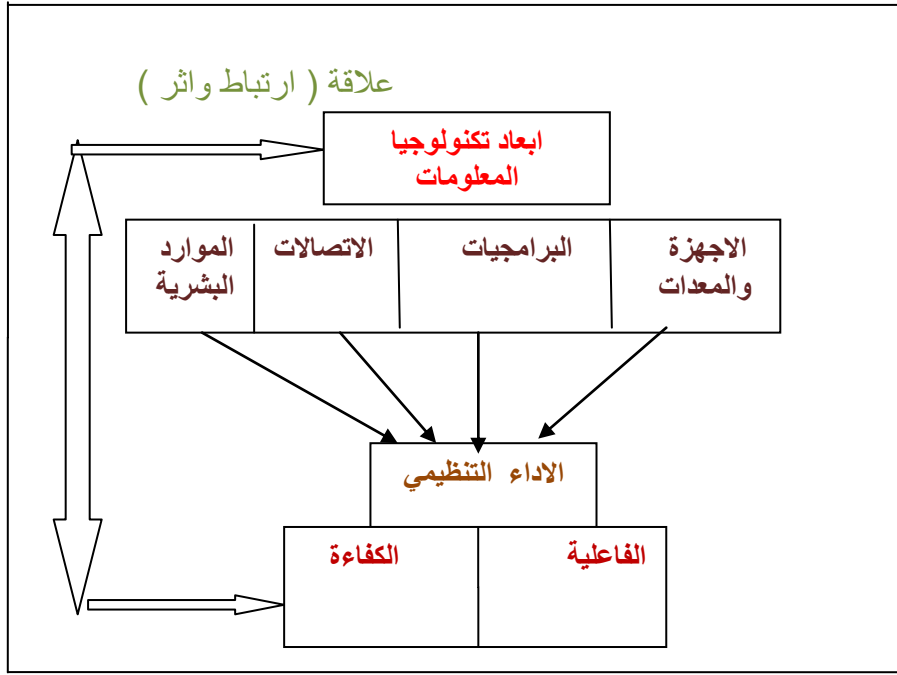
ان حدود البحث المكانية تحددت بجامعة بابل بجميع كلياتها البالغة (15) كلية وخصوصاً الافراد الذين يشغلون المناصب الادارية, اما الحدود الزمانية فهي محددة بمدة اجراء البحث للفترة من 2014/7/1 ولغاية 2014/12/20 .

خامساً :- فرضيات البحث

يتبنى البحث الحالي فرضيتين رئيسيتين هما :-

- 1- الفرضية الرئيسية الاولى ومفادها (توجد علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية بين ابعاد تكنولوجيا المعلومات والاداء التنظيمي في جامعة بابل). وتتنبثق منها الفرضيات الفرعية التالية :-
أ - توجد علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية بين الاجهزة والمعدات والاداء التنظيمي في المنظمة المبحوثة .
ب- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية بين البرامجيات والاداء التنظيمي في المنظمة المبحوثة.
ج- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية بين الاتصالات والاداء التنظيمي في المنظمة المبحوثة .
د- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية بين الموارد البشرية والاداء التنظيمي في المنظمة المبحوثة.
- 2- الفرضية الرئيسية الثانية ومفادها (توجد علاقة تأثير ذات دلالة احصائية لابعاد تكنولوجيا المعلومات في الاداء التنظيمي لجامعة بابل), ومنها تنبثق الفرضيات الفرعية التالية :-
أ- توجد علاقة تأثير ذات دلالة احصائية للاجهزة والمعدات في الاداء التنظيمي للمنظمة المبحوثة.
ب- توجد علاقة تأثير ذات دلالة احصائية للبرامجيات في الاداء التنظيمي للمنظمة المبحوثة.
ت- توجد علاقة تأثير ذات دلالة احصائية للاتصالات في الاداء التنظيمي للمنظمة المبحوثة.
ث- توجد علاقة تأثير ذات دلالة احصائية للموارد البشرية في الاداء التنظيمي للمنظمة المبحوثة.

سادسا :- انموذج البحث



سابعا :- مجتمع البحث وعينته

اعترافا بالاهمية التي تشكلها المنظمات التعليمية في عصرنا الحالي لكونها تمثل اساس راس المال الفكري لأية دولة والرافد الذي يرفد باقي المنظمات الاخرى العاملة في المجتمع على اختلاف انواعها بالكوادر العلمية المتخصصة والمؤهلة مع تقديم الاستشارات لها لذا تم اختيار جامعة بابل مجتمعا للدراسة لأنها تمثل احدى المنظمات التعليمية المتميزة الموجودة في محافظة بابل ويمكن تحقيق الدراسة (اثر تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الاداء التنظيمي) .

- تعتبر جامعة بابل من المنظمات العريقة الموجودة في المحافظة تاسست في 1991/4/25 في ظل الظروف الصعبة التي كان يمر بها البلد، وسعت الجامعة منذ تاسيسها الى الاهتمام بالجوانب العلمية وتوفير الاجواء المناسبة والمستلزمات الضرورية للدراسة من اجهزة ومعدات واتصالات لغرض مواكبة التطورات الحاصلة في بيئتها المحيطة، وقد شهدت الجامعة تطورات كبيرة فقد كانت تضم في بداية تأسيسها أربعة كليات فقط اما الآن فتضم خمسة عشر كلية، كما انها استحدثت اربعة مراكز بحثية وخدمية منها مركز الحاسبة الالكترونية .

- وبخصوص عينة البحث، بما ان الجامعة مكونة من مستويات ادارية، الادارة العليا، والوسطى، والاشرفية، لذا تم اختيار عينة عشوائية منه وتضمينها صفاته اذ بلغ حجم العينة (50) فردا لتكون نسبة (16.6 %) من مجتمع الدراسة البالغ (300) فردا، وتمثلت هذه بالعاملين الذين يشغلون مناصب ادارية مهمة منها (مساعد رئيس جامعة، العمداء، معاوني عمداء، رؤساء الاقسام، ومسؤولي مركز الحاسبة الالكترونية) وذلك لانهم يمتلكون رؤية بعيدة وواضحة عن منظماتهم، كما انهم اصحاب قرار ويمتلكون قدرة وصلاحيات تساهم في تطوير اداء المنظمة . وعلى هذا الاساس فان مجتمع الدراسة يتكون من المسميات الوظيفية التالية :-

جدول (1)
المسميات الوظيفية لعينة الدراسة

العنوان التكرار والنسب	مساعد رئيس جامعة	عميد	معاون عميد	رئيس قسم	مسؤول مركز الحاسبة	المجموع
التكرار	1	5	20	22	2	50
النسب	2 %	10 %	40 %	44 %	4 %	100 %

وقد تم توزيع (50) استبانة على جميع افراد العينة واسترجعت بالكامل .

ثامنا : اساليب جمع المعلومات

اعتمد البحث الحالي بشكل اساسي على الاستبانة كأداة, وقد روعي في جعلها مقياسا مقبولا لكونها اعتمدت على الخطوات التالية :-

- 1- المصادر التاريخية : تم الاعتماد في كتابة الجانب النظري من البحث على ما متوفر في المكتبات من كتب ومصادر ودوريات عربية واجنبية, بالإضافة الى رسائل واطاريح جامعية متعلقة بموضوع الدراسة والمتوافرة في مكتبة الجامعات .
 - 2- مصادر تقنية : تم الاستعانة بالمكتبة الافتراضية والانترنت لغرض الوصول الى مواقع تتوافر فيها بيانات عن تكنولوجيا المعلومات والاداء المنظمي .
 - 3- المقابلا الشخصية : أجريت عدد من المقابلات مع شاغلي المناصب الادارية ورؤساء الاقسام العلمية ومسؤولي الوحدات الادارية .
 - 4- استمارة الاستبيان : تم اللجوء الى بناء الاستبانة وفقا للخطوات التالية :
- أ- بناء فقرات الاستبانة : تم تصميم استمارة الاستبانة بالاعتماد على مراجعة الادبيات المتعلقة بموضوع الدراسة وتضمنت (30) عبارة صيغت وفقا لمقياس (likert) الخماسي والذي يصف مستوى الاجابة المتوقعة بصدد كل فقرة من الفقرات , اذ اعطيت خمسة خيارات هي (اتفق تماما, اتفق, محايد, لا اتفق, لا اتفق اطلاقا) على التوالي, وتكونت الاستبانة من قسمين الاول يتعلق بفقرات مكونات تكنولوجيا المعلومات وتضمنت (20) عبارة, اما القسم الثاني فقد خصص للاداء المنظمي وتضمن (10) عبارات .
- ب- قياس صدق وثبات فقرات الاستبانة

تم عرض صيغة الاستبانة النهائية على مجموعة من الاساتذة المختصين والبالغ عددهم (10) أساتذة, واعتبرت صادقة اذ حظيت بقبول (9) اساتذة أي بنسبة (90%), ويكون بذلك قد تحقق الصدق الظاهري, ولغرض قياس ثبات فقرات الاستبانة فقد استخدم لهذا الغرض (test = re test) من خلال تطبيقه على عينة من خارج عينة البحث بلغت (8) اشخاص واعيد عليهم الاختبار بعد اسبوعين وبعد حساب معامل ارتباط بيرسون اتضح انه يساوي (.87) وهو معامل ارتباط دالاً ومعنوياً عند مستوى (.05) ودرجة حرية (6) لان (t) المحسوبة كانت (4.322) وهي اكبر من الجدولية البالغة (1.943)

المبحث الثاني :- الجانب النظري

تضمن هذا المبحث التطرق الى متغيرات البحث وكالاتي :-

أولاً: تكنولوجيا المعلومات Information Technology

ويتضمن الفقرات التالية :-

1- مفهوم تكنولوجيا المعلومات

تباينت آراء الباحثين والمختصين حول مفهوم تكنولوجيا المعلومات اذ بين (Turban , 1999:19) إن تكنولوجيا المعلومات هي " الجانب التكنولوجي من نظام المعلومات الذي يشمل المكونات المادية، البرمجيات، قاعدة البيانات، الشبكات والوسائط الأخرى". بينما (السالمي, 21, 2001) ينظر لتكنولوجيا المعلومات على انها التقنيات المتطورة التي تستخدم في تحويل البيانات بمختلف اشكالها الى معلومات بمختلف انواعها والتي تستخدم من قبل المستفيدين منها في كافة مجالات الحياة . في حين يرى (رسلي وسعد 178, 2003) بان تكنولوجيا المعلومات هي الادوات التي تتكون من الحاسب والبرمجيات وقواعد البيانات والتي تستخدم من قبل الافراد في جمع البيانات والمعلومات وتحليلها وتخزينها واسترجاعها عند الحاجة . ويشير (فارس, 178, 2003) ان لتكنولوجيا المعلومات مصطلح آخر هو (التكنولوجيا المتقدمة) من الناحيتين الادارية والاقتصادية .

وعرفها (Slack& et. al, 2004: 254) بأنها الأدوات والتقنيات والنظم التي يمكن استخدامها للحصول على المعلومات ومعالجتها وتخزينها ونشرها، وهذه التقنيات تتضمن الحاسوب بأنواعه المختلفة، وأساليب الخزن والطبع والقراءة، وأساليب الاستلام والنقل، والاستلاية، وشبكات عمل، والفاكس، وأنظمة البرمجيات وتطبيقها . ويعبر عنها (Laudon & Laudon , 2004:14) بأنها " المكونات المادية للحاسوب، والبرمجيات، البيانات وتقانة الخزن وتوفير محفظة لمشاركة موارد تكنولوجيا المعلومات للمنظمة، أما (الزغبى واخرون, 2005) فينظر إليها بأنها مجموعة من الادوات التي تساعدنا في استقبال المعلومة ومعالجتها وتخزينها واسترجاعها وطباعتها ونقلها الكترونيا سواء كانت بشكل نص او صوت او صورة او فيديو وذلك باستخدام الحاسوب". بينما (الطويل , 16, 2005) يرى ان تكنولوجيا المعلومات هي اداة فاعلة لانجاز وتطوير العمليات الادارية في جميع المنظمات، اما (د.الشرابي , 2008 , 9) يعرف تكنولوجيا المعلومات بانها انظمة بالغة الدقة من مجموعة ادوات تستخدم لتخزين وتحليل ومعالجة وبت ونقل المعلومات بجميع اشكالها، وتعني استخدام المعلومات التي هي من صنع الانسان وفق معايير تطبقها برامج الحواسيب والتكنولوجيا الأخرى للحصول على معلومات تحل مشاكل النظم والارتقاء بخدمات المعلومات التي قد يعجز الانسان عن تقديمها بالطرق التقليدية خصوصا في المجتمعات ذات الكم الكبير والضخم من المعلومات والذي يفقد السيطرة على معالجتها بالشكل السريع الا بواسطة استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات .

وبشكل عام فإنه يمكننا النظر إلى تكنولوجيا المعلومات على أنها:

- أ- تتكون من مجموعة من المكونات المادية (الأجهزة والمعدات), البرمجيات, شبكات الاتصال وقواعد البيانات وغيرها .
- ب- ان الفائدة العظمى لتكنولوجيا المعلومات تتمثل في توفير المعلومات المناسبة بالشكل المناسب والتوقيت المناسب للمستفيدين.
- ت- ولغرض انجاز الاعمال بدقة يتطلب توفر الكادر البشري الكفوء والقادر على استخدام المكونات المادية لتكنولوجيا المعلومات .

2-أهمية تكنولوجيا المعلومات

لا يخفى على أحد مدى أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في العصر الحالي، فتكنولوجيا المعلومات تعتبر محركا رئيسيا لتطور العلوم جميعها وتمثل سندا كبيرا وداعما لشتى العلوم وكافة الأنشطة الحياتية، فهي تلعب دورا هاما في دفع عجلة التعليم والمعرفة في شتى العلوم نحو آفاق جديدة وطرق حديثة في اكتساب المعرفة و الاستفادة منها بالطرق والظروف المختلفة فمن الممكن الآن الاستفسار عن المعلومة في مختلف الظروف والأوقات و من مصادر شتى فالمعرفة أصبحت عالمية بفضل تكنولوجيا المعلومات والاتصال. ومن جانب آخر ان استخدام تكنولوجيا المعلومات الحديثة يزيد من فاعلية العاملين اذ انها

تزودهم بمختلف انواع البيانات والمعلومات, كما ان استخدام تكنولوجيا المعلومات يساعد المدراء والعاملين على التكيف والانسجام مع ما يحصل من مستجدات في بيئة العمل وتقليص وقت اداء المهام المكلفين بها واكتشاف فرص جديدة بما يضمن تحقيق مزايا تنافسية. كما ان تكنولوجيا المعلومات تؤدي دور كبير في تحديث وتطوير ادارة الاعمال وتؤدي إلى خلق أنواع جديدة من الوظائف ومجالات عمل ونشاطات متنوعة في بيئات العمل, ويمكن ملاحظة هذا من خلال أنها ..(اللوزي،2002:150)

- تساعد على توفير قوة عمل فعلية داخل التنظيم.
- تساعد على زيادة قنوات الاتصال الاداري بين مختلف الادارات .
- تساعد على تحقيق رقابة فعالة في العمليات التشغيلية .
- تساعد على توفير الوقت خاصة للادارة العليا والتفرغ لواجبات اكثر اهمية.

تساعد على تقليص حجم التنظيمات الادارية

بينما من وجهة نظر (Daft , 2000: 240 – 246) سلاح إستراتيجي يمكن أن يساعد في بناء وتعزيز الاستراتيجية بواسطة توفير أفضل البيانات والمعلومات داخل المنظمة وخارجها بما يدعم علاقتها مع الزبائن والمجهزين والمنظمات الأخرى .

وعموما يمكن القول ان تكنولوجيا المعلومات تقدم للمنظمات على اختلاف اشكالها وطبيعة اعمالها تطبيقات جاهزة يمكن الاستفادة منها في تحقيق الميزة التنافسية .

3- ابعاد تكنولوجيا المعلومات

تناول ابعاد تكنولوجيا المعلومات العديد من الباحثين ومن مداخل مختلفة والجدول (2) يوضح ابعاد تكنولوجيا المعلومات من وجهة نظر بعض الباحثين وفق تسلسل زمني .

الجدول (2)

ابعاد تكنولوجيا المعلومات من وجهة بعض الباحثين وفق تسلسل زمني

ت	اسم الباحث	السنة والصفحة	ابعاد تكنولوجيا المعلومات
1	Haag&peter	1996, 9	وحدات الادخال والايخارج, البرامجيات, وسائل الاتصال, محرك الخزن, الافراد
2	الحسينه	1998, 141	المعدات, الاتصالات, البرامج, الذكاء الصناعي, هندسة البرامجيات
3	Turben	1999, 27	الاجهزة والمعدات, البرامجيات, شبكات الاتصال
4	Kennt&jane	2000, 55	الاجهزة والمعدات, البرامجيات, الاتصالات, الموارد البشرية
5	ياسين	2000, 64	البيئة التنظيمية والثقافة التنظيمية, الاتصالات, الموارد البشرية .
6	Slack { et	2004, 25	الحاسوب بانواعه, اساليب الخزن والطباعة والقراءة, اساليب الاستلام والنقل, الستلايت, الفاكس, وانظمة البرامجيات .
7	O'brien	2005, 18	الاجهزة, البرامجيات, الشبكات, الافراد
8	الطويل	2005, 18	الحاسوب الالكتروني, شبكات الاتصال
9	الشرابي	2008, 9	الموارد البشرية, الحواسيب بانواعها .

المصدر : اعداد الباحثة اعتمادا على المصادر اعلاه .

نستنتج من ذلك ان هناك الكثير من النماذج التي وضعت لتستوعب تكنولوجيا المعلومات , وبناءا عليه فان البحث الحالي يتفق مع (kennt & jane) حول مكونات تكنولوجيا المعلومات والتي تتمثل بالآتي:

- 1- الاجهزة والمعدات (appliances and equipment) : وهي الاجهزة المستخدمة لادخال البيانات و تخزينها واسترجاعها عند الطلب .
- 2- البرامجيات (Software): وهي الوسائل التعليمية التي تدار بها اجهزة الحاسوب والسيطرة الكاملة على المعلومات .
- 3- الاتصالات (Communications): وهي مجموعة من الوسائل المرتبطة مع بعضها لتحقيق الاتصال اللازم لنقل البيانات والمعلومات .

4- الموارد البشرية (Human Resources): مجموعة من القياديين في الجامعة الذين يتمتعون بالكفاءة والمهارة اللازمة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات .

ثانيا : - الاداء التنظيمي Organisational Performance

ويتضمن الفقرات التالية :-

1- مفهوم الاداء التنظيمي

يعد الاداء التنظيمي القاسم المشترك لجميع الجهود المبذولة من قبل الادارة و العاملين في اطار المنظمات، ومن هنا يعد الاداء مفهوما جوهريا وهاما بالنسبة للمنظمات بشكل عام ويكاد أن يكون الظاهرة الشمولية بجميع فروع وحقول المعرفة الادارية . (دروزه ، 2008 : 53)، وعلى الرغم من كثرة الادبيات التي تناولت مفهوم الاداء التنظيمي الا ان اغلبها كان يفتقر الى التعريف بمفهومه، وعند استعراض تلك الادبيات نجدها تشير الى عدم وجود اتفاق حول مفهوم محدد له، اذ نجد أن هنالك اختلافا في وجهات النظر بشأن تحديد المعايير و المؤشرات الخاصة بدراسته (حسوني، 2002 : 21)، وعلى الرغم من هذا الاختلاف فإن الباحثين يعبرون عن الاداء من خلال النجاح الذي تحققه المنظمة في تحقيقها أهدافها . وفي هذا السياق يعبر (Eccles , 1991 : 131) عن الاداء بكونه (انعكاس لقدرة منظمة الأعمال وقابليتها على تحقيق أهدافها). اما (مسلم ، 1998 : 48) فقد عرفه بأنه (انعكاس لمدى نجاح المنظمة او فشلها في تحقيق أهدافها وفق معايير محددة وضعتها المنظمة وفقا لمتطلبات عملها وطبيعتها). ويستند كل من (Miller & Bromiky , 1990 : 757) الى متطلبات النظرة المستندة الى الموارد في تعريفهم للاداء ويعتبران الاداء محصلة قدرة المنظمة في استغلال مواردها و توجيهها نحو تحقيق الأهداف المنشودة ، فالاداء هو انعكاس لكيفية استخدام المنظمة لمواردها المادية والبشرية واستغلالها بالصورة التي تجعلها قادرة على تحقيق أهدافها. أما من وجهة نظر (الحسيني ، 1997 : 116) فقد عرفه (بانه النشاط الشمولي المستمر الذي يعكس نجاح المنظمة واستمراريتها وقدرتها في التكيف مع البيئة او فشلها او انكماشها وفق اسس ومعايير محددة يصفها وفقا لمتطلبات نشاطه وفي ضوء الاهداف طويلة الأجل).

وبناء على ما ورد اعلاه نلاحظ ان معظم الباحثين يتفقون على ان الاداء التنظيمي المتميز هو نتاج لعملية صياغة الاستراتيجية التي تسعى المنظمة من خلالها الى تحقيق رسالتها و اهدافها البعيدة الامد و ذلك بجعل الاداء متميزا عن منافسيها .

2- مؤشرات الاداء التنظيمي

هناك عدة مؤشرات للاداء التنظيمي فمن وجهة نظر (149 : 1990 ، العنزي) ، (50 : 2000 ، عبيد) فقد حددوا ثلاثة ابعاد للاداء التنظيمي وهي :

أ- **الاداء المالي** : وهو المفهوم الضيق لاداء الاعمال و الذي يركز على استخدام المؤشرات المالية كنمو المبيعات و الربحية .

ب- **الاداء المالي و الاداء التشغيلي** : وهو المفهوم الاوسع للاداء، اذ يمثل جانب الكفاءة التي تعتمد اساسا العقلانية في التوجه نحو تحقيق افضل استخدام للموارد المتاحة، و في المجالات التي تعطي اكبر المردودات . فضلا عن مؤشرات الاداء المالي وضمن الاداء التنظيمي الواسع فانه من المنطقي التعامل مع مؤشرات تشغيلية كالحصة السوقية، و تقديم منتجات جديدة وجودة الانتاج.

ج- **الفاعلية التنظيمية** : وهو المفهوم الاوسع للاداء التنظيمي، اذ يشير على انه المعيار الذي يعكس درجة نجاح المنظمة في تحقيق اهدافها، والتي تسعى لتحقيقها، وقدرتها على التكيف مع البيئة الخارجية .

اما من وجهة (42 - 40 : 2000 ، kotler) اذ اشار الى اربعة عوامل تؤدي الى اداء تنظيمي مميز وكالاتي:-

أ- الاداء المميز يتم من خلال تحديد اصحاب المصالح (الزبائن، العاملين، المجهزين والموزعين) اذ ان المنظمات تدرك ان عليها تلبية احتياجات ورغبات اصحاب المصالح .

ب- ادارة عمليات الاعمال الاساسية التي تتمثل (بتطوير منتج جديد، جذب زبائن، اختزال النفقات وتلبية الاحتياجات) لتتمكن المنظمة من تحقيق اهدافها الخاصة بارضاء اصحاب المصالح .

ج- تخصيص مناسب للموارد البشرية، المادية، المالية والمعلوماتية فعند تنفيذ العمليات تحتاج المنظمة الى تخصيص موارد مناسبة لعمالها .

د- ادارة فاعلة متمكنة من وضع استراتيجيات واضحة ومعروفة للعاملين وماتريد المنظمة تحقيقه وكيفية تحقيقه.

وتأسيسا على ما تقدم فان الاداء التنظيمي يعكس قابلية وفاعلية المنظمة في تحقيق اهدافها البعيدة الامد من خلال الاستجابة للمتغيرات البيئية وتحقيق نتائج مقبولة تستطيع المنظمة من خلالها انجاز مهمتها بنجاح وتفوق .

وبناء على ما تقدم فان البحث الحالي يتبنى المؤشرات التالية لقياس الاداء التنظيمي في المنظمة المبحوثة :-
اولا :- الفاعلية (Effectiveness) :- هي وسيلة تقييمية لقياس اداء المنظمة في جوانب مختلفة لتحديد مستوى نجاحها في تحقيق اهدافها و فيرى (8 , ETZIONI, 1964) ان فاعلية المنظمة تحدد وفقا لقدرتها على تحقيق اهدافها المرسومة . اما مؤشرات قياس الفاعلية (التكيف, المرونة, الرضا, الاحتفاظ بالعاملين, النمو) . وفي البحث الحالي تم اعتماد مؤشر (التكيف, والمحافظة على العاملين) كمؤشرين لقياس فاعلية المنظمة المبحوثة :-

1- **التكيف :-** هو قدرة المنظمة على توقع المشكلات الداخلية والخارجية التي تواجهها في المستقبل وامكانية السيطرة عليها .

2- **المحافظة على العاملين :-** هو قدرة المنظمة الحفاظ بالعاملين اصحاب العقول المبدعة والقادرين على توليد افكار جديدة او تطوير افكار موجودة تخدم المنظمة .

ثانيا :- الكفاءة (Efficiency) :- يعد مفهوم الكفاءة اكثر تحديدا ويتعلق بالاعمال الداخلية للمنظمة, فقد عرف (Hodge & Anthony , 1990, 238) الكفاءة بانها استخدام الامثل للموارد المتاحة للمنظمة بهدف تحقيق افضل قيمة مضافة, ويمكن قياس كفاءة اية منظمة من نسبة المدخلات الى المخرجات, اما مؤشرات قياس الكفاءة من وجهة نظر (العنزي , 1990 , وبني حمدان , 2000) فهي (تخفيض الكلفة, تحقيق الرضا, والابداع) . وبناءا عليه فقد تم اعتماد (تحقيق الرضا, والابداع) كمؤشرين لقياس كفاءة المنظمة المبحوثة :-

1- **تحقيق الرضا :-** هو شعور الفرد بالسعادة والارتياح اثناء تاديبته لعمله .

2- **الابداع :-** هو تبني فكرة او سلوك جديد لصناعة المنظمة او سوقها او بيئتها العامة (Daft , 2001 , 357) .

المبحث الثالث / نتائج التحليل الميداني

ينصرف هذا المبحث الى عرض وتحليل نتائج البحث الميداني, عبر وصف متغيرات البحث الاساسية اولا, وتفسير نتائجها, ثم التعرف على اثر تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الاداء التنظيمي لجامعة بابل, لذا تم تقسيم هذا البحث الى فقرتين :-

اولا :- وصف متغيرات البحث

لقياس مستوى الاستجابة لافراد عينة البحث تم تحويل الاجابة على مقياس ليكرت الخماسي الذي يتوزع من اعلى وزن له والذي اعطي (5) درجات لتمثيل حقل الاجابة (اتفق تماما) الى اوطأ وزن له والذي اعطي (1) درجة لتمثيل حقل الاجابة (لا اتفق اطلاقا), وبينهما ثلاثة اخرى هي (2 , 3 , 4) لتمثيل حقول الاجابة (اتفق, محايد, لا اتفق) على التوالي, من جانب اخر اعتمد الوسط الحسابي الفرضي البالغ (3) كمعيار لقياس وتقويم الدرجة المتحصل عليها .

1- وصف ابعاد تكنولوجيا المعلومات

يعرض الجدول (3) الاوساط الحسابية والانحرافات المعيارية والاوزان المثوية لابعاد تكنولوجيا المعلومات

الجدول (3)

التوزيع التكراري والنسب المئوية والأوساط الحسابية وشدة الإجابة لابعاد تكنولوجيا المعلومات

أولاً : الأجهزة والمعدات								
المتغيرات	مقياس الإجابة					الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الوزن المئوي %
	اتفق تماماً	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق إطلاقاً			
	ت	ت	ت	ت	ت			
X1	20	25	3	1	1	0.82	4.24	90
X2	15	29	2	2	2	0.93	4.06	88
X3	13	24	2	5	6	1.30	3.66	74
X4	19	28	3	-	-	1.11	4.32	94
X5	20	28	1	1	-	0.63	4.34	96
المؤشر الكلي	16	26	2	4	2	1.01	4.12	88.4
ثانياً : البرمجيات								
X6	15	26	7	1	1	0.84	4.06	82
X7	5	30	5	5	5	1.13	3.50	70
X8	25	19	1	2	3	1.09	4.22	88
X9	15	20	5	10	-	1.09	3.80	70
X10	16	19	5	10	-	1.19	3.82	70
المؤشر الكلي	15	23	5	5	2	1.05	3.88	76
ثالثاً : الاتصالات								
X11	24	13	6	7	-	1.07	4.08	74
X12	12	28	5	3	2	0.97	3.90	80
X13	13	25	3	6	3	1.15	3.78	76
X14	22	21	7	-	-	0.71	4.30	86
X15	13	29	5	3	-	0.78	4.04	84
المؤشر الكلي	17	23	5	4	1	0.98	4.02	80
رابعاً : الموارد البشرية								
X16	15	20	11	2	2	1.01	3.88	70
X17	13	29	3	3	2	0.97	3.96	84
X18	13	22	11	4	-	0.90	3.88	70
X19	9	25	8	3	5	1.16	3.60	68
X20	20	21	-	5	4	1.24	3.96	82
المؤشر الكلي	14	23	7	3	3	1.07	3.86	75
المؤشر العام لتكنولوجيا المعلومات						1.03	3.97	79.85

المصدر: أعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج الحاسبة الالكترونية

يتضح من النتائج الواردة بالجدول (3) ان تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في جامعة بابل تميل نحو الايجابية وذلك لأن (79.85 %) من مجموع اجابات افراد العينة قيمت هذا المتغير بشكل جيد, اما النسبة المتبقية (20.15 %) تمثل فرص ضائعة موزعة بين ابعاد تكنولوجيا المعلومات .
ولو استعرضنا اجابات افراد العينة فيما يتعلق بابعاد تكنولوجيا المعلومات لوجدنا الآتي :-

1- الأجهزة والمعدات

فيما يتعلق بالأجهزة والمعدات المتوفرة في جامعة بابل فقد حصل هذا البعد على وسط حسابي (4.04) وهو اعلى من الوسط الفرضي البالغ (3) وبوزن مئوي (88.4 %) .

وقد توزع فقراته ما بين ممتاز وجيد جداً، وإذا ما رتبنا هذه الفقرات نلاحظ فقرة (الأجهزة والمعدات المتوفرة في جامعة بابل تكفي لاداء العمل بشكل متميز) جاءت بالمرتبة الاولى بوسط حسابي (4.34) وبوزن مؤوي (96%)، ثم جاءت فقرة (تتوفر اجهزة الحاسوب اللازمة لاداء اعمال المنظمة بالمرتبة الثانية بوسط حسابي (4.32) وبوزن مؤوي (94%)، ثم تلتها فقرة (تتبنى المنظمة الاساليب التكنولوجية الحديثة) بوسط حسابي (4.24) وبوزن مؤوي (90%)، اما فقرة (تستخدم المنظمة اجهزة الهاتف والفاكس في انجاز اعمالها الادارية اذ جاءت بوسط حسابي (4.06) وبوزن مؤوي (88%) . وهناك فقرة واحدة تعتبر جيدة وهي (تشجع ادارة المنظمة استخدام شبكة الانترنت في انجاز الاعمال، اذ جاءت بوسط حسابي (3.66) وبوزن مؤوي (74%) .

2- البرامجيات

يتضح من محتويات جدول (3) الخاصة بتحليل فقرات البرامجيات والمتمثلة (X6 – X10) أن (76%) من الأفراد المبحوثين يتفقون على أهمية الرامجيات اذ جاءت بوسط حسابي (3.88) وان هذا الوسط هو اكبر من الوسط الحسابي الفرضي والبالغ (3) وهذا يدل على أن أفراد الدر اسه تعطي اهتماما كبيرا بهذا المتغير، وبانحراف معياري (1.05)، ومن أكثر العوامل التي أسهمت في ايجابية هذا المتغير ان البرامجيات المستخدمة في المنظمة المبحوثة من افضل واحداث البرامجيات المتوفرة بالسوق والمتمثلة بالعامل (X8) وباتفاق (88%) بوسط حسابي (4.22) وبانحراف معياري (1.09)، وكذلك العامل المتمثل ب (X6) بان الرامجيات المستخدمة تمكن من التبادل المرن للبيانات والمعلومات بين كليات الجامعة وباتفاق (82%) يدعمه وسط حسابي (4.06) وبانحراف معياري (0.84)، أما العامل (X10) بان ادارة المنظمة تستخدم برامج قادرة على تبويب وتلخيص وتحليل المعلومات التي تحتاج اليها في العمل باتفاق (70%) يدعمه وسط حسابي (3.82) وبانحراف معياري (1.19)، أما العامل (X9) هو تسعى ادارة المنظمة الى تهيئة المتطلبات اللازمة لاستخدام البرامجيات في انجاز اعمالها المختلفة، حيث جاء باتفاق (70%) بوسط حسابي (3.80) وبانحراف معياري (1.09) ، أما العامل المتمثل ب (X7) بان هناك جهات داخلية وخارجية تزود ادارة المنظمة بالبرامجيات ، حيث جاء باتفاق (70%) بوسط حسابي (3.50) وبانحراف معياري (1.13) . يتضح مما تقدم أن ادارة المنظمة تبدي اهتماما جيدا بهذا المتغير من خلال استخدام افضل واحداث البرامجيات الموجودة .

3- الاتصالات

عند قياس التحليل الخاصة بتحليل فقرات الاتصالات وهي (X11 – X15) تبين أن (80%) من الأفراد المبحوثين يتفقون على ضرورة الاهتمام بالاتصالات اذ جاء بوسط حسابي (4.02) وان هذا الوسط هو اكبر من الوسط الحسابي الفرضي والبالغ (3) وهذا يدل على أن أفراد الدر اسه تعطي اهتماما كبيرا بهذا المتغير، وبانحراف معياري (0.98)، أما العوامل التي أسهمت في أغناء هذا المتغير تمثلت باستخدام ادارة المنظمة البريد الالكتروني لاغراض التراسل والمتمثلة بالعامل (X14) حيث جاء باتفاق (86%) و بوسط حسابي (4.30) وبانحراف معياري (0.71)، أما العامل (X15) والمتمثل بوجود منظومة اتصال داخلية لاستقبال الطلبات والمقترحات من العاملين لديها حيث جاء باتفاق (84%) و بوسط حسابي (4.04) وبانحراف معياري (0.78)، أما العامل (X12) والمتمثل باستخدام ادارة المنظمة وسائل الاتصال لنقل البيانات والمعلومات بين الجامعة وكلياتها حيث جاء باتفاق (80%) من الأفراد المبحوثين يدعمه وسط حسابي (3.90) وبانحراف معياري (0.97)، أما العامل (X13) والمتمثل باهتمام ادارة المنظمة بتحديث اجهزة ومعدات الاتصال المتوفرة لديها حيث جاء باتفاق (76%) و بوسط حسابي (3.78) وبانحراف معياري (1.15)، أما العامل (X11) والمتمثل بنظام الاتصال الحالي يساعد على الاستجابة السريعة للمتغيرات التي تطرأ في البيئتين الداخلية والخارجية حيث جاء باتفاق (74%) وبوسط حسابي (4.08) وبانحراف معياري (1.07). يتضح مما تقدم أن ادارة المنظمة تبدي اهتماما جيدا بهذا المتغير من خلال توفير منظومة اتصالات لاغراض التراسل والتواصل مع العاملين فيها .

4- الموارد البشرية

تؤكد إجابات المبحوثين أن الموارد البشرية وعوامله (X16 – X20) حظيت بتأييد (75%) لإجاباتهم وبوسط حسابي (3.86) وان هذا الوسط هو اكبر من الوسط الحسابي الفرضي والبالغ (3) وهذا يدل على أن

أفراد الدراسة تعطي اهتماما كبيرا بهذا المتغير ، وبانحراف معياري (1.07) ومن العوامل التي أسهمت في أغناء هذا المتغير العامل (X17) المتمثل القوة البشرية العاملة مؤهلة وقادرة على استخدام البرامج الموجودة حيث جاء باتفاق (84%) و بوسط حسابي (3.96) وبانحراف معياري (0.97)، كذلك العامل (X20) والمتمثل بوجود كادر وظيفي يتمتع بالخبرة اللازمة للعمل على أجهزة ومعدات تكنولوجيا المعلومات حيث جاء باتفاق (82%) و بوسط حسابي (3.96) وبانحراف معياري (1.24)، أما العامل (X18) والمتمثل بأن العاملون في المنظمة متنوعي التخصص كمحلي النظم والمهندسين حيث جاء باتفاق (70%) يدعمه وسط حسابي (3.88) وبانحراف معياري (0.90)، أما العامل (X16) والمتمثل باهتمام المنظمة باقامة دورات تدريبية في مجال العمل حيث جاء باتفاق (70%) يدعمه وسط حسابي (3.88) وبانحراف معياري (1.02)، أما العامل (X19) والمتمثل بوجود كادر متخصص في ادامة وصيانة أجهزة تكنولوجيا المعلومات حيث جاء باتفاق (68%) يدعمه وسط حسابي (3.60) وبانحراف معياري (0.16).

وبعد الانتهاء من وصف استجابات افراد عينة البحث على مستوى مكونات تكنولوجيا المعلومات (الاجهزة والمعدات, البرامجيات, الاتصالات, والموارد البشرية), لابد من تحديد الاهمية النسبية لكل عنصر من العناصر المذكورة بهدف الوقوف على اولويات اهتمام ادارة المنظمة مجتمع الدراسة, وتحديد العناصر الاكثر تأثيرا واهمية بالنسبة لافراد العينة, والجدول (4) يوضح نتائج ترتيب الاهمية النسبية لابعاد تكنولوجيا المعلومات بالنسبة لادارة المنظمة من جهة, وافراد العينة من جهة ثانية .

جدول (4)
نتائج ترتيب الاهمية النسبية لابعاد تكنولوجيا المعلومات

ت	الابعاد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	شدة الإجابة	معامل الاختلاف %	ترتيب الأهمية
1	الاجهزة والمعدات	4.12	1.01	88.4	25	الأول
2	البرامجيات	3.88	1.05	76	40.72	الثالث
3	الاتصالات	4.02	0.98	80	24.81	الثاني
4	الموارد البشرية	3.86	1.07	75	27.72	الرابع

المصدر : إعداد الباحثة

يتضح من النتائج النهائية الواردة بالجدول (4) أن بعد الاجهزة والمعدات قد احتل المرتبة الأولى بالنسبة للابعاد الأخرى من حيث وجهه نظر أفراد العينة حيث جاء بمعامل اختلاف (25%) مما يعني أن إدارة المنظمة تهتم بتوفير الاجهزة والمعدات الخاصة بتكنولوجيا المعلومات ، بينما نلاحظ أن بعد الموارد البشرية احتل المرتبة الرابعة بالنسبة للابعاد الأخرى من حيث وجهه نظر أفراد العينة حيث جاء بمعامل اختلاف (27.72%) وهذا بحد ذاته يشكل حالة قصور من قبل إدارة المنظمة تجاه هذا البعد مما يتوجب زيادة اهتمام الإدارة بالكوادر المتخصصة بتكنولوجيا المعلومات .

1- وصف مؤشرات الاداء التنظيمي

يعرض الجدول (5) التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير اداء التنظيمي من خلال إجابات المبحوثين (أفراد الدراسة) على المؤشرات الخاصة لمتغيرات الدراسة المتمثلة بالكفاءة والفاعلية

جدول (5)

التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والأوساط الحسابية والانحراف المعياري وشدة الاجابه لمتغيرات الاداء التنظيمي

العنصر	المؤشر	المتغير	اتفق تماما	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق اطلاقا	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن المئوي
الفاعلية التنظيمية	التكيف	X1	20	23	5	2	-	4.22	0.89	86
		X2	18	21	6	3	2	4	1.04	78
		X3	18	19	11	1	1	4.04	0.92	74
	اولا		19	21	7	2	4.1	0.92	80	
	المحافظة على العاملين	X4	17	18	7	5	3	4.18	1.23	70
		X5	19	20	8	2	1	4.08	0.95	78
		X6	16	17	12	3	2	3.84	0.99	66
	ثانيا		18	18	9	3	2	3.94	0.98	72
	المؤشر العام للفاعلية							4.02	0.95	76
	الكفاءة	تحقيق الرضا	X7	17	17	13	2	1	3.94	0.89
X8			15	17	8	8	2	3.7	1.11	64
X9			22	25	3	-	-	4.38	0.6	94
اولا		18	20	8	3	1	4.02	1.05	76	
الابداع		X10	17	19	7	4	3	3.86	1.15	72
		X11	16	17	11	4	2	3.82	1.09	66
		X12	19	20	9	1	1	4.1	0.9	78
ثانيا		17	19	9	3	2	3.92	1.06	72	
المؤشر العام للكفاءة							3.97	1.05	74	
المؤشر العام للاداء التنظيمي			18	19	8	3	2	3.96	1.06	74

المصدر اعداد الباحثة استادا على نتائج الحاسبة

يتضح من الجدول (5) ان الاداء التنظيمي لجامعة بابل يميل نحو الايجابية , وذلك لأن (74%) من مجموع اجابات افراد العينة قيمت هذا المؤشر بشكل جيد , وان (26%) من اجابات افراد العينة قد قيمته بشكل غير مقبول , وهذا يعني ان هناك فرص ضائعة امام الجامعة موزعة بين الفاعلية التنظيمية والكفاءة , ولو استعرضنا اجابات افراد العينة للعناصر التي تعتبر دلالة بحد ذاتها للاداء التنظيمي لجامعة بابل لوجدنا الاتي :-

1- فيما يتعلق بمؤشر الفاعلية فقد حصل هذا المؤشر على وسط حسابي (4.02) وهو اكثر من الوسط الفرضي البالغ (3) وبوزن مئوي (76%) وقد توزعت فقراته ما بين جيدة جدا وجيدة ومتوسطة , واذا ما رتبنا هذه الفقرات نلاحظ فقرة (تكيف المنظمة بسرعة مع المتغيرات البيئية) جاءت بالمرتبة الاولى بوسط حسابي (4.22) وبوزن مئوي (86%), في حين فقرة (تحر ص ادارة المنظمة على استحداث تخصصات علمية جديدة تنسجم مع متطلبات المجتمع) جاءت بالمرتبة الثانية بوسط حسابي (4) وبوزن مئوي (78%), وتقاسمتها المرتبة الثانية فقرة (تتعامل ادارة المنظمة مع العاملين ذوي القدرات المتميزة على اساس الثقة) حيث جاءت بوسط حسابي (4.08) ووزن مئوي (78%), اما الفقرة التي حصلت على قبول متوسط فكانت فقرة (تبذل ادارة المنظمة قصارى جهدها من اجل المحافظة على العاملين ذوي الخبرة والاختصاص) اذ جاءت بوسط حسابي (3.84) ووزن مئوي (66%).

2- وبالنسبة لمؤشر الكفاءة فقد حصل هذا المؤشر على وسط حسابي (3.97) وهو اكثر من الوسط الفرضي البالغ (3) وبوزن مئوي (74%) وقد توزعت فقراته ما بين ممتازة وجيدة ومتوسطة , واذا ما رتبنا هذه الفقرات نلاحظ فقرة (توفر الوظيفة الحالية مكانة مناسبة في المجتمع وفرصا

لكسب احترام وتقدير الغير) جاءت بالمرتبة الاولى وحضيت بموافقة اغلب افراد العينة حيث جاءت بوسط حسابي (4.38) وبوزن مؤوي (94%) , في حين فقرة (قدرات العاملين الابداعية تنال احترام القيادات الادارية في المنظمة) جاءت بالمرتبة الثانية بوسط حسابي (4.1) وبوزن مؤوي (78%) , اما الفقرة التي حصلت على قبول متوسط فكانت فقرة (حققت ادارة المنظمة مستويات رضا عالية في جميع اقسامها) اذ جاءت بوسط حسابي (3.7) ووزن مؤوي (64%) .

ثانيا // اختبار فرضيات البحث

وتم تقسيم هذه الفقرة الى الآتي :-

1- تحليل واختيار علاقات الارتباط بين ابعاد تكنولوجيا المعلومات والاداء التنظيمي تختص هذه الفقرة بقياس علاقة الارتباط بين كل بعد من ابعاد تكنولوجيا المعلومات والاداء التنظيمي وذلك من خلال استخدام معامل الارتباط بيرسون من اجل اكتشاف طبيعة العلاقة الواردة في الفرضية الرئيسية الأولى والتي تنص (توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين ابعاد تكنولوجيا المعلومات والاداء التنظيمي في جامعة بابل)، والفرضيات الفرعية المنبثقة عنها، والجدول (6) يوضح نتائج تحليل علاقة الارتباط بين ابعاد تكنولوجيا المعلومات والاداء التنظيمي .

جدول (6)

نتائج تحليل علاقات الارتباط بين ابعاد تكنولوجيا المعلومات والاداء التنظيمي

المتغير المستقل	r	T المحسوبة	T الجدوليه	مستوى المعنوية
الاجهزة والمعدات	0.74	2.836	2.132	0.05
البرامجيات	0.68	2.189	2.132	0.05
الاتصالات	0.77	3.276	2.132	0.05
الموارد البشرية	0.76	3.119	2.132	0.05
المؤشر الكلي	0.74	2.836	2.132	0.05

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج الحاسبة الالكترونية

يتضح من الجدول (6) نتيجة قياس علاقة الارتباط بين ابعاد تكنولوجيا المعلومات والاداء التنظيمي واختبارها ، أذ يتضح وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية موجبة بينهما" ، إذ بلغت قيمة معامل الارتباط بينها (0.74) وهي قيمة جيدة تعكس قوة العلاقة بين المتغيرين ، وتفسر انه كلما طبقت المنظمة ابعاد تكنولوجيا المعلومات كلما زادت قدرتها وفعاليتها على تحقيق الاداء المتميز ، وتؤشر النتيجة السابقة أن العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاداء التنظيمي هي علاقة ذات دلالة معنوية إذ بلغت قيمة t المحسوبة (2.836) وهي اكبر من قيمة (t) الجدوليه البالغة (2.132) عند مستوى معنوية (0.05) ، اي بدرجة ثقة (95%). وقد جاءت نتائج اختبار ابعاد تكنولوجيا المعلومات مع الاداء التنظيمي كلا على حدة لتدعم هذه النتيجة على النحو الآتي:-

- هناك علاقة ارتباط خطية موجبة وذات دلالة إحصائية بين الاجهزة والمعدات والاداء التنظيمي ، إذ بلغت قيمة معامل الارتباط (0.74) وهي قيمة جيدة تعني انه كلما زاد اهتمام ادارة المنظمة بالاجهزة والمعدات زادت قدرتها على تحقيق الاداء المتميز، وبلغت قيمة (t) المحسوبة (2.836) وهي اكبر من قيمتها الجدوليه (2.132) عند مستوى معنوية (0.05)، اي بدرجة ثقة (95%). ويعني ذلك إلى قوة العلاقة بين المتغيرين.
- هناك علاقة ارتباط خطية موجبة وذات دلالة إحصائية بين البرامجيات والاداء التنظيمي اذ بلغت قيمة معامل الارتباط البالغة (0.68) وهي قيمة جيدة تعني انه كلما زاد اهتمام ادارة المنظمة بالبرامجيات الحديثة والمتطورة زادت قدرتها على تحقيق الاداء الجيد، و بلغت قيمة (t) المحسوبة والبالغة (2.189) وهي اكبر من قيمتها الجدوليه البالغة (2.132) عند مستوى معنوية (0.05) اي بدرجة ثقة (95%). ويعني ذلك الى قوة العلاقة بين المتغيرين .

ج- هناك علاقة ارتباط خطية موجبة ذات دلالة إحصائية بين متغير الاتصالات والاداء التنظيمي، اذ بلغت قيمة معامل الارتباط البالغة (0.77) وهي قيمة جيدة، تعني أن اهتمام إدارة المنظمة بالاتصالات يساعدها على وضع الخطوات الضرورية لاداءها الجيد، وبلغت قيمة (t) المحسوبة (3.276)، وهي اكبر من قيمتها الجدولية البالغة (2.132) عند مستوى معنوية (0.05)، اى بدرجة ثقة (95%). ويعني ذلك الى قوة العلاقة بين المتغيرين .

د- هناك علاقة ارتباط خطية موجبة ذات دلالة إحصائية بين متغير الموارد البشرية والاداء التنظيمي اذ بلغت قيمة معامل الارتباط بينهما (0.76) وهي قيمة جيدة، تدل على أن الاداء الجيد يعتمد على الموارد البشرية الكفاءة والمتخصصة، وقد بلغت قيمة t المحسوبة (3.119)، وهي اكبر من قيمتها الجدولية البالغة (2.132) عند مستوى معنوية (0.05) اى بدرجة ثقة (95%). ويعني ذلك الى قوة العلاقة بين المتغيرين .

وتأسياً على النتائج السابقة التي تثبت وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين ابعاد تكنولوجيا المعلومات والاداء التنظيمي وعليه يتم قبول الفرضية الرئيسية الأولى والفرضيات الفرعية المنبثقة منها .

2- تحليل علاقات التأثير بين متغيري الدراسة

تختص هذه الفقرة بتحليل علاقات التأثير بين ابعاد تكنولوجيا المعلومات والاداء التنظيمي من اجل اختيار صحة الفرضية الرئيسية الثانية واتي مفادها (توجد علاقة تأثير ذات دلالة احصائية لابعاد تكنولوجيا المعلومات في الاداء التنظيمي في جامعة بابل)، والفرضيات الفرعية المنبثقة منها ويوضح الجدول (7) نتائج تحليل علاقة التأثير بين ابعاد تكنولوجيا المعلومات والاداء التنظيمي.

جدول (7)

نتائج تقدير نموذج الانحدار الخطي البسيط لابعاد تكنولوجيا المعلومات في الاداء التنظيمي

المتغير المستقل	R2	F المحسوبة	F الجدولة	مستوى معنوية	قيمة p
الاجهزة والمعدات	68.15	7.02	4.001	0.05	3.32
البرامجيات	73.48	10.10	4.001	0.05	2.12
الاتصالات	75.59	12.35	4.001	0.05	1.61
الموارد البشرية	68.73	8.01	4.001	0.05	2.72
المؤشر الكلي	71.49	9.37	4.001	0.05	2.45

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج الحاسبة الالكترونية

يتضح من النتائج الواردة بالجدول (7) ما يلي :- ان قيمة (F) المحسوبة بلغت (9.37) وهي اكبر من قيمتها الجدولية البالغة (4.001) عند مستوى المعنوي (5%) وهذا يعني وجود أثر ذو دلالة احصائية لابعاد تكنولوجيا المعلومات في الاداء التنظيمي وبدرجة ثقة (95%)، يتضح من خلال قيمة معامل التفسير (R 2) البالغة (71.49) بان هذه العوامل قادرة على تفسير ما نسبته (71.49%) من المتغيرات التي تؤثر في الاداء التنظيمي، اما النسبة المتبقية البالغة (28.51) فانها تعود الى مساهمة متغيرات اخرى لم تدخل في البحث . وبناء على ما تقدم تأكد وجود تأثير ذو دلالة احصائية لابعاد تكنولوجيا المعلومات في الاداء التنظيمي . وجاءت نتائج علاقة التأثير بين ابعاد تكنولوجيا المعلومات كلا على حدة على الاداء التنظيمي على النحو الآتي:-

أ- وجود علاقة تأثير متوسط حسب ما أشار إليه معامل التحديد ($r=68.15\%$) بين الاجهزة والمعدات والاداء التنظيمي وهي نسبة تشير إلى أن الاجهزة والمعدات قادرة على تفسير (68.5%)، من التغيرات الحاصلة في متغير الاداء التنظيمي، وان النسبة الباقية (31.49%) هي بسبب متغيرات أخرى غير داخلة في البحث الحالي، كما تشير قيمة F المحسوبة والبالغة (7.02) إلى أن العلاقة بين المتغيرين معنوية عند مستوى (5%) .

ب- هناك علاقة تأثير ذات دلالة معنوية بين البرامجيات والاداء التنظيمي، إذ بلغت قيمه معامل التحديد (68.15%)، تدعمه قيمة (F) المحسوبة (10.10) عند مستوى معنوية (5%) وهي اكبر من قيمتها الجدولية البالغة (4.001)، وهذه النسبة تشير إلى قدرة البرامجيات على تفسير (48.73%) من

التغيرات الحاصلة في متغير الاداء التنظيمي, أما النسبة الباقية والبالغة (26.52%) فهي بسبب متغيرات خارجية أخرى غير داخله في البحث الحالي.

ج- هناك علاقة تأثير ذات دلالة معنوية بين الاتصالات والاداء التنظيمي, اذ بلغت قيمة معامل التحديد (75.59%), تدعّمه قيمة (F) المحسوبة (12.35) وهي اكبر من قيمتها الجدولية البالغة (4.001) عند مستوى معنوية (5%). وهذه النسبة تشير إلى قدرة الاتصالات على تفسير (75.59%) من التغيرات الحاصلة في متغير الاداء التنظيمي, أما النسبة المتبقية (24.41%) تعود لمتغيرات غير داخله في البحث الحالي .

د- هناك علاقة تأثير ذات دلالة معنوية بين الموارد البشرية والاداء التنظيمي اذ بلغت قيمة معامل التحديد (68.73), تدعّمه قيمة (F) المحسوبة والبالغة (8.01) وهي اكبر من قيمتها الجدولية البالغة (4.001) عند مستوى معنوية (5%), وهذه النسبة تشير إلى قدرة متغير الموارد البشرية على تغير (68%) من التغيرات التي تطرأ على الاداء التنظيمي, وان النسبة الباقية (27.31%) هي بسبب متغيرات أخرى غير داخله في البحث الحالي .

وتأسيساً على ما سبق يتضح وجود علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية لابعاد تكنولوجيا المعلومات في الاداء التنظيمي وعليه تقبل الفرضية الرئيسية الثانية والفرضيات الفرعية المنبثقة منها .

المبحث الرابع النتائج والتوصيات

اولا :- النتائج

- 1- نلاحظ وجود تباين من وجهة نظر افراد العينة حول متغيرات الاجهزة والمعدات المستخدمة في المنظمة المبحوثة حيث اكد (88.4%) منهم ان ادارة المنظمة تهتم بتوفير شبكة الانترنت, واجهزة الهاتف , الفاكس , والتلكس والحاسوب لغرض تخفيض كلفة انجاز الاعمال في المنظمة .
- 2- نلاحظ ان اغلب افراد العينة تؤكد على ان البرامجيات المستخدمة في المنظمة من افضل واحداث البرامجيات والتي تمكن من التبادل المرن للبيانات والمعلومات بين كليات المنظمة حيث جاءت باتفاق (76%) من مجموع افراد العينة
- 3- اظهرت النتائج ان ادارة المنظمة تسعى جاهدة الى توفير التقنيات الحديثة وبرامجيات الحاسوب بما يضمن صناعة رأس مالها الفكري لأن ادامة الموارد البشرية لا يأتي الا عن طريق التنشيط المستمر الذي يضمن التجديد والحداثة ويطور الافراد بسرعة مذهلة .
- 4- اظهرت المؤشرات الاحصائية تباين ابعاد تكنولوجيا المعلومات من حيث اولويتها في التأثير على الاداء التنظيمي, وكان المتغير (الموارد البشرية) المصدر الرئيسي لانخفاض مستوى تكنولوجيا المعلومات حيث جاء بالمرتبة (الرابعة) مما يدل على ان ادارة المنظمة تبدي اهتماما ملحوظا بهذا المتغير .
- 5- كانت العلاقات الارتباطية لابعاد تكنولوجيا المعلومات في الاداء التنظيمي قوية وموجبة وذات دلالة احصائية, اذ بلغت قوة الارتباط بينهما (0.74) وتحمل هذه مدلولات منطقية, وهي يمكن زيادة كفاءة وفاعلية المنظمة المبحوثة من خلال الاهتمام بابعاد تكنولوجيا المعلومات .
- 6- كشفت نتائج الانحدار عن وجود علاقة تأثير ذات دلالة احصائية لابعاد تكنولوجيا المعلومات في الاداء التنظيمي .

ثانيا :- التوصيات

- 1- اصبحت تكنولوجيا المعلومات غاية لتحقيق مستويات عالية في الاداء لأنها تساعد المدراء من احداث تحسينات فائقة في اعمال المنظمة, وبما ان متغير (الموارد البشرية) له التأثير الاكبر في الاداء التنظيمي, لذا على ادارة المنظمة ايلاء هذا المكون مزيدا من الاهتمام من خلال تدريب الموارد البشرية على استعمال التقنيات الحديثة لضمان عملها بشكل جيد وبما يحقق معايير الاداء الكفوء الذي تسعى المنظمة لتحقيقه .

- 2- على ادارة المنظمة ازالة الفجوة بين العاملين لديها والكوادر الفنية المتخصصة في مجال الحاسبات والشبكات لكي يتسنى لهم الاستفادة من امكانيات التقنيات الحاسوبية والشبكات وذلك من خلال التنسيق بين الجهتين .
- 3- على ادارة المنظمة تصميم نظام مبرمج للمعلومات وتوفير المهارات المعلوماتية المطلوبة من حيث القدرة على التعامل مع شبكة المعلومات المحلية والدولية .
- 4- ان مشكلة مواجهة التكنولوجيا تتمثل في اكتساب مهارات التقنية الحديثة وهذا لا يكون الا باستخدام العمل التطبيقي، والاحتكاك المباشر وليس فقط عن طريق اكتساب المعلومات النظرية، لذا من الضروري تخصيص المبالغ الكافية لتوسيع المختبرات الحالية وتجهيزها بالاجهزة والمعدات الحديثة، مع بناء شبكة معلومات داخلية في جميع كليات المنظمة واقسامها يتمكن من خلالها العاملين استخدام كل ما يمنحهم المزيد من المعارف والمعلومات .
- 5- على ادارة المنظمة اجراء دراسات ميدانية بين فترة واخرى للتعرف على آخر المستجدات التي تظهر في مجال تكنولوجيا المعلومات لغرض تهيئة ارضية مناسبة لتنمية الابداع والابتكار لدى العاملين فيها .
- 6- توعية كافة العاملين بالمزايا والمنافع التي يمكن للمنظمة ان تجنيها اذا ما قامت باستخدام تكنولوجيا المعلومات وذلك من خلال اعداد الدورات والندوات وورش العمل حول هذا الموضوع .

المصادر

اولا :- المصادر العربية

- 1- الحسيني ، فلاح حسن عداي ، (1998) ، استخدام المؤشرات المالية في قياس الأداء الاستراتيجي ، مجلة الادارة والاقتصاد ، الجامعة المستنصرية ، العدد 3 .
- 2- الحسينية ، سليم (1997) : مبادئ نظم المعلومات ، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع ، عمان .
- 3- الزعبي،حسن علي، (2005)"نظم المعلومات الاستراتيجية مدخل استراتيجي"دار وائل،الأردن.
- 4- السالمي، علاء عبدالرزاق والدباغ،رياض حامد(2001)"تقنيات المعلومات الإدارية"،دار وائل،الأردن.
- 5- الشرايبي، د.فؤاد (2008) : نظم المعلومات الادارية، دار اسامة، الطبعة الاولى، عمان، الاردن .
- 6- الطويل ، د . اكرم ، ورشيد ، د . حكمت (2005) : اثر تقانة المعلومات في عمليات ادارة المعرفة ، دراسة ميدانية في عينة من الشركات الصناعية في محافظة نينوى ، بحوث مستقبلية ، العدد العاشر .
- 7- العززي ، سعد على محمود (1990) ، العوامل السلوكية المؤثرة في الموازنات ، دراسة تطبيقية ، اطروحة دكتوراه في ادارة الاعمال ، جامعة بغداد .
- 8- اللوزي ، موسى (2002) : التنمية الادارية : المفاهيم والاسس والتطبيقات ، دار وائل للطباعة ، عمان ، الاردن.
- 9- بني حمدان ، خالد محمد طلال (2002) ، تحليل علاقة نظم معلومات الموارد البشرية ورأس المال الفكري وأثرها في تحقيق الميزة التنافسية ، دراسة ميدانية في شركات صناعة التأمين الوطنية الاردنية ، اطروحة دكتوراه مقدمة الى كلية الادارة والاقتصاد ، بغداد .
- 10- حسوني ، اثير عبد الأمير ، (2002) ، نظام الحوافز و اثره في الاداء المصرفي ، دراسة تطبيقية مقارنة لعينة من مصارف القطاع الحكومية ، رسالة ماجستير (غير منشورة) كلية الادارة و الاقتصاد ، جامعة القادسية .
- 11- دروزه ، سوزان صالح ، (2008) ، العلاقة بين متطلبات ادارة المعرفة وعملياتها واثرها على تميز الاداء المؤسسي ، رسالة ماجستير (غير منشورة) كلية الادارة ، العلوم الادارية و المالية ، جامعة الشرق الاوسط للدراسات العليا ، الأردن.
- 12- رسلي ، جميل .وسعد غالب (2003) : نموذج مقترح لدراسة تأثير تكنولوجيا المعلومات على الاستخدام الامثل للموارد في المنشأة ، المجلة الاردنية للعلوم التطبيقية، العلوم الانسانية، جامعة العلوم التطبيقية، مجلد 6، العدد 2 .
- 13- عبيد ، نغم حسين نعمة (2000) ، أثر استثمار رأس المال الفكري في الاداء المنظمي ، دراسة ميدانية في عينة من شركات القطاع المختلط ، رسالة ماجستير مقدمة الى كلية الادارة والاقتصاد
- 14- فارس، سليمان (2003) : التكنولوجيا المتقدمة مدخل تنمية الموارد البشرية، مؤتمر الزيتونة، عمان، الاردن .
- 15- مسلم، مها حمدان، (1997) ، المؤشرات المالية وتحليل العوامل الاستراتيجية واثرها في تحديد الاداء المصرفي، بحث دبلوم عالي ادارة مصارف، كلية الادارة و الاقتصاد، جامعة بغداد.
- 16- ياسين، سعد غالب، (2000) تحليل وتصميم نظم المعلومات ط1 ، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان .

ثانيا :- المصادر الاجنبية

- 1-Daft. R. I.(2000): Organization Theory design,7" Ed, south western ohio.
- 2-Eccles , Robert , (1991) : The performance measurement manifest (H.B.R) Vol.69,No.1
- 3-Haag, Stephen and Keen , Peter,(1996): Information Technology:tomorrow advantage today , " mc Graw – Hill co
- 4-Kennth , C, L, and Jame, P (2000) :Management information system ",Mc , Graw- Hill co .
- 5-Kotler, P, (2000) : Marketing management , Prentice- Hall, New Jersey .
- 6-Laudon ,K ,C & j. P (2004) : Management information systems- managing the digital firm ,Pearson Hall .
- 7-O,Brien , J,A (2003): Introduction to Information Systems " Mc Graw-Hill,Irwin .
- 8-Miller , Kent,&Bramiley , Philip (1990): Strategic risk and Corporate performance: An analysis of alternative risk measure mVol.33.No.4 .
- 9-Szymanski ,R, A szymanshi , D .P & Pulschen ,D.M (1995): Computers &Information Systems ,Prentice Hall .
- 10-Turban ,E, Mclean ,E& Wetherbe ,J(1999) : Information Technology management " John Willy & Sons , INC .

الملحق (أ)
م/ استبانة

الاساتذة الافاضل السلام عليكم

نشكر تعاونكم معنا وتخصيص جزء من وقتكم الثمين للإجابة على فقرات استمارة الاستطلاع المتعلقة بقياس الدراسة (أثر تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الاداء المنظمي : دراسة تحليلية في جامعة بابل) . إن تفضلكم بملء الاستمارة وتأشير الاجابات المناسبة سيكون له الاثر الكبير في الوصول الى النتائج المستخرجة , وننتهز هذه الفرصة لنعبر عن جزيل شكرنا لتعاونكم معنا

والسلام عليكم ورحمة الله وبركاته

اولا : استمارة الاستبيان الخاصة بمكونات تكنولوجيا المعلومات

ت	المتغيرات	اتفق	لا	محايد	لا اتفق بشده	لا اتفق
اولا : الاجهزة والمعدات						
1	تتبنى المنظمة الاساليب التكنولوجية الحديثة .					
2	تستخدم ادارة المنظمة اجهزة الهاتف والتلكس والفاكس في انجاز اعمالها الادارية .					
3	تشجع ادارة المنظمة على استخدام شبكة الانترنت في انجاز الاعمال .					
4	تشجع ادارة المنظمة على استخدام شبكة الانترنت في انجاز الاعمال .					
5	الاجهزة والمعدات المتوفرة في المنظمة تكفي لأداء العمل بشكل متميز .					
ثانيا : البرامجيات						
6	البرامجيات المستخدمة تمكن من التبادل المرن للبيانات والمعلومات بين كليات المنظمة .					
7	هناك جهات داخلية وخارجية تزود ادارة المنظمة بالبرامجيات .					
8	البرامجيات المستخدمة في المنظمة من افضل واحديث البرامجيات المتوفرة بالسوق .					
9	تسعى ادارة المنظمة الى تهيئة المتطلبات اللازمة لاستخدام البرامجيات في انجاز اعمالها المختلفة .					
10	تستخدم ادارة المنظمة برامج قادرة على تبويب وتلخيص وتحليل المعلومات التي تحتاج اليها في العمل .					
ثالثا : الاتصالات						
11	يساعد نظام الاتصالات الحالي على الاستجابة السريعة للمتغيرات التي تطرأ في البيئتين الداخلية والخارجية .					
12	تستخدم ادارة المنظمة وسائل الاتصال لنقل البيانات والمعلومات بين المنظمة وكلياتها .					
13	تهتم ادارة المنظمة بتحديث اجهزة ومعدات الاتصال المتوفرة لديها .					
14	تستخدم ادارة المنظمة البريد الالكتروني لاغراض التراسل واستقبال المعلومات					
15	يتوفر لدى ادارة المنظمة منظومة للاتصالات الداخلية لاستقبال الطلبات والمقترحات من العاملين لديها .					
رابعا : الموارد البشرية						
16	تهتم ادارة المنظمة باقامة دورات تدريبية في مجال العمل على اجهزة ومعدات تكنولوجيا المعلومات .					
17	القوة البشرية العاملة مؤهلة وقادرة على استخدام البرامج الموجودة .					
18	العاملون في المنظمة متنوعي التخصص كمحلل النظم , مهندسين , مشغلي حاسوب , مبرمجين , موظفي شبكة اتصالات , صيانة وغيرها .					
19	هناك كادر متخصص في صيانة وادامة اجهزة ومعدات تكنولوجيا المعلومات .					
20	يوجد في المنظمة كادر وظيفي يتمتع بالخبرة اللازمة للعمل على اجهزة ومعدات تكنولوجيا المعلومات .					

ثانيا : استمارة الاستبيان الخاصة بمتغيرات الخاصة الاداء التنظيمي

ت	المتغيرات	اتفق	لا اتفق	محايد	لا اتفق بشده	لا اتفق
اولا : الفاعلية// التكيف						
1	تتأثر المنظمه بسرعه بالتغيرات البيئية					
2	تحرص ادارة المنظمة على استحداث تخصصات علمية جديدة تنسجم مع متطلبات المجتمع .					
3	تتوفر لدى ادارة المنظمة رؤية واضحة عن البيئة التي تعمل فيها المنظمة التعليمية .					
الفاعلية // المحافظة على العاملين						
4	تسعى ادارة المنظمة الى تكوين علاقات طيبة مع العاملين					
5	تتعامل ادارة المنظمة مع العاملين ذوي القدرات المتميزة على اساس الثقة .					
6	تبذل ادارة المنظمة قصارى جهدها من اجل المحافظة على العاملين ذوي الخبرة والاختصاص .					
ثانيا : الكفاءة // تحقيق الرضا						
7	اهتمت ادارة المنظمة بتحقيق ولائها عند العاملين .					
8	حققت ادارة المنظمة مستويات رضا عالية في جميع اقسامها .					
9	توفر الوظيفة الحالية مكانة مناسبة في المجتمع وفرصا لكسب احترام وتقدير الغير .					
الكفاءة // الابداع						
10	تشجع ادارة المنظمة العاملين على تطوير اساليب العمل الحالية .					
11	هناك جهة متخصصة ترعى العمل الابداعي .					
12	قدرات العاملين الابداعية تنال احترام القيادات الادارية في المنظمة .					