



جامعة الموصل
كلية الإدارة والاقتصاد

تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ودورها في تعزيز الأداء
المنظمي وفق متطلبات إدارة الجودة الشاملة
دراسة حالة في البنك المركزي العراقي / بغداد

أطيف اياد ابراهيم العلاف

رسالة ماجستير
نظم المعلومات الإدارية

بإشراف
الأستاذ الدكتور
ثائر أحمد سعدون السمان

تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ودورها في تعزيز الأداء
المنظمي وفق متطلبات إدارة الجودة الشاملة
دراسة حالة في البنك المركزي العراقي/ بغداد

رسالة تقدمت بها

أطيف اياد ابراهيم العلاف

إلى

مجلس كلية الإدارة والاقتصاد / جامعة الموصل
وهي جزء من متطلبات نيل شهادة الماجستير في نظم المعلومات الإدارية

بإشراف

الأستاذ الدكتور

ثائر أحمد سعدون السمان

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

﴿ اِقْرَأْ بِاسْمِ رَبِّكَ الَّذِي خَلَقَ ﴿١﴾ خَلَقَ الْإِنْسَانَ

مِنْ عَلَقٍ ﴿٢﴾ اِقْرَأْ وَرَبُّكَ الْأَكْرَمُ ﴿٣﴾ الَّذِي عَلَّمَ

بِالْقَلَمِ ﴿٤﴾ عَلَّمَ الْإِنْسَانَ مَا لَمْ يَعْلَمْ ﴿٥﴾ ﴾

إقرار المشرف

أشهد أن إعداد هذه الرسالة الموسومة بـ: تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ودورها في تعزيز الأداء المنظمي وفق متطلبات إدارة الجودة الشاملة/دراسة حالة في البنك المركزي العراقي/بغداد جرت تحت إشرافي في جامعة الموصل/ كلية الإدارة والاقتصاد/ قسم نظم المعلومات الإدارية، وهي جزء من متطلبات درجة الماجستير في نظم المعلومات الإدارية.

 التوقيع:

الاسم: أ. د. ثائر أحمد سعدون السمان

التاريخ: ٢١ / ١٠ / ٢٠١٩

إقرار المقوم اللغوي

أشهد بأن هذه الرسالة الموسومة بـ: تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ودورها في تعزيز الأداء المنظمي وفق متطلبات إدارة الجودة الشاملة/دراسة حالة في البنك المركزي العراقي/بغداد تمت مراجعتها من الناحية اللغوية وتصحيح ما ورد فيها من أخطاء لغوية وتعبيرية، وبذلك أصبحت الرسالة مؤهلة للمناقشة بقدر تعلق الأمر بسلامة الأسلوب وصحة التعبير.

 التوقيع:

الاسم: أ. م. نهى محمد عمر

التاريخ: ٢١ / ١٠ / ٢٠١٩

إقرار رئيس لجنة الدراسات العليا

بناءً على التوصيات التي تقدم بها المشرف والمقوم اللغوي، أرشح هذه الرسالة للمناقشة.

 التوقيع:

الاسم: أ. م. رائد عبدالقادر حامد

التاريخ: ٢١ / ١٠ / ٢٠١٩

إقرار رئيس القسم

بناءً على التوصيات التي تقدم بها المشرف والمقوم اللغوي ورئيس لجنة الدراسات العليا، أرشح هذه الرسالة للمناقشة.

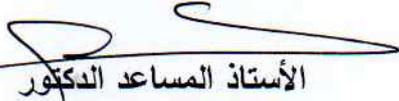
 التوقيع:

الاسم: أ. م. د. محمد مصطفى حسين

التاريخ: ٢١ / ١٠ / ٢٠١٩

قرار لجنة المناقشة

نشهد بأننا أعضاء لجنة المناقشة قد أطلعنا على الرسالة الموسومة بـ " تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ودورها في تعزيز الأداء المنظمي وفق متطلبات إدارة الجودة الشاملة / دراسة حالة في البنك المركزي العراقي/ بغداد " وناقشنا الطالبة أطيف اياد ابراهيم العلاف في محتوياتها وفيما له علاقة بها بتاريخ ٢١ / ١٠ / ٢٠١٩ وإنها جديرة لنيل شهادة الماجستير في نظم المعلومات الإدارية.



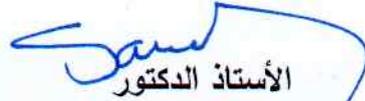
الأستاذ المساعد الدكتور

علاء عبدالسلام يحيى

كلية الإدارة والاقتصاد

جامعة الموصل

عضواً



الأستاذ الدكتور

سامي ذياب محل

كلية الإدارة والاقتصاد

جامعة تكريت

رئيس اللجنة



الأستاذ الدكتور

ثائر أحمد سعدون السمان

كلية الإدارة والاقتصاد

جامعة الموصل

عضواً ومشرفاً



الأستاذ المساعد الدكتور

علي عبدالفتاح الشاهر

كلية الإدارة والاقتصاد

جامعة الموصل

عضواً

قرار مجلس الكلية

اجتمع مجلس كلية الإدارة والاقتصاد بجلسته المنعقدة بتاريخ / / ٢٠١٩ وقرر التوصية بمنحها شهادة الماجستير في نظم المعلومات الإدارية.

عميد كلية الإدارة والاقتصاد

مقرر مجلس الكلية

شكر وتقدير

الحمد لله الذي خلق الإنسان وكرمه، وخلق الكون ونظمه، وسنّ الدين وعظمه، له الحمد في

الآخرة والأولى، وله الحمد ما أعطى وما أهدى، والصلاة والسلام على نبينا محمد (صلى الله عليه وسلم).

يسعدني وأنا أنهي رسالتي هذه بفضل الله تعالى وتوفيقه ان أتقدم بجزيل الشكر وفائق التقدير الى مشرفي الفاضل عميد كلية الإدارة والاقتصاد الأستاذ الدكتور (ثائر أحمد سعدون السمان) الذي كان له الأثر الكبير في إتمام هذه الرسالة وفقه الله لخدمة مسيرة العلم.

وأتوجه بالشكر والتقدير الى السيد رئيس قسم نظم المعلومات الإدارية الأستاذ المساعد الدكتور محمد مصطفى حسين، والى جميع أساتذتي الأفاضل وأخص بالذكر الأستاذ المساعد الدكتور ليث سعد الله حسين والأستاذ المساعد الدكتور بسام عبدالرحمن يوسف والاستاذ المساعد رائد عبدالقادر الدباغ.

كما ويدعوني واجب الوفاء والعرفان بالجميل أن أتقدم بالشكر الخاص الاستاذ المساعد الدكتور علي عبدالفتاح محمود ، والأستاذ المساعد الدكتور عامر عبدالرزاق لتعاونهم التام، لهم أصدق الدعوات بالتوفيق والنجاح.

وأوجه شكري وتقديري الى رئيس لجنة المناقشة الموقرة وأعضائها لتفضلهم بقبول مناقشة رسالتي.

وأهدي ثمرة جهدي الى أعلى نعمة في حياتي (أمي الغالية) التي تعجز الكلمات عن شكرها، والى من أتشرف بحمل اسمه (أبي الغالي) الذي كان له الأثر الكبير في وصولي لهذه المرحلة، والى سندي في الحياة (أخواتي) حفظهم الله لي.

ولا أنسى تعب ومتابعة زوجي الغالي (عادل) الذي ساندني في كل خطوة لإكمال هذه المرحلة، أدامه الله لي، والى ملاكي الصغير أبنتي (هيا) الغالية، حفظها الله لي من كل مكروه. وأسأل الله عز وجل ان يجزي الجميع عني خير الجزاء، وأرجو ان أكون قد وفقت في إعداد هذه الرسالة.

المستخلص

تهدف الدراسة الحالية بيان دور وأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تعزيز الأداء المنظمي وفق متطلبات إدارة الجودة الشاملة (دراسة حالة في البنك المركزي العراقي/ بغداد). اعتمدت الباحثة على منهج دراسة الحالة بوصفه منهجاً يمتاز بالوصف التفصيلي لمشكلة محددة في كتابة الإطار النظري للدراسة، وفي وصف مجتمع وعينة الدراسة، فضلاً عن تحديد العلاقة (الارتباط والتأثير) بين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والأداء المنظمي وإدارة الجودة الشاملة باستخدام برنامج SPSS وتحليل المسار Amos لقياس التأثيرات.

توصلت الدراسة إلى مجموعة من الاستنتاجات كان أهمها:

١- اعتماد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تعزيز الأداء المنظمي من خلال إدارة الجودة الشاملة يتطلب دعماً من الإدارة العليا من خلال توفير الإمكانيات وكل ماله علاقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات من خلال تقديم كافة التسهيلات لتحقيق ذلك.

٢- إن عملية تحقيق التكامل بين الأفراد العاملين والأداء المنظمي، وتطوير مهارات الأفراد العاملين تُعد من الدوافع الرئيسة نحو قياس الأداء المنظمي. كما أن المنظمات التي تسعى لتحقيق التفوق والتقدم يجب عليها أن تركز على تعزيز الأداء المنظمي.

واعتماداً على الاستنتاجات التي توصلت إليها الدراسة، فقد قدمت الباحثة مجموعة من التوصيات أهمها ضرورة التركيز على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إنجاز أنشطة المنظمة لدورها الفعال في تعزيز الأداء المنظمي للمنظمة المبحوثة والسعي لتطبيق إدارة الجودة الشاملة وبما تتناسب مع أنشطة المنظمة، فضلاً عن مجموعة من الدراسات المقترحة للباحثين مستقبلاً والمكملة لموضوع الدراسة الحالية.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، الأداء المنظمي، إدارة الجودة الشاملة.

ثبت المحتويات

الصفحة	الموضوع
أ	المستخلص
ب - ج	ثبت المحتويات
د - هـ	ثبت الجداول
و	ثبت الأشكال
ز	ثبت الملاحق
ز	ثبت المصطلحات
١ - ٢	المقدمة
٣ - ٢٦	الفصل الأول: الدراسات السابقة ومنهجية الدراسة
٤ - ١٤	المبحث الأول: الدراسات السابقة ذات العلاقة
١٥ - ٢٦	المبحث الثاني: منهجية الدراسة
٢٧ - ٣٥	الفصل الثاني: تكنولوجيا المعلومات والاتصالات / الإطار النظري
٢٨ - ٣٢	المبحث الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (المفهوم، والأهمية، والخصائص)
٣٣ - ٣٥	المبحث الثاني: مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
٣٦ - ٤٥	الفصل الثالث: الأداء المنظمي / الإطار النظري
٣٧ - ٤٠	المبحث الأول: ماهية الأداء المنظمي (المفهوم، والأهمية، والأهداف)
٤١ - ٤٥	المبحث الثاني: معايير الأداء المنظمي ومحدداته
٤٦ - ٥٧	الفصل الرابع: إدارة الجودة الشاملة / الإطار النظري
٤٧ - ٥١	المبحث الأول: ماهية إدارة الجودة الشاملة (المفهوم، والأهمية، والأهداف)
٥٢ - ٥٤	المبحث الثاني: متطلبات إدارة الجودة الشاملة ومحدداتها
٥٥ - ٥٧	المبحث الثالث: العلاقة بين متغيرات الدراسة
٥٨ - ٩٢	الفصل الخامس: الإطار التطبيقي للدراسة
٥٩ - ٦٢	المبحث الأول: وصف المنظمة المبحوثة
٦٣ - ٧٣	المبحث الثاني: وصف وتشخيص متغيرات الدراسة
٧٤ - ٩٢	المبحث الثالث: علاقات الارتباط والتأثير بين متغيرات الدراسة

٩٨ - ٩٣	الفصل السادس: الاستنتاجات والتوصيات
٩٦ - ٩٤	المبحث الأول: الاستنتاجات
٩٨ - ٩٧	المبحث الثاني: التوصيات
١١٢ - ٩٩	قائمة المصادر
I - IX	الملاحق
A	المستخلص باللغة الانكليزية

ثبت الجداول

الصفحة	العنوان	رقم الجدول
٢١	وصف متغيرات الدراسة في الاستبانة	١
٢٤	سمات الأفراد المبحوثين في المنظمة المبحوثة	٢
٢٨	مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من وجهة نظر عدد من الباحثين	٣
٣٣	مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	٤
٣٧	مفهوم الأداء المنظمي من وجهة نظر عدد من الباحثين	٥
٤٢	معايير الأداء المنظمي من وجهة نظر عدد من الباحثين	٦
٤٧	مفهوم إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر عدد من الباحثين	٧
٥٢	متطلبات إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر عدد من الباحثين	٨
٦٦	التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	٩
٦٩	التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير الأداء المنظمي	١٠
٧٣	التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير إدارة الجودة الشاملة	١١
٧٤	نتائج علاقة الارتباط بين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والأداء المنظمي على المستوى الكلي	١٢
٧٥	نتائج علاقات الارتباط بين مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والأداء المنظمي على المستوى التفصيلي	١٣
٧٦	نتائج علاقات الارتباط بين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وإدارة الجودة الشاملة على المستوى الكلي	١٤
٧٧	نتائج علاقات الارتباط بين مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وإدارة الجودة الشاملة على المستوى التفصيلي	١٥
٧٨	نتائج علاقات الارتباط بين إدارة الجودة الشاملة والأداء المنظمي على المستوى الكلي	١٦

٧٩	نتائج علاقات الارتباط بين متطلبات إدارة الجودة الشاملة والأداء المنظمي على المستوى التفصيلي	١٧
٨٠	نتائج تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأداء المنظمي على المستوى الكلي	١٨
٨١	نتائج تأثير مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأداء المنظمي على المستوى التفصيلي	١٩
٨٢	نتائج تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إدارة الجودة الشاملة على المستوى الكلي	٢٠
٨٤	نتائج تأثير مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إدارة الجودة الشاملة على المستوى التفصيلي	٢١
٨٥	نتائج تأثير إدارة الجودة الشاملة في الأداء المنظمي على المستوى الكلي	٢٢
٨٧	نتائج تأثير متطلبات إدارة الجودة الشاملة في الأداء المنظمي على المستوى التفصيلي	٢٣
٨٨	مؤشرات جودة المطابقة للنموذج	٢٤
٨٩	قيم التأثيرات في أنموذج العلاقات	٢٥
٩١	التأثيرات الاجمالية بين متغيرات الدراسة	٢٦

ثبت الأشكال

الصفحة	العنوان	رقم الشكل
١٧	المخطط الفرضي	١
٣١	أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	٢
٣٢	خصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	٣
٤٤	معايير الأداء المنظمي	٤
٥٠	أهمية إدارة الجودة الشاملة	٥
٥١	أهداف إدارة الجودة الشاملة	٦
٨٩	أنموذج العلاقات بين متغيرات الدراسة	٧

ثبت الملاحق

الصفحة	العنوان	رقم الملحق
I	أنموذج استثمارة الاستبانة آراء المحكمين	١
II	أسماء المحكمين لاستبانة الاستبانة	٢
III - IX	استبانة استبانة	٣

ثبت المصطلحات

المختصر	المصطلح الانكليزي	المصطلح العربي
ICT	Information & Communication Technology	تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
OP	Organizational Performance	الأداء المنظمي
TQM	Total Quality Management	إدارة الجودة الشاملة

المقدمة

إن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لها دور حيوي وهام في جميع المنظمات المعاصرة في ظل التغيرات البيئية المستمرة والتي تكون في ازدياد متواصل في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في أداء المهام والأنشطة، لاسيما وأنها تعمل على إتاحة الأدوات والوسائل اللازمة لتسهيل الحصول على المعلومات وتبادلها والمشاركة بها ونشرها بسرعة وفاعلية، فأصبحت البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات من الموارد التي لا غنى عنها في المنظمة.

يُمثل الأداء المنظمي جميع الجهود المبذولة من قبل إدارة المنظمة والأفراد العاملين فيها، إذ يُعد الأداء المنظمي مفهوماً أساساً وجوهرياً بالنسبة للمنظمات، كما أنه المحور الرئيس الذي تنصب حوله جهود المنظمات كافة.

كما ان إدارة الجودة الشاملة تُعد أسلوباً في العمل وهدفاً في آن واحد، لذلك فأنها فلسفة إدارية معاصرة تركز على المفاهيم المعاصرة التي يتم الاستناد عليها في المزج بين الوسائل الإدارية، والجهود الابتكارية، وبين مهارات الأفراد العاملين، كما ان تطبيق إدارة الجودة الشاملة يتطلب بنية تحتية تنظيمية وإدارية داخل المنظمة وخارجها بحيث توفر البيئة المناسبة لإمكانية التطبيق لما لها من انعكاسات ايجابية على أداء المنظمة.

وعلى هذا الأساس جاءت الدراسة الحالية لتركز على العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والأداء المنظمي وإدارة الجودة الشاملة من خلال الإطار النظري للدراسة والإطار التطبيقي في البنك المركزي العراقي في بغداد.

وبناءً على ما تقدم تضمنت الدراسة الحالية مجموعة من الفصول والمباحث وعلى النحو

الآتي:

الفصل الأول (الدراسات السابقة ومنهجية الدراسة) يتكون هذا الفصل من مبحثين، يتناول الأول منه الدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع الدراسة الحالية، فيما عرض المبحث الثاني منهجية الدراسة المعتمدة في ضوء مشكلتها وأهميتها وأهدافها ومخططاتها وفرضياتها ومنهجها وأساليب جمع البيانات والمعلومات فيها وحدودها.

أما الفصل الثاني (تكنولوجيا المعلومات والاتصالات/الإطار النظري) يتكون من مبحثين، يتناول الأول منه ماهية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من حيث مفهومها وأهميتها وخصائصها، فيما يتضمن المبحث الثاني مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

والفصل الثالث (الأداء المنظمي/الإطار النظري) يتكون من مبحثين، يتناول المبحث الأول ماهية الأداء المنظمي من حيث مفهومه وأهميته وأهدافه، في حين يتضمن المبحث الثاني معايير الأداء المنظمي ومحدداته.

والفصل الرابع (إدارة الجودة الشاملة/الإطار النظري) يتكون من ثلاثة مباحث، يتحدث المبحث الأول ماهية إدارة الجودة الشاملة من حيث مفهومها وأهميتها وأهدافها، في حين يتناول المبحث الثاني متطلبات إدارة الجودة الشاملة ومحدداتها، أما المبحث الثالث فقد ركز على العلاقة بين متغيرات الدراسة.

أما الفصل الخامس (الإطار التطبيقي للدراسة) ثلاثة مباحث، أهتم المبحث الأول بوصف المنظمة المبحوثة، وعرض المبحث الثاني وصف وتشخيص متغيرات الدراسة، وتناول المبحث الثالث علاقات الارتباط والتأثير بين متغيرات الدراسة.

وجاء الفصل السادس (الاستنتاجات والتوصيات) بمبحثين، أستعرض الأول أهم الاستنتاجات التي توصلت إليها الدراسة في إطارها النظري والتطبيقي، فيما سعى المبحث الثاني إلى تقديم مجموعة من التوصيات ذات العلاقة بموضوع الدراسة التي تراها الباحثة مناسبة للمنظمة المبحوثة.

الفصل الأول

الدراسات السابقة ومنهجية الدراسة

تتناول هذا الفصل الدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع الدراسة التي أطلعت عليها الباحثة بغية الاستفادة وترصين مسار الدراسة العلمي، فضلاً عن تحديد منهجية الدراسة التي انتهجتها الباحثة، وبناءً على ما تقدم تضمن الفصل المبحثين الآتيين:

المبحث الأول: الدراسات السابقة ذات العلاقة.

المبحث الثاني: منهجية الدراسة.

المبحث الأول

الدراسات السابقة ذات العلاقة

يهدف هذا المبحث إلى استعراض عدد من الدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوعنا الحالي والتي أسهمت في تغطية الإطار النظري، فضلاً عن توضيح الصورة لدى الباحثة لبناء مخطط الدراسة وتأطير منهجيتها، وسيتم تناول هذه الدراسات وفق ثلاث مجموعات، وفيما يأتي استعراضاً لأهم الدراسات:

المجموعة الأولى: بعض الدراسات المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات أ. الدراسات العربية

١. دراسة (نسيمة، ٢٠١٧)	
عنوان الدراسة	استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثره على تحسين جودة العملية التعليمية / دراسة عينة من الجامعات الجزائرية
طبيعة الدراسة	أطروحة دكتوراه
هدف الدراسة	تهدف الدراسة لمعرفة أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تحسين جودة العملية التعليمية بعناصرها المختلفة من جهة، ومن جهة أخرى معرفة معوقات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحائلة دون استخدامها.
أهم الاستنتاجات	وجود أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تحسين جودة العملية التعليمية في الجامعات الجزائرية.
أهم التوصيات	ضرورة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في قاعة التدريس، فضلاً عن الاهتمام بتفعيل استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مكاتب الجامعات الجزائرية، إذ تُعد محوراً مهماً جداً في العملية التعليمية.

٢. دراسة (عايش، ٢٠١٧)	
مساهمة قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في عملية التنمية الاقتصادية/دراسة تطبيقية على الشركات الفلسطينية في قطاع غزة	عنوان الدراسة
رسالة ماجستير	طبيعة الدراسة
تهدف الدراسة الى معرفة مدى مساهمة قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في عملية التنمية الاقتصادية من خلال دراسة أجريت على شركات هذا القطاع العاملة في قطاع غزة، اذ تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في هذه الدراسة وكانت الشركات العاملة في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات هي مجتمع وعينة الدراسة.	هدف الدراسة
ان شركات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات العاملة في قطاع غزة هي شركات ذات حجم صغير جداً سواء من حيث عدد الموظفين أو الفنيين أو المهندسين المختصين، وان توفير المكونات المادية والبرمجيات و زيادة شبكات الاتصال وتطوير مهارات العاملين في هذا المجال سيزيد من الانتاجية.	أهم الاستنتاجات
ضرورة دمج الشركات المتقاربة لتحقيق الميزة التنافسية محلياً وعالمياً والعمل على تطوير شبكات الاتصال بما يتلائم مع التطور العالمي في هذا المجال والاهتمام بهذا القطاع والعمل على تطويره.	أهم التوصيات

ب. الدراسات الأجنبية

١. دراسة (Thompson, 2017)	
"Information Communication Technology Management as a Gross Domestic Product (GDP) Growth Contributor Within Arab League Nations" إدارة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي تسهم في نمو الناتج المحلي الإجمالي في البلدان العربية	عنوان الدراسة
أطروحة دكتوراه	طبيعة الدراسة
اختبار مدى جاهزية إدارة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في البلدان العربية في نمو الناتج المحلي الإجمالي التي تعتمد على إنتاج النفط، وتوفير البدائل المناسبة في حالة انخفاض الإنتاج.	هدف الدراسة
وجود علاقة بين سياسات تنفيذ إدارة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ونسبة النمو الحقيقية للناتج المحلي الإجمالي في البلدان العربية.	أهم الاستنتاجات
ان سياسات تنفيذ إدارة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ذات الصلة بالناتج المحلي الإجمالي يتطلب إنشاء البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي تسهم في النمو الاقتصادي وتطوير البلدان العربية.	أهم التوصيات

٢. دراسة (Basson, 2017)	
"Managing Infrastructure Risks in Information Communication Technology Outsourced Projects: A Case Study at Transport Organization in South Africa" إدارة مخاطر البنية التحتية لمشاريع التعاقد الخارجي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات: دراسة حالة في منظمة النقل في جنوب أفريقيا	عنوان الدراسة
رسالة ماجستير	طبيعة الدراسة
اكتشاف كيفية إدارة مخاطر المعلومات في منظمة النقل من	هدف الدراسة

خلال استعمال إدارة مخاطر البنية التحتية فيما يتعلق بمشاريع التمهيد الخارجي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.	
وجود فجوة في ما يتعلق بالمصادر الخارجية للأعمال للتأكد من حماية المعلومات في مشاريع التمهيد الخارجي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل معالجة وحل هذه الفجوات.	أهم الاستنتاجات
استخدام معايير ذات صلة بالبنية التحتية لمشاريع التمهيد الخارجي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأقسام العملية وإدراك مخاطر امن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المختلفة.	أهم التوصيات

٣. دراسة (Marcino, 2018)	
"Impact Information and Communication Technology on Academic Achievement for Exceptional Student Education Inclusion Students "	عنوان الدراسة
أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الإنجاز الأكاديمي ضمن طلبة التعليم الاستثنائي	
أطروحة دكتوراه	طبيعة الدراسة
تهدف الدراسة الى التعرف على وجود العلاقة بين تنفيذ تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتغيرات التي تحدث عند إلقاء المحاضرات لطلبة المراحل الدراسية وتحديد مدى استجابتهم لإستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.	هدف الدراسة
ان استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بصورة صحيحة من قبل الطلبة يساعدهم على الابداع والتعاون ومشاركة الأفكار فيما بينهم، فضلاً عن كونها وسيلة مهمة للاتصال مع الادارة.	أهم الاستنتاجات
تعمل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على تحسين مهارات وقدرات الطلبة وزيادة الاستيعاب لديهم فيما يتعلق بالمناهج التعليمية.	أهم التوصيات

المجموعة الثانية: بعض الدراسات المتعلقة بالأداء المنظمي

أ. الدراسات العربية

١. دراسة (الشاهر، ٢٠١٣)	
نظام تخطيط موارد المشروع لتعزيز الأداء المنظمي / دراسة حالة في شركة الحكماء لصناعة الأدوية والمستلزمات الطبية / نينوى	عنوان الدراسة
أطروحة دكتوراه	طبيعة الدراسة
تصميم نظام تخطيط موارد المشروع لتعزيز الأداء المنظمي في شركة الحكماء لصناعة الأدوية والمستلزمات الطبية/ نينوى. وتم اعتماد منهج دراسة الحالة لأجراء البحث، وباستخدام المقابلات والمشاهدات والزيارات الميدانية المتعددة، واعتماد الوثائق والسجلات الخاصة لجمع البيانات والمعلومات المطلوبة، للوقوف على واقع نظام المعلومات وأسلوب العمل المتبع حالياً.	هدف الدراسة
أن تنفيذ نظام تخطيط موارد المشروع يتم من خلال تصميم قاعدة بيانات ومستودع بيانات، وهذا سيساعد في تحقيق رضا المستفيدين من خلال انخفاض أوقات تقديم المعلومات بعد أن كانت تستغرق مدة طويلة، وذلك بسبب قدرة النظام على خزن البيانات والمعلومات بالنوع والكم ويشكل منظم، فضلاً عن توفير قاعدة نماذج تتضمن مقاييس متعددة الأبعاد لقياس الأداء المنظمي.	أهم الاستنتاجات
توسيع الاعتماد على النظم الالكترونية، ومعالجة الضعف في البنية التقنية من خلال استخدام نظم المعلومات في الشركة المبحوثة، فضلاً عن استخدام وسائل اتصال سهلة وسريعة في إيصال المعلومات وتبادل الوثائق بين الشركة والجهات ذات العلاقة بها.	أهم التوصيات

٢. دراسة (عبدالهادي، ٢٠١٧)	
عنوان الدراسة	رأس المال الفكري ودوره في جودة الأداء المؤسسي / دراسة تطبيقية على برنامج التربية والتعليم بوكالة غوث في قطاع غزة
طبيعة الدراسة	رسالة ماجستير
هدف الدراسة	تهدف الدراسة الى التعرف على رأس المال الفكري ودوره في جودة الأداء المؤسسي في برنامج التربية والتعليم بوكالة غوث في قطاع غزة، اذ اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، فضلاً عن استخدام أسلوب الحصر الشامل لمجتمع الدراسة واستخدمت استمارة الاستبانة في جمع البيانات الأولية كأداة للدراسة.
أهم الاستنتاجات	توافر مكونات رأس المال الفكري ومعايير جودة الأداء المؤسسي في برنامج التربية والتعليم بوكالة غوث في قطاع غزة.
أهم التوصيات	تبني فلسفة الجودة والتميز بالأداء المؤسسي من خلال تطبيق نماذج الجودة وتميز الأداء المؤسسي المحلية والعالمية، مع مراعاة الامكانيات المادية والبشرية والمالية وآليات التطبيق.

٣. دراسة (أبو سمرة، ٢٠١٧)	
عنوان الدراسة	دور الخصائص الريادية في تحسين مستوى الأداء المؤسسي / دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية الخاصة
طبيعة الدراسة	رسالة ماجستير
هدف الدراسة	تهدف الدراسة الى التعرف على دور الخصائص الريادية في تحسين مستوى الأداء المؤسسي في الجامعات الفلسطينية الخاصة العاملة في قطاع غزة، اذ تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي واستمارة الاستبانة بوصفها أداة لجمع البيانات، وتكون مجتمع الدراسة من العاملين الاداريين والأكاديميين في الجامعات الفلسطينية الخاصة.

وجود مستوى مرتفع للخصائص الريادية لدى العاملين ومستوى الأداء المؤسسي في الجامعات الفلسطينية الخاصة.	أهم الاستنتاجات
دعم المبادرات المتعلقة بالريادة ومنح العاملين في الجامعات الخاصة مساحة من الحرية والاستقلالية في عملهم، فضلاً عن دعم أنشطة البحث والتطوير من أجل الارتقاء بأداء الجامعات الفلسطينية الخاصة.	أهم التوصيات

ب. الدراسات الأجنبية

١. دراسة (Maletic, 2013)	
"Influence of Sustainable Quality Management on Organizational Performance" تأثير إدارة الجودة المستدامة على الأداء المنظمي	عنوان الدراسة
أطروحة دكتوراه	طبيعة الدراسة
تهدف هذه الدراسة إلى تقديم واختبار إطار عمل يساعد في استيعاب و توضيح العلاقة بين ممارسات إمكانية الاستدامة لتعزيز الأداء المنظمي.	هدف الدراسة
وجود أهمية ذات صلة باختلاف معايير الأداء المنظمي بمستويات عالية ومنخفضة في ممارسات الاستدامة، لذلك يتم التركيز على اكتشاف واستغلال ممارسة الاستدامة.	أهم الاستنتاجات
إن تحقيق إدارة الجودة المستدامة والأداء المنظمي يعتمد على الدراسات العلمية المتطورة بإطار العمل المفاهيمي وإجراء الاختبار التجريبي.	أهم التوصيات

٢. دراسة (Argyropoulou, 2017)	
"Information Systems Effectiveness and Organizational Performance" فاعلية نظم المعلومات والأداء المنظمي	عنوان الدراسة
أطروحة دكتوراه	طبيعة الدراسة
تحديد مدى إمكانية استفادة المنظمة من نظم المعلومات لتحسين أداء الأعمال فيها.	هدف الدراسة

أهم الاستنتاجات	اختبار إطار عمل ذا صلة بنظم المعلومات والأداء المنظمي وذلك من خلال تقديم دليل تجريبي يوضح العلاقة الايجابية الإحصائية بين فاعلية نظم المعلومات بواسطة المعايير المالية وغير المالية على الأداء المنظمي.
أهم التوصيات	ان أثر فاعلية نظم المعلومات على الأداء المنظمي يكون من خلال جودة النظام وجودة المعلومات وجودة توفير الخدمات للمستفيد في المنظمة.

المجموعة الثالثة: بعض الدراسات المتعلقة بإدارة الجودة الشاملة
أ. الدراسات العربية

١. (باديس، ٢٠١٦)	
عنوان الدراسة	أثر تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة على جودة المنتجات النفطية/ دراسة ميدانية في مؤسسة سوناطراك-قسم التكرير
طبيعة الدراسة	أطروحة دكتوراه
هدف الدراسة	تحديد مدى الالتزام بتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة، فضلاً عن ذلك التعرف على مستوى جودة المنتجات النفطية في الجزائر.
أهم الاستنتاجات	تطبيق المنظمة المبحوثة لمبادئ إدارة الجودة الشاملة مجتمعة.
أهم المقترحات	توفير المناخ التنظيمي الملائم الذي يتسم بالمرونة في العمل من أجل تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة، وبالتالي تحقيق الأثر الايجابي في تحسين جودة المنتجات النفطية.

٢. دراسة (زديرة، ٢٠١٧)	
عنوان الدراسة	دور إدارة الجودة الشاملة في تحسين جودة خدمات المؤسسات الاستشفائية/دراسة حالة عينة من المؤسسات الاستشفائية
طبيعة الدراسة	أطروحة دكتوراه

تسليط الضوء على مفهوم إدارة الجودة الشاملة في قطاع الصحة، فضلاً عن تحديد معايير الجودة الشاملة في قطاع الصحة.	هدف الدراسة
إن تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات التي تقدم الخدمات الصحية تُعد الخطوة الأساس لتحسين الأداء وتطوير مستوى الخدمة الصحية فيها.	أهم الاستنتاجات
ضرورة الاقتناع التام للإدارة العليا للمستشفيات بأهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة لتحسين جودة الخدمة الصحية.	أهم المقترحات

٣. (يونس، ٢٠١٧)	
الدور الوسيط لمجالات التغيير الاستراتيجي في العلاقة بين عمليات إدارة المعرفة ومؤشرات إدارة الجودة الشاملة في كليات جامعة صلاح الدين/أربيل	عنوان الدراسة
اطروحة دكتوراه	طبيعة الدراسة
تحديد اثر عمليات إدارة المعرفة في مؤشرات إدارة الجودة الشاملة وتحديد اثر مجالات التغيير الاستراتيجي في تحقيق إدارة الجودة الشاملة، فضلاً عن معرفة مستوى إدارة الجودة الشاملة في كليات جامعة صلاح الدين.	هدف الدراسة
ان تطبيق إدارة الجودة الشاملة يتطلب القبول من قبل جميع الأفراد العاملين بالمنظمة، إذ يتم تغيير ثقافة العاملين بما ينسجم مع إدارة الجودة الشاملة.	أهم الاستنتاجات
يجب على إدارة الكليات المبحوثة ان تجري عملية توزيع المعرفة ونشرها من خلال شبكات الاتصال الحديثة، فضلاً عن ذلك يجب ان تتوافر في الهيكل التنظيمي المرونة الكافية لإجراء أي تغييرات استراتيجية مستقبلاً.	أهم التوصيات

ب. الدراسات الأجنبية

١. دراسة (George, 2015)	
Impact of Organizational Culture on Total Quality Management in Construction Industries	عنوان الدراسة

أثر الثقافة التنظيمية على إدارة الجودة الشاملة في الصناعات الانشائية	
رسالة ماجستير	طبيعة الدراسة
تهدف الدراسة إلى زيادة استيعاب العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة والثقافة التنظيمية في قطاع الصناعة الانشائية.	هدف الدراسة
وجود علاقة بين إدارة الجودة الشاملة والثقافة التنظيمية في قطاع الصناعة الانشائية.	أهم الاستنتاجات
تكوين فرق عمل من داخل وخارج المنظمة الصناعية لتدريب وتعليم الأفراد العاملين في المنظمة على التعامل مع البرامج الخاصة ذات العلاقة بمتطلبات التصميم والتغيير الثقافية التنظيمية وإدارة الجودة الشاملة.	أهم التوصيات

٢. دراسة (Ibrahim, 2015)	
The Implications of Applying Total Quality Management (TQM) on E-Learning in Egypt/Suggested E-Learning Service Quality Model تطبيق مضمون إدارة الجودة الشاملة على التعليم الالكتروني في مصر/ أنموذج جودة خدمة التعليم الالكتروني المقترح	عنوان الدراسة
أطروحة دكتوراه	طبيعة الدراسة
تهدف الدراسة تقييم العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة مع التعليم الالكتروني، فضلاً عن تقييم التعليم الالكتروني بوصفها خدمة الكترونية متوافرة في معاهد التعليم العالي في مصر.	هدف الدراسة
ان أنموذج جودة الخدمة المقترح يُعد كمجموعة مميزة من الإجراءات الصحيحة تنبثق في إطار عمل الجودة الشاملة.	أهم الاستنتاجات
الحاجة إلى تحسين تطبيق مناهج التعليم الالكتروني في مصر، فضلاً عن ذلك فأن تطبيق إدارة الجودة الشاملة يحتاج مرونة.	أهم التوصيات

٣. دراسة (Akinlolu, 2018)	
"Framework for The Effective Implementation of Total Quality Management in The Maintenance of Tertiary Institution Building in South Africa "	عنوان الدراسة
إطار عمل للتنفيذ الفعال لإدارة الجودة الشاملة في صيانة مباني معاهد التعليم في جنوب أفريقيا	
رسالة ماجستير	طبيعة الدراسة
تهدف الدراسة التحقق من وجود متطلبات ادارة الجودة الشاملة وتحديد التحديات التي تواجهها، فضلاً عن تحديد عوامل النجاح في إطار التنفيذ الفعال لإدارة الجودة الشاملة في صيانة مباني معاهد التعليم في جنوب أفريقيا.	هدف الدراسة
ان جميع متطلبات تطبيق ادارة الجودة الشاملة قد تم تنفيذها، فضلاً عن وجود تحديات تواجه الأفراد العاملين في الصيانة والمشاركة في عملية صنع القرار.	أهم الاستنتاجات
توفير إطار عمل لحل التدخلات والاختلافات في تطبيق ادارة الجودة الشاملة بشكل فعال، فضلاً عن تحديد مجموعة من المتطلبات اللازمة لتطبيق ادارة الجودة الشاملة في صيانة مباني المعاهد في جنوب افريقيا.	أهم المقترحات

رابعاً: مجالات الاستفادة من الدراسات السابقة

١. تحديد مفاهيم متغيرات الدراسة وتعريفها، ساعد الباحثة على صياغة الإطار النظري للدراسة.
٢. زيادة فهم الباحثة لموضوع الدراسة عن طريق الاطلاع على إسهامات الباحثين في كل من موضوعات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والأداء المنظمي وإدارة الجودة الشاملة.
٣. حصول الباحثة على تصور واضح عن العلاقة بين متغيرات الخاصة بالدراسة الحالية عن طريق الاستفادة من الدراسات المنجزة من الباحثين.
٤. الإسهام في صياغة فقرات الاستبانه المتعلقة بمتغيرات الدراسة الحالية.

المبحث الثاني منهجية الدراسة

يتضمن هذا المبحث عرضاً للمنهجية المعتمدة في ضوء مشكلة الدراسة وأهميتها وأهدافها ومخططها وفرضيتها ومنهجها، وعلى النحو الآتي:

أولاً: مشكلة الدراسة

أصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أهم مرتكزات بيئة الأعمال للمنظمات كافة، لدورها الفعال على تحسين الأداء المنظمي، إذ أتضح أن المنظمات التي تستند على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إنجاز أعمالها تحقق أهدافها وفق مضامين إدارة الجودة الشاملة، يُمكن صياغة مجموعة من التساؤلات البحثية التي تشكل في مجملها مشكلة الدراسة على النحو الآتي:

١. هل تتوفر مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المنظمة المبحوثة؟
٢. هل تمتلك المنظمة المبحوثة إدراك حول أهمية معايير الأداء المنظمي؟
٣. هل تتوفر متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المنظمة المبحوثة؟
٤. ما طبيعة علاقات الارتباط والتأثير بين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والأداء المنظمي وفقاً لمتطلبات إدارة الجودة الشاملة؟

ثانياً: أهمية الدراسة

تتمثل أهمية الدراسة من جانبين كالآتي:

- ١- الجانب الأكاديمي: تقدم الدراسة الحالية إطاراً نظرياً حول متغيرات الدراسة المتمثلة بـ (تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، الأداء المنظمي، إدارة الجودة الشاملة) ومدى أهمية هذه المتغيرات وإسهامها في رفد المكتبة العراقية والعربية، ويسهم في إغناء الباحثين والمنظمات التي توجهت نحو تبني هذه المتغيرات في أعمالها.
- ٢- الجانب العملي: يتمثل الجانب العملي للدراسة في البنك المركزي العراقي/ بغداد وتتجلى أهمية هذه الدراسة في زيادة إدراك المنظمة المبحوثة لأهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ودورها في تعزيز الأداء المنظمي وفق فلسفة إدارة الجودة الشاملة، فضلاً عن ذلك تكمن أهمية الدراسة في استطلاع آراء الأفراد العاملين داخل المنظمة المبحوثة حول طبيعة التكنولوجيا المستخدمة ودورها في تعزيز الأداء المنظمي، إذ تم استخدام استمارة الاستبيان في تحديد ذلك.
- ٣- تكتسب الدراسة الحالية أهميتها من محاولة الباحثة لتقديم إطار نظري وميداني يربط بين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والأداء المنظمي وإدارة الجودة الشاملة، إذ قد يمثل هذا الربط بحد ذاته إضافة علمية جديدة بالاهتمام.

ثالثاً: أهداف الدراسة

تسعى الدراسة إلى تحقيق جملة من الأهداف سواء على المستوى الأكاديمي أو على المستوى التطبيقي وكما يأتي:

١- تشخيص واقع المنظمة المبحوثة (البنك المركزي العراقي) فيما يتعلق بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والأداء المنظمي وإدارة الجودة الشاملة.

٢- التعرف على طبيعة علاقات الارتباط والتأثير ومعنويتها بين متغيرات الدراسة ومحاولة تفسيرها والاستفادة من نتائجها في معالجة مشكلة أو أكثر في المنظمة المبحوثة.

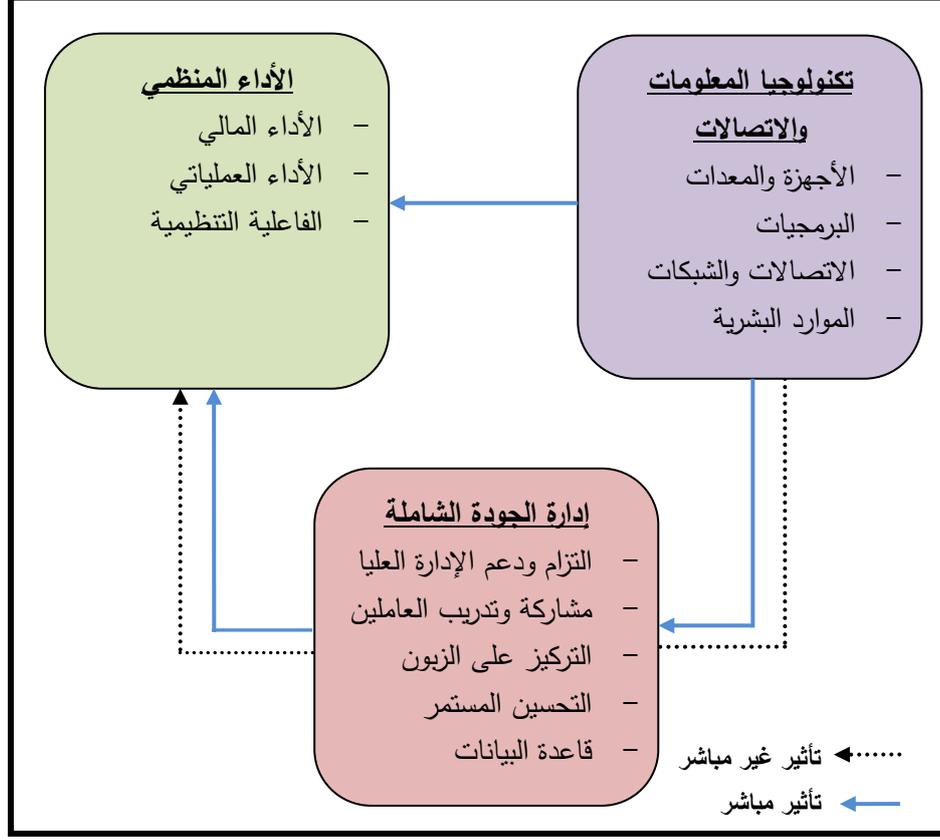
٣- التوصل إلى مجموعة من الاستنتاجات التي يُمكن من خلالها تقديم مجموعة من التوصيات اللازمة للمنظمة المبحوثة.

رابعاً: منهج الدراسة

تعتمد الباحثة على المنهج الوصفي التحليلي في الدراسة الحالية، فضلاً عن وصف مجتمع وعينة الدراسة، وكذلك تحديد العلاقة (الارتباط والتأثير) بين متغيرات الدراسة باستخدام برمجية SPSS وتحليل المسار باستخدام برمجية Amos لقياس التأثيرات.

خامساً: المخطط الفرضي

تم بناء مخطط فرضي يوضح العلاقات الفرضية بين متغيرات الدراسة كما موضح في الشكل (١).



الشكل (١)

المخطط الفرضي

المصدر: إعداد الباحثة

سادساً: فرضيات الدراسة

تماشياً مع أهداف الدراسة واختباراً لفرضيتها فقد اعتمدت الدراسة على سبع فرضيات رئيسة وكما يلي:

الفرضية الرئيسية الأولى: لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بدلالة (مكوناتها) والأداء المنظمي بدلالة (معاييره)، وتتفرع من هذه الفرضية الفرضيات الفرعية الآتية:

١. لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الأجهزة والمعدات والأداء المنظمي.
٢. لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين البرمجيات والأداء المنظمي.
٣. لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الاتصالات والشبكات والأداء المنظمي.

٤. لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الموارد البشرية والاداء المنظمي.
الفرضية الرئيسية الثانية: لا يوجد تأثير معنوي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات بدلالة (مكوناته) في الأداء المنظمي بدلالة (معاييرها)، وتتفرع من هذه الفرضية الفرضيات الفرعية الآتية:

١. لا يوجد تأثير معنوي للأجهزة والمعدات في الاداء المنظمي.

٢. لا يوجد تأثير معنوي للبرمجيات في الاداء المنظمي.

٣. لا يوجد تأثير معنوي للاتصالات والشبكات في الاداء المنظمي.

٤. لا يوجد تأثير معنوي للموارد البشرية في الاداء المنظمي.

الفرضية الرئيسية الثالثة: لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بدلالة (مكوناتها) وإدارة الجودة الشاملة بدلالة (متطلباتها)، وتتفرع من هذه الفرضية الفرضيات الفرعية الآتية:

١. لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الاجهزة والمعدات وإدارة الجودة الشاملة.

٢. لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين البرمجيات وإدارة الجودة الشاملة.

٣. لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الاتصالات والشبكات وإدارة الجودة الشاملة.

٤. لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الموارد البشرية وإدارة الجودة الشاملة.

الفرضية الرئيسية الرابعة: لا يوجد تأثير معنوي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات بدلالة (مكوناته) في إدارة الجودة الشاملة بدلالة (متطلباتها)، وتتفرع من هذه الفرضية الفرضيات الفرعية الآتية:

١. لا يوجد تأثير معنوي للأجهزة والمعدات في إدارة الجودة الشاملة.

٢. لا يوجد تأثير معنوي للبرمجيات في إدارة الجودة الشاملة.

٣. لا يوجد تأثير معنوي للاتصالات والشبكات في إدارة الجودة الشاملة.

٤. لا يوجد تأثير معنوي للموارد البشرية في إدارة الجودة الشاملة.

الفرضية الرئيسية الخامسة: لا توجد علاقة ارتباط بين إدارة الجودة الشاملة بدلالة (متطلباتها) والأداء المنظمي بدلالة (معاييرها)، وتتفرع من هذه الفرضية الفرضيات الفرعية الآتية:

١. لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين التزام ودعم الإدارة العليا والاداء المنظمي.

٢. لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين مشاركة وتدريب العاملين والاداء المنظمي.

٣. لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين التركيز على الزبون والاداء المنظمي.

٤. لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين التحسين المستمر والاداء المنظمي.

٥. لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين قاعدة البيانات والاداء المنظمي.

الفرضية الرئيسية السادسة: لا يوجد تأثير معنوي لإدارة الجودة الشاملة بدلالة (متطلباتها) في الأداء المنظمي بدلالة (معاييرها)، وتتفرع من هذه الفرضية الفرضيات الفرعية الآتية:

١. لا يوجد تأثير معنوي للالتزام ودعم الإدارة العليا في الأداء المنظمي.
٢. لا يوجد تأثير معنوي لمشاركة وتدريب العاملين في الأداء المنظمي.
٣. لا يوجد تأثير معنوي للتركيز على الزبون في الأداء المنظمي.
٤. لا يوجد تأثير معنوي للتحسين المستمر في الأداء المنظمي.
٥. لا يوجد تأثير معنوي لقاعدة البيانات في الأداء المنظمي.

الفرضية الرئيسية السابعة: لا يوجد تأثير معنوي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات بدلالة (مكوناتها) في الأداء المنظمي من خلال إدارة الجودة الشاملة، وتتبع من هذه الفرضية مجموعة من الفرضيات الفرعية الآتية:

١. لا يوجد تأثير معنوي للأجهزة والمعدات في الأداء المنظمي من خلال إدارة الجودة الشاملة.
٢. لا يوجد تأثير معنوي للبرمجيات في الأداء المنظمي من خلال إدارة الجودة الشاملة.
٣. لا يوجد تأثير معنوي للاتصالات والشبكات في الأداء المنظمي من خلال إدارة الجودة الشاملة.
٤. لا يوجد تأثير معنوي للموارد البشرية في الأداء المنظمي من خلال إدارة الجودة الشاملة.

سابعاً: أساليب جمع البيانات والمعلومات

لغرض تحقيق أهداف الدراسة ضمن جانبيها الأكاديمي والعملي فقد تم اعتماد مجموعة من الأساليب لجمع البيانات والمعلومات الخاصة بالدراسة وعلى النحو الآتي:

أ. الإطار النظري

اعتمدت الباحثة في إعدادها للدراسة الحالية فيما يتعلق بتغطية الإطار النظري على ما أُتيح من مصادر عربية وأجنبية كالكتب والأطاريح والرسائل الجامعية والدوريات، فضلاً عن البحوث والمؤتمرات والمقالات العلمية التي حصلت عليها الباحثة عبر شبكة الانترنت.

ب. الإطار الميداني

استخدمت الباحثة الوسائل الآتية في جمع البيانات المطلوبة للدراسة:

١. **التقارير والنشرات الخاصة بالبنك المركزي:** وذلك بغية التعرف على نشأة وتطور البنك المركزي وطبيعة أعماله وأهدافه وأقسامه.

٢. استمارة الاستبانة: وذلك كونها أداة رئيسة في جمع البيانات، إذ روعي في صياغتها قدرتها على تشخيص وقياس أبعاد الدراسة بحيث تخدم أهداف الدراسة وفرضياتها، وصُممت الاستبانة بشكل يتلاءم مع الأفراد المبحوثين، وكما موضح في الملحق (٣)، إذ تم تدرج الاستجابة على فقرات الاستبانة تدرجاً خماسياً باستخدام مقياس (Likert) الخماسي، إذ تراوحت الأوزان بين (١-٢-٣-٤-٥) من عبارة أتفق بشدة التي أخذت الوزن (٥ صحيح) وصولاً إلى عبارة لا أتفق بشدة التي أخذت الوزن (١ صحيح)، واشتملت الاستبانة على أربعة محاور والموضحة بالجدول (١) وتتمثل بما يلي:

المحور الأول: وهو خاص بالمعلومات التعريفية العامة للأفراد المبحوثين والمتعلقة بـ (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، العنوان الوظيفي، عدد سنوات الخدمة الوظيفية).

المحور الثاني: يتضمن الفقرات الخاصة بالمتغير المستقل (تكنولوجيا المعلومات والاتصالات) والتي اشتملت على (١٧) فقرة وزعت على المتغيرات التي اعتمدها الباحثة في الإطار النظري ومخطط الدراسة الفرضي، وهي مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتمثلت بـ (٥) فقرات لمتغير الأجهزة والمعدات، و (٤) فقرات لمتغير البرمجيات، و (٤) فقرات لمتغير (الاتصالات والشبكات) و (٤) فقرات لمتغير الموارد البشرية.

المحور الثالث: يتضمن الفقرات الخاصة بالمتغير المعتمد (الأداء المنظمي) والتي اشتملت على (١٢) فقرة وزعت على المتغيرات التي اعتمدها الباحثة في الإطار النظري ومخطط الدراسة الفرضي، وهي معايير الأداء المنظمي وتمثلت بـ (٤) فقرات لمتغير الأداء المالي، و (٤) فقرات لمتغير الأداء العملي، و (٤) فقرات لمتغير (الفاعلية التنظيمية).

المحور الرابع: يتضمن الفقرات الخاصة بالمتغير المستقل (إدارة الجودة الشاملة) والتي ضمت (١٩) فقرة لقياسها وزعت على المتغيرات التي اعتمدها الباحثة في الإطار النظري ومخطط الدراسة الفرضي، وهي متطلبات إدارة الجودة الشاملة وتمثلت بـ (٤) فقرات لمتغير التزام ودعم الإدارة العليا، و (٤) فقرات لمتغير مشاركة وتدريب العاملين، و (٣) فقرات لمتغير التركيز على الزبون، و (٤) فقرات لمتغير التحسين المستمر، و (٤) فقرات لمتغير قاعدة البيانات.

الجدول (١)

وصف متغيرات الدراسة في الاستبانة

عدد الفقرات	تسلسل الفقرات في الاستبانة	المتغيرات الفرعية	المتغيرات الرئيسية	المحور
5	1 - 5	معلومات تخص الأفراد المبحوثين	معلومات عامة	الأول
5	X1 - X5	الأجهزة والمعدات	تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	الثاني
4	X6 - X9	البرمجيات		
4	X10 - X13	الاتصالات والشبكات		
4	X14 - X17	الموارد البشرية		
4	Y1 - Y4	الأداء المالي	الأداء المنظمي	الثالث
4	Y5 - Y8	الأداء العملياتي		
4	Y9 - Y12	الفاعلية التنظيمية		
4	Z1 - Z4	التزام ودعم الإدارة العليا	إدارة الجودة الشاملة	الرابع
4	Z5 - Z8	مشاركة وتدريب العاملين		
3	Z9 - Z11	التركيز على الزبون		
4	Z12 - Z15	التحسين المستمر		
4	Z16 - Z19	قاعدة البيانات		

المصدر: إعداد الباحثة على ضوء استبانة الاستبانة.

ولغرض قياس صدق الاستبانة وثباتها قامت الباحثة بإخضاع الاستبانة إلى اختبارات

عدة قبل وبعد توزيع الاستبانة وتمثلت بالآتي:

أ. الاختبارات قبل توزيع استبانة الاستبانة:

١) قياس الصدق الظاهري: لغرض التأكد من قدرة الاستبانة على قياس متغيرات الدراسة، فقد أجري اختبار الصدق الظاهري لفقراتها، من خلال عرضها على مجموعة من الخبراء والمحكمين الملحق (٢)، للتأكد من صحة الفقرات ومدى ملائمتها لفرضيات الدراسة وأهدافها واستطلاع آرائهم بشأن قدرتها على قياس متغيرات الدراسة بما يضمن وضوح فقراتها ودقتها علمياً، على ضوء ذلك تم حذف وتعديل وإضافة بعض الفقرات وصُححت بعضها واستُبدلت بأخرى حسب رأي أغلب المحكمين.

٢) قياس الشمولية: تم اختبار شمولية الفقرات من خلال عرضها وطرح العديد من الأسئلة والاستفسارات على السادة المحكمين بشأن شمولية أبعاد الاستبانة وعواملها وتم على ضوء هذه الأسئلة وإجابة المحكمين عليها إضافة مجموعة من الفقرات كما حُذِفَ قسم آخر من الفقرات.

ب. الاختبارات بعد توزيع استمارة الاستبانة:

١) الحيادية: قررت الباحثة مقدماً عدم التدخل في إجابات المبحوثين وإعطائهم الوقت والحرية الكافية للإجابات وذلك من أجل تحقيق الموضوعية والحيادية العلمية، وبموجب ذلك مُنَحَ كل فرد وقتاً كافياً للإجابة عن الاستبانة.

٢) الاتساق الداخلي لمتغيرات الاستبانة: لغرض التأكد واختبار محتوى الاستبانة تم الاعتماد على الاتساق الداخلي للفقرات المعبرة عن متغيرات الدراسة، إذ تعبر قيم الارتباط المعنوية عن مدى مصداقية تلك الفقرات للمتغيرات الرئيسة والفرعية، إذ اتضح هناك علاقات ارتباط معنوية موجبة بين فقرات كل المتغيرات مما يدل على وجود درجة اتساق عالية.

ثامناً: الأساليب والأدوات المستخدمة في الدراسة

استخدمت الباحثة مجموعة من الأساليب الإحصائية من أجل التوصل إلى أهداف الدراسة الحالية واختبار فرضياتها، إذ تم الاعتماد على الحزمة البرمجية الإحصائية الجاهزة (SPSS) في التحليل، وتتمثل هذه الأساليب بالآتي:

١. التكرارات والنسب المئوية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية، كونها أدوات وصف متغيرات الدراسة.

٢. معامل الارتباط البسيط لقياس قوة العلاقة بين متغيرات الدراسة، وقد استُخدم في تحديد الاتساق الداخلي بين متغيرات الدراسة.

٣. أنموذج الانحدار الخطي البسيط لقياس معنوية تأثير المتغير المستقل في المتغير المعتمد.

٤. معامل التحديد (R^2) للتعرف على قوة تأثير المتغير المستقل في المتغير المعتمد.

٥. تحليل المسار باستخدام برمجية Amos : يُعد أحد الطرائق الإحصائية ومختصر المصطلح (Analyses of Moment Structures) التي تقوم على أساس استخدام أكثر من أنموذج في الدراسة الواحدة لإيجاد تأثير العلاقات بين متغيرات الدراسة، فضلاً عن اختبار فرضيات الدراسة (البرق وآخرون، ٢٠١٣، ٣٤).

تاسعاً: حدود الدراسة

تضم كلاً من الحدود الزمانية والحدود المكانية والحدود البشرية وكما يأتي:

١- الحدود الزمانية: امتدت حدود الدراسة زمنياً للمدة من (٢٤/٤/٢٠١٨ لغاية ٢/٥/٢٠١٩).

٢- الحدود المكانية: وتنجسد في البنك المركزي العراقي في بغداد.

عاشراً: وصف الأفراد المبحوثين

تم اختيار مجموعة من الأفراد العاملين في المنظمة المبحوثة ممن لديهم الخبرة والدراية وعلى علم بنشاط المنظمة المبحوثة ومهامها ضماناً لتحقيق الفائدة من المعلومات الدقيقة التي يقدمونها. فقد قامت الباحثة بتوزيع (٢٦٥) استمارة استبيان على الأفراد المبحوثين وتم استرجاع (٢٥٠) استمارة صالحة لأغراض التحليل، ويوضح الجدول (٢) سمات الأفراد المبحوثين في المنظمة المبحوثة من حيث الجنس والعمر والمؤهل العلمي والعنوان الوظيفي وعدد سنوات الخدمة الوظيفية ومن خلاله يمكن تأشير الآتي:

١. الجنس: يوضح الجدول (٢) معدل توزيع الأفراد المبحوثين من حيث الجنس، إذ بلغت نسبة الذكور (٥٤%) فيما بلغت نسبة الإناث (٤٦%).

٢. العمر: فيما يخص فئات العمر فقد أوضح الجدول (٢) أن نسبة (٣٣.٦%) من الأفراد المبحوثين تقع أعمارهم ضمن الفئة العمرية (٤٦ - فأكثر) سنة. تليها الفئة العمرية (٢٥ - ٣٠) سنة والتي حققت ثاني أعلى النسب إذ بلغت (٣٠.٤%) وهي فئة تتسم بالنضج الفكري مما يسهم في إعطاء إجابات واضحة. كما حصلت الفئة العمرية (٣١-٣٥) سنة على نسبة (١٠.٤%) من معدل توزيع الأفراد المبحوثين حسب العمر. أما الفئة العمرية (أقل من ٢٥) سنة فقد بلغت نسبتها (٩.٦%). تليها الفئة العمرية (٣٦ - ٤٠) سنة إذ بلغت نسبتها (٨.٨%). وأخيراً حصلت الفئة العمرية (٤١ - ٤٥) سنة على أقل نسبة وهي (٧.٢%) من مجموع الأفراد المبحوثين.

٣. المؤهل العلمي: يُعد التحصيل الدراسي أحد أهم المؤشرات المهمة في مجال الاختيار لشغل الوظائف، إذ يلاحظ من خلال الجدول (٢) أن نسبة (٤٢.٨%) من الأفراد المبحوثين حاصلين على شهادة البكالوريوس مما يعكس مدى تأهيل هذه الفئة لتقديم إجابات يعول عليها. في حين كانت نسبة حاملي شهادة الماجستير (٢٨.٤%). كما بلغت نسبة حملة شهادة دبلوم فني (١٠%). أما نسبة حملة شهادة الدبلوم العالي بلغت (١٠.٨%). في حين بلغت نسبة حملة شهادة الدكتوراه (٨%) من الأفراد المبحوثين.

٤. العنوان الوظيفي: أما فيما يتعلق بالعنوان الوظيفي فقد بين الجدول (٢) أن نسبة (١٦%) من الأفراد المبحوثين ممن يحملون عنواناً وظيفياً (مدير). والأفراد الذين يحملون عنواناً وظيفياً

(معاون مدير) بلغت نسبتهم (١٤.٨ %). ونسبة (١٣.٦ %) لمن يحملون عنواناً وظيفياً (ملاحظ). وبلغت نسبة من يحمل عنواناً وظيفياً (رئيس ملاحظين) هي (١٠.٨ %). والأفراد الذين يحملون عنواناً وظيفياً (مدير أقدم) كانت نسبتهم (٨ %). أما الأفراد الذين يحملون عنواناً وظيفياً (معاون ملاحظ) فقد كانت نسبتهم (٧.٢ %) من مجموع الأفراد المبحوثين. كما بلغت نسبة الأفراد الذين يحملون عنواناً وظيفياً (معاون محاسب) هي (٦.٤ %) أما الأفراد الذين يحملون عنواناً وظيفياً (مهندس) بلغت نسبتهم (٥.٦ %). في حين كانت نسبة الأفراد الذين يحملون عنوان وظيفي (محاسب) هي (٤.٤ %). وبلغت نسبة من يحمل عنواناً وظيفياً (مبرمج) هي (٣.٦ %). كما بلغت نسبة الأفراد الذين يحملون عنواناً وظيفياً (محاسب أقدم) و عنواناً وظيفياً (معاون مهندس) هي (٢ %). في حين ان الأفراد الذين لديهم عنواناً وظيفياً (رئيس مهندسين) و (مهندس أقدم) و (رئيس مبرمجين) بلغت نسبتهم (١.٢ %). أما الأفراد الذين لديهم عنواناً وظيفياً (معاون رئيس مبرمجين) و (معاون مبرمج) بلغت نسبتهم (٠.٨ %). في حين بلغت نسبة الأفراد الذين يحملون عنواناً وظيفياً (إحصائي) هي (٠.٤ %).

٥. عدد سنوات الخدمة الوظيفية: فيما يخص الخدمة الوظيفية فقد أوضح الجدول (٢) بأن نسبة (٤٢.٤ %) من الأفراد المبحوثين ممن كانت خدمتهم (١٦ - فأكثر) سنة. فيما بلغت نسبة الذين يمتلكون خدمة (١ - ٥) سنة (٤٠.٤ %). أما الفئة (٦ - ١٠) سنة فقد كانت نسبتها (٩.٢ %). في حين شكلت الفئة (١١ - ١٥) سنة أقل النسب إذ بلغت (٨ %) من مجموع الأفراد المبحوثين.

الجدول (٢)

سمات الأفراد المبحوثين في المنظمة المبحوثة

المتغير	الفئة	العدد	النسبة المئوية %
الجنس	ذكر	135	54
	أنثى	115	46
	المجموع	250	100 %
المتغير	الفئة	العدد	النسبة المئوية %
العمر	أقل من 25	24	9.6
	25 - 30	76	30.4
	31 - 35	26	10.4
	36 - 40	22	8.8
	41 - 45	18	7.2

33.6	84	46 – فأكثر	
100 %	250	المجموع	
النسبة المئوية %	العدد	الفئة	المتغير
10	25	دبلوم فني	المؤهل العلمي
42.8	107	بكالوريوس	
10.8	27	دبلوم عالي	
28.4	71	ماجستير	
8	20	دكتوراه	
100 %	250	المجموع	
النسبة المئوية %	العدد	الفئة	
8	20	مدير أقدم	العنوان الوظيفي
16	40	مدير	
14.8	37	معاون مدير	
10.8	27	رئيس ملاحظين	
13.6	34	ملاحظ	
7.2	18	معاون ملاحظ	
2	5	محاسب أقدم	
4.4	11	محاسب	
6.4	16	معاون محاسب	
1.2	3	رئيس مهندسين	
1.2	3	مهندس أقدم	
5.6	14	مهندس	
2	5	معاون مهندس	
1.2	3	رئيس مبرمجين	
0.8	2	معاون رئيس مبرمجين	
3.6	9	مبرمج	
0.8	2	معاون مبرمج	

المتغير	الفئة	العدد	النسبة المئوية %
عدد سنوات الخدمة الوظيفية	1 - 5	101	40.4
	6 - 10	23	9.2
	11 - 15	20	8
	16 فأكثر	106	42.4
	المجموع	250	100 %
	إحصائي	1	0.4
	المجموع	250	100 %

المصدر: إعداد الباحثة اعتماداً على نتائج الاستبانة.

الفصل الثاني

تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

إن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تقدم اليوم خيارات وبدائل فعالة، بل أصبحت الركن الأساس لأي منظمة لتحقيق أهدافها، وركيزة أساسية تستند عليها المنظمة في أداء العديد من المهام والوظائف، وإحراز التقدم والنمو في بيئتها التنافسية، حتى بات التنافس بين المنظمات يستند على ما تمتلكه هذه المنظمات من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، إذ يُعد الاستخدام والاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أبرز محاور الإدارة المعاصرة، كما ساهمت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تحديداً في هذا التطور المعاصر وذلك عن طريق تسهيل الحصول على المعلومات وسرعة معالجتها واستدعائها وتخزينها واستخدامها في كافة أنواع العمليات والأنشطة ذات الصلة بأعمال المنظمة، مما أدى إلى سرعة إنجاز المهام والأعمال وسرعة تحقيق الأهداف، وعلى هذا الأساس فقد تناول هذا الفصل مبحثين وعلى النحو الآتي:

المبحث الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (المفهوم، والأهمية، والخصائص).

المبحث الثاني: مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

المبحث الأول

ماهية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

أولاً: مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

يُعد مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT) من المفاهيم المعاصرة في بيئة المنظمة، إذ تشمل المعدات والأجهزة والبرمجيات التي يتم بواسطتها جمع البيانات ومعالجتها ونقلها وتجهيزها و تخزينها واسترجاعها عند الضرورة لغرض الإسهام في تعزيز الأداء المنظمي، إذ استطاعت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات اختصار الوقت والجهد وأصبحت عصب العمل لذلك لا يُمكن الاستغناء عنها (عبدالله، ٢٠١٧، ٢٧٥).

وبالنظر للتطورات السريعة التي شهدتها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، فقد تنوعت وتعددت التعاريف التي تناولتها، لذلك يُمكن توضيح مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من خلال وجهة نظر عدد من الباحثين في إطار الجدول (٣).

الجدول (٣)

مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من وجهة نظر عدد من الباحثين

المفهوم	الباحث والسنة
الأجهزة والبرمجيات والأدوات والوسائل والطرائق التي تحتاجها المنظمة لتحقيق أهدافها، وتساعدها في تدوين وتسجيل ومعالجة البيانات وتخزين واسترجاع المعلومات من قبل المستفيد.	(Brown & Hyer, 2010, 188)
أداة فاعلة تساعد في توفير المعلومات وإيصالها إلى المنظمات لإنجاز وتطوير العمليات الإدارية في جميع المستويات التنظيمية وتتضمن الأجهزة والمعدات والموارد البشرية والبرمجيات.	(Ranta, 2010, 12)
حقل من حقول التكنولوجيا التي تهتم بمعالجة البيانات والتركيز على استقطابها ومعالجتها وتوفير المعلومات، وهي نتيجة التلاحم بين تكنولوجيا المعلومات وتكنولوجيا الاتصال.	(حنا، ٢٠١١، ٧٠)
مجموعة من الأنظمة والتجهيزات الحاسوبية والبرمجيات المختلفة والموارد البشرية التي تعمل على إدارة المعلومات من حيث تخزينها واسترجاعها.	(وسام، ٢٠١٢، ٩٣)
هي نظم الحاسوب التطبيقية التي تتضمن كل من الأجهزة المادية والبرامج الجاهزة وشبكات الاتصال عن بُعد والتي توجد في بيئة الأعمال.	(صباح، ٢٠١٣، ١٣٢)

المفهوم	الباحث والسنة
مجموعة من الأدوات التكنولوجية والموارد التي تستخدم في تكوين ونشر وتخزين المعلومات وتتضمن أجهزة الحاسوب والبرمجيات والشبكات والانترنت.	(Elsaadani, 2015, 2)
الوسائل الفاعلة من الأجهزة والمعدات والبرمجيات وإدارة قواعد البيانات التي تهدف إلى جمع ومعالجة البيانات وتخزين واسترجاع المعلومات وتجهيزها وتوصيلها من خلال بثها ونشرها إلى المستخدمين في المنظمة في مواقع جغرافية مختلفة بالوقت والكلفة المناسبة.	(Juma, et.al, 2016, 3)
أداة للحصول على المعلومات من خلال التسهيلات التي توفرها الأجهزة الحديثة والبرمجيات والتي تساعد الأفراد متخذي القرارات على اختصار الوقت و زيادة الانتاجية.	(Rony, 2017, 27)
تطبيقات الحاسوب والبرمجيات والقدرة والمهارة على استخدامها لتحسين التعلم والانتاجية والأداء داخل المنظمة.	(Marcino, 2018, 35)

المصدر: إعداد الباحثة.

مما تقدم يُمكن صياغة التعريف الإجرائي من قبل الباحثة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات على إنها مجموعة من الأجهزة والمعدات والبرمجيات والأفراد وشبكات الاتصال الالكترونية (الانترنت، الانترنت، الإكسترانت) التي تعمل على جمع ومعالجة البيانات عن البيئة الداخلية والخارجية للمنظمة وتوفير وتخزين واسترجاع المعلومات بالدقة والموضوعية والكلفة والوقت المناسب.

ثانياً: أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

يُمكن توضيح أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على النحو الآتي:

١- أسهمت في التجديد والابتكار لأنشطة المنظمة، وذلك من خلال دمج التكنولوجيا الحديثة، وقد أصبح التأهيل والتدريب متاحاً للجميع ومتناسباً مع جميع المستويات التنظيمية (عايش، ٢٠١٧، ١٢).

٢- تؤدي إلى تحسين جودة العمل من خلال إتباع الأساليب التكنولوجية الجديدة وبالتالي تحقيق الدقة العالية في العمل وخفض التكاليف واختصار الوقت (Turban & Volonino, 2010, 13).

٣- تعمل على تهيئة الوسائل الأكثر فاعلية للمدراء لقيادة عملية التغيير من خلال تقديم أدوات لتحليل كميات كبيرة من البيانات ومعالجتها، فضلاً عن تقليص أوقات إنجاز المعاملات والجهد اللازم لإنجازها عن طريق آليات الخزن والاسترجاع (Mathevula, 2015, 57).

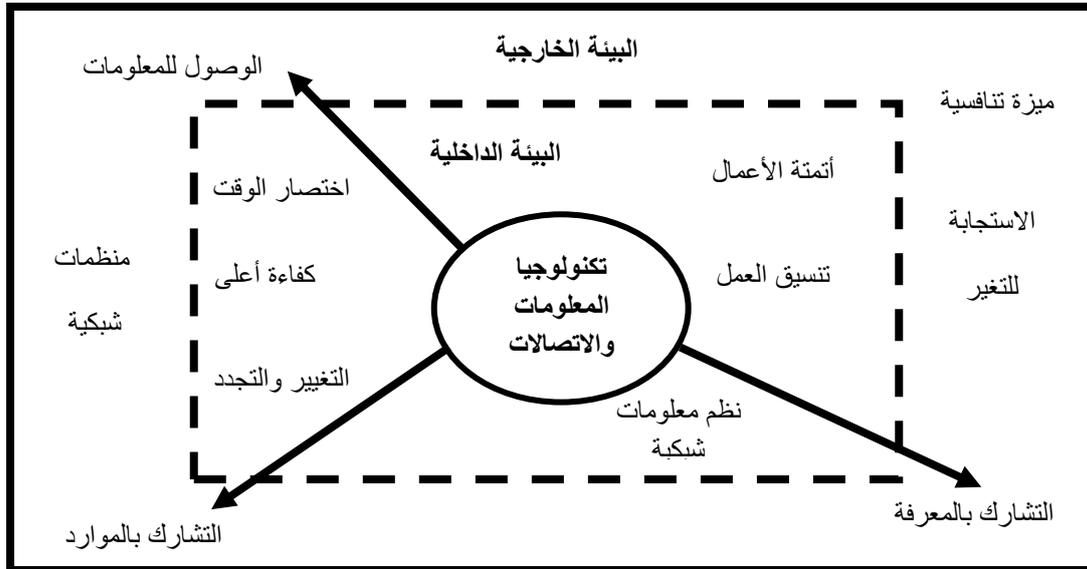
٤- تعمل على زيادة كفاءة وفاعلية العاملين في المنظمة على إنجاز أعمالهم على شكل مجاميع سواء في موقع واحد أو في مواقع عدة (Fitzsimmons, 2008, 187).

٥- تُستخدم بوصفها أداة للتغيير داخل المنظمات، وهي من الوسائل الأكثر فاعلية للمنظمات لزيادة قدرتها نحو التغيير والتجديد، ومنحها فرصة التعامل مع حجم كبير من البيانات وصيغ معالجتها وتوفير المعلومات بالوقت والدقة المناسبة لإتخاذ القرارات المتعلقة بأنشطة ومهام أعمال المنظمة(العلمي، ٢٠١٣، ٢٣).

٦- تُسهم في زيادة قدرة المنظمات في التنسيق بين أقسامها المختلفة، ومن ثم قلصت من تكاليف الاتصالات الناجمة عن المقابلات الشخصية وانتقال الأفراد بين الوحدات أو الأقسام وحتى بين المنظمات الأخرى، إذ قلصت الوقت لإنجاز ذلك من خلال ما توفره من شبكات الاتصالات (Ndea, 2016, 18).

٧- تُعد أداة للتفاعل الجماعي وأحد العوامل المهمة في زيادة التبادل والمشاركة بالخبرات والمعلومات والمعرفة، إذ إنها تزيد من مهارات وقدرات القوة العاملة وخصوصاً ما يتعلق بالجانب الفكري، وبشكل يساعد على تقديم أعمال وأفكار مبدعة في مختلف المجالات ومنها إدارة المعرفة (البيلة، ٢٠١١، ٢٢).

مما تقدم ترى الباحثة أن أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تكمن في مساعدة المنظمة في الحصول على المعلومات المطلوبة لأداء أعمالها بشكل مناسب، فضلاً عن السرعة والدقة وتقليل التكاليف في إنجاز تلك الأعمال، وبالتالي تحسين الكفاءة والفاعلية لدى المنظمة. والشكل (٢) يوضح أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات



الشكل (٢)

أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

المصدر: نجيب، سهم حازم، (٢٠١٢)، نظام إدارة السجل الطبي الإلكتروني : مدخل لتطبيق الإدارة الإلكترونية أنموذج مقترح في دائرة صحة نينوى /مستشفى الحمدانية العام، رسالة ماجستير، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة الموصل، ص٢٦.

ثالثاً: خصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

يُمكن توضيح خصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على النحو الآتي:

١- تعمل على تخفيض تكاليف أعمال المنظمة وانجازها بشكل الكتروني من خلال اختصار اجراءات العمل الروتينية وتوفير الجهود المبذولة في سبيل تحقيق أهداف المنظمة (Rony, 2017, 26).

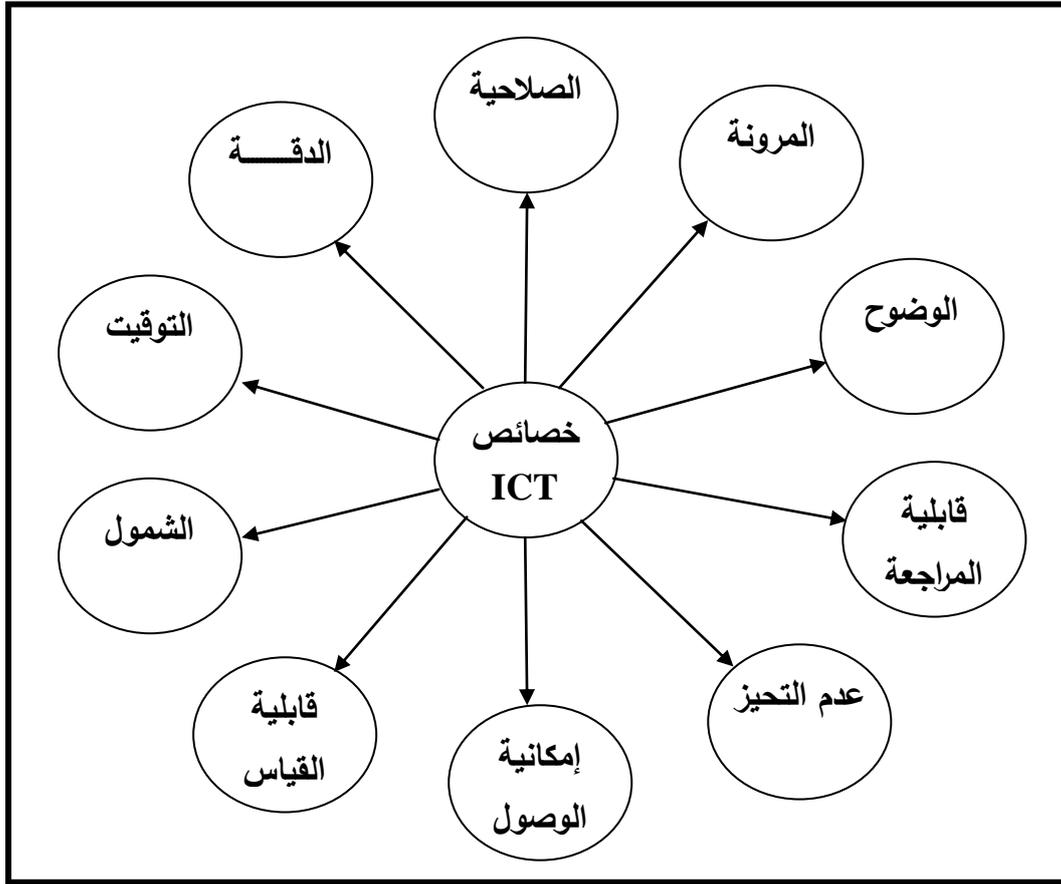
٢- تحقق غايتها الاساس في تسهيل جميع أنشطة و مهام الأقسام داخل المنظمة وتوفير المعلومات المطلوبة عند الحاجة الفعلية اليها من لدن المستفيدين منها بالسرعة الممكنة، إذ إن قيمة المعلومات تقاس بدرجة وصولها الى المستفيدين منها في اوقات الحاجة لها (Elayadom & Thiruna, 2018, 7).

٣- تُسهم في تحسين جودة المنتج (السلعة، الخدمة، فكرة) من خلال استخدامها في إدارة العمليات الانتاجية، اذ تتسم بالسهولة والبساطة في الاستخدام وتقليص الوقت اللازم للإنتاج (لونيس، ٢٠١١، ٢٩).

٤- تساعد المنظمة على ادارة مواردها بكفاءة وفاعلية ويسهل إمكانية الوصول إلى المعلومات الداعمة لعملية صنع القرار، وتخفيض التكاليف وتعزز القدرة على تقديم المنتجات الى الزبائن (Basson, 2017, 26).

٥- تُستخدم في تعزيز وضع المنظمة في بيئتها التنافسية، وذلك من خلال توفير المزايا التنافسية اعتماداً على البرامج والتطبيقات التي تسمح للمنظمة بالمنافسة بشكل أكثر فاعلية (كهينة، ٢٠١٥، ١٨).

٦- تؤدي إلى إحداث تغييرات سريعة في طريقة إنتاج السلع وتقديم الخدمات للزبائن، إذ تعمل على تطوير المنتجات وسوق العمل (Slack & Lewis, 2008, 125).
مما تقدم ترى الباحثة أن خصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تتمثل بالمرونة في استخدام الأجهزة والبرمجيات، فضلاً عن السرعة في إنجاز الأعمال بشكل إلكتروني، فضلاً عن جمع ومعالجة البيانات وتوفير المعلومات بالوقت المناسب وينعكس ذلك على تعزيز الأداء المنظمي . والشكل (٣) يوضح خصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.



الشكل (٣)

خصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

المصدر: عزوي، نشوان عبدالعزيز سعيد، (٢٠١٧)، تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتجارة الخارجية في الأداء الاقتصادي لدول مجلس التعاون الخليجي للمدة (١٩٩٥-٢٠١٤)، رسالة ماجستير، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل، ص ١٣ .

المبحث الثاني

مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

تتكون تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المنظمات المعاصرة من مجموعة من المكونات المادية والبشرية، وتختلف هذه المكونات بعوامل عدة، منها حجم المنظمة والأفراد العاملين وما تملكه من موارد والبيئة التي تعمل بها، إذ إن استخدام الحاسوب أدى دوراً كبيراً ومهماً في تطوير العمل. والجدول (٤) يوضح وجهات نظر مختلفة لعدد من الباحثين حول تحديد مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

الجدول (٤)

مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

التطبيقات	المهارة الفنية	الإجراءات	إدارة البيانات	الموارد البشرية	الاتصالات والشبكات	البرمجيات	الأجهزة والمعدات	مكونات ICT	الباحث
	√				√	√	√	(Stevenson, 2007, 123)	
			√	√	√	√	√	(Turban & Volonino, 2010, 15)	
				√		√	√	(Bakare, 2014, 76)	
		√	√	√		√	√	(فريدة، ٢٠١٤، ٥١)	
					√	√	√	(Teryima & Sunday, 2015, 112)	
√					√	√	√	(عسول، ٢٠١٦، ٣٢)	
			√	√		√	√	(Almofarreh, 2016, 51)	
				√	√	√	√	(عبدالله، ٢٠١٧، ٢٧٥)	
			√	√		√	√	(Thompson, 2017, 23)	
				√		√	√	(عزاوي، ٢٠١٧، ١٨)	
					√	√	√	(نسيمة، ٢٠١٧، ٢٣)	
√				√	√	√	√	(Marcino, 2018, 44)	
				√	√	√	√	(Elayadom & Thiruna, 2018, 3)	
15.3 %	7.6 %	7.6 %	30.7 %	69.2 %	61.5 %	100 %	100 %	النسبة المئوية	

المصدر: إعداد الباحثة.

يوضح الجدول (٤) وجود وجهات نظر مختلفة حول مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، إذ يوجد الكثير من المكونات المتفق عليها في ما تم عرضه، لذلك ترى الباحثة ان مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تكون على النحو الآتي:

١- الأجهزة والمعدات.

٢- البرمجيات.

٣- الاتصالات والشبكات

٤- الموارد البشرية.

أولاً: الأجهزة والمعدات: تمثل المكونات المادية الملموسة حلقة وصل بين المستخدم ووحدة المعالجة المركزية. والتي عن طريقها يتم إدخال البيانات لتوليد المعلومات على شكل مخرجات (الحديثي، ٢٠١٦، ١٦) كما أصبحت عملية اختيار أجهزة الحاسوب لتشكيل جهاز حاسوب متكامل تتم وفق أسس علمية من خلال المفاضلة بين خصائص الادوات والمعدات المتاحة للحصول على حاسوب ذي كفاءة عالية، كما يجب الأخذ بنظر الاعتبار المرونة اللازمة في تركيب الحاسوب لمواكبة التطورات المستقبلية في العتاد عن طريق إدخال التحسينات وحسب متطلبات المنظمة، ويضم عتاد الحاسوب وحدة المعالجة، وحدات الإدخال، وحدات الإخراج، والتخزين، والأجهزة الملحقة الأخرى (Brown & Hyer, 2010, 192).

ثانياً: البرمجيات: هي التي تجعل جهاز الحاسوب يعمل وينفذ المهام المطلوبة منه، ويتعامل مع هذه البرمجيات مستخدم الحاسوب وهي تقوم بتسجيل البيانات ومعالجتها وتقديم المخرجات (المعلومات) إلى المستخدمين، إذ لولا هذه البرمجيات فإن أجهزة الحاسوب لا يمكن الاستفادة منها إذ تُعد مجرد آلة صماء، كما وتعمل البرمجيات على تقديم أنظمة مختلفة بما فيها أنظمة المعلومات الإدارية وأنظمة دعم القرارات (Kareji, 2016, 23). ويتم الحصول على هذه البرمجيات عن طريق الإعداد الذاتي لها من قبل الجهات المستفيدة أو قد يتم اللجوء إلى الجهات الخارجية للحصول عليها، وتتطلب البرمجيات توفير كوادر فنية مؤهلة في مجال تحليل وتصميم الأنظمة وبرمجتها، إذ تمثل البرمجيات العنصر الأكثر تطوراً في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لما تشهده البيئة من تغيرات مستمرة في جميع المجالات، ومن ثم فإن التطور الحاصل يحتاج إلى برمجيات حديثة تواكب التطورات بشكل مستمر (Elsaadani, 2015,4).

ثالثاً: الاتصالات والشبكات: تُعد الاتصالات والشبكات جزءاً مهماً في أي منظمة معاصرة تعمل في بيئة متغيرة ومتطورة باستمرار، إذ تزداد الحاجة للاعتماد على شبكات الاتصال في المنظمات في مجال تبادل أو نشر أو تناقل البيانات أو المعلومات بين الأقسام والوحدات داخل المنظمة، ومع المنظمات الأخرى في بيئتها الخارجية، وقد ظهرت حاجة كبيرة إلى الاتصالات والشبكات وذلك لسرعتها في التعاملات، والتي زادت من الاعتماد على الشبكات بأنواعها كافة في إنجاز أعمال المنظمة، تتكون شبكات الاتصال من مجموعة الحواسيب المتصلة مع بعضها البعض بمعدات اتصال لتبادل البيانات والمعلومات (Almofarreh, 2016, 57). كما تسمح شبكات الاتصال لمستخدمي الحاسوب في موقع واحد الاتصال مباشرةً مع مستخدمي الحاسوب في موقع آخر، كما وتقدم فائدة استراتيجية للمنظمة التي تهتم بها وتستخدمها، فقد قضت شبكات الاتصالات على المعوقات الجغرافية والزمن وأحدثت تغييراً جذرياً بالطريقة التي يتصل بها أعضاء المنظمة فعملت على تحسين التواصل بين فروع وأقسام المنظمة وتبادل المعلومات لتحقيق أداء أفضل للمنظمة (فريدة، ٢٠١٤، ٤٧).

رابعاً: الموارد البشرية: وتتمثل بالأفراد ذوي الخبرة والمتخصصين في المنظمة وهم مشغلي الحاسوب والمبرمجين ومحلي النظم والأفراد المتخصصين في الشبكات وقواعد البيانات الذين يقومون بتنفيذ عمليات جمع البيانات وتحليلها وترميزها لتوفير المعلومات، إذ إن التطورات السريعة والمستمرة التي تشهدها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تتطلب من المنظمات أن تُعد برامج التدريب والتطوير لجميع العاملين في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، لذلك فإن المنظمات اليوم تفضل الأفراد ذوي الخبرة والاختصاص في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للعمل فيها، وذلك لأن مهاراتهم وقدراتهم تمكنهم من التعامل معها لصالح منظماتهم وبكفاءة واضحة والمساعدة في تحقيق أهداف المنظمة (Juma, et.al, 2016, 5). كما تتصل مهارات الأفراد في أي منظمة بجميع الأقسام والوحدات، إذ أن الحاجة إلى الأفراد تكمن في كل وحدة وكل قسم في المنظمة لزيادة كفاءة هذه الأقسام وتحسين الخدمات والمنتجات التي تقدمها، فالمنظمة التي تمتلك أفراداً لديهم مهارة وخبرة تكون قادرة على دمج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مع عمليات المنظمة بهدف الحصول على تطبيقات فعالة تحتاجها المنظمة، وتوقع احتياجات المستقبلية لأعمال المنظمة بشكل أسرع من المنافسين، فضلاً عن تحفيز الأفراد في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والمشاركة في برامج تدريبية متطورة (Ranta, 2010, 16).

الفصل الثالث

الأداء المنظمي

يُعد الأداء المنظمي مفهوماً جوهرياً بالنسبة للمنظمات المعاصرة، إذ يُمثل سلوكاً وظيفياً يهدف إلى انجاز أنشطة المنظمة، كما يحقق الأداء المنظمي بناء قدرات المعرفة لدى الأفراد داخل المنظمة وبالشكل الذي يعكس مستوى نجاح إدارة المنظمة على التكيف مع البيئة الداخلية والخارجية، وفق معايير الأداء ومؤشرات قياسه بموجب رؤية وأهداف المنظمات وطبيعتها واتجاهاتها واختلاف الأطراف المرتبطة بها، وعلى هذا الأساس فقد تناول هذا الفصل مبحثين وعلى النحو الآتي:

المبحث الأول: ماهية الأداء المنظمي (المفهوم، والأهمية، والأهداف).

المبحث الثاني: معايير الأداء المنظمي ومحدداته.

المبحث الأول ماهية الأداء المنظمي

أولاً: مفهوم الأداء المنظمي

يُعد الأداء المنظمي المنظومة المتكاملة لنتائج أعمال المنظمة في ضوء تفاعلها مع عناصر بيئتها الداخلية والخارجية، إذ يشمل أداء الأفراد وأداء أقسام المنظمة فضلاً عن ذلك أداء المنظمة في إطار البيئة الاقتصادية والاجتماعية، إذ تواجه المنظمات تحديات تتبع من العديد من المتغيرات الاقتصادية والاجتماعية والسياسية، فضلاً عن التطور المتسارع في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي أصبحت القاعدة لمعظم المنظمات المعاصرة، لذلك فإن معرفة موقع المنظمة وإمكاناتها وقدراتها التنافسية بالمقارنة مع الآخرين الذين يُمكن عدهم رواداً في مجال عمل المنظمة، يتطلب الوقوف على الأداء المنظمي بغية إن تخرج المنظمة بنتيجة واضحة وتحديد موقف الآخرين منها (لزهر، ٢٠١٧، ٤٠).

يُمكن توضيح مفهوم الأداء المنظمي من خلال عرض وجهات نظر عدد من الباحثين وكما موضح في الجدول (٥).

الجدول (٥)

مفهوم الأداء المنظمي من وجهة نظر عدد من الباحثين

المفهوم	الباحث والسنة
إن الأداء المنظمي يتكامل مع استراتيجية المنظمة التي تتكيف قدرتها مع متطلبات البيئة، وذلك عن طريق تحقيق الانسجام بين بيئة المنظمة واستراتيجيتها وصولاً إلى الأداء الأمثل .	(Khan, et.al, 2011, 3)
نتاج جهد وسلوك جميع الأفراد العاملين وكافة الأقسام الموجودة في المنظمة الذي يحدد مدى قدرة المنظمة على تحقيق الأهداف الخاصة بأعمالها عبر التفوق في أدائها.	(رواي، ٢٠١٣، ٦)
نظام متكامل يشمل كل فعاليات الإدارة الحديثة وتقاناتها، بهدف الوقوف على أداء المنظمة ووضعها خلال الفترة الحالية ومدى تطوره مقارنة بالفترة السابقة اعتماداً على التقنيات الحديثة في توفيرها للمعلومات التي تحمل صفة التكامل عن مجمل الأعمال والنشاطات التي تقوم بها المنظمة.	(الشاهر، ٢٠١٣، ١٤١)
مدى قدرة تحقيق المنظمة لأهدافها على المدى البعيد من خلال استغلال و توظيف مختلف مواردها في إطار تأثيرات البيئة الداخلية والخارجية لها.	(الحسن، ٢٠١٤، ٣٢)

المفهوم	الباحث والسنة
إنعكاس لكيفية استخدام موارد المنظمة المادية والبشرية واستغلالها بالشكل الذي يجعلها قادرة على تحقيق أهدافها.	(المحاميد وآخرون، ٢٠١٥، ٥٧٧)
الفعل الذي يقود إلى انجاز الأعمال كما يجب إن تنجز، والذي يتصف بالشمولية والاستمرار ومدى قدرة المنظمة على التكيف مع البيئة المحيطة بها.	(Shonubi & Akintaro, 2016,6)
محصلة لكل من الأداء الفردي وأداء الأقسام والوحدات التنظيمية داخل المنظمة، فضلاً عن تأثير العوامل الاقتصادية والاجتماعية والثقافية في البيئة المحيطة بالمنظمة.	(Ogaga & Joseph, 2017, 4)
تخصيص مناسب للموارد البشرية والمادية والمالية والمعلوماتية بوجود إدارة فاعلة متمكنة من وضع الاستراتيجيات بشكل واضح ومعروف للجميع.	(حسين وآخرون، ٢٠١٨، ١٠٧)
القدرة على تحقيق الأهداف المخطط لها بأقل الامكانيات والموارد المتاحة من خلال الكفاءة المقترنة بتقليل التكاليف ومطابقة المقاييس والوصول إلى الأداء الأمثل للمنظمة.	(Ebongkeng, 2018, 9)
حصيلة الجهود والعمليات التي تقوم بها المنظمة والتي تتمثل بقدرتها على توظيف مواردها المالية والبشرية والمادية وتوجيهها نحو تحقيق أهدافها في ظل تفاعل المنظمة مع البيئة المتغيرة التي تعمل بها.	(Alhammadi, et.al, 2018, 318)
يشير الى مدى قدرة إدارة المنظمة على تحقيق رؤية ورسالة وأهداف المنظمة، إذ يُعد الأداء المنظمي جزءاً حيوياً من تطبيق الادارة الاستراتيجية.	(Emiaso & Egbunike, 2018, 15)

المصدر: إعداد الباحثة.

مما تقدم يُمكن صياغة التعريف الاجرائي من قبل الباحثة بأن الأداء المنظمي هو قدرة المنظمة على تحقيق أهدافها من خلال استخدام الموارد المالية والبشرية والمادية والمعلوماتية المتاحة بالشكل الذي يحقق أعلى الفوائد منها، فضلاً عن إشباع حاجات ورغبات العاملين ورفع روحهم المعنوية، لتحقيق التوافق والملائمة مع البيئة التي تعمل بها المنظمة والتي تُعد الأساس لنجاح المنظمة.

ثانياً: أهمية الأداء المنظمي

- تتبلور أهمية الأداء المنظمي كونه المحور الأساس للنجاح المنظمي وموقعه بالنسبة للمنظمات، ويمكن توضيح أهمية الأداء المنظمي على النحو الآتي:
- ١- يعمل الأداء المنظمي على تحفيز جهود الأفراد داخل المنظمة باتجاه تطوير المنظمة من خلال تحديد الواجبات والمسؤوليات لكل فرد في المنظمة، فضلاً عن تعزيز المشاركة الجماعية لتحقيق أهداف المنظمة (Sanchez, et.al, 2018, 5).
 - ٢- إن الأداء المنظمي يُعد المؤشر الأكثر شمولية لفاعلية المنظمة والذي يقيس أهدافها المتمثلة بالبقاء والتكيف والنمو (العجمي، ٢٠١١، ٣٢).
 - ٣- يُعبر الأداء المنظمي عن قابلية المنظمة على إيجاد النتائج المرغوبة في تحقيق مطالب أصحاب المصالح بوصفه يُمثل المدى الذي تستطيع فيه المنظمة إن تنجز أعمالها بنجاح، أي انه يُمثل النتيجة النهائية التي ترغب المنظمة بالوصول إليها (Thonaz, et.al, 2017, 4).
 - ٤- إن الأداء المنظمي يُسهم في التحولات والمتغيرات الإستراتيجية والمالية والهيكلية، ومن ثم فان ذلك يزيد من إهتمام إدارة المنظمة بالأداء وأهميته وجوانبه المختلفة (Ukaidi, 2016, 6).
 - ٥- يُسهم الأداء المنظمي في الكشف عن الفجوة بين الأداء الفعلي والأداء المخطط له (شرف الدين، ٢٠١٢، ٥٩).
 - ٦- يمكن الأداء المنظمي من وضع معايير لأداء الأعمال بالمنظمة، ومن ثم الحصول على تقارير تقييم الأداء المنظمي، فضلاً عن ذلك تحديد المستوى المطلوب لأداء الفرد (Aning, 2012, 41).
- مما تقدم ترى الباحثة أن أهمية الأداء المنظمي تتبع من كون الأداء مفهوماً واسعاً وشاملاً في تحديد مستوى نجاح المنظمة في البيئة التي تعمل بها، إذ يتم من خلاله تحديد الموقع الحالي ومدى إمكانية الوصول إلى أهداف المنظمة المخطط لها، فضلاً عن تصحيح الانحرافات في أنشطة وأعمال المنظمة، وتأتي أهمية الأداء المنظمي في كونه المؤشر الأكثر شمولية لفاعلية المنظمة والذي يقيس أهدافها.

ثالثاً: أهداف الأداء المنظمي

- هناك العديد من الأهداف التي تسعى المنظمة الى تحقيقها ويتم ذلك من خلال التركيز على الأداء المنظمي، ويُمكن توضيح أهداف الأداء المنظمي على النحو الآتي:
- ١- تحديد مواقع الخلل والضعف في نشاط المنظمة والعمل على معالجتها من خلال وضع الحلول المناسبة لها (صيرينة، ٢٠١٥، ٢٣).
 - ٢- تقييم أداء الأفراد ومدى قدرتهم على أداء أعمالهم بشكل فعال، والكشف عن مدى الحاجة الى برامج التدريب والتطوير اللازمة لتحسين أدائهم داخل المنظمة (Olang, 2017, 41).
 - ٣- تطوير أداء أقسام المنظمة وبالشكل الذي يتناسب مع الأهداف الموضوعية للمنظمة من خلال تشخيص المشكلات التي تواجه كل قسم داخل المنظمة، ومحاولة معالجتها من خلال أسس ومعايير محددة (مبارك، ٢٠١٦، ٢٥).
 - ٤- استخدام الموارد المتاحة بشكل كفوء وفعال لتحقيق أعلى العوائد وبأقل التكاليف (Alhammadi, et.al, 2018, 322).
 - ٥- تكوين قاعدة بيانات تستخدم لتوفير معلومات شاملة ودقيقة عن أوضاع ومستويات أداء جميع الأقسام والوحدات في المنظمة التي تساعد في رسم السياسات والخطط العلمية المتوازنة والواقعية (صديق، ٢٠١٢، ٢١٦).
 - ٦- تمكين الإدارة العليا في المنظمة من الحصول على تصور واضح لإجراء مراجعة تقييمية شاملة لأداء المنظمة (أبو كريم، ٢٠١٣، ٢٠).
 - ٧- تحديد تكاليف العمل وترشيد سياسات الانتاج وسياسات التوظيف، فضلاً عن صياغة معايير موضوعية لأداء العمل بكفاءة وفاعلية من خلال دراسة تحليلية للعمل ومتطلباته (حميد، ٢٠١٦، ٤٣).
- مما تقدم ترى الباحثة أن أهداف الأداء المنظمي تتجسد في تحديد الأعمال والأنشطة المطلوب تنفيذها، وذلك من خلال تعليمات وضوابط واجراءات وسياسات العمل لتحديد كيفية أدائها، فضلاً عن تحديد جوانب العمل المختلفة للمنظمة من حيث الواجبات والمسؤوليات لتحقيق أعلى كفاءة بالأداء، وكذلك تحديد مواقع الخلل في نشاط المنظمة والسعي الى إيجاد الحلول المناسبة لها بعد معرفة أسبابها.

المبحث الثاني

معايير الأداء المنظمي ومحدداته

أولاً: معايير الأداء المنظمي

تختلف معايير الأداء المنظمي حسب طبيعة أنشطة وأعمال وحجم المنظمة، إذ تقسم معايير الأداء المنظمي إلى معيار المصدر الذي يتم من خلاله قياس الأداء الداخلي والأداء الخارجي في المنظمة، ومعيار الشمولية الذي يتم من خلاله قياس الأداء الكلي والأداء الجزئي للمنظمة (شرف الدين، ٢٠١٢، ٥٣). في حين يرى (عايش، ٢٠٠٨، ٤٩) أن معايير الأداء المنظمي تكون من خلال قياس أداء الفرد وأداء الإدارة وذلك على ضوء التأثيرات الداخلية والخارجية التي تحدث في البيئة المحيطة بالمنظمة، اما (Maletic, 2013, 41) يحدد معايير الأداء المنظمي بمقاييس موضوعية تتمثل في معايير كمية ومعايير إدراكية تمثل في مؤشرات غير كمية تنعكس أثارها على نتائج الأداء المالي، إذ أن عملية اختيار مجموعة من المعايير المناسبة لقياس الأداء تعتمد على حجم المنظمة، وطبيعة العمليات، والإستراتيجية التي تعمل بها المنظمة. بينما يشير (الدايني، ٢٠١٠، ٣٧) الى ان معايير الأداء المنظمي تتمثل بمعيار الربحية ومعيار الحصة السوقية، إذ أن الربحية تمثل صافي نتائج السياسات والقرارات وتقيس مدى كفاءة وفاعلية إدارة المنظمة في زيادة الربح عن طريق استخدام مواردها بكفاءة، اما الحصة السوقية فتكون مجمل مبيعات منتجات المنظمة في السوق وتكون في إطار عدد الزبائن أو القيمة النقدية المتحققة من مبيعات المنظمة. في حين يشير (أبو سن، ٢٠١٥، ١٣٤) الى ان معايير الأداء المنظمي تنقسم إلى قسمين هما معايير مطلقة ومعايير نسبية، إذ تُمثل المعايير المطلقة الحد الذي تعتمده المنظمة لقياس أدائها ويكون مناسباً لواقعها، بينما المعايير النسبية تساعد على قياس أداء كل وحدة أو قسم في المنظمة قياساً على الوحدات أو الأقسام الأخرى. والجدول (٦) يوضح وجهات نظر مختلفة لعدد من الباحثين حول معايير الأداء المنظمي.

الجدول (٦)

معايير الأداء المنظمي من وجهة نظر عدد من الباحثين

معايير الأداء المنظمي	معايير الوقت	معايير الزبون	معايير الكفاءة والدور الإضافي	معايير الالتزام التنظيمي	معايير الفاعلية التنظيمية	معايير الأداء العملي	معايير الأداء المالي	معايير الأداء المنظمي الباحث
√			√	√				(أبو زياد، ٢٠١١، ١١)
					√	√	√	(الفاعوري، ٢٠١٢، ٢٩)
√	√							(عبداللطيم، ٢٠١٢، ٢٣)
		√				√	√	(Tubigi, et.al, 2013, 9)
√	√							(أبو كريم، ٢٠١٣، ٢٢)
					√	√	√	(المحمد، ٢٠١٣، ٨٥)
					√	√	√	(أبو علي، ٢٠١٤، ٢٦)
		√				√	√	(المحاميد وآخرون، ٢٠١٥، ٥٧٧)
	√		√			√	√	(Kimani, 2015, 15)
					√	√	√	(النعمة وزكريا، ٢٠١٦، ٨٩)
		√			√		√	(Shonubi & Akintaro, 2016, 8)
		√				√	√	(Argyropoulou, 2017, 45)
		√		√			√	(Olang, 2017, 48)
					√	√	√	(Thonaz, et.al, 2017, 4).
√						√		(لزهر، ٢٠١٧، ٤٢)
					√	√	√	(الطالباني، ٢٠١٧، ٨)
	√				√		√	(Hussain, et.al, 2018, 4)
%23.5	%23.5	%29.4	%11.7	%11.7	%47	%64.7	%76.4	النسبة المئوية

المصدر: إعداد الباحثة.

يوضح الجدول (٦) وجود وجهات نظر مختلفة حول تحديد معايير الأداء المنظمي، ويرجع هذا الاختلاف إلى طبيعة أعمال المنظمة وأهدافها واستراتيجيتها والبيئة التي تعمل فيها ودرجة تعقيدها وحجم المنظمة.

وبناءً على ما سبق تتفق الباحثة في تحديد معايير الأداء المنظمي الأكثر تكراراً في الجدول (٦) كونها من أكثر المعايير ملائمة فيما يتعلق بالأداء المنظمي، والتي يُمكن وصفها على النحو الآتي:

١- معيار الأداء المالي

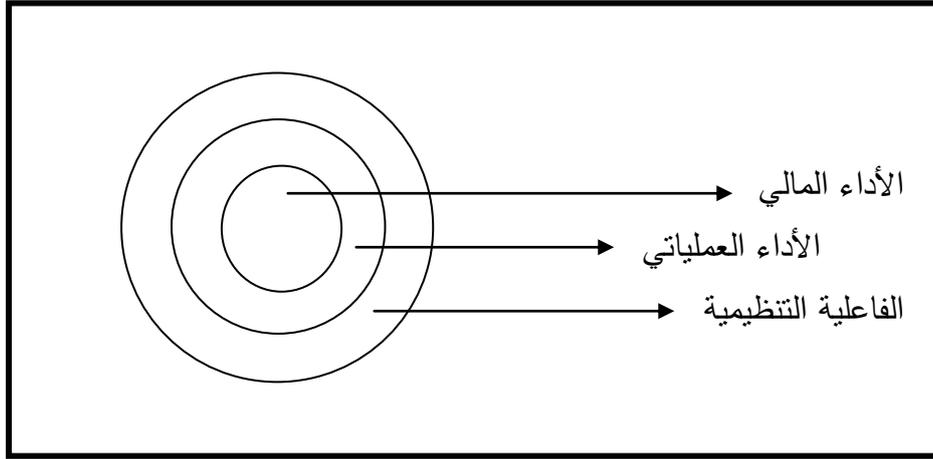
يهتم هذا المعيار بالأداء المالي الذي يصف مدى الكفاءة والفاعلية في استغلال الموارد المالية وتوظيفها، إذ يتم من خلال هذا المعيار وصف الوضع المالي للمنظمة، فضلاً عن ذلك يتم استخدام المؤشرات المالية كالربحية والسيولة وغيرها، لتحديد نقاط القوة والضعف في الأداء المالي واستخدامها في التحليل المالي للمنظمة وبالتالي ترشيد عملية اتخاذ القرارات المالية، إذ يُعد الأداء المالي الهدف الأساس للمنظمة الذي يضمن بقائها وتعزيز مركزها التنافسي (قبلي، ٢٠١٧، ٦٧). كما أن الأداء المالي يُعد بمثابة المجال المحدد لنجاح المنظمة، فهو يُستخدم بوصفه منهجاً أساساً ليس في تحقيق الأهداف المالية للمنظمة فقط بل يتعداها إلى تحقيق الأهداف الاستراتيجية، لذلك فإن الأداء المالي يُمثل قدرة المنظمة في تحقيق أهدافها المالية المرسومة والاستخدام الأمثل للموارد (نعمان، ٢٠١٧، ٦٣٢).

٢- معيار الأداء العملياتي

يُعد من المعايير المهمة للمنظمة، إذ يعمل الأداء العملياتي على تحسين مستويات الخدمة المقدمة من قبل المنظمة وبشكل مستمر، ويتم من خلال هذا المعيار تحديد الكفاءة التي تقوم على أساس تحقيق الاستخدام الأفضل لموارد المنظمة، كما يتم استخدام مؤشرات عملية كالحصة السوقية، وتقديم خدمات جديدة، وتلبية احتياجات الزبائن وغيرها من المؤشرات التي ترتبط بأداء عمليات المنظمة (الطالباني، ٢٠١٧، ٩). كما أن الأداء العملياتي يعمل على تزويد المنظمة بالقدرة التنافسية، ويُمكن الحصول عليها عن طريق تطبيق الكفاءة والفاعلية في عملياتها الإنتاجية، لذلك تسعى المنظمة إلى تحقيق الأداء العملياتي في انجاز أنشطتها للاستجابة السريعة للتغيرات الحاصلة، وتنظيم مواردها المتاحة وفق الحاجة والأهمية لما لها من دور جوهري في نجاح أداء المنظمة (النعمة وزكريا، ٢٠١٦، ٩٢).

٣- معيار الفاعلية التنظيمية

يُعد هذا المعيار من أهم المعايير، إذ يمثل المعيار الأوسع والذي يدخل في مضامينه أسس كل من الأداء المالي والأداء العملي التي يتم من خلالها تحديد درجة نجاح المنظمة في تحقيق أهدافها وقدرتها على التكيف مع البيئة المحيطة بها، إذ إن معيار الفاعلية التنظيمية يكون المحصلة المتكاملة لجميع أعمال وأنشطة المنظمة ومدى قدرتها على التفاعل مع التغيرات التي تحدث في البيئة الخارجية، لذلك يشمل هذا المعيار كل من أداء الأفراد في أقسامهم التنظيمية، وأداء الأقسام التنظيمية في الإطار العام للمنظمة، وأداء المنظمة في إطار البيئة الخارجية (أبو الخير، ٢٠١٦، ٨٩). كما تُمثل الفاعلية التنظيمية قدرة المنظمة على تحقيق أهدافها من خلال الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة واستغلال الفرص المتاحة، وإمكانية الحفاظ على الأفراد ذوي الخبرة، فضلاً عن إمكانية تحقيق الأهداف وفق المعايير المحددة (ناصر وعلو، ٢٠١٨، ٣٩١). والشكل (٤) يوضح معايير الأداء المنظمي



الشكل (٤)

معايير الأداء المنظمي

المصدر: المحمد، داوود سليمان، (٢٠١٣)، نقل المعرفة التنظيمية وأثره في أداء منظمات الأعمال، حالة شركات القطاع العام الصناعي في سوريا، أطروحة دكتوراه، كلية الاقتصاد، جامعة حلب، ص ٨٦ .

ثانياً: محددات الأداء المنظمي

يُمكن توضيح محددات الأداء المنظمي على النحو الآتي:

- ١- وضع معايير للأداء المنظمي غير واقعية وغير منطقية ولا تتسجم مع أهداف واستراتيجية المنظمة، ويعد من المحددات التي تؤثر سلباً على الأداء المنظمي (بولرباح، ٢٠١٧، ٤٥).
 - ٢- عدم قدرة المنظمة على التكيف مع التطورات السريعة في البيئة المحيطة يعد من أكثر المحددات تأثيراً على الأداء المنظمي (Aning, 2012, 49).
 - ٣- التركيز على المدى القصير، إذ تقوم المنظمة بتوفير معلومات عن أدائها الحالي لفترة قصيرة، وعدم التركيز على الأداء المنظمي على المدى البعيد والذي يتمثل بجودة المنتجات ورضا الزبائن ورضا الأفراد العاملين والتي تكون مرتبطة بأهداف المنظمة (مبارك، ٢٠١٦، ٢٧).
 - ٤- صعوبة تحديد الأولويات والجوانب والمتغيرات الأكثر أهمية ذات العلاقة بالأداء المنظمي (صباح، ٢٠١٠، ٩٧).
 - ٥- ضعف في كيفية استغلال الموارد المتاحة للمنظمة والموارد خارج المنظمة بشكل أمثل، فضلاً عن عدم توفر تقارير شاملة عن الأداء المنظمي (حميد، ٢٠١٦، ٤٦).
- مما تقدم ترى الباحثة أن محددات الأداء المنظمي عدم إدراك المنظمة للفجوة بين الأداء المخطط له والأداء الفعلي ومعالجة أسباب الاختلاف، فضلاً عن عدم التحديد الدقيق والمناسب للمهام الموكلة الى الأفراد العاملين، وتوزيع السلطات بينهم، وكذلك الصعوبات المرتبطة بالعمل والروتين المستمر داخل المنظمة، لذا يجب مراقبة الأداء ومتابعته بشكل مستمر.

الفصل الرابع

إدارة الجودة الشاملة

تُعد إدارة الجودة الشاملة المنهج المعاصر التي تسعى الإدارة العليا في مختلف المنظمات إلى تبنيها بوصفها عنصراً دافعاً للمنظمات التي تسعى إلى البقاء والاستمرارية ولتمهد الطريق أمام المنظمات لبناء هيكل تنظيمي وتطوير أعمال المنظمة لمواجهة التحديات والمنافسة، إذ تزداد درجة المنافسة بين منظمات الأعمال في الأسواق، كما إن التطور المستمر في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في البيئة التي تعمل بها المنظمة أسهمت في الحصول على حصص سوقية في الأسواق العالمية معتمدة في تحقيق ذلك على الأسبقيات التنافسية، ويصعب تحقيق ذلك من دون تبني فلسفة إدارية معاصرة، لذلك تُعد إدارة الجودة الشاملة من أبرزها كونها مدخلاً متكاملًا تهدف إلى تطوير مستمر يشمل كافة مراحل وأداء المنظمة، وعلى هذا الأساس تناول هذا الفصل ثلاثة مباحث وعلى النحو الآتي:

المبحث الأول: ماهية إدارة الجودة الشاملة (المفهوم، والأهمية، والأهداف).

المبحث الثاني: متطلبات إدارة الجودة الشاملة ومحدداتها.

المبحث الثالث: العلاقة بين متغيرات الدراسة.

المبحث الأول

ماهية إدارة الجودة الشاملة

أولاً: مفهوم إدارة الجودة الشاملة

يُعد مفهوم إدارة الجودة الشاملة من أهم المفاهيم الإدارية المعاصرة التي تقوم على مجموعة من المبادئ والمتطلبات والأفكار التي يُمكن لأي منظمة ان تتبناها من أجل تحقيق أفضل أداء ممكن، لذا فإن التحديات التي تشهدها إدارة المنظمة في البيئة التي تعمل فيها تقترن بجوانب متعددة ومن ضمنها جودة الخدمة المقدمة من قبل المنظمة، لذلك تعددت مفاهيم إدارة الجودة الشاملة حيث لا يوجد مفهوم متفق عليه لدى الباحثين في إدارة الجودة الشاملة، إلا أنهم يتفقون على أن الجودة تهتم بتحسين وتطوير المنتج بشكل مستمر وفقاً لحاجات ورغبات ومتطلبات المستهلك وسعيًا لتحقيق رضاه، إذ يُعد مفهوم إدارة الجودة الشاملة من المفاهيم المعاصرة في علم الإدارة، لذلك أصبح الاهتمام بالجودة بوصفه وظيفة تعادل الوظائف الأخرى في المنظمة كالتسويق والمالية والموارد البشرية، كما أن تطور مفهوم إدارة الجودة الشاملة كان نتيجة تطور الصناعة وزيادة كميات الإنتاج وظهور مشكلات تواجه المنظمة (كحيل، ٢٠١٦، ١٧).

تعددت وتنوعت التعاريف التي تناولتها إدارة الجودة الشاملة، إذ يُمكن توضيح مفهوم إدارة الجودة الشاملة من خلال عرض وجهات نظر عدد من الباحثين وكما موضح في الجدول (٧).

الجدول (٧)

مفهوم إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر عدد من الباحثين

المفهوم	الباحث والسنة
فلسفة إدارية تسعى إدارة المنظمة من خلالها إلى استغلال كافة مواردها المتاحة مادية وبشرية ومعلوماتية بكفاءة عالية وبتنسيق شامل لكافة مقوماتها لتحقيق أهداف المنظمة.	(Kris, 2010, 406)
طريقة أداء تسعى من خلالها المنظمة لتحسين العمل والسلعة أو الخدمة المقدمة وذلك من خلال التخطيط الناجح، وتوظيف الموارد البشرية والمادية، فضلاً عن التحسين المستمر.	(أبو عبده، ٢٠١١، ٢١)
مفهوم إداري تكاملي موجه نحو التحسين المستمر في جودة السلع والخدمات بمشاركة كل المستويات والوظائف في المنظمة .	(Masejane, 2012, 42)
نظام متكامل موجه نحو تحقيق احتياجات الزبائن وإعطاء صلاحية للعاملين تساعدهم في اتخاذ القرار، والتأكيد على عملية التحسين المستمر ذات الصلة بعمليات إنتاج السلع والخدمات.	(Zubair, 2013, 27)

المفهوم	الباحث والسنة
أداء الأعمال في إطار نظام متكامل ومتناسق من المهام والأنشطة في حدود الفلسفة الإدارية التي تتضمن روح المشاركة بين الأفراد للوصول الى رضا الزبون وتحقيق الجودة في العمل والتميز في الأداء.	(فتحية، ٢٠١٣، ١٥)
نظام إداري متكامل يستخدم ويطبق أدوات تم تطويرها وتطبيقها بصورة فعالة على المنظمة، فضلاً عن إحداث تغيير في توجهات العاملين.	(Madar, 2015, 126)
فلسفة إدارية حديثة تأخذ شكل نهج أو نظام إداري شامل، يكون قائم على إحداث تغييرات ايجابية لكل وظائف المنظمة بحيث تشمل الفكر والسلوك والقيم والمعتقدات لتحسين وتطوير كل وظائف المنظمة لتحقيق أعلى جودة وبأقل كلفة.	(ختيم، ٢٠١٦، ٢٩)
نظام إداري متكامل يشمل كافة الأنشطة والعمليات التي تحقق احتياجات و رغبات وتوقعات الزبائن الحالية والمستقبلية، وذلك من خلال تكامل وتضافر جهود جميع العاملين في المنظمة على اختلاف مستوياتهم للعمل على التحسين المستمر والوصول إلى الأداء المنظمي المتميز.	(محسن، ٢٠١٦، ٧٣)
فلسفة إدارية حديثة تأخذ شكل نظام إداري شامل، وقائم على أساس إحداث تغييرات ايجابية جذرية في المنظمة، من أجل الوصول الى أعلى جودة في مخرجاتها وبأقل تكلفة.	(دحماني، ٢٠١٧، ٢٢)
مدخل لأداء العمل يتم من خلاله تعظيم القدرات التنافسية للمنظمة من خلال التحسين المستمر لجودة المنتجات وخفض الكلفة.	(Akinlolu, 2018, 19)

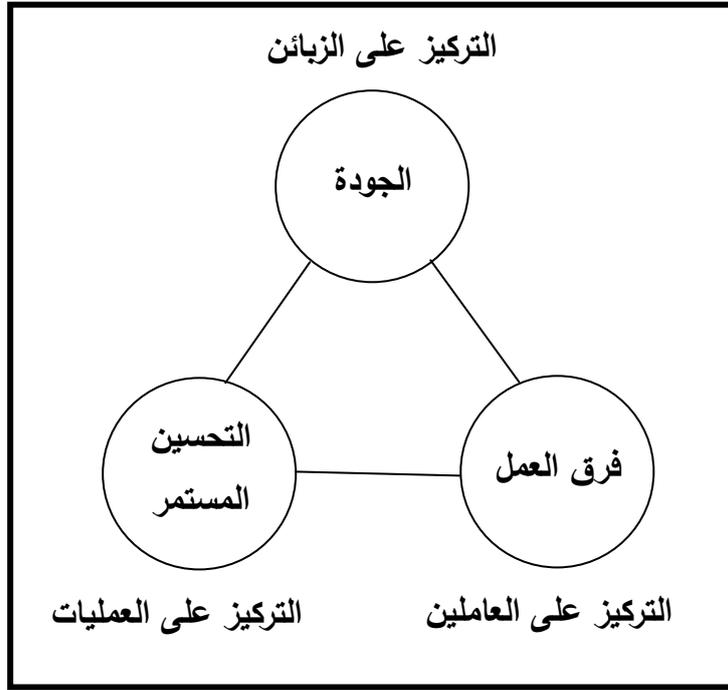
المصدر: إعداد الباحثة بالاستناد إلى المصادر الواردة فيها.

مما تقدم يُمكن صياغة التعريف الاجرائي من قبل الباحثة بأن إدارة الجودة الشاملة هي فلسفة إدارية معاصرة تشمل جميع مستويات ووظائف المنظمة بهدف التحسين المستمر لجودة الخدمات والسلع المقدمة من قبل المنظمة، فضلاً عن التركيز على تلبية احتياجات وتوقعات الزبائن كافة.

ثانياً: أهمية إدارة الجودة الشاملة

يُمكن توضيح أهمية إدارة الجودة الشاملة على النحو الآتي:

- ١- تعمل على تغيير سلوكيات الأفراد داخل المنظمة تجاه تحقيق الجودة، فضلاً عن ذلك تقييم الأداء (Jacobs, 2009, 77).
 - ٢- تحسين العلاقات المتبادلة بين الموردين والمنتجين، فضلاً عن تحسين سمعة المنظمة والروح المعنوية بين العاملين وتنمية روح الفريق (Suriansyah, 2017, 182).
 - ٣- تحسين عملية الاتصال بين مختلف مستويات المنظمة وضمان المشاركة لجميع الأفراد في تحقيق الجودة وتحسين الأداء ومن ثم زيادة الإنتاج وتحقيق رضا الزبائن (يونس، ٢٠١٧، ١٩٥).
 - ٤- تعمل على تحفيز القدرات وقابلية أفراد المنظمة لتحقيق التحسين المستمر لجودة المنتج، فضلاً عن زيادة كفاءة وفاعلية المنظمة والحصول على ميزة تنافسية وبالتالي بقائها واستمرارها (باديس، ٢٠١٦، ٣٩).
 - ٥- تُسهم في تحسين وتطوير إجراءات وأساليب العمل، فضلاً عن تشجيع العمل الجماعي وتحسين الاتصالات (Suleman&Gul, 2015, 125).
- والشكل (٥) يوضح أهمية إدارة الجودة الشاملة



الشكل (٥)

أهمية إدارة الجودة الشاملة

Source:Usrof, Hamed J.H.&Elmorsey,Rania Mohamed, (2016), Relationship between HRM and TQM and its Influence on Organizational Sustainability, International Journal of Academic Research in Accounting, Finance and Management Sciences,Vol.6, No.2.p.23.

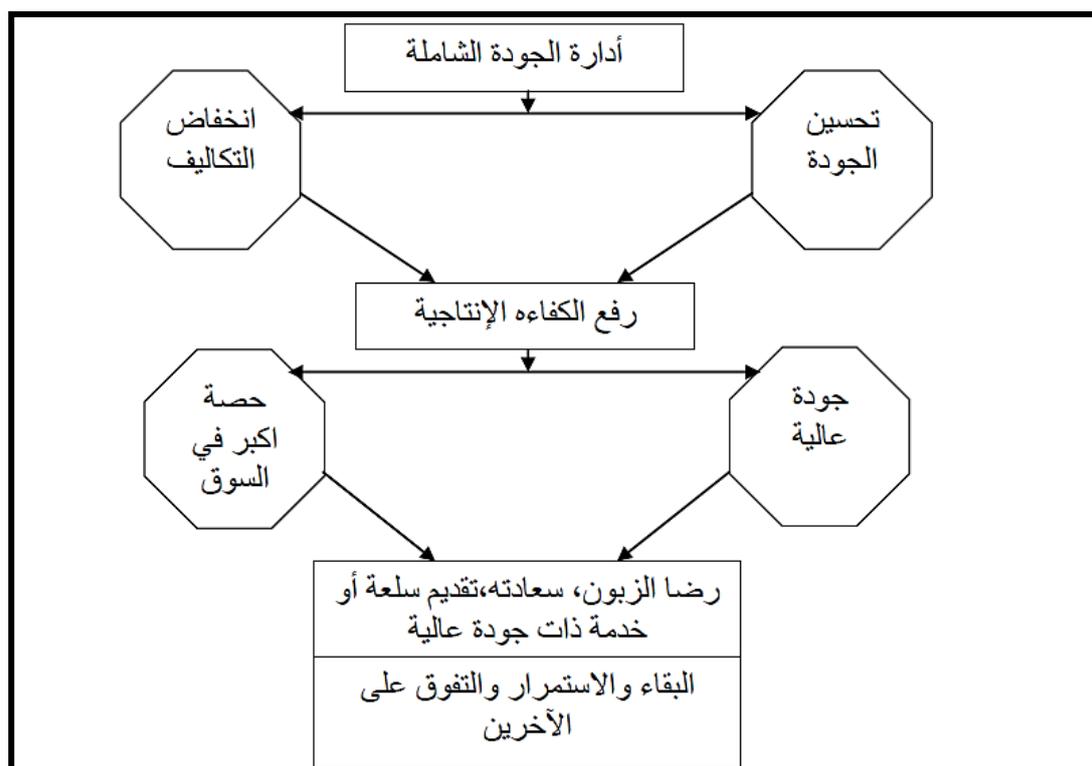
مما تقدم ترى الباحثة أن أهمية إدارة الجودة الشاملة تكون من خلال المحافظة على حيوية أنشطة وأعمال المنظمة عن طريق التجديد والتحسين المستمر وتدريب الأفراد العاملين والتكيف مع متغيرات البيئة الداخلية والخارجية للمنظمة ، والعمل على الاستغلال الأمثل لموارد المنظمة وبالشكل الذي يُسهم في تخفيض التكاليف وزيادة الربحية، فضلاً عن تحسين عملية الاتصال بين مختلف مستويات المنظمة وضمان المشاركة الفعالة لجميع الأفراد العاملين وصولاً إلى تحقيق رضا الزبائن.

ثالثاً: أهداف إدارة الجودة الشاملة

يُمكن توضيح أهداف إدارة الجودة الشاملة على النحو الآتي:

- ١- تمتاز المنظمة التي تطبق ادارة الجودة الشاملة بالمرونة والتكيف مع زيادة القدرة على إجراء التعديلات التي تحصل في بيئة المنظمة الداخلية والخارجية، وبالشكل الذي يُسهم في تحسين جودة الخدمات (السامرائي، ٢٠١٢، ٩٠).
- ٢- تمكين الأفراد في المنظمة من تحديد المشكلات وتحليلها ووضع الخطط اللازمة لمنع حدوثها، فضلاً عن المشاركة في اتخاذ القرار (Bateman & Snell, 2007, 303).

- ٣- زيادة قدرة المنظمة على تحقيق رضا الزبائن، وذلك من خلال تقديم المنتجات التي تتوافق مع حاجات ورغبات الزبائن المتجددة (Ibrahim, 2015, 77).
- ٤- تعمل إدارة الجودة الشاملة على تقليل إجراءات العمل الروتينية واختصارها من حيث الوقت والكلفة، فضلاً عن زيادة القدرة الكلية للمنظمة على الاستمرار والنمو (كحيل، ٢٠١٦، ٢٠).
- ٥- التميز في الأداء والجودة يتم عن طريق التطوير والتحسين المستمر للسلع والخدمات، وبالتالي ترسيخ مفاهيم الجودة الشاملة والقائمة على الفاعلية في تحقيق أهداف الجودة (Marchewka, 2013, 206)، والشكل (٦) يوضح أهداف إدارة الجودة الشاملة



الشكل (٦)

أهداف إدارة الجودة الشاملة

المصدر: جرجيس، يسرى أحمد، (٢٠١٣)، تحقيق التكامل بين تقانات المعلومات والاتصالات وإدارة الجودة الشاملة - دراسة ميدانية في المعهد التقني / الموصل، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد (١٠)، العدد (٣٠)، ص ١٢٦.

مما تقدم ترى الباحثة أن أهداف إدارة الجودة الشاملة تكمن في تحسين جودة الخدمات المقدمة للزبائن وبالتالي زيادة القدرة التنافسية للمنظمة، فضلاً عن تطوير أساليب العمل لأنشطة ومجالات المنظمة كافة ورفع قدرات ومهارات الأفراد فيها، إذ أن الاهتمام الدائم والمستمر للجودة يُسهم في إمكانية تطبيقها في جميع أقسام المنظمة وبالشكل الذي يؤدي إلى تقديم خدمات ذات مواصفات مطابقة للجودة.

المبحث الثاني

متطلبات إدارة الجودة الشاملة ومحدداتها

ان تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المنظمات يكون مصحوباً بتطبيق متطلبات إدارة الجودة الشاملة التي من خلالها تكون المنظمة قادرة على تقديم خدمات بجودة عالية وفقاً لاحتياجات ورغبات الزبائن ومن ثم تحقيق الأهداف المخطط لها، إذ تتمثل متطلبات إدارة الجودة الشاملة بالالتزام الإدارة العليا بالجودة، والتخطيط الاستراتيجي للجودة، وأنماط القيادة الإدارية، وتمكين العاملين، والتحسين المستمر (بـاديس، ٢٠١٦، ٥٧). ويشير (Faizah, et.al, 2018, 2) الى أن متطلبات إدارة الجودة الشاملة تتمثل بمجموعة من العناصر والتي تكون الركائز المهمة التي يجب توفرها لتحقيق الجودة لمنتجات المنظمة، هي رضا الزبون، واحترام العاملين، والالتزام الإدارة العليا، والتحسين المستمر.

يختلف الباحثون في تحديد المتطلبات الرئيسة لإدارة الجودة الشاملة، لذلك فقد وضع العديد من الباحثين جملة من المتطلبات كل حسب وجهة نظره وفكره. والجدول (٨) يوضح وجهات نظر مختلفة لعدد من الباحثين حول متطلبات إدارة الجودة الشاملة.

الجدول (٨)

متطلبات إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر عدد من الباحثين

الباحث	متطلبات TQM	التزم ودعم الإدارة العليا	مشاركة وتدريب العاملين	التركيز على الزبون	التحسين المستمر	القيادة التخطيطية الاستراتيجية	ثقافة الجودة	قاعدة البيانات	فرق العمل
(Krajewski, et.al, 2007, 208)	√	√	√	√	√				
(Vanho, 2011, 12)	√			√			√	√	√
(المعمر، ٢٠١٤، ٢٧)				√	√	√		√	
(Izvercian, et.al, 2014, 29)				√		√			
(القر، ٢٠١٤، ٣٣)	√	√	√		√				
(Sudhakar & Geetanjali, 2016, 13)	√	√	√	√	√				
(Ali & Khatoon, 2016, 117)				√	√			√	
(ختيم، ٢٠١٦، ٥٧)	√	√	√	√	√				
(زديرة، ٢٠١٧، ٩١)	√	√	√	√	√			√	√
(منال، ٢٠١٧، ٦٧)							√	√	√
(Yeng, et.al, 2018, 3)				√		√		√	
(Akinlolu, 2018, 37)	√	√	√	√	√				
النسبة المئوية	58.3%	58.3%	58.3%	83.3%	66.6%	25%	16.6%	50%	25%

المصدر: إعداد الباحثة .

يوضح الجدول (٨) وجود وجهات نظر مختلفة بخصوص تحديد متطلبات ادارة الجودة الشاملة، اذ أتفق أغلب الباحثين السابقين بأن متطلبات إدارة الجودة الشاملة يُمكن تحديدها على النحو الآتي:

- التزام ودعم الإدارة العليا.
- مشاركة وتدريب العاملين.
- التركيز على الزبون.
- التحسين المستمر.
- قاعدة بيانات.

١- **التزام ودعم الإدارة العليا:** تُعد الخطوة الأولى للتطبيق الناجح لإدارة الجودة الشاملة تتمثل بالتزام ودعم الإدارة العليا الحقيقي، وذلك من خلال اهتمام الإدارة العليا بالعمل على تحسين جودة خدمات المنظمة، إذ يظهر التزام ودعم الإدارة العليا من خلال دعمها المادي والمعنوي تجاه تطبيق إدارة الجودة الشاملة، ويكون ذلك من خلال توفير رؤية واضحة لما يجب ان تكون عليه جودة منتجات المنظمة في المستقبل، فضلاً عن توفير الموارد المادية والمالية والبشرية على مستوى المنظمة لتطبيقها، لذلك يجب على الإدارة العليا تبني تطبيق إدارة الجودة الشاملة لكل المستويات الإدارية والعاملين على مختلف مستوياتهم (محسن، ٢٠١٦، ٧٧).

٢- **مشاركة وتدريب العاملين:** ان تركيز إدارة الجودة الشاملة على مشاركة العاملين وتدريبهم يكون من خلال تحفيزهم وتشجيعهم على المساهمة في تحسين الجودة، وبالتالي تمكينهم من إجراء التغييرات المناسبة والتغلب على مقاومة التغيير لديهم، فضلاً عن الاستفادة من القدرات والامكانيات الابداعية لديهم لحل المشكلات واتخاذ القرارات المناسبة، إذ يكون تدريب العاملين جزء ومحور أساس لتطبيق إدارة الجودة الشاملة والذي من خلاله يتم التأهيل المستمر وتنمية القدرات والمهارات لدى العاملين في جميع مستويات وأقسام المنظمة (الأطرش، ٢٠١٦، ٢١).

كما ان مشاركة وتدريب العاملين تكون أساساً لتحقيق أهداف إدارة الجودة الشاملة لذلك يجب على الإدارة العليا إشراك وتدريب العاملين في صياغة السبل المناسبة لتطبيقها، إذ يُعد التدريب وسيلة كفاءة تضمن إكساب العاملين المهارات والقدرات اللازمة لتطوير وتحسين الجودة، وبوصفه متطلباً أساسياً من متطلبات إدارة الجودة الشاملة في تعزيز مشاركة وتمكين وتحفيز العاملين داخل المنظمة ضمن الفريق الواحد من خلال توفير البيئة التي يمتلك فيها العاملين القدرة والثقة والتخلي بالمسؤولية في تحسين العمليات والأداء (George, 2015, 53).

٣- **التركيز على الزبون:** يُعد التركيز على الزبون من أهم المرتكزات التي تستند عليها إدارة الجودة الشاملة، إذ يجب على المنظمة التركيز على تلبية احتياجات ورغبات الزبائن وتحديدها والعمل على تقديم منتجات ذات مواصفات وجودة عالية وبالشكل الذي يعزز أواصر الثقة بين

المنظمة والزبائن، فضلاً عن تقديم خدمات تطابق توقعاتهم، فضلاً عن التركيز على الزبائن الحاليين والحصول على زبائن جدد (Aldamen, 2017, 195).

٤- **التحسين المستمر**: يُعد التحسين المستمر محور أساسياً تميزت به إدارة الجودة الشاملة، إذ يتضمن كل الأنشطة والعمليات المعتمدة في المنظمة لزيادة كفاءة وفاعلية الجودة والعمل على تخفيض الانحرافات بأنواعها التي تحدث في الأنشطة والعمليات الانتاجية مما يساعد في الحفاظ على جودة الأداء، إذ يُعد التحسين المستمر مسؤولية كل فرد في المنظمة من خلال القيام بتحليل الأنشطة والعمليات والاجراءات، والتقليل من انحرافات السلبية وتقديم الحلول المناسبة (خلج و براينيس، ٢٠١٦، ١٠٩).

٥- **قاعدة بيانات**: يركز هذا العامل على أنشطة جمع البيانات ومعالجتها وتوفير المعلومات ونشرها عبر المنظمة والسرعة التي تجمع فيها تلك البيانات فيما يتعلق بعمليات وأنشطة إدارة الجودة الشاملة، وهي بذلك تعني إدارة بيانات الجودة والطرائق المستخدمة في المقارنة المرجعية، فضلاً عن ذلك تحليل البيانات والكيفية التي يُمكن بموجبها إيصال المعلومات إلى العاملين داخل المنظمة، كما إن عملية إتخاذ القرارات الرشيدة والفاعلة ينبغي أن تكون مستندة على المعلومات لإتخاذ القرارات المناسبة لتحقيق الجودة (أبو زياد، ٢٠١١، ٢٠).

ثانياً: محددات إدارة الجودة الشاملة

يُمكن توضيح محددات إدارة الجودة الشاملة على النحو الآتي:

١- مقاومة التغيير وعدم الرغبة لدى بعض العاملين في المنظمة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة، فضلاً عن نقص المهارات التدريبية اللازمة أو عدم تناسبها مع قدرات العاملين (منال، ٢٠١٧، ٥٦).

٢- عجز الإدارة العليا عن توضيح التزامها بإدارة الجودة الشاملة، وكذلك عدم قدرة الإدارة الوسطى على تفهم الأدوار الجديدة وفق متطلبات إدارة الجودة الشاملة (محسن، ٢٠١٦، ٧٨).

٣- عدم إدراك بعض المديرين لأهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة، وذلك بسبب عدم وجود النظرة الاستراتيجية لديهم حول هذه الإدارة كونها آلية فعالة لتحسين أداء المنظمة (لبراو، ٢٠١٥، ١٥).

٤- عدم فاعلية نظام الاتصال والتغذية العكسية في المنظمة، ومن ثم التأخر في إيصال المعلومات اللازمة عن سير العمل (Suleman & Gul, 2015, 131).

مما تقدم ترى الباحثة أن محددات إدارة الجودة الشاملة تتمثل في عدم وجود بيئة العمل الملائمة التي تُسهّم في تحديد متطلبات إدارة الجودة الشاملة كضعف قدرات العاملين ومقاومة التغيير وعدم دعم الادارة العليا.

المبحث الثالث

العلاقة بين متغيرات الدراسة

إن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تلعب دوراً متميزاً في تحسين وتطوير الأداء المنظمي، وذلك من خلال دعم الوظائف ومجالات العمل المتنوعة من خلال زيادة قنوات الاتصال الإداري بين مختلف الإدارات، إذ تساعد المدراء من إحداث تحسينات فائقة في أعمال المنظمة من خلال توفير المعلومات لإتخاذ القرارات التي تُسهم في تعزيز الأداء المنظمي، لذلك يُعد الأداء المنظمي النتيجة النهائية لأي عمل في المنظمة وبالشكل الذي يحقق أهداف المنظمة (فرج الله، ٢٠١٢، ٦٣). كما توفر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات العديد من الفرص لدعم الأداء المنظمي من خلال تحقيق الريادة والابتكار في الأعمال لدعم القدرات التنافسية للمنظمة، والعمل على الاستغلال الأمثل لموارد المنظمة وزيادة الانتاجية والحصول على حصة سوقية أكبر، فضلاً عن ذلك تعمل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على تكوين منتجات جديدة موجهة نحو الزبائن (Yunis, et.al, 2018, 346).

تُعد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات عامل النجاح والتمكين الحاسم لإدارة الجودة الشاملة، إذ تُسهم بشكل أساسي في تنفيذ إدارة الجودة الشاملة، كما تعمل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين الجودة من خلال تعزيز الوعي بالجودة، تخفيض تكاليف الجودة، معالجة سريعة لبيانات الجودة والحصول على المعلومات (Twaissi, 2008, 118).

وتُمثل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الأداة الأكثر قدرة على توفير نظام معلومات وتغذية عكسية لضمان التطبيق الناجح لمرتكزات إدارة الجودة الشاملة مع التأكيد على استمرارية المعلومات وديمومتها، إذ تُجسد العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وإدارة الجودة الشاملة من خلال أهمية تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تعزيز الميزة التنافسية للمنظمة وخفض التكاليف وتقليص الوقت والجهد وتحقيق العوائد، لذلك فإن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لها دوراً جوهرياً في الأداء المنظمي وركن أساس لتطبيق مرتكزات إدارة الجودة الشاملة داخل مستويات المنظمة كافة (جرجيس، ٢٠١٣، ١٣٣).

ان تحقيق الجودة في منتجات المنظمة يُعد من أهم الحلول التي تعتمد عليها المنظمات في تحسين وتطوير منتجاتها وتقديمها كما يرغب الحصول عليها الزبائن، ويتم ذلك من خلال الاستغلال الأمثل لموارد المنظمة والتي تُسهم في تقديم منتجات ذات جودة عالية وبمواصفات متميزة والتي تؤدي إلى تحقيق أكبر مستوى من رضا الزبائن وتلبية رغباتهم، إذ يجب على المنظمة العمل على الابتكار والتحسين المستمر لمنتجاتها بهدف تحقيق الجودة وهذا يكون من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في أنشطة وأعمال وأقسام المنظمة كافة، إذ يستطيع الزبون الوصول إلى منتجات المنظمة ومعرفة تفاصيل المنتج من خلال الموقع الإلكتروني للمنظمة، ويُمكن تحقيق ضمان الجودة من خلال الاستفادة من دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتبني الأساليب المعاصرة في إعداد المعلومات وتخزينها ونشرها وينعكس كل هذا على تحقيق جودة المعلومات من حيث الدقة والملائمة والشمولية والتوقيت المناسب لتقديم المعلومات للمستفيد (عسول، ٢٠١٦، ١٤٠).

ان الإدارة العليا في المنظمة تعمل كونها المحرك الرئيس لتنفيذ إدارة الجودة الشاملة وفقاً لرؤية ورسالة وأهداف المنظمة، وبالشكل الذي يؤدي إلى تحسين الأداء المنظمي والتكيف مع التغيرات التي تحدث في البيئة التي تعمل بها المنظمة، إذ ان تحقيق الجودة يكون مرتبطاً بتحقيق مستوى ثابت لدى الأفراد العاملين في المنظمة ومستوى أداء الأقسام كافة في المنظمة، فضلاً عن التركيز على الزبائن (Ngambi&Nkemkiafu, 2015, 70).

ويشير (Alqahtani, et.al, 2015, 122) الى أن تخفيض التكاليف وتكوين منتجات ذات خصائص عالية الجودة تُعد عناصر أساسية لتعزيز الأداء المنظمي، كما ان متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة مثل تدريب العاملين، وإدارة العمليات، وإدارة علاقات الزبائن. لقد أصبح الاهتمام بالأداء المنظمي مطلباً وخياراً استراتيجياً وذلك كونها أحد أهم الركائز الأساسية لإنموذج الإدارة المعاصرة، إذ ان تميز المنظمة في ضوء معايير الجودة يعني زيادة قدرتها على تحقيق أهدافها من خلال رفع مستوى الأداء وتحسين مستوى جودة المنتجات، لذلك يُعد الأداء المنظمي مجموعة من الخصائص التي تتميز بها منتجات المنظمة من حيث تصميم المنتجات أو تصنيعها أو قدرتها على الأداء في سبيل تلبية رغبات واحتياجات الزبائن وإرضائهم (عبدالهادي، ٢٠١٧، ٥٢).

مما تقدم ترى الباحثة أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والأداء المنظمي وإدارة الجودة الشاملة أصبحت مرتكزات أساسية لأي منظمة معاصرة تعمل في بيئة متطورة ومتغيرة باستمرار، ويتم ذلك إذا توفرت البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والمتمثلة بالأجهزة والمعدات والبرمجيات والموارد البشرية وشبكات الاتصال، إذ يتم من خلالها تغيير في الهيكل التنظيمي وعمليات إدارة أنشطة المنظمة كافة، وبالتالي رفع مستوى الأداء المنظمي وتحديداً فيما يتعلق بالأداء المالي والأداء العملي والفاعلية التنظيمية مما يؤدي إلى تحقيق جودة الأداء المنظمي التي يُمكن تحديدها من خلال تحقيق الربحية التي تضمن المحافظة على الزبائن واستقطاب زبائن جدد، ولا يتم ذلك بدون وجود نظام إدارة الجودة الشاملة الذي جعل إدارة المنظمة تهتم بجميع مجالات الأداء سواء كانت إنتاجية أو مادية أو بشرية التي تؤدي إلى تحقيق أهداف إدارة الجودة الشاملة في تحقيق مستوى جودة عالي، وبالتالي تحقيق رضا وسعادة الزبائن وضمان البقاء والاستمرار.

الفصل الخامس

الإطار التطبيقي للدراسة

يتناول الفصل الحالي دراسة الواقع الميداني وذلك من خلال وصف المنظمة المبحوثة، فضلاً عن وصف وتشخيص متغيرات الدراسة من خلال استمارة الاستبانة التي تم تبويبها ضمن مجالات خاصة بمكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ومجالات خاصة بمعايير الأداء المنظمي، ومجالات خاصة بمتطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المنظمة المبحوثة ومن ثم التعرف على العلاقات بين متغيرات الدراسة، وعليه يتضمن هذا الفصل المباحث الآتية:

المبحث الأول: وصف المنظمة المبحوثة.

المبحث الثاني: وصف وتشخيص متغيرات الدراسة.

المبحث الثالث: علاقات الارتباط والتأثير بين متغيرات الدراسة .

المبحث الأول

وصف المنظمة المبحوثة

البنك المركزي لجمهورية العراق، ومقره العاصمة العراقية بغداد، ويقع المركز الرئيس للبنك في شارع الرشيد في بغداد مع أربعة فروع في البصرة والموصل والسليمانية وأربيل*.

نبذة تاريخية عن البنك المركزي العراقي

يُمكن ان يتضح التطور التاريخي وفقاً للآتي:

١- (١٩٣٠ - ١٩٥٠): في عام ١٩٣١ تأسس مجلس عملة العراق في لندن لأغراض إصدار العملة الورقية والإحتفاظ بإحتياطي من عملة الدينار الجديد، انتهج مجلس العملة، سياسة نقدية تحفظية بالإحتفاظ بإحتياطيات عالية للغاية كغطاءاً للدينار، وتعززت قوة الدينار بربطه بالباون البريطاني، إذ تم ربطه بالسعر التعادلي مع الباون البريطاني لغاية عام ١٩٥٩.

في عام ١٩٤٧ تأسس المصرف الوطني العراقي وهو مصرف حكومي، وألغي مجلس العملة في عام ١٩٤٩ والذي تأسس في لندن حال تسلم المصرف الجديد مسؤولية إصدار العملة الورقية والإحتفاظ بالإحتياطي، واستمر المصرف الوطني العراقي بإتباع السياسة النقدية التحفظية والإحتفاظ بنسبة ١٠٠% من الإحتياطيات كغطاءاً للعملة المحلية القائمة.

وخلال السنوات الأخيرة للحكم العثماني، أصبحت الصيرفة التجارية عاملاً هاماً في التجارة الخارجية خلال الانتداب البريطاني، وقد هيمنت المصارف البريطانية، إلا أن وكلاء النقد التقليديين واصلوا منح بعض من الائتمان المحلي وتقديم خدمات مصرفية محدودة، وقد تعثر توسع الخدمات المصرفية بالاستخدام المحدود للنقد وصغر حجم الاقتصاد وضآلة مبالغ الإيداع، حيث قدمت المصارف خدمات للتجارة الخارجية بشكل حصري تقريباً، وفي أواسط الثلاثينيات قررت الحكومة العراقية إنشاء مصارف لغرض توفير الائتمان للقطاعات الأخرى من الاقتصاد، ففي عام ١٩٣٦ أسست الحكومة المصرف الزراعي والصناعي، وفي عام ١٩٤٠ إنقسم المصرف إلى المصرف الزراعي والمصرف الصناعي وزاد رأس المال المقدم من الحكومة لكل منهما بشكل كبير، أسست الحكومة مصرف الرافدين عام ١٩٤١ ليكون المصرف التجاري الرئيس مع البنك المركزي، إلا أن المصرف الوطني العراقي أصبح هو بنك الحكومة عام ١٩٤٧، ثم أسس المصرف العقاري عام ١٩٤٨ وكان الغرض الرئيس منه تمويل شراء الدور من قبل الأفراد، وتأسس مصرف الرهون عام ١٩٥١ والمصرف التعاوني عام ١٩٥٦، فضلاً عن هذه المصارف الحكومية فقد إفتتحت فروع للمصارف الأجنبية والمصارف العراقية الخاصة نتيجة لتوسع الاقتصاد.

* تم وصف المنظمة المبحوثة من خلال المعلومات الموجودة على الموقع الالكتروني للبنك المركزي العراقي.

٢- (١٩٥٠-١٩٩٠): في عام ١٩٥٦ أصبح المصرف الوطني العراقي هو البنك المركزي العراقي، وشملت مسؤولياته إصدار وإدارة العملة والرقابة على معاملات النقد الأجنبي والإشراف والرقابة على الجهاز المصرفي، احتفظ البنك بحسابات الحكومة وعمل على إدارة القروض الحكومية، وبمرور السنين فقد وسع التشريع من صلاحيات البنك المركزي، ففي عام ١٩٥٩ تحول ربط العملة من الباون البريطاني إلى الدولار الأمريكي ويسعر دينار = ٢.٨ دولار.

في ١٤ تموز ١٩٦٤ أمتت المصارف كافة وشركات التأمين وتعززت الصيرفة خلال العقد الثاني، وعلى أثر انخفاض قيمة الدولار عام ١٩٧١ و ١٩٧٣، ارتفعت قيمة الدينار العراقي إلى ما يعادل ٣.٣٧٧٨ دولاراً للدينار الواحد.

بحلول عام ١٩٨٧ تألف الجهاز المصرفي من البنك المركزي العراقي ومصرف الرافدين والمصرف الزراعي والمصرف الصناعي والمصرف العقاري.

أدى تخفيض ٥% من قيمة الدينار إلى تراجع قيمته إلى ٣.٢١٦٩ دولار وهو السعر الرسمي الذي استمر لحين حرب الخليج على الرغم من أنه في أواخر عام ١٩٨٩ سجل سعر السوق السوداء ١.٨٦ ديناراً للدولار الواحد.

٣- (١٩٩٠-٢٠٠٣): بعد حرب الخليج عام ١٩٩١ وبالنظر لفرض الحصار الاقتصادي لم تعد تقنية الطبع السويسرية مستخدمة كالسابق، فقد ظهرت إصدارية جديدة من العملات الورقية ذات نوعية رديئة، وأصبحت تعرف الإصدارية السابقة بالطبعة السويسرية واستمر التداول بها في منطقة كردستان العراق، وبالنظر للطبع الحكومي المفرط من الأوراق المالية الجديدة، فقد انخفضت قيمة الدينار بشكل سريع إذ بلغت في أواخر عام (١٩٩٥) ٣٠٠٠ ديناراً للدولار الواحد.

٤- (٢٠٠٣- ولغاية اليوم): وعلى أثر سقوط النظام السابق عند غزو العراق عام ٢٠٠٣ بدأ مجلس الحكم ومكتب الإعمار والمساعدات الإنسانية بطبع المزيد من عملة النظام السابق الورقية بوصفه إجراءً بديلاً مؤقتاً للحفاظ على عرض النقد لحين طرح العملة الجديدة.

تم إصدار قانون المصارف في ١٩ أيلول ٢٠٠٣، مما جعل إطار العمل القانوني للعراق في مجال الصيرفة متفقاً والمعايير الدولية ويسعى القانون إلى تعزيز الثقة في الجهاز المصرفي وذلك بإنشاء جهاز مصرفي منفتح وآمن وسليم وتنافسي.

أصدرت سلطة الائتلاف المؤقتة خلال الفترة ما بين ١٥ تشرين الأول ٢٠٠٣ و ١٥ كانون الثاني ٢٠٠٤ عملة عراقية جديدة معدنية وورقية، إذ طبعت العملات الورقية باستخدام تقنيات مضادة للتزوير من أجل خلق عملة واحدة موحدة تستخدم في أنحاء العراق كافة وجعل النقود مناسبة أكثر للاستخدام في الحياة اليومية للجمهور، واستبدلت العملات الورقية القديمة بالعملات

الورقية الجديدة وبسعر دينار واحد قديم يعادل دينار واحد جديد بإستثناء الدينير السويسرية والتي استبدلت بسعر دينار سويسري قديم يعادل ١٥٠ دينار جديد.

تأسس البنك المركزي العراقي بوصفه بنك عراقي مستقل بموجب قانون البنك المركزي العراقي الصادر في ٦ آذار ٢٠٠٤، وكان البنك مسؤولاً عن:

- ❖ الحفاظ على استقرار الأسعار.
- ❖ تنفيذ السياسة النقدية (بما في ذلك سياسات أسعار الصرف).
- ❖ إدارة الإحتياطيات الأجنبية.
- ❖ إصدار وإدارة العملة.
- ❖ تنظيم القطاع المصرفي للنهوض بنظام مالي تنافسي ومستقر

الأهداف الرئيسية للبنك المركزي العراقي

تتمثل بالآتي:

- ❖ ضمان استقرار الأسعار المحلية وتعزيز نظام مالي مستقر قائم على المنافسة.
- ❖ يعزز النمو المستدام والإزدهار في العراق.

وظائف البنك المركزي العراقي:

تتمثل بالآتي:

- ❖ تنفيذ السياسة النقدية وسياسة سعر الصرف في العراق.
- ❖ خزن وإدارة إحتياطيات الدولة من الذهب.
- ❖ إصدار وإدارة العملة العراقية.
- ❖ إنشاء، تحسين وتعزيز نظام مدفوعات فعالة.
- ❖ إصدار التراخيص أو التصاريح، فضلاً عن تنظيم القطاع المصرفي والإشراف عليه كما هو محدد في قانون البنوك.
- ❖ القيام بأي مهام أو معاملات إضافية في إطار القانون العراقي.

دوائر البنك المركزي العراقي

تتكون هيكلية البنك المركزي العراقي في المركز الرئيس / بغداد من الدوائر والأقسام الآتية:

١. دائرة المحاسبة.
٢. الدائرة الإدارية.
٣. دائرة العمليات المالية وإدارة الدين.
٤. دائرة الاستثمار.
٥. دائرة الإحصاء والأبحاث.
٦. دائرة مراقبة الصيرفة.
٧. دائرة الإصدار والخزائن.
٨. قسم التدقيق الداخلي.
٩. الدائرة القانونية.
١٠. مركز الدراسات المصرفية.
١١. دائرة المدفوعات.
١٢. دائرة تقنية المعلومات والاتصالات.
١٣. قسم إدارة المخاطر.
١٤. قسم الاستقرار المالي والنقدي.
١٥. قسم إدارة الجودة الشاملة والتطوير المؤسسي.
١٦. المكتب الإعلامي.

المبحث الثاني

وصف وتشخيص متغيرات الدراسة

أولاً: وصف إجابات المبحوثين لمتغير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

١- الأجهزة والمعدات

يشير الجدول (٩) الى أن إجابات الأفراد المبحوثين حول هذا المتغير من خلال مؤشراتته (X1 - X5) تميل باتجاه الاتفاق بنسبة (90%) وقد عزز ذلك قيمة الوسط الحسابي البالغة (4.438). في حين تشير نسبة (1.76%) من افراد عينة الدراسة الى ضعف اعتماد منظمتهم على الاجهزة والمعدات في إنجاز أنشطتها وأعمالها المختلفة. ومن أبرز المؤشرات التي عززت دور هذا المتغير هو المؤشر (X1) الذي ينص على ان إدارة البنك المركزي تمتلك تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة كالحاسوب وملحقاته وقد جاء ذلك بوسط حسابي بلغ (4.472) وانحراف معياري قدره (0.683) ، وتلاه المؤشران (X2 , X3) على التوالي. وكذلك المؤشر (X5) الذي ينص على ان إدارة البنك المركزي تعمل على تطوير الأجهزة والمعدات بشكل مستمر ويدعم ذلك وسط حسابي مقداره (4.432) وانحراف معياري قدره (0.753) .

نستنتج من ذلك ان الأجهزة والمعدات الحالية الموجودة في المنظمة المبحوثة تمتاز بالتطور في معماريتها وان استخدام هذه الاجهزة يؤدي الى تخفيض اجراءات العمل الروتيني.

٢- البرمجيات

يتبين من معطيات الجدول (9) ان إجابات الأفراد المبحوثين حول هذا المتغير من خلال مؤشراتته (X6-X9) تميل باتجاه الاتفاق بنسبة (88.6%) وكانت نسبة عدم الاتفاق (1.4%) ويدعم ذلك وسط حسابي بلغ (4.385).

ومن أبرز المؤشرات التي ساهمت في إغناء هذا المتغير هو المؤشر (X6) الذي ينص على ان إدارة البنك المركزي تعمل على توفير أنواع مختلفة من البرمجيات وقد جاء ذلك بوسط حسابي (4.396) وانحراف معياري (0.727). وتلاه المؤشر (X8) الذي ينص على ان البرمجيات المستخدمة في البنك المركزي العراقي تتصف بالمرونة الكبيرة في إجراء التغييرات والتحديثات بما يناسب استخدامها وجاء ذلك بوسط حسابي بلغ (4.392) وانحراف معياري مقداره (0.732).

ومن ثم يأتي المؤشران (X7, X9) على التوالي بنسبة التأثير نفسها على هذا المتغير، إذ أن إدارة البنك المركزي تستخدم البرامج التطبيقية الجاهزة المتنوعة لتسهيل إنجاز الأعمال، وتعتمد إدارة البنك المركزي على جهات متنوعة للحصول على البرمجيات الخاصة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وبوسط حسابي بلغ (4.376).

٣ - الاتصالات والشبكات

من خلال الجدول (9) أكد (85.5%) من الافراد المبحوثين حول هذا المتغير من خلال مؤشراتته (X10 - X13) ان إدارة البنك المركزي تسعى لاستخدام التقنيات الحديثة في مجال الاتصالات والشبكات، وتستخدم شبكات الانترنت لربط فروع وأقسام المنظمة مع بعضها لتبادل المعلومات، وتمتلك موقعاً الكترونياً يتم من خلاله عرض أنشطة البنك المركزي والتواصل مع البيئة الخارجية، ولديها وسائل اتصال حديثة كالبريد الالكتروني لإنجاز أعمالها وأنشطتها. ويدعم ذلك وسط حسابي بلغ (4.311). في حين يشير (3.2%) من أفراد عينة الدراسة الى ضعف استخدام الاتصالات والشبكات والوسائل الحديثة المستخدمة في انجاز الاعمال . ومن أبرز المؤشرات التي عززت دور هذا المتغير هو المؤشر (X10) الذي ينص على سعي ادارة البنك المركزي لاستخدام التقنيات الحديثة في مجال الاتصالات والشبكات وقد جاء ذلك بوسط حسابي (4.360) وانحراف معياري قدره (0.785) . وتلاه المؤشر (X12) الذي ينص على ان إدارة البنك المركزي تمتلك موقعاً الكترونياً يتم من خلاله عرض أنشطتهم والتواصل مع البيئة الخارجية وقد جاء ذلك بوسط حسابي بلغ (4.304) وانحراف معياري قدره (0.875). وبعد ذلك يأتي المؤشر (X11) بوسط حسابي (4.296) وانحراف معياري قدره (0.873).

نستنتج من ذلك ان الاتصالات والشبكات المستخدمة من قبل البنك المركزي تمتاز بالتطور والمرونة وتسهم بشكل كبير في إكمال الأنشطة الخاصة بالعمل، وتسهل عملية تبادل المعلومات بين فروع المنظمة.

٤ - الموارد البشرية

يتضح من نتائج الجدول (9) ان اجابات الأفراد المبحوثين تجاه مؤشرات هذا المتغير المتمثلة بـ (X14-X17) تتجه نحو الاتفاق بنسبة (85.6%) إذ أن هناك أفراد عدة يعملون في البنك المركزي من ذوي الخبرة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، فضلاً عن ذلك تسعى إدارة البنك المركزي للاستفادة من الخبرات من المصادر الخارجية لتدريب الأفراد العاملين لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وكذلك اهتمام ادارة البنك المركزي بالمصادر الموجودة داخل البنك من خلال المشاركة ببرامج تدريبية متطورة، وتعمل على تحفيز الأفراد في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات باستمرار من أجل تطوير العمل نحو الأداء الأفضل. ويدعم ذلك وسط حسابي بلغ (4.271). ويشير ان نسبة (4.2%) من الأفراد المبحوثين الى ضعف في الموارد البشرية الموجودة في البنك.

ومن أبرز المؤشرات التي عززت دور هذا المتغير هو المؤشر (X14) الذي ينص على وجود عدد من الأفراد من ذوي الخبرة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يعملون في البنك المركزي وقد جاء ذلك بوسط حسابي بلغ (4.284) وانحراف معياري قدره (0.893) . وتلاه المؤشران (X15, X16) على التوالي.

نستنتج من ذلك ان إدارة البنك المركزي تمتلك أفراد ذوي خبرة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتسعى للاستفادة من المصادر الخارجية، فضلاً عن الخبرات الموجودة داخل البنك وتهتم بتطوير الأفراد داخل البنك من خلال المشاركة ببرامج تدريبية متطورة.

الجدول (9)

التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	التوزيعات التكرارية والنسب المئوية										المؤشر	المتغير
		لا اتفق بشدة		لاتفق		محايد		اتفق		اتفق بشدة			
		%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت		
0.683	4.472	0	0	1.2	3	7.2	18	34.8	87	56.8	142	X1	الأجهزة والمعدات
0.715	4.436	0	0	2.0	5	7.2	18	36.0	90	54.8	137	X2	
0.732	4.436	0.4	1	1.2	3	8.4	21	34.4	86	55.6	139	X3	
0.762	4.416	0.4	1	1.6	4	9.6	24	32.8	82	55.6	139	X4	
0.753	4.432	0.4	1	1.6	4	8.8	22	32.8	82	56.4	141	X5	
	4.438	1.76				8.24		90				المؤشر الكلي	
0.727	4.396	0.4	1	0.8	2	9.6	24	37.2	93	52.0	130	X6	البرمجيات
0.751	4.376	0.4	1	1.2	3	10.4	26	36.4	91	51.6	129	X7	
0.732	4.392	0.4	1	0.8	2	10.0	25	36.8	92	52.0	130	X8	
0.746	4.376	0.4	1	1.2	3	10.0	25	37.2	93	51.2	128	X9	
	4.385	1.4				10		88.6				المؤشر الكلي	
0.785	4.360	0.8	2	1.2	3	10.8	27	35.6	89	51.6	129	X10	الاتصالات والشبكات
0.873	4.296	2.0	5	1.6	4	10.8	27	36.0	90	49.6	124	X11	
0.875	4.304	2.0	5	1.2	3	12.0	30	34.0	85	50.8	127	X12	
0.906	4.284	2.4	6	1.6	4	11.6	29	34.0	85	50.4	126	X13	
	4.311	3.2				11.3		85.5				المؤشر الكلي	
0.893	4.284	2.4	6	1.6	4	10.4	26	36.4	91	49.2	123	X14	الموارد البشرية
0.903	4.268	2.4	6	2.0	5	10.4	26	36.8	92	48.4	121	X15	
0.885	4.268	2.4	6	1.6	4	10.0	25	38.8	97	47.2	118	X16	
0.897	4.264	2.4	6	2.0	5	10.0	25	38.0	95	47.6	119	X17	
	4.271	4.2				10.2		85.6				المؤشر الكلي	

المصدر: إعداد الباحثة اعتماداً على نتائج برنامج SPSS.

ثانياً: وصف إجابات المبحوثين لمتغير الأداء المنظمي

١ - الأداء المالي

يتبين من معطيات الجدول (10) ان (84.1%) من الأفراد المبحوثين لديهم اتفاقاً حول إسهام الاداء المالي من خلال مؤشراتته (Y1-Y4) في تطوير مستوى الأداء المنظمي في البنك المركزي من خلال الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، يساعد الأداء المالي في تسهيل اتخاذ القرارات الاستراتيجية في البنك المركزي، ويسهم أيضاً في تطوير قدرات البنك المركزي على تحسين الأداء من خلال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتطبيق الجودة، ويساعد أيضاً في وضع أهداف قابلة للتنفيذ ضمن الوقت المحدد لها ويدعم ذلك وسط حسابي بلغ (4.222). في حين يشير (5%) من أفراد العينة الى ضعف الأداء المالي في إنجاز وتحسين أعمالهم، ومن أبرز المؤشرات التي عززت دور هذا المتغير هو المؤشر (Y1) الذي ينص على ان الأداء المالي يُسهم في تطوير مستوى الأداء المنظمي في البنك المركزي من خلال الاستثمار بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وجاء ذلك بوسط حسابي وانحراف معياري (4.240) (0.913) على التوالي. وتلاه المؤشر (Y4) الذي ينص على أن الأداء المالي يساعد على وضع أهداف واضحة وقابلة للتنفيذ بالوقت المحدد وكان ذلك بوسط حسابي بلغ (4.236) وانحراف معياري قدره (0.916) ومن ثم يأتي المؤشر (Y3) في نسبة تأثيره في هذا المتغير. نستنتج من ذلك أن الأداء المالي يسهم بتطوير الأداء المنظمي ويساعد في تطوير قدرات البنك المركزي على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والاستثمار فيها وفقاً لإدارة الجودة الشاملة.

٢ - الأداء العملياتي

يبين الجدول (10) ان اجابات الأفراد المبحوثين حول هذا المتغير من خلال مؤشراتته من (Y5 - Y8) كانت باتجاه الاتفاق بنسبة (83%) حول استخدام إدارة البنك المركزي للموارد بشكل يخفض من التكاليف، وتوفر بدائل عديدة لتحقيق الاستجابة السريعة للمتغيرات في الأداء العملياتي، وتركز على تحقيق الفاعلية في إنجاز الأنشطة العملياتيية وتنظم ادارة البنك الموارد المتاحة وفق الحاجة والأهمية ويدعم ذلك وسط حسابي بلغ (4.216). في حين يشير (4.8%) من افراد عينة الدراسة الى عدم الاتفاق حول الأداء العملياتي في داخل البنك المركزي، ومن المؤشرات التي أسهمت في إغناء نسبة الاتفاق هو المؤشر (Y5) الذي ينص على استخدام ادارة البنك المركزي للموارد بشكل كفوء بهدف تخفيض التكاليف ويدعمه قيمة الوسط الحسابي التي بلغت (4.228) وانحراف معياري قدره (0.931) . وتلاه المؤشر (Y6) الذي ينص على ان ادارة البنك المركزي توفر بدائل عديدة لتحقيق الاستجابة السريعة للمتغيرات

في الأداء العملياتي وجاء ذلك بوسط حسابي (4.220) وانحراف معياري قدره (0.929) ومن ثم يأتي المؤشر (Y7) في نسبة تأثيره في هذا المتغير .

نستنتج من ذلك ان ادارة البنك المركزي تستخدم الموارد بشكل كفوء بهدف تخفيض التكاليف وتوفير العديد من البدائل للاستجابة للتغيرات الحاصلة في الأداء العملياتي وتركز على تحقيق الفاعلية في إنجاز الأنشطة العملياتيّة.

٣- الفاعلية التنظيمية:

يتضح من الجدول (10) ان اجابات الأفراد المبحوثين حول هذا المتغير من خلال مؤشرات (Y12 - Y9) تميل باتجاه الاتفاق بنسبة (82.4%) في حين بلغت نسبة عدم الاتفاق (4.9%) وجاء ذلك بوسط حسابي (4.195). ومن المؤشرات التي أسهمت في تعزيز نسبة الاتفاق الايجابي هو المتغير (Y12) الذي ينص على أن إدارة البنك المركزي تمتاز بقدراتها على توفير الموارد المالية والمادية والبشرية التي تحتاجها لتحقيق الجودة وبدعمه قيمة الوسط الحسابي التي بلغت (4.204) وانحراف معياري قدره (0.932) وتلاه المؤشر (Y10) في نسبة تأثيره في هذا المتغير والذي ينص على أن إدارة البنك المركزي تستطيع أن تستجيب لمتغيرات البيئة الخارجية وجاء ذلك بوسط حسابي قدره (4.200) وانحراف معياري (0.931) ويأتي بعده المؤشر (Y11) في نسبة تأثيره في هذا المتغير .

نستنتج من ذلك ان إدارة البنك المركزي تركز على تحقيق الفاعلية التنظيمية في إنجاز أعمالها من خلال توفير أفضل الموارد المالية والمادية والبشرية لإنجاز الأنشطة وتحقيق الجودة وسرعة الاستجابة لمتغيرات البيئة الخارجية وتوفير اتصالات بين مختلف المستويات الإدارية داخل البنك.

الجدول (10)

التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير الاداء المنظمي

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	التوزيعات التكرارية والنسب المئوية										المؤشر	المتغير
		لا اتفق بشدة		الاتفق		محايد		اتفق		اتفق بشدة			
		%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت		
0.913	4.240	2.4	6	2.4	6	10.8	27	37.6	94	46.8	117	Y1	الاداء المالي
0.941	4.204	2.8	7	2.8	7	10.8	27	38.4	96	45.2	113	Y 2	
0.929	4.208	2.8	7	2.4	6	10.8	27	39.2	98	44.8	112	Y 3	
0.916	4.236	2.8	7	1.6	4	11.2	28	38.0	95	46.4	116	Y 4	
	4.222	5				10.9		84.1				المؤشر الكلي	
0.931	4.228	2.8	7	2.0	5	11.6	29	36.8	92	46.8	117	Y5	الاداء العملي
0.929	4.220	2.8	7	2.0	5	11.6	29	37.6	94	46.0	115	Y6	
0.935	4.212	2.8	7	2.0	5	12.4	31	36.8	92	46.0	115	Y7	
0.941	4.204	2.8	7	2.0	5	13.2	33	36.0	90	46.0	115	Y8	
	4.216	4.8				12.2		83				المؤشر الكلي	
0.946	4.180	2.8	7	2.4	6	13.2	33	37.2	93	44.4	111	Y9	الفاعلية التنظيمية
0.931	4.200	2.8	7	2.0	5	12.4	31	38.0	95	44.8	112	Y10	
0.934	4.196	2.8	7	2.0	5	12.8	32	37.6	94	44.8	112	Y11	
0.932	4.204	2.8	7	2.0	5	12.4	31	37.6	94	45.2	113	Y12	
	4.195	4.9				12.7		82.4				المؤشر الكلي	

المصدر: إعداد الباحثة اعتماداً على نتائج برنامج SPSS.

ثالثاً: وصف إجابات المبحوثين لمتغير إدارة الجودة الشاملة

١ - التزام ودعم الإدارة العليا

نلاحظ من الجدول (11) ان (83%) من الأفراد المبحوثين يوجد لديهم اتفاقاً حول هذا المتغير من خلال مؤشراتته (Z1 - Z4) إذ يتمثل هذا المتغير بامتلاك إدارة البنك المركزي إماماً واسعاً بأهمية إدارة الجودة الشاملة، ودعم الإدارة العليا بالبنك المركزي بتطبيق إدارة الجودة الشاملة، وتعمل على مواجهة الصعوبات المقترنة بتطبيق الجودة، وتشارك في نشر ثقافة إدارة الجودة الشاملة من خلال توفير برامج خاصة بالجودة للأفراد داخل البنك ويدعم ذلك وسط حسابي قدره (4.201) في حين يشير (5.3%) من افراد عينة الدراسة الى ضعف الإدارة العليا في تطبيق الجودة الشاملة بالبنك المركزي. ومن أبرز المؤشرات التي عززت دور هذا المتغير هو المؤشر (Z1) الذي ينص على ان الادارة العليا لديها إماماً واسعاً بمفهوم إدارة الجودة الشاملة وجاء ذلك بوسط حسابي بلغ (4.216) وانحراف معياري قدره (0.914). وتلاه المؤشران (Z2, Z4) بقوة التأثير نفسها في هذا المتغير.

نستنتج من ذلك ان ادارة البنك المركزي تدعم كافة الجهود الرامية لتطبيق ادارة الجودة الشاملة وتشارك الإدارة العليا في البنك المركزي بنشر ثقافة إدارة الجودة الشاملة من خلال برامج تدريبية عن أهمية تطبيق الجودة في إنجاز الأعمال.

٢ - مشاركة وتدريب العاملين

نلاحظ من الجدول (11) ان اجابات الأفراد المبحوثين حول هذا المتغير من خلال مؤشراتته (Z5 - Z8) تميل نحو الاتفاق بنسبة (82.6%) اما نسبة عدم الاتفاق (6.1%) . والذي عزز ذلك قيمة الوسط الحسابي البالغة (4.181) ويتبين ان المؤشر (Z8) من أبرز المؤشرات التي عززت دور هذا المتغير والذي ينص على دعم ادارة البنك المركزي تعمل على تطوير مهارات وخبرات الأفراد العاملين وجاء ذلك بوسط حسابي (4.188) وانحراف معياري قدره (0.961). وتلاه المؤشر (Z6) الذي عزز أيضاً دور هذا المتغير وينص على مشاركة الأفراد في البنك المركزي في ايجاد الحلول المناسبة للمشكلات المتعلقة بالجودة الشاملة وجاء ذلك بوسط حسابي بلغ (4.184) وانحراف معياري قدره (0.960) وبعد ذلك جاء المؤشر (Z7) من ناحية قوة تأثيره في هذا المتغير.

نستنتج من ذلك ان ادارة البنك المركزي تدعم تطوير مهارات الأفراد العاملين بشكل دائم ومشاركة الأفراد في إيجاد حلول مناسبة للمشكلات المتعلقة بالجودة وتوفير برامج تدريبية متطورة لتدريب الأفراد بشكل مستمر.

٣ - التركيز على الزبون

نلاحظ من نتائج الجدول (11) ان اجابات الأفراد المبحوثين حول هذا المتغير تميل نحو الاتفاق من خلال مؤشراتته (Z9 – Z11) اذ بلغت نسبة الاتفاق (82.6%) وعدم الاتفاق (6.1%) والذي عزز ذلك قيمة الوسط الحسابي البالغة (4.176) ويتبين ان المؤشر (Z11) كان أعلى نسبة اتفاق للمستطلعة آرائهم إذ جاء بوسط حسابي (4.180) وانحراف معياري قدره (0.954) وهذا يدل على اهتمام إدارة البنك المركزي بمتابعة مشكلات الزبائن وتقديم الحلول المناسبة لهم. في حين كان المؤشر (Z10) ثاني مؤشر يعزز هذا المتغير وجاء بوسط حسابي (4.176) وانحراف معياري (0.969) والذي يشير الى ان ادارة البنك تسعى دائماً للحفاظ على الزبائن الحاليين والحصول على زبائن جدد.

نستنتج من ذلك ان إدارة البنك المركزي تسعى الى الاهتمام بمشكلات الزبائن وإيجاد الحلول المناسبة لها، والأخذ بنظر الاعتبار رغبات الزبائن بشكل دوري للوقوف على تحقيقها.

٤ - التحسين المستمر

يتبين من معطيات الجدول (11) ان مؤشرات هذا المتغير (Z12 – Z15) تميل باتجاه الاتفاق بنسبة (83.3%) اذ ان ادارة البنك المركزي تنظر الى التحسين المستمر بأنه جزء من متطلبات الجودة، وتمتاز بقدرتها على التطوير والتحسين المستمر على أسس علمية وتوسعى الى التحسين المستمر في تقديم الخدمات ذات الجودة العالية وتمتلك برامج لتسهيل الاجراءات ولتحقيق الجودة ويدعم ذلك وسط حسابي بلغ (4.192). في حين ان (5.6%) من الافراد المبحوثين لا يتفقون على ان التحسين المستمر جزء من ادارة الجودة الشاملة.

ويتضح ان المؤشر (Z12) أنه أبرز المؤشرات التي عززت دور هذا المتغير بوسط حسابي (4.200) وانحراف معياري (0.948) وهذا يشير الى ان ادارة البنك المركزي تنظر الى التحسين المستمر على أنه جزء من متطلبات إدارة الجودة الشاملة، في حين كان المؤشر (Z14) هو ثاني مؤشر في تعزيز دور هذا المتغير وهذا يشير الى سعي ادارة البنك المركزي الى التحسين المستمر في تقديم الخدمات وبجودة عالية وجاء ذلك بوسط حسابي (4.192) وانحراف معياري (0.950) وكان المؤشران (Z13, Z15) أقل نسبة في تأثيرهما في هذا المتغير.

نستنتج من ذلك ان ادارة البنك المركزي تسعى دائماً الى التحسين المستمر في إنجاز أنشطتها لأنها تعتبر التحسين المستمر جزء من متطلبات تطبيق ادارة الجودة الشاملة وتوسعى الى تقديم أفضل ما يمكن وبجودة عالية.

٥ - قاعدة البيانات

يتضح من نتائج الجدول (11) واعتماداً على مؤشرات هذا المتغير (Z16 - Z19) ان (83.3%) من الافراد المبحوثين لديهم اتفاقاً حول اعتماد قاعدة البيانات جزء من متطلبات ادارة الجودة الشاملة اذ تعمل ادارة البنك المركزي على توفير قاعدة بيانات شاملة للعمل على حل المشكلات التي تواجه الأفراد، وتوفر قاعدة البيانات المعلومات اللازمة للأفراد من أجل تبسيط الاجراءات الخاصة بالعمل، وسهولة الحصول على المعلومات، وامتلاك الافراد معلومات تفصيلية وشاملة عن اجراءات العمل كافة ويدعم ذلك وسط حسابي بلغ (4.189). في حين يشير (5.5%) من افراد عينة الدراسة الى ضعف اعتماد قاعدة البيانات في البنك المركزي، ومن المؤشرات التي عززت دور هذا المتغير المؤشران (Z16, Z19) وهذا يدل على ان ادارة البنك المركزي توفر قاعدة شاملة للبيانات، وان الافراد يمتلكون معلومات تفصيلية عن اجراءات العمل في البنك المركزي وجاء ذلك بوسط حسابي (4.192) . وتلاه المؤشر (Z18) بنسبة تأثيره في هذا المتغير بوسط حسابي (4.188) وانحراف معياري (0.948) . نستنتج من ذلك ان قاعدة البيانات متطلب مهم وجزء من ادارة الجودة الشاملة ولا بد من توفيره بشكل شامل ليسهل الوصول الى المعلومات المطلوبة عند الحاجة اليها، وبالتالي تحسين الجودة في أنشطة العمل داخل البنك المركزي.

الجدول (11)

التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير ادارة الجودة الشاملة

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	التوزيعات التكرارية والنسب المئوية										المؤشر	المتغير
		لا اتفق بشدة		لاتفق		محايد		اتفق		اتفق بشدة			
		%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت		
0.914	4.216	2.4	6	2.4	6	11.6	29	38.4	96	45.2	113	Z1	التزام ودعم الإدارة العليا
0.939	4.200	2.8	7	2.4	6	12.0	30	37.6	94	45.2	113	Z2	
0.948	4.188	2.8	7	2.8	7	12.0	30	37.6	94	44.8	112	Z3	
0.944	4.200	2.8	7	2.8	7	11.2	28	38.0	95	45.2	113	Z4	
	4.201	5.3				11.7		83				المؤشر الكلي	
0.956	4.172	2.8	7	3.2	8	12.0	30	38.0	95	44.0	110	Z5	مشاركة وتدريب العاملين
0.960	4.184	2.8	7	3.6	9	10.8	27	38.0	95	44.8	112	Z6	
0.967	4.180	3.2	8	2.8	7	11.6	29	37.6	94	44.8	112	Z7	
0.961	4.188	3.2	8	2.8	7	10.8	27	38.4	96	44.8	112	Z8	
	4.181	6.1				11.3		82.6				المؤشر الكلي	
0.989	4.172	3.6	9	2.8	7	11.6	29	36.8	92	45.2	113	Z9	التركيز على الزبون
0.969	4.176	3.2	8	3.2	8	10.8	27	38.4	96	44.4	111	Z10	
0.954	4.180	3.2	8	2.4	6	11.6	29	38.8	97	44.0	110	Z11	
	4.176	6.1				11.3		82.6				المؤشر الكلي	
0.948	4.200	3.2	8	2.4	6	10.4	26	39.2	98	44.8	112	Z12	التحسين المستمر
0.957	4.188	3.2	8	2.4	6	11.6	29	38.0	95	44.8	112	Z13	
0.950	4.192	3.2	8	2.4	6	10.8	27	39.2	98	44.4	111	Z14	
0.944	4.188	2.8	7	2.8	7	11.6	29	38.4	96	44.4	111	Z15	
	4.192	5.6				11.1		83.3				المؤشر الكلي	
0.950	4.192	3.2	8	2.4	6	10.8	27	39.2	98	44.4	111	Z16	قاعدة البيانات
0.951	4.184	3.2	8	2.4	6	11.2	28	39.2	98	44.0	110	Z17	
0.948	4.188	3.2	8	2.4	6	10.8	27	39.6	99	44.0	110	Z18	
0.937	4.192	2.8	7	2.4	6	12.0	30	38.4	96	44.4	111	Z19	
	4.189	5.5				11.2		83.3				المؤشر الكلي	

المصدر: إعداد الباحثة اعتماداً على نتائج برنامج SPSS.

المبحث الثالث

علاقات الارتباط والتأثير بين متغيرات الدراسة

أولاً: مناقشة نتائج علاقات الارتباط

١- علاقات الارتباط بين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والأداء المنظمي

أ- مناقشة نتائج علاقات الارتباط بين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والأداء المنظمي على المستوى الكلي

نلاحظ من الجدول (12) وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والأداء المنظمي إذ بلغت قيمة معامل الارتباط (0.819^{**}) عند مستوى معنوية (0.01) وهذا يدل على انه كلما أزداد استثمار المنظمة المبحوثة في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ساعد هذا على تحسين الأداء المنظمي، وتعكس هذه النتيجة تطابقاً مع المنطق النظري. واعتماداً على ذلك يتم رفض فرضية العدم الفرضية الرئيسية الأولى والتي تنص على (لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والأداء المنظمي) وقبول الفرضية البديلة.

الجدول (12)

نتائج علاقة الارتباط بين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والأداء المنظمي على المستوى الكلي

الاداء المنظمي	المتغير المعتمد
	المتغير المستقل
0.819**	تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

N=250

**P≤0.01

المصدر: إعداد الباحثة اعتماداً على نتائج برنامج SPSS.

ب- مناقشة نتائج علاقات الارتباط بين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والأداء المنظمي على المستوى التفصيلي

- نلاحظ من الجدول (13) وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الاجهزة والمعدات وبين الأداء المنظمي إذ بلغت قيمة معامل الارتباط (0.569^{**}) عند مستوى معنوية (0.01) وهذا يدل على أنه كلما زاد الاهتمام بتطوير الاجهزة والمعدات بشكل مستمر في المنظمة المبحوثة أدى ذلك الى تحسين الأداء المنظمي بشكل كبير. ونتيجة لذلك يتم قبول الفرضية البديلة ورفض فرضية العدم الفرضية الفرعية الأولى المنبثقة عن الفرضية الرئيسية الأولى والتي تنص على أنه (لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الاجهزة والمعدات والأداء المنظمي).

- يتبين من خلال الجدول (13) ان علاقة الارتباط بين البرمجيات والأداء المنظمي بلغت قيمتها (**0.639) وهي قيمة ذات دلالة معنوية تحت مستوى معنوية (0.01) وتشير الى وجود ارتباط معنوي بين البرمجيات والأداء المنظمي. وبهذه النتيجة يتم قبول الفرضية البديلة ورفض فرضية العدم الفرضية الفرعية الثانية المنبثقة عن الفرضية الرئيسية الأولى والتي تشير الى أنه (لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين البرمجيات والأداء المنظمي).

- يتضح من خلال الجدول (13) ان علاقة الارتباط بين الاتصالات والشبكات والأداء المنظمي بلغت قيمته (**0.843) وهي قيمة ذات دلالة معنوية تحت مستوى معنوية (0.01) وتدل على وجود ارتباط قوي ومعنوي. وبهذه النتيجة يتم قبول الفرضية البديلة ورفض فرضية العدم الفرضية الفرعية الثالثة المنبثقة عن الفرضية الرئيسية الأولى والتي تشير الى أنه (لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الاتصالات والشبكات والأداء المنظمي).

- تشير نتائج الجدول (13) الى وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الموارد البشرية والأداء المنظمي، اذ بلغت قيمة معامل الارتباط (**0.878) عند مستوى معنوية (0.01) وهي قيمة معنوية كبيرة تدل على وجود ارتباط قوي بين الموارد البشرية والأداء المنظمي. ونتيجة لذلك يتم قبول الفرضية البديلة ورفض فرضية العدم الفرضية الفرعية الرابعة المنبثقة عن الفرضية الرئيسية الأولى والتي تشير الى أنه (لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الموارد البشرية والأداء المنظمي).

الجدول (13)

نتائج علاقات الارتباط بين مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والأداء المنظمي على المستوى التفصيلي

مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات				المتغيرات المستقلة
الاجهزة والمعدات	البرمجيات	الاتصالات والشبكات	الموارد البشرية	المتغير المعتمد
0.569**	0.639**	0.843**	0.878**	الأداء المنظمي

N=250

**P≤0.01

المصدر: إعداد الباحثة اعتماداً على نتائج برنامج SPSS.

٢ - علاقات الارتباط بين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وإدارة الجودة الشاملة

أ- مناقشة نتائج علاقات الارتباط بين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وإدارة الجودة الشاملة على المستوى الكلي

تبين نتائج الجدول (14) ان هناك علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وإدارة الجودة الشاملة اذ بلغت قيمة معامل الارتباط (**0.799) عند مستوى معنوية (0.01) وهي قيمة قوية تدل على أنه كلما زاد الاهتمام بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات أدى الى زيادة في تطبيق إدارة الجودة الشاملة واعتماداً على ذلك يتم رفض الفرضية الرئيسية الثالثة التي تشير (لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وإدارة الجودة الشاملة) وقبول الفرضية البديلة.

الجدول (14)

نتائج علاقات الارتباط بين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وإدارة الجودة الشاملة على المستوى الكلي

إدارة الجودة الشاملة	المتغير المعتمد
0.799**	المتغير المستقل
	تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

N=250

**P≤0.01

المصدر: إعداد الباحثة اعتماداً على نتائج برنامج SPSS.

ب- مناقشة نتائج علاقات الارتباط بين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وإدارة الجودة الشاملة على المستوى التفصيلي

- يتضح من خلال نتائج تحليل الارتباط في الجدول (15) وجود علاقة ارتباط معنوية بين الأجهزة والمعدات وبين إدارة الجودة الشاملة، اذ بلغت قيمة معامل الارتباط (**0.533) عند مستوى معنوية (0.01) واعتماداً على ذلك سيتم قبول الفرضية البديلة ورفض فرضية العدم الفرضية الفرعية الاولى المنبثقة عن الفرضية الرئيسية الثالثة والتي تشير الى (لا يوجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الأجهزة والمعدات وإدارة الجودة الشاملة).

- يبين الجدول (15) ان هناك علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين البرمجيات وإدارة الجودة الشاملة اذ بلغت قيمة معامل الارتباط (**0.641) عند مستوى معنوية (0.01) وهي قيمة معنوية قوية، وبهذه النتيجة يتم رفض فرضية العدم الفرضية الفرعية الثانية والمنبثقة عن الفرضية الرئيسية الثالثة والتي تشير الى أنه (لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين البرمجيات وإدارة الجودة الشاملة) وقبول الفرضية البديلة.

- نلاحظ من الجدول (15) وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الاتصالات والشبكات وإدارة الجودة الشاملة إذ بلغت قيمة معامل الارتباط (0.839^{**}) وهي قيمة ذات دلالة معنوية تحت مستوى معنوية (0.01) وتدل على وجود ارتباط معنوي قوي، وبهذه النتيجة سوف يتم رفض فرضية العدم الفرضية الفرعية الثالثة والمنبثقة عن الفرضية الرئيسة الثالثة والتي تشير الى أنه (لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الاتصالات والشبكات وإدارة الجودة الشاملة) وقبول الفرضية البديلة.

- تشير نتائج الجدول (15) على ان علاقة الارتباط بين الموارد البشرية وإدارة الجودة الشاملة بلغت قيمتها (0.843^{**}) وهي قيمة ذات دلالة معنوية تحت مستوى معنوية (0.01) وتدل على قوة الارتباط بين الموارد البشرية وإدارة الجودة الشاملة وبهذه النتيجة سوف يتم رفض فرضية العدم الفرضية الفرعية الرابعة والمنبثقة عن الفرضية الرئيسة الثالثة والتي تشير الى أنه (لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الموارد البشرية وإدارة الجودة الشاملة) وقبول الفرضية البديلة.

الجدول (15)

نتائج علاقات الارتباط بين مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وإدارة الجودة الشاملة على المستوى التفصيلي

مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات				المتغيرات المستقلة
الاجهزة والمعدات	البرمجيات	الاتصالات والشبكات	الموارد البشرية	المتغير المعتمد
0.533**	0.641**	0.839**	0.843**	إدارة الجودة الشاملة

N=250

**P≤0.01

المصدر: إعداد الباحثة اعتماداً على نتائج برنامج SPSS.

٣- علاقات الارتباط بين إدارة الجودة الشاملة والأداء المنظمي

أ- مناقشة نتائج علاقات الارتباط بين إدارة الجودة الشاملة والأداء المنظمي على المستوى الكلي

يتضح من خلال الجدول (16) وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين إدارة الجودة الشاملة والأداء المنظمي إذ بلغت قيمة معامل الارتباط (0.958^{**}) عند مستوى معنوية (0.01) وهي قيمة قوية تدل على أنه كلما زاد الاهتمام بإدارة الجودة الشاملة انعكس ذلك على تحسين الأداء المنظمي وبهذه النتيجة يتم رفض فرضية العدم الفرضية الرئيسة الخامسة التي تشير الى أنه (لا توجد علاقة ارتباط بين إدارة الجودة الشاملة والأداء المنظمي) وقبول الفرضية البديلة.

الجدول (16)

نتائج علاقات الارتباط بين إدارة الجودة الشاملة والاداء المنظمي على المستوى الكلي

الأداء المنظمي	المتغير المعتمد
	المتغير المستقل
0.958**	إدارة الجودة الشاملة

N=250

**P≤0.01

المصدر: إعداد الباحثة اعتماداً على نتائج برنامج SPSS.

ب- مناقشة نتائج علاقات الارتباط بين إدارة الجودة الشاملة والأداء المنظمي على المستوى

التفصيلي

- نلاحظ من الجدول (17) وجود علاقة ارتباط معنوية بين الالتزام ودعم الإدارة العليا والأداء المنظمي إذ بلغت قيمة معامل الارتباط (0.965^{**}) عند مستوى معنوية (0.01) وهذا يدل على أنه كلما أزداد اهتمام ودعم الادارة العليا لتطبيق إدارة الجودة الشاملة أنعكس ذلك على تعزيز الأداء المنظمي في المنظمة المبحوثة، وبهذه النتيجة يتم رفض فرضية العدم الفرضية الفرعية الأولى المنبثقة عن الفرضية الرئيسية الخامسة والتي تشير الى أنه (لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الالتزام ودعم الإدارة العليا والأداء المنظمي) وقبول الفرضية البديلة.

- يتضح من خلال الجدول (17) ان علاقة الارتباط بين مشاركة وتدريب العاملين والأداء المنظمي بلغت قيمتها (0.948^{**}) وهي قيمة ذات دلالة معنوية تحت مستوى معنوية (0.01) وتدل على وجود ارتباط وتشير النتيجة الى أنه مشاركة وتدريب العاملين لتطبيق إدارة الجودة الشاملة يعزز من الأداء المنظمي، ونتيجة لذلك تم رفض فرضية العدم الفرضية الفرعية الثانية المنبثقة عن الفرضية الرئيسية الخامسة والتي تشير الى أنه (لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين مشاركة وتدريب العاملين والأداء المنظمي) وقبول الفرضية البديلة.

- تشير نتائج الجدول (17) الى وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين التركيز على الزبون والأداء المنظمي إذ بلغت قيمة معامل الارتباط (0.944^{**}) عند مستوى معنوية (0.01) وهي قيمة معنوية تدل على وجود ارتباط قوي ونتيجة لذلك يتم رفض فرضية العدم الفرضية الفرعية الثالثة المنبثقة عن الفرضية الرئيسية الخامسة والتي تشير الى أنه (لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين التركيز على الزبون والأداء المنظمي) وقبول الفرضية البديلة.

- يبين الجدول (17) ان هناك علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين التحسين المستمر وبين الأداء المنظمي إذ بلغت قيمة معامل الارتباط (0.943^{**}) عند مستوى معنوية (0.01) وهذا

يدل على وجود ارتباط قوي وبهذه النتيجة يتم قبول الفرضية البديلة ورفض فرضية العدم الفرضية الفرعية الرابعة المنبثقة عن الفرضية الرئيسية الخامسة والتي تشير الى أنه (لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين التحسين المستمر والأداء المنظمي).

- يشير الجدول (17) الى وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين قاعدة البيانات والاداء المنظمي اذ بلغت قيمة معامل الارتباط (0.945^{**}) عند مستوى معنوية (0.01) وهي قيمة معنوية تدل على وجود ارتباط معنوي، واعتماداً على ذلك يتم قبول الفرضية البديلة ورفض فرضية العدم الفرضية الفرعية الخامسة المنبثقة عن الفرضية الرئيسية الخامسة والتي تشير الى أنه (لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين قاعدة البيانات والأداء المنظمي).

الجدول (17)

نتائج علاقات الارتباط بين متطلبات إدارة الجودة الشاملة والأداء المنظمي على المستوى التفصيلي

متطلبات إدارة الجودة الشاملة					المتغيرات المستقلة
قاعدة البيانات	التحسين المستمر	التركيز على الزبون	مشاركة وتدريب العاملين	التزام ودعم الإدارة العليا	المتغير المعتمد
0.945**	0.943**	0.944**	0.948**	0.965**	الأداء المنظمي

N=250

**P≤0.01

المصدر: إعداد الباحثة اعتماداً على نتائج برنامج SPSS.

ثانياً: مناقشة نتائج علاقات التأثير

١- تحليل نتائج علاقات التأثير بين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وبين الاداء المنظمي

أ- مناقشة نتائج علاقات تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الاداء المنظمي على المستوى الكلي

يبين الجدول (18) وجود تأثير معنوي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأداء المنظمي، اذ ان مجموع ما تفسره تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من تباين في بعد الاداء المنظمي قد بلغ (0.671) وهذا يشير ان تكنولوجيا المعلومات والاتصالات فسرت نسبة (67.1%) من التغير الحاصل في الأداء المنظمي، في حين ان (32.9%) من التغير في الاداء المنظمي يعزى الى متغيرات عشوائية اخرى لا يُمكن السيطرة عليها او انها لم تدخل في نموذج الانحدار. ويدعم ذلك قيمة معامل الانحدار البالغة (0.819) التي تدل على ان تغييراً في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بمقدار وحدة واحدة ينتج عنه تغييراً في الاداء المنظمي بمقدار (0.819)، وذلك وفقاً لقيمة (F) المحسوبة التي بلغت (506.390) وهي اكبر من قيمتها الجدولية البالغة (6.63) عند درجتى حرية (1,248) وضمن مستوى معنوية (0.01).

وعلى اساس ذلك يتم رفض فرضية العدم الفرضية الرئيسية الثانية والتي تشير الى أنه (لا يوجد تأثير معنوي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الاداء المنظمي) وقبول الفرضية البديلة.

الجدول (18)

نتائج تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الاداء المنظمي على المستوى الكلي

الاداء المنظمي						المتغير المعتمد	
F		R ²	T		β		المتغير المستقل
الجدولية	المحسوبة		الجدولية	المحسوبة	β1	β0	تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
6.63	506.390	0.671	2.326	22.503	0.819	-0.296	

df (1.248)

**P≤0.01

N=250

المصدر: إعداد الباحثة اعتماداً على نتائج برنامج SPSS.

ب- مناقشة نتائج علاقات تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الاداء المنظمي على المستوى التفصيلي

- يبين الجدول (19) وجود علاقة تأثير معنوية للأجهزة والمعدات في الأداء المنظمي. اذ بلغت قيمة (F) المحسوبة (118.876) التي تُعد عالية المعنوية عند مستوى معنوية (0.01) كما ان القدرة التفسيرية لهذا المتغير بلغت (0.324) وهذا يشير الى ان الاجهزة والمعدات قد فسرت (32.4%) في حين (67.6%) من التغير في الأداء المنظمي يعزى الى متغيرات عشوائية لا يُمكن السيطرة عليها أو أنها لم تدخل في أنموذج الانحدار. كما يتضح من نتائج تحليل الانحدار الى وجود تأثير معنوي وذلك لقيمة (T) المحسوبة البالغة (10.903) وهي قيمة عالية المعنوية تحت مستوى معنوية (0.01) وبذلك سيتم رفض فرضية العدم الفرضية الفرعية الأولى المنبثقة عن الفرضية الرئيسية الثانية والتي تنص على أنه (لا يوجد تأثير معنوي للأجهزة والمعدات في الاداء المنظمي) وقبول الفرضية البديلة.

- يشير الجدول (19) الى معنوية تأثير البرمجيات في الاداء المنظمي ويدعم ذلك قيمة (F) المحسوبة التي بلغت (170.798) وهي أكبر من قيمتها الجدولية (6.63) عند درجتي حرية (1,248) ضمن مستوى معنوية (0.01) فيما بلغت قيمة معامل التحديد (R²) (0.408) وهذا يعني ان البرمجيات قد اسهمت وفسرت بنسبة (40.8%) من الاختلاف الحاصل في الاداء المنظمي، في حين ان (59.2%) من التغير في الاداء المنظمي يعزى الى متغيرات عشوائية لا يمكن السيطرة عليها أو انها غير داخلية في أنموذج الانحدار. كما يتضح من نتائج تحليل الانحدار ان قيمة (T) لميل معادلة خط الانحدار قد بلغت (13.069) وهي قيمة عالية المعنوية

تحت مستوى معنوية (0.01) ونتيجة لذلك يتم رفض فرضية العدم الفرضية الفرعية الثانية المنبثقة عن الفرضية الرئيسية الثانية والتي تنص على أنه (لا يوجد تأثير معنوي للبرمجيات في الأداء المنظمي) وقبول الفرضية البديلة.

- يشير الجدول (19) الى معنوية تأثير الاتصالات والشبكات في الأداء المنظمي اذ بلغت قيمة (F) المحسوبة (609.634) التي تُعد عالية المعنوية عند مستوى معنوية (0.01) كما ان القدرة التفسيرية لهذا النموذج جاءت عالية وفقاً لقيمة (R^2) والبالغة (0.711) وهذا يشير الى ان الاتصالات والشبكات تفسر ما قيمته (71.1%) من التغير الحاصل في الأداء المنظمي ويعود الباقي (28.9%) الى متغيرات اخرى لم تدخل في نموذج الانحدار، واعتماداً على ذلك يتم رفض فرضية العدم الفرضية الفرعية الثالثة المنبثقة عن الفرضية الرئيسية الثانية والتي تنص على أنه (لا يوجد تأثير معنوي للاتصالات والشبكات في الأداء المنظمي) وقبول الفرضية البديلة. كما يتضح من نتائج تحليل الانحدار ان قيمة (T) قد بلغت (24.691) وهي قيمة عالية المعنوية تحت مستوى (0.01) .

- توضح نتائج الجدول (19) الى وجود تأثير معنوي للموارد البشرية في الأداء المنظمي بدلالة قيمة (F) المحسوبة البالغة (831.328) وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (6.63) عند مستوى معنوية (0.01) ودرجتي حرية (1,248) ، وبلغت قيمة معامل التحديد (R^2) (0.770) اي ان هذا الانموذج يفسر ما قيمته (77%) في التغير الحاصل في الاداء المنظمي، كما يتضح من نتائج تحليل الانحدار ان قيمة (T) معنوية تحت مستوى (0.01). واعتماداً على ذلك يتم رفض فرضية العدم الفرضية الفرعية الرابعة المنبثقة عن الفرضية الرئيسية الثانية والتي تنص على أنه (لا يوجد تأثير معنوي للموارد البشرية في الأداء المنظمي) وقبول الفرضية البديلة.

الجدول (19)

نتائج تأثير مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأداء المنظمي على المستوى التفصيلي

الأداء المنظمي						المتغير المعتمد	
F		R ²	T		β		المتغيرات المستقلة
الجدولية	المحسوبة		الجدولية	المحسوبة	β ₁	β ₀	
6.63	118.876	0.324	2.326	10.903	0.569	1.003	الاجهزة والمعدات
	170.798	0.408		13.069	0.639	0.732	البرمجيات
	609.634	0.711		24.691	0.843	0.234	الاتصالات والشبكات
	831.328	0.770		28.833	0.878	0.384	الموارد البشرية

N = 250

** P <= 0.01

df = (1,248)

المصدر: إعداد الباحثة في ضوء نتائج البرمجية SPSS.

٢- تحليل نتائج علاقات التأثير بين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وإدارة الجودة الشاملة
أ- مناقشة نتائج علاقات تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إدارة الجودة الشاملة على
المستوى الكلي

توضح نتائج الجدول (20) الى وجود علاقة تأثير معنوية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في ادارة الجودة الشاملة، اذ ان مجموع ما تفسره مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من تباين في بعد ادارة الجودة الشاملة قد بلغ (0.639) وهي قيمة مرتفعة وهذا يعني ان تكنولوجيا المعلومات والاتصالات قد اسهمت وفسرت (63.9%) من التغيرات الحاصلة في ادارة الجودة الشاملة، في حين ان (36.1%) من التغير الحاصل في ادارة الجودة الشاملة يعزى الى متغيرات عشوائية اخرى لا يمكن السيطرة عليها او انها لم تدخل في أنموذج الانحدار. ويدعم ذلك قيمة معامل الانحدار البالغة (0.799) التي تدل على ان تغييراً في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بمقدار وحدة واحدة ينتج عنه تغييراً في ادارة الجودة الشاملة بمقدار (0.799)، وذلك وفقاً لقيمة (F) المحسوبة التي بلغت (438.327) وهي اكبر من القيمة الجدولية لها والبالغة (6.63) عند درجتي حرية (1,248) وضمن مستوى معنوية (0.01)، وبذلك سيتم رفض الفرضية الرئيسية الرابعة التي تنص على أنه (لا يوجد تأثير معنوي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في ادارة الجودة الشاملة) وقبول الفرضية البديلة.

الجدول (20)

نتائج تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في ادارة الجودة الشاملة على المستوى الكلي

إدارة الجودة الشاملة						المتغير المعتمد
F		R ²	T		β	المتغير المستقل
الجدولية	المحسوبة		الجدولية	المحسوبة	β1	β0
6.63	438.327	0.639	2.326	20.936	0.799	-0.377

df (1,248)

**P≤0.01

N=250

المصدر: إعداد الباحثة في ضوء نتائج البرمجية SPSS.

ب- مناقشة نتائج علاقات تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في ادارة الجودة الشاملة
على المستوى التفصيلي

- يشير الجدول (21) الى وجود تأثير معنوي للأجهزة والمعدات في إدارة الجودة الشاملة اذ بلغت قيمة (F) المحسوبة (98.506) وهي اكبر من قيمتها الجدولية البالغة (6.63) ضمن مستوى معنوية (0.01) ودرجتي حرية (1,284) وبذلك سوف يتم رفض فرضية العدم الفرضية

الفرعية الأولى المنبثقة عن الفرضية الرئيسية الرابعة التي تشير الى أنه (لا يوجد تأثير معنوي للأجهزة والمعدات على إدارة الجودة الشاملة) وقبول الفرضية البديلة. ويتبين ان مجموع ما تفسره الأجهزة والمعدات من تباين في إدارة الجودة الشاملة قد بلغ (0.284) وهذا يعني ان الاجهزة والمعدات قد فسرت (28.4%) من التغير في إدارة الجودة الشاملة. في حين ان نسبة (71.6%) يعزى الى متغيرات خارجية لا يُمكن السيطرة عليها أو انها لم تدخل أنموذج الانحدار. اما قيم معاملات أنموذج الانحدار يبين ان قيمة (T) لميل معادلة خط الانحدار قد بلغت (9.925) وهي قيمة معنوية ضمن مستوى معنوي (0.01).

- يبين الجدول (21) معنوية تأثير البرمجيات في ادارة الجودة الشاملة اذ بلغت قيم (F) المحسوبة (172.931) وهي اكبر من قيمتها الجدولية البالغة (6.63) عند مستوى معنوية (0.01) ودرجتي حرية (1,248)، ونتيجة لذلك يتم رفض فرضية العدم الفرضية الفرعية الثانية المنبثقة عن الفرضية الرئيسية الرابعة التي تشير الى أنه (لا يوجد تأثير معنوي للبرمجيات في إدارة الجودة الشاملة) وقبول الفرضية البديلة، وقد بلغت قيمة معامل التحديد (R^2) لأنموذج الانحدار (0.411) وهذا يعني ان البرمجيات قد اسهمت وفسرت ما قيمته (41.1%) من الاختلاف الحاصل في ادارة الجودة الشاملة، كما يتضح من نتائج تحليل الانحدار الذي يشير الى وجود تأثير معنوي وفقاً لقيم (T) المحسوبة البالغة (13.150) وهي قيمة معنوية عند مستوى (0.01).

- يتضح من نتائج تحليل التباين الموضحة في الجدول (21) ان قيمة (F) المحسوبة البالغة (588.473) هي قيمة ذات دلالة معنوية ضمن مستوى معنوية (0.01) ودرجتي حرية (1,248) ونتيجة لذلك يتم رفض فرضية العدم الفرضية الفرعية الثالثة المنبثقة عن الفرضية الرئيسية الرابعة التي تشير الى أنه (لا يوجد تأثير معنوي للاتصالات والشبكات في إدارة الجودة الشاملة) وقبول الفرضية البديلة، وقد بلغت قيمة معامل التحديد (R^2) لأنموذج الانحدار (0.704) وهذا يعني ان الاتصالات والشبكات قد اسهمت وفسرت ما قيمته (70.4%) من التغير الحاصل في ادارة الجودة الشاملة، في حين ان (29.6%) من التغير الحاصل في ادارة الجودة الشاملة يعزى الى متغيرات عشوائية لا يمكن السيطرة عليها او انها لم تدخل في أنموذج الانحدار، ويدعم ذلك قيمة (T) لميل معادلة خط الانحدار البالغة (24.258) وهي قيمة معنوية تحت مستوى معنوية (0.01).

- يشير الجدول (21) الى وجود تأثير معنوي للموارد البشرية في ادارة الجودة الشاملة اذ بلغت قيمة (F) المحسوبة (610.872) وتعد قيمة عالية المعنوية عند مستوى معنوية (0.01) كما ان القدرة التفسيرية لهذا الانموذج جاءت بقيمة (0.711) وهذا يشير الى ان الموارد البشرية قد اسهمت وفسرت ما قيمته (71.1%) من التغير الحاصل في ادارة الجودة الشاملة، كما يتضح من

نتائج معادلة خط الانحدار الى وجود تأثير معنوي وفقاً لقيمة (T) البالغة (24.716) عند مستوى معنوية (0.01)، وبهذه النتيجة يتم رفض فرضية العدم الفرضية الفرعية الرابعة المنبثقة عن الفرضية الرئيسية الرابعة التي تشير الى أنه (لا يوجد تأثير معنوي للموارد البشرية في إدارة الجودة الشاملة) وقبول الفرضية البديلة.

الجدول (21)

نتائج تأثير مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إدارة الجودة الشاملة على المستوى التفصيلي

ادارة الجودة الشاملة							المتغير المعتمد	
F		R ²	T		β		المتغيرات المستقلة	
الجدولية	المحسوبة		الجدولية	المحسوبة	β ₁	β ₀		
6.63	98.506	0.284	2.326	9.925	0.533	1.068	الاجهزة والمعدات	مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
	172.931	0.411		13.150	0.641	0.562	البرمجيات	
	588.473	0.704		24.258	0.839	0.080	الاتصالات والشبكات	
	610.872	0.711		24.716	0.843	0.370	الموارد البشرية	
N = 250		*** P <= 0.01		df = (1,248)				

المصدر: إعداد الباحثة في ضوء نتائج البرمجية SPSS.

٣- تحليل نتائج علاقات التأثير بين إدارة الجودة الشاملة والاداء المنظمي

أ- مناقشة نتائج علاقات تأثير إدارة الجودة الشاملة في الاداء المنظمي على المستوى الكلي

تشير معطيات الجدول (22) الى وجود علاقة تأثير ذات دلالة معنوية لإدارة الجودة الشاملة في الاداء المنظمي. اذ ان مجموع ما تفسره ابعاد ادارة الجودة الشاملة من تباين في الاداء المنظمي قد بلغ (91.7%)، في حين ان (8.3%) من التغير الحاصل في الاداء المنظمي يعزى الى متغيرات عشوائية اخرى لا يُمكن السيطرة عليها او انها لم تدخل في أنموذج الانحدار. ويدعم ذلك قيمة معامل الانحدار البالغة (0.958) التي تدل على ان تغييراً في ادارة الجودة الشاملة بمقدار وحدة واحدة ينتج عنه تغييراً في الاداء المنظمي بمقدار (0.958)، وذلك وفقاً لقيمة (F) المحسوبة التي بلغت (2752.412) وهي اكبر من القيمة الجدولية لها والبالغة (6.63) عند درجتي حرية (1,248) وضمن مستوى معنوية (0.01)، وبذلك سوف يتم رفض فرضية العدم الفرضية الرئيسية السادسة التي تشير الى أنه (لا يوجد تأثير معنوي لإدارة الجودة الشاملة في الاداء المنظمي) وقبول الفرضية البديلة.

الجدول (22)

نتائج تأثير إدارة الجودة الشاملة في الاداء المنظمي على المستوى الكلي

الاداء المنظمي					المتغير المعتمد		المتغير المستقل
F		R ²	T		β		
الجدولية	المحسوبة			الجدولية	المحسوبة	β1	β0
6.63	2752.412	0.917	2.326	52.463	0.958	0.347	

df (1.248)

**P≤0.01

N=250

المصدر: إعداد الباحثة في ضوء نتائج البرمجية SPSS.

ب- مناقشة نتائج علاقات تأثير إدارة الجودة الشاملة في الاداء المنظمي على المستوى التفصيلي

- يتبين من الجدول (23) وجود تأثير معنوي للالتزام ودعم الادارة العليا في الاداء المنظمي اذ بلغت قيمة (F) (3334.371) والتي تعد عالية المعنوية عند مستوى معنوية (0.01) ودرجتي حرية (1,248)، كما ان القدرة التفسيرية لهذا الانموذج جاءت كبيرة وفقاً لقيمة (R²) والبالغة (0.931) وهذا يشير الى ان التزام ودعم الادارة العليا تفسر ما قيمته (93.1%) من التغير الحاصل في الاداء المنظمي، ويعود الباقي (6.9%) الى متغيرات عشوائية لا يُمكن السيطرة عليها او انها خارج نطاق الدراسة، كما يتضح من نتائج تحليل الانحدار الذي يشير الى وجود تأثير معنوي وفقاً لقيمة (T) البالغة (57.744) وهي قيمة عالية المعنوية عند مستوى معنوية (0.01)، ونتيجة لذلك يتم رفض فرضية العدم الفرضية الفرعية الاولى المنبثقة عن الفرضية الرئيسية السادسة والتي تشير الى انه (لا يوجد تأثير معنوي للالتزام ودعم الادارة العليا في الاداء المنظمي) وقبول الفرضية البديلة.

- يتضح من الجدول (23) وجود تأثير معنوي لمشاركة وتدريب العاملين في الاداء المنظمي اذ بلغت قيمة (F) (2192.820) التي تعد عالية المعنوية عند درجتي حرية (1,248) وضمن مستوى معنوية (0.01)، ان مجموع ما تفسره مشاركة وتدريب العاملين في الاداء المنظمي قد بلغ (0.898) وهذا يشير الى ان هذا الانموذج يفسر ما قيمته (89.8%) من التغير الحاصل في الاداء المنظمي، ويعود الباقي (10.2%) الى متغيرات عشوائية لا يُمكن السيطرة عليها أو انها خارج نطاق الدراسة، كما يتضح من نتائج تحليل الانحدار الى وجود تأثير معنوي لمشاركة وتدريب الأفراد العاملين في الاداء المنظمي وفقاً لقيمة (T) (46.828) وهي عالية المعنوية تحت مستوى معنوية (0.01)، وبهذه النتيجة سيتم قبول الفرضية البديلة ورفض فرضية العدم

الفرضية الفرعية الثانية المنبثقة عن الفرضية الرئيسة السادسة والتي تنص على انه (لا يوجد تأثير معنوي لمشاركة وتدريب العالمين في الاداء المنظمي).

- تشير معطيات الجدول (23) الى معنوية تأثير التركيز على الزبون في الاداء المنظمي، اذ بلغت قيمة (F) (2047.304) التي تعد عالية المعنوية عند مستوى معنوية (0.01) ودرجتي حرية (1,248)، كما ان القدرة التفسيرية لهذا الانموذج جاءت عالية وفقاً لقيمة (R^2) والبالغة (0.892) وهذا يشير الى ان التركيز على الزبون يفسر ما قيمته (89.2%) من التغير في الاداء المنظمي، ويعود ما تبقى (10.8%) الى متغيرات خارجية لا يمكن السيطرة عليها أو أنها لم تدخل في أنموذج الانحدار، كما يتضح من نتائج تحليل الانحدار الذي يشير الى وجود تأثير معنوي وفقاً لقيمة (T) (45.247) واعتماداً على هذه النتائج يتم رفض الفرضية الفرعية الثالثة المنبثقة عن الفرضية الرئيسة السادسة والتي تنص على انه (لا يوجد تأثير معنوي للتركيز على الزبون في الاداء المنظمي) وقبول الفرضية البديلة.

- يشير الجدول (23) الى معنوية تأثير التحسين المستمر في الاداء المنظمي، اذ بلغت قيمة (F) (1994.659) التي تعد عالية المعنوية عند مستوى معنوية (0.01)، كما ان القدرة التفسيرية لهذا الانموذج جاءت عالية وفقاً لقيمة (R^2) والبالغة (0.889) وهذا يشير الى ان التحسين المستمر يفسر ما قيمته (88.9%) من التغير في الاداء المنظمي، كما يتضح من نتائج تحليل الانحدار الذي يشير الى وجود تأثير معنوي للتحسين المستمر في الاداء المنظمي وفقاً لقيمة (T) وهي قيمة عالية المعنوية تحت مستوى (0.01)، وبهذه النتيجة يتم رفض الفرضية الفرعية الرابعة المنبثقة عن الفرضية الرئيسة السادسة والتي تنص على انه (لا يوجد تأثير معنوي للتحسين المستمر في الاداء المنظمي) وقبول الفرضية البديلة.

- كما يشير الجدول (23) الى وجود تأثير معنوي لقاعدة البيانات في الاداء المنظمي اذ بلغت قيمة (F) (2061.625) التي تعد عالية المعنوية عند مستوى معنوية (0.01)، كما ان القدرة التفسيرية لهذا الانموذج جاءت عالية وفقاً لقيمة (R^2) والبالغة (0.893) وهذا يشير الى ان التحسين المستمر يفسر ما قيمته (89.3%) من التغير في الاداء المنظمي، كما يتضح من نتائج تحليل الانحدار الذي يشير الى وجود تأثير معنوي لقاعدة البيانات في الاداء المنظمي وفقاً لقيمة (T) وهي قيمة عالية المعنوية تحت مستوى (0.01)، وبهذه النتيجة يتم رفض فرضية العدم الفرضية الفرعية الخامسة المنبثقة عن الفرضية الرئيسة السادسة والتي تنص على انه (لا يوجد تأثير معنوي لقاعدة البيانات في الاداء المنظمي) وقبول الفرضية البديلة.

الجدول (23)

نتائج تأثير متطلبات ادارة الجودة الشاملة في الأداء المنظمي على المستوى التفصيلي

الإداء المنظمي						المتغير المعتمد	
F		R ²	T		β		المتغيرات المستقلة
الجدولية	المحسوبة		الجدولية	المحسوبة	β ₁	β ₀	
6.63	3334.371	0.931	2.326	57.744	0.965	0.264	التزام ودعم الإدارة العليا
	2192.820	0.898		46.828	0.948	0.465	مشاركة وتدريب العاملين
	2047.304	0.892		45.247	0.944	0.495	التركيز على الزبون
	1994.659	0.889		44.662	0.943	0.441	التحسين المستمر
	2061.625	0.893		45.405	0.945	0.423	قاعدة البيانات

N = 250

** P <= 0.01

df = (1,248)

المصدر: إعداد الباحثة في ضوء نتائج البرمجية SPSS.

ثالثاً: مناقشة علاقات التأثير غير المباشرة بين متغيرات الدراسة

تم استخدام برمجية (Amos) لإيجاد التأثيرات غير المباشرة بين متغيرات الدراسة، واختبار للفرضية الرئيسة السابعة والتي تنص على أنه ((لا يوجد تأثير معنوي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات بدلالة (مكوناتها) في الأداء المنظمي من خلال إدارة الجودة الشاملة)) فضلاً عن اختبار الفرضيات الفرعية المنبثقة منها.

١ - مدى التوافق:

تم عرض نتائج التحليل من خلال الجدول (24) والذي يبين مؤشرات جودة المطابقة للنموذج وكما يلي:

الجدول(24)

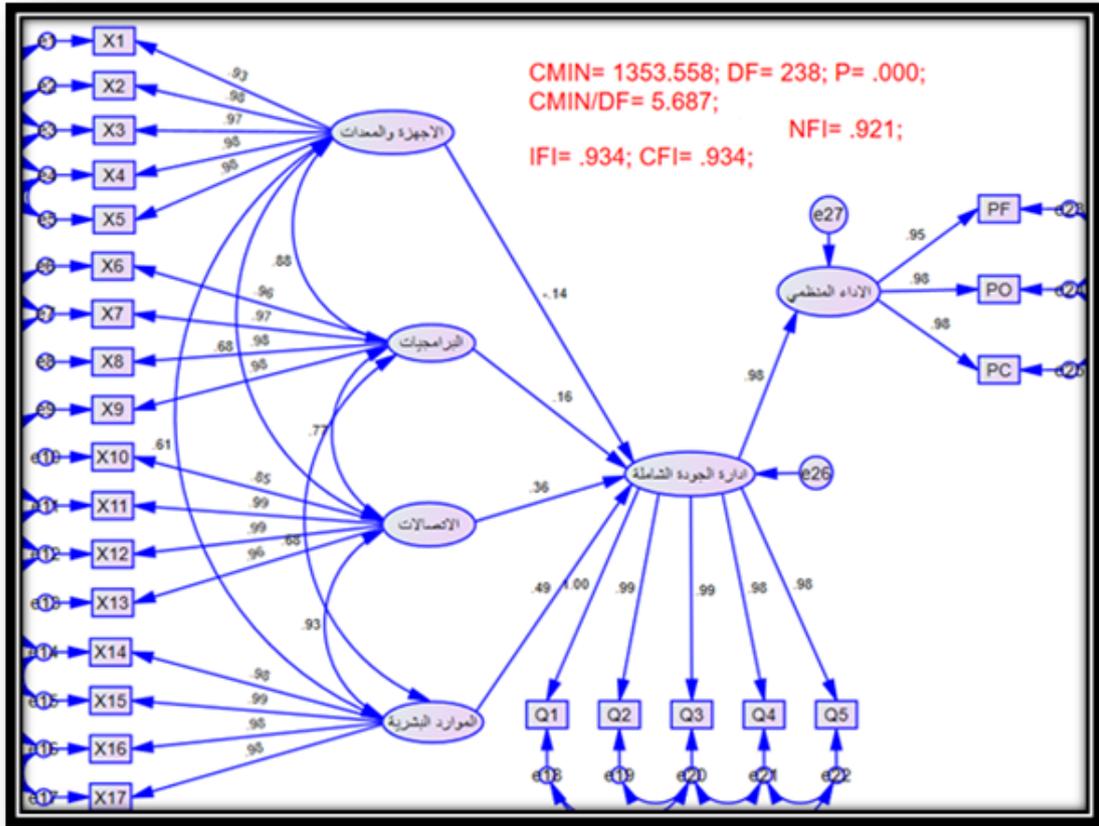
مؤشرات جودة المطابقة للنموذج

Sig	IFI	NFI	Cfi	Chi ² / df	Chi ²	مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
0.000	0.934	0.921	0.934	5.687	1353.558	

المصدر: إعداد الباحثة استناداً الى نتائج(Amos).

يتضح من نتائج الجدول اعلاه ان قيمة(Chi²) بلغت (1353.558) وهي دالة احصائية عند مستوى معنوية (0.001)، وقد بلغت قيمة الحد الادنى للتناقض(5.687) والتي هي عبارة عن حاصل قسمة Chi² على درجات الحرية (df) (238) وهو ما يعكس مستوى الموائمة الجيد، كما بينت النتائج ان قيمة مؤشر الموائمة المقارن(Cfi) بلغت (0.934) وهي قيمة مقارنة للواحد الصحيح. كما اظهرت النتائج اعلاه ان قيمة (NFI) بلغت (0.921) وهي مؤشر المطابقة المعيارية، وأظهرت النتائج ان قيمة (IFI) بلغت (0.934) وهي مؤشر المطابقة المتزايد.

يتضح ان مؤشرات جودة وحسن المطابقة المستخرجة من النموذج قد حازت على قيم جيدة للمؤشرات وهذا يشير الى جودة مطابقة النموذج، ويتبين من خلال ما تم عرضه ان اراء عينة الدراسة وفقاً لهذه النتائج تعكس اراء مجتمع الدراسة وبذلك نستطيع تعميم نتائج الدراسة للعينة على مجتمع الدراسة بكامله.



الشكل (٧)

انموذج العلاقات بين متغيرات الدراسة

المصدر: إعداد الباحثة استناداً إلى نتائج (Amos).

وتم عرض نتائج قيم التأثيرات غير المباشرة في انموذج العلاقات بين متغيرات الدراسة كما موضح في الجدول (25).

الجدول (25)

قيم التأثيرات في انموذج العلاقات

المعنوية p	القيمة الدرجة C.R	الخطأ المعياري S.E	مقدار التأثير غير المعياري B1	المسارات التأثيرية		
0.04	-2.051	0.099	-0.204	TQMs	←	H
0.039	2.061	0.104	0.214	TQMs	←	S
***	3.407	0.148	0.503	TQMs	←	C
***	5.317	0.097	0.513	TQMs	←	R
***	35.662	0.025	0.906	Per	←	TQMs

المصدر: إعداد الباحثة استناداً إلى نتائج (Amos).

٢- العلاقات وقيم التأثير غير المباشر بين متغيرات الدراسة.

✱ التأثير غير المباشر للأجهزة والمعدات على الأداء المنظمي من خلال إدارة الجودة الشاملة.

يتضح من الشكل (7) ان قيمة التأثير غير المباشر للأجهزة والمعدات على الأداء المنظمي قد بلغت (0.137 -) وهذا يدل على ان تغييراً في الأجهزة والمعدات بمقدار وحدة واحدة ينتج عنه تغييراً في الأداء المنظمي بمقدار (0.137 -) وذلك بدلالة قيمة (P) في الجدول (25) التي جاءت أقل من (0.05) وهي قيمة معنوية وبهذه النتيجة سوف يتم رفض (فرضية العدم) الفرضية الفرعية الأولى المنبثقة من الفرضية الرئيسية السابعة والتي تنص على أنه (لا يوجد تأثير معنوي للأجهزة والمعدات في الأداء المنظمي من خلال إدارة الجودة الشاملة) وقبول الفرضية البديلة.

✱ التأثير غير المباشر للبرمجيات على الأداء المنظمي من خلال إدارة الجودة الشاملة.

يتضح من الشكل (7) ان قيمة التأثير غير المباشر للبرمجيات في الأداء المنظمي قد بلغت (0.156) وهذا يدل على ان التغيير في البرمجيات بمقدار وحدة واحدة ينتج عنه تغييراً في الأداء المنظمي بمقدار (0.156) وذلك بدلالة قيمة (P) الموضحة في الجدول (25) التي جاءت أقل من (0.05) وهي قيمة معنوية وبهذه النتيجة يتم رفض (فرضية العدم) الفرضية الفرعية الثانية المنبثقة عن الفرضية الرئيسية السابعة التي تنص على أنه (لا يوجد تأثير معنوي للبرمجيات في الأداء المنظمي من خلال إدارة الجودة الشاملة) وقبول الفرضية البديلة.

✱ التأثير غير المباشر للاتصالات والشبكات على الأداء المنظمي من خلال إدارة الجودة الشاملة.

يتبين من الشكل (7) ان (0.352) هي قيمة التغيير الحاصل في الأداء المنظمي عندما تتغير قيمة الاتصالات والشبكات بمقدار وحدة واحدة وذلك بدلالة قيمة (P) في الجدول (25) التي جاءت بمعنوية عالية بلغت (0.001) وهذا يدل على ان هناك تأثيراً غير مباشر للاتصالات والشبكات في الأداء المنظمي من خلال إدارة الجودة الشاملة وبهذه النتيجة يتم رفض (فرضية العدم) الفرضية الفرعية الثالثة المنبثقة من الفرضية الرئيسية السابعة والتي تشير الى أنه (لا يوجد تأثير معنوي للاتصالات والشبكات في الأداء المنظمي من خلال إدارة الجودة الشاملة) وقبول الفرضية البديلة.

✱ التأثير غير المباشر للموارد البشرية على الأداء المنظمي من خلال إدارة الجودة الشاملة.

يتضح من الشكل (7) ان (0.480) هي قيمة التغيير الحاصلة في الأداء المنظمي عندما تتغير الموارد البشرية بمقدار وحدة واحدة وذلك بدلالة قيمة (P) في الجدول (25) والتي تدل

على المعنوية وجاءت بقيمة (0.001) وبدل ذلك على وجود تأثير غير مباشر للموارد البشرية على الأداء المنظمي وبهذه النتيجة يتم رفض (فرضية العدم) الفرضية الفرعية الرابعة المنبثقة من الفرضية السابعة التي تنص على أنه (لا يوجد تأثير معنوي للموارد البشرية في الأداء المنظمي من خلال إدارة الجودة الشاملة) وقبول الفرضية البديلة.

وفقاً لما تم عرضه من اختبار الفرضيات الفرعية المنبثقة عن الفرضية الرئيسية السابعة التي من خلالها اختبرت الفرضيات غير المباشرة لمتغيرات الدراسة. إذ تم رفض فرضية العدم الفرضية الرئيسية السابعة التي تشير الى أنه (لا يوجد تأثير معنوي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات بدلالة (مكوناتها) في الأداء المنظمي من خلال إدارة الجودة الشاملة) وقبول الفرضية البديلة.

٣- التأثير الاجمالي للاختلافات بين متغيرات الدراسة:

بعد اختبار الفرضيات الخاصة بالتأثير غير المباشر لمتغيرات الدراسة يُمكن إيجاد التأثير الاجمالي للمتغيرات والتي سيتم عرضها من خلال الجدول (26).

الجدول (26)

التأثيرات الاجمالية بين متغيرات الدراسة

الاجمالي	غير مباشر	مباشر	التأثيرات المتغيرات
0.432	-0.137	0.569	الأجهزة والمعدات ← الأداء المنظمي
0.795	0.156	0.639	البرمجيات ← الأداء المنظمي
1.195	0.352	0.843	الاتصالات والشبكات ← الأداء المنظمي
1.358	0.480	0.878	الموارد البشرية ← الأداء المنظمي

المصدر: إعداد الباحثة

يتضح من الجدول (26) التأثير الاجمالي لمتغيرات الدراسة، إذ جاءت الموارد البشرية بأعلى (مقدار أو نسبة) من حيث التأثير في الأداء المنظمي وهذا يدل على امتلاك البنك المركزي العراقي موارد بشرية من ذوي الخبرة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والذي يُسهم في تعزيز الاداء المنظمي للمنظمة المبحوثة. ويُمكن زيادة تأثير هذا المتغير من خلال الاستعانة ببرامج تدريبية متطورة للموارد البشرية داخل المنظمة تعزز من قدرتهم في مواكبة التطورات الحاصلة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، فضلاً عن تحفيز إدارة المنظمة المبحوثة على الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لإنجاز الأعمال داخل البنك لتطوير العمل وتحقيق الأداء المنظمي الأفضل للمنظمة المبحوثة، كما يتضح من الجدول اعلاه ان الاتصالات والشبكات كانت ثاني اقوى تأثير في الاداء المنظمي من خلال ادارة الجودة

الشاملة وهذا يشير الى ان المنظمة المبحوثة تستخدم تقنيات حديثة في مجال الاتصالات والشبكات وتمتلك وسائل اتصال حديثة كالبريد الالكتروني للتواصل مع البيئة الخارجية وعرض الانشطة الخاصة بعمل البنك المركزي، فضلاً عن استخدام الاتصالات والشبكات لربط فروع المنظمة مع بعضها البعض لسهولة تبادل المعلومات بشكل أسرع بين فروع المنظمة كافة. ومن ثم جاءت البرمجيات في نسبة تأثيرها بالأداء المنظمي من خلال الجودة الشاملة، اذ ان ادارة البنك المركزي تعمل على توفير انواع مختلفة من البرمجيات لتسهيل انجاز الاعمال وتتسم هذه البرمجيات بالمرونة من حيث اجراء التحديثات عليها بما يناسب استخدامها داخل المنظمة المبحوثة. ويمكن زيادة تأثير هذا المتغير من خلال ربط فروع المنظمة والاستفادة من البرمجيات الحديثة بين كل الفروع الخاصة بالبنك المركزي، واستشارة خبراء متخصصين في مجال التكنولوجيا والبرمجيات الحديثة لمواكبة التطورات والاستفادة منها بشكل امثل لإنجاز العمل داخل المنظمة المبحوثة. بينما كانت اقل نسبة تأثير غير مباشر من بين متغيرات الدراسة هو متغير الاجهزة والمعدات اذ كان تأثيره غير المباشر سلبياً واقل تأثيراً من بين متغيرات الدراسة وهذا يدل على ان البنك المركزي بالرغم من امتلاكه للأجهزة والمعدات المتطورة الا انها لا تخضع لمتطلبات إدارة الجودة الشاملة من حيث مدى ملائمتها لحاجات متطورة ومقدمة تلائم تعديلات الإدارة العليا، وكذلك التحسين المستمر في المستقبل، ويُمكن زيادة تأثير هذا المتغير من خلال الاستعانة بخبراء متخصصين في مجال التكنولوجيا ممكن ان تكون لديهم طرق جديدة في استثمار هذه الاجهزة والمعدات بشكل امثل مما يساعد في تسهيل انجاز الوظائف وتخفيض اجراءات العمل الروتينية، وتدريب الافراد على استخدام الاجهزة والمعدات من خلال برامج تدريبية متخصصة ايضاً له دور كبير في زيادة تأثير هذا المتغير.

الفصل السادس

الاستنتاجات والتوصيات

يتناول هذا الفصل عرضاً لأهم الاستنتاجات التي توصلت إليها الدراسة في إطارها النظري والتطبيقي فضلاً عن التوصيات التي تم تقديمها للمنظمة المبحوثة، وفي ضوء ذلك سيتم تقسيم الفصل إلى مبحثين وكما يأتي:

المبحث الأول: الاستنتاجات

المبحث الثاني: التوصيات

المبحث الأول الاستنتاجات

في ضوء ما تناولته الباحثة في الإطار النظري والتطبيقي تبلورت جملة من الاستنتاجات النظرية والميدانية التي تشكل مرتكزاً يُمكن اعتماده في تقديم التوصيات المناسبة، وهي على النحو الآتي:

أولاً: الاستنتاجات المتعلقة بالإطار النظري

توصلت الدراسة إلى جملة من الاستنتاجات النظرية التي يمكن عرضها على النحو الآتي:

- ١- اعتماد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تعزيز الأداء المنظمي من خلال إدارة الجودة الشاملة يتطلب دعماً من الإدارة العليا من خلال توفير الإمكانيات وكل ماله علاقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات من خلال تقديم كافة التسهيلات لتحقيق ذلك.
- ٢- إن البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات تعد من الموارد الأساسية للمنظمات في الوقت الحاضر، وهي تمثل القاعدة الأساس يمكن استخدامها في تعزيز الأداء المنظمي.
- ٣- إن عملية تحقيق التكامل بين الأفراد العاملين والأداء المنظمي، وتطوير مهارات الأفراد العاملين تُعد من الدوافع الرئيسة نحو قياس الأداء المنظمي. كما أن المنظمات التي تسعى لتحقيق التفوق والتقدم يجب عليها أن تركز على تعزيز الأداء المنظمي.
- ٤- إدارة الجودة الشاملة هي مدخل فكري وإداري وثقافي وتنظيمي تعتمد عليه المنظمات لتحقيق التكامل والتنسيق بين جهود الأفراد العاملين في أقسام المنظمة.
- ٥- تستخدم المنظمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بوصفها مدخلاً لتحقيق الجودة في منتجاتها.

٦- تُعد إدارة الجودة الشاملة مفهوماً مهماً وحيوياً، فهي تساعد المنظمة على تعزيز القدرة التنافسية وزيادة حصتها السوقية من خلال تحسين جودة منتجاتها وعملياتها في آن واحد.

ثانياً: الاستنتاجات المتعلقة بالإطار التطبيقي (الميداني)

- ١- أوضحت معطيات وصف وتشخيص أبعاد الدراسة ومتغيراتها ان المنظمة المبحوثة تستخدم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إنجاز أعمالها وأنشطتها، وعزز ذلك اتفاق أعلى الأفراد المبحوثين على امتلاك المنظمة المبحوثة أجهزة ومعدات حديثة ومتطورة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، فضلاً عن البرمجيات الحديثة التي توفرها إدارة المنظمة المبحوثة لإنجاز أنشطتها، فضلاً عن سعي المنظمة المبحوثة لاستخدام الوسائل الحديثة في مجال الاتصالات والشبكات، وتبين من نتائج الوصف والتشخيص لمتغيرات الدراسة وجود عدد من

الأفراد داخل المنظمة المبحوثة من ذوي الخبرة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مما عزز ذلك من توجهات الدراسة الحالية في إحداث تعاضد بين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والأداء المنظمي من خلال إدارة الجودة الشاملة.

٢- أشار أغلب الأفراد المبحوثين الى ان الأداء المالي يُسهم في تطوير الأداء المنظمي في المنظمة المبحوثة من خلال الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتطبيق إدارة الجودة الشاملة، فضلاً عن سعي إدارة المنظمة لاستخدام الموارد بشكل أمثل والتركيز على تحقيق الفاعلية في إنجاز أعمالها، فضلاً عن الفاعلية التنظيمية في المنظمة التي تمتاز بقدرتها على توفير الموارد المالية والمادية والبشرية التي تحتاجها لتحقيق الجودة.

٣- أتفق أغلب الأفراد المبحوثين على ان إدارة المنظمة لديها اهتمام بتطبيق إدارة الجودة الشاملة، إذ أن الإدارة العليا لديها إلمام واسع بمفهوم إدارة الجودة الشاملة وقدرتها في مواجهة الصعوبات المقترنة بتطبيق إدارة الجودة الشاملة ومشاركة وتدريب الأفراد العاملين في المنظمة وتطوير خبراتهم ومشاركتهم في برامج تدريبية للسعي لتحقيق إدارة الجودة الشاملة والتركيز على الزبون والسعي لتلبية رغباتهم واحتياجاتهم، فضلاً عن أهمية التحسين المستمر بوصفه جزءاً من متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة.

٤- بينت نتائج تحليل علاقات الارتباط بين متغيرات الدراسة الى وجود علاقة ارتباط معنوية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بدلالة مكوناتها (الاجهزة والمعدات، والبرمجيات، والاتصالات والشبكات، الموارد البشرية) على التوالي والأداء المنظمي، وهذا يشير الى أنه كلما زاد اهتمام المنظمة المبحوثة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومواكبة التطورات الحاصلة فيها وتحديثها أدى ذلك الى تحسين الأداء المنظمي في المنظمة المبحوثة.

٥- وجود علاقة ارتباط معنوية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بدلالة مكوناتها (الاجهزة والمعدات، والبرمجيات، والاتصالات والشبكات، الموارد البشرية) على التوالي وإدارة الجودة الشاملة، وبديل هذا على ان المنظمة المبحوثة تفرض تحقيق إدارة الجودة الشاملة دائماً لمواكبة التطورات الحاصلة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

٦- وجود علاقة ارتباط معنوية بين إدارة الجودة الشاملة بدلالة متطلباتها (التزام ودعم الإدارة العليا، مشاركة وتدريب العاملين، التركيز على الزبون، التحسين المستمر، قاعدة البيانات) على التوالي والأداء المنظمي، وهذا يدل على ان التزام المنظمة المبحوثة بتطبيق إدارة الجودة الشاملة ينعكس بشكل إيجابي على الأداء المنظمي.

- ٧- أظهرت معطيات تحليل العلاقة التأثيرية من أبعاد الدراسة ومتغيراتها، وجود علاقة تأثير معنوية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بدلالة مكوناتها (الاجهزة والمعدات، والبرمجيات، الاتصالات والشبكات، الموارد البشرية) على التوالي والأداء المنظمي، وهذا ما يفسر اهتمام المنظمة المبحوثة في اعتماد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في انجاز أعمالها.
- ٨- تشير النتائج الى وجود علاقة تأثير معنوية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بدلالة مكوناتها (الاجهزة والمعدات، والبرمجيات، الاتصالات والشبكات، الموارد البشرية) على التوالي وإدارة الجودة الشاملة، وهذا ما يدل على اهتمام إدارة المنظمة المبحوثة بالتحديثات الحاصلة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحقيق إدارة الجودة الشاملة.
- ٩- أشارت النتائج الى وجود علاقة تأثير معنوية بين إدارة الجودة الشاملة بدلالة متطلباتها (التزام ودعم الإدارة العليا، مشاركة وتدريب العاملين، التركيز على الزبون، التحسين المستمر، قاعدة البيانات) على التوالي والأداء المنظمي، وهذا يدل على ان المنظمة المبحوثة تسعى دائماً لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في إنجاز أعمالها للوصول الى الأداء المنظمي الأمثل.
- ١٠- أشارت نتائج تحليل المسار الى وجود تأثير غير مباشر لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات بدلالة مكوناتها (الاجهزة والمعدات، والبرمجيات، الاتصالات والشبكات، الموارد البشرية) على التوالي في الأداء المنظمي من خلال إدارة الجودة الشاملة.
- ١١- جاءت الموارد البشرية في المرتبة الأولى من حيث التأثير غير المباشر في الأداء المنظمي من خلال إدارة الجودة الشاملة، مما يدل على امتلاك المنظمة المبحوثة أفراداً ذوي خبرة ومهارة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
- ١٢- جاءت الاتصالات والشبكات في المرتبة الثانية من حيث التأثير غير المباشر في الأداء المنظمي من خلال إدارة الجودة الشاملة، وتسعى إدارة المنظمة المبحوثة لاستخدام التقنيات الحديثة والشبكات لإنجاز العمل وربط الفروع مع بعضها البعض.
- ١٣- جاءت البرمجيات في المرتبة الثالثة من حيث مقدار التأثير غير المباشر في الأداء المنظمي من خلال إدارة الجودة الشاملة، إذ تتسم البرمجيات بالمرونة في إجراء التغييرات والتحديثات بشكل مستمر، فضلاً عن توفير أنواع مختلفة من البرمجيات بما يتناسب مع استخدامها.
- ١٤- جاءت الأجهزة والمعدات بأقل نسبة تأثير، إذ أن تأثيرها غير المباشر في الأداء المنظمي من خلال إدارة الجودة الشاملة تأثير سلبي، على الرغم من امتلاك المنظمة المبحوثة اجهزة ومعدات متطورة الا انها من الممكن أن لا تخضع لمتطلبات إدارة الجودة الشاملة من حيث مدى ملائمتها لأنشطة العمل وإمكانية التحسين المستمر في المستقبل.

المبحث الثاني

التوصيات

تأسيساً إلى ما توصلت إليه الدراسة من استنتاجات وجدت الباحثة أنه من الضروري تقديم التوصيات الآتية:

١- ضرورة التركيز على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إنجاز أنشطة المنظمة لدورها الفعال في تعزيز الأداء المنظمي للمنظمة المبحوثة والسعي لتطبيق إدارة الجودة الشاملة وبما تتناسب مع أنشطة المنظمة.

٢- ضرورة اهتمام المنظمة المبحوثة في الحصول على أجهزة ومعدات ذات مواصفات قياسية تتناسب مع المواصفات الحالية في الأسواق العالمية ومواكبة التطورات والتحديثات بشكل مستمر.

٣- تطوير البرمجيات وتحديثها بما يتناسب مع احتياجات المنظمة المبحوثة الحالية والمستقبلية، وعرضها بشكل بسيط مما يساعد في تسهيل فهمها من قبل الأفراد واستخدامها بشكل أمثل للمساعدة في تعزيز الأداء المنظمي.

٤- توصي الدراسة باهتمام المنظمة المبحوثة بالاتصالات والشبكات لدورها الكبير في ربط الوحدات الرئيسية والفرعية وتسهيل عملية نقل المعلومات وتبادلها، فضلاً عن اعتماد مجموعة من وسائل الاتصال الحديثة.

٥- ضرورة التركيز على الموارد البشرية الموجودة داخل المنظمة المبحوثة لما لها من تأثير كبير على الأداء المنظمي، إذ يجب على إدارة المنظمة المبحوثة زيادة في مشاركة الأفراد داخل المنظمة بدورات تدريبية متطورة في كيفية تطبيق التكنولوجيا الحديثة وتحفيز الأفراد بشكل مستمر من أجل تطوير الأداء المنظمي وبغية الوصول الى امكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في إنجاز الأعمال الخاصة بالمنظمة المبحوثة.

٦- الاستعانة بخبراء متخصصين في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الذين لديهم طرق جديدة في استثمار التكنولوجيا بشكل أمثل مما يساعد في تسهيل العمل وتخفيض إجراءات العمل الروتينية وبالتالي تعزيز الاداء المنظمي.

٧- التركيز على الأداء المالي من قبل إدارة المنظمة لدوره الفعال في تطوير مستوى الأداء المنظمي في المنظمة المبحوثة.

٨- ضرورة اهتمام إدارة المنظمة المبحوثة بالأداء العملياتي والفاعلية التنظيمية لتحقيق الفاعلية في إنجاز الأنشطة العملياتيية وامكانية توفير الموارد المختلفة التي تحتاجها المنظمة لتحقيق الجودة.

٩- دعم من الإدارة العليا في المنظمة المبحوثة لمواجهة الصعوبات المقترنة بتطبيق إدارة الجودة الشاملة ودعم الجهود الرامية لتطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة.

١٠- ضرورة التركيز على احتياجات ورغبات الزبائن وعلى نحو مستمر لتقديم أفضل الحلول المناسبة للمشكلات التي يواجهها الزبون، إذ يُعد التركيز على الزبون جزءاً من متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة.

١١- توصي الدراسة الحالية بأهمية التحسين المستمر والقائم على أسس علمية لتقديم خدمات ذات جودة عالية، ويُعد التحسين المستمر من متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة.

١٢- توفير قاعدة بيانات شاملة داخل المنظمة المبحوثة من أجل توفير المعلومات الشاملة التي تُسهم في تبسيط إجراءات العمل.

الدراسات المستقبلية

تقترح الباحثة مجموعة من الدراسات المستقبلية لتكملة نتائج هذه الدراسة تتمثل بالآتي:

- ◆ دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تعزيز التمكين الإداري.
- ◆ أثر الأداء المنظمي على أبعاد الثقة التنظيمية.
- ◆ إدارة الجودة الشاملة ودورها تحقيق النجاح المنظمي.
- ◆ دور إدارة الجودة الشاملة في تعزيز التخطيط الاستراتيجي.

المصادر

أولاً: الرسائل والأطاريح الجامعية

١. أبو الخير، راوية حسن ابراهيم، ٢٠١٦، مدى توافر متطلبات الجامعة المنتجة وعلاقتها بالفعالية التنظيمية في الكليات التقنية بمحافظات غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة الأزهر - غزة، فلسطين.
٢. أبو سمرة، حازم خميس، ٢٠١٧، دور الخصائص الريادية في تحسين مستوى الأداء المؤسسي / دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية الخاصة، رسالة ماجستير غير منشورة، أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا - غزة، جامعة الأقصى، فلسطين.
٣. أبو سن، عبدالحق علي ابراهيم، ٢٠١٥، دور السلوك التنظيمي في أداء منظمات الأعمال: بيئة المنظمة الداخلية كمتغير معدل / دراسة على عينة من البنوك التجارية في ولاية الخرطوم، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية الدراسات العليا، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، السودان.
٤. أبو عبده، فاطمة عيسى، ٢٠١١، درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في مدارس محافظة نابلس من وجهة نظر المديرين فيها، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات العليا، جامعة النجاح الوطنية، فلسطين.
٥. أبو عليم، طالب محمد، ٢٠١٤، أثر التمكين الإداري في الأداء التنظيمي في المستشفيات الخاصة في عمان، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، الاردن.
٦. أبو كريم، أيمن محمد أحمد، ٢٠١٣، علاقة نظم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء الإداري / دراسة ميدانية بالتطبيق على المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الأزهر - غزة، فلسطين.
٧. الأطرش، عبير عودة، ٢٠١٦، أثر استخدام إدارة الجودة الشاملة على الأداء المالي للشركات المدرجة في سوق فلسطين للأوراق المالية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الأزهر - غزة، فلسطين.
٨. باديس، بوخلوة، ٢٠١٦، أثر تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة على جودة المنتجات النفطية / دراسة ميدانية في مؤسسة سوناطراك - قسم التكرير، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرياح - ورقلة، الجزائر.

٩. البلة، عبد الله هاشم حمودي، ٢٠١١، تقويم تقنيات المشاركة بالمعرفة في إطار البنية التحتية لتقنية المعلومات والاتصالات / دراسة ميدانية في المستشفى الجمهوري بالموصل، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم نظم المعلومات الإدارية، كلية الإدارة والاقتصاد، **جامعة الموصل**، العراق.

١٠. بولرياح، بوخاري، ٢٠١٧، اقتراح نموذج لقياس أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة / حالة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، **جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف**، الجزائر.

١١. الحديثي، أنمار ناظم، ٢٠١٦، أثر تكنولوجيا المعلومات في الاستثمار المالي لدول الخليج للفترة (٢٠٠٦ - ٢٠١٤) مع إشارة خاصة الى سوق العراق للأوراق المالية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الادارة والاقتصاد، **جامعة الموصل**، العراق.

١٢. الحسن، بويكر محمد، ٢٠١٤، دور المسؤولية الاجتماعية في تحسين أداء المنظمة/ دراسة حالة لمؤسسة نفطال وحدة باتنة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، **جامعة محمد خيضر - بسكرة**، الجزائر.

١٣. حميد، أحمد صالح ابراهيم، ٢٠١٦، دور ممارسة أسلوب إدارة فرق العمل في تحسين مستوى الأداء واتخاذ القرارات بوزارة الداخلية والأمن الوطني- الشق المدني، رسالة ماجستير غير منشورة، برنامج الدراسات العليا المشترك بين أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا، **جامعة الأقصى - غزة**، فلسطين.

١٤. حنا، رشا دريد، ٢٠١١، استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطبيقات تدفق المعرفة / نموذج برمجي لعدد من مجالات جامعة الموصل، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد، **جامعة الموصل**، العراق.

١٥. ختيم، محمد العيد، ٢٠١٦، أثر الانتقال من تأهيل الإيزو الى تبني إدارة الجودة الشاملة على الاستراتيجية التنافسية للمؤسسة الاقتصادية / دراسة عينة من المؤسسات الجزائرية، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، **جامعة محمد بوضياف المسيلة**، الجزائر.

١٦. الدايني، رشاد خضير وحيد، ٢٠١٠، أثر الإدارة الالكترونية ودور تطوير الموارد البشرية في تحسين أداء المنظمة / دراسة تطبيقية من وجهة نظر العاملين في مصرف الرافدين (حالة دراسية)، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الأعمال، **جامعة الشرق الأوسط**، الاردن.

١٧. دحماني، العيد، ٢٠١٧، واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم الجزائرية/ دراسة ميدانية بكلية العلوم الانسانية والاجتماعية بجامعة محمد بوضياف بالمسيلة، رسالة

ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، **جامعة محمد بوضياف - المسيلة**، الجزائر.

١٨. روي، كريمة، ٢٠١٣، دور تسيير الموارد البشرية في تحسين الأداء التنظيمي للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة / دراسة حالة مؤسسة مومن لانتاج الدقيق - فرع سيدي خويلد - ورقلة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، **جامعة قاصدي مرباح ورقلة**، الجزائر.

١٩. زديرة، شرف الدين، ٢٠١٧، دور إدارة الجودة الشاملة في تحسين جودة خدمات المؤسسات الاستشفائية / دراسة حالة عينة من المؤسسات الاستشفائية، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، **جامعة محمد خيضر - بسكرة**، الجزائر.

٢٠. السامرائي، برهان الدين حسين، ٢٠١٢، دور القيادة في تطبيق أسس ومبادئ إدارة الجودة الشاملة / دراسة تطبيقية على مصنع سيراميك رأس الخيمة، رسالة ماجستير غير منشورة، **الأكاديمية العربية البريطانية للتعليم العالي**، دولة الامارات العربية المتحدة.

٢١. الشاهر، علي عبدالفتاح محمود، ٢٠١٣، نظام تخطيط موارد المشروع لتعزيز الأداء المنظمي / دراسة حالة في شركة الحكماء لصناعة الأدوية والمستلزمات الطبية / نينوى، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد، **جامعة الموصل**، العراق.

٢٢. شرف الدين، مومن، ٢٠١٢، دور الإدارة بالعمليات في تحسين الأداء للمؤسسة الاقتصادية / دراسة حالة مؤسسة نقاوس للمصبرات باتنة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، **جامعة فرحات عباس - سطيف**، الجزائر.

٢٣. صباح، بلقيوم، ٢٠١٣، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة (NTIC) على التسيير الاستراتيجي للمؤسسات الاقتصادية، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، **جامعة قسنطينة**، الجزائر.

٢٤. صباح، شاوي، ٢٠١٠، أثر التنظيم الإداري على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة / دراسة تطبيقية لبعض المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بولاية سطيف، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، **جامعة فرحات عباس - سطيف**، الجزائر.

٢٥. صبرينة، فارسي، ٢٠١٥، تقييم أداء العاملين وأثره على أداء المؤسسة / دراسة حالة مديرية اتصالات الجزائر بخميس مليانة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، **جامعة الجيلاني بونعامة**، الجزائر.

٢٦. عايش، شادي عطا محمد، ٢٠٠٨، أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على الأداء المؤسسي/ دراسة تطبيقية على المصارف الاسلامية العاملة في قطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات العليا، الجامعة الاسلامية - غزة، فلسطين.
٢٧. عايش، نشأت خليل قدورة، ٢٠١٧، مساهمة قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في عملية التنمية الاقتصادية / دراسة تطبيقية على الشركات الفلسطينية في قطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، الجامعة الاسلامية - غزة، فلسطين.
٢٨. عبدالحليم، مزغيش، ٢٠١٢، تحسين أداء المؤسسة في ظل إدارة الجودة الشاملة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، الجزائر.
٢٩. عبدالهادي، ميسون علي، ٢٠١٧، رأس المال الفكري ودوره في جودة الأداء المؤسسي/ دراسة تطبيقية على برنامج التربية والتعليم بوكالة غوث في قطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا - غزة، جامعة الأقصى، فلسطين.
٣٠. العجمي، سالم حسين، ٢٠١١، أثر التوجه الاستراتيجي التحليلي على أداء المنظمة في ضوء القدرات التسويقية المتاحة / دراسة تطبيقية على شركة البترول الوطنية الكويتية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، الاردن.
٣١. عزاوي، نشوان عبدالعزيز سعيد، ٢٠١٧، تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتجارة الخارجية في الأداء الإقتصادي لدول مجلس التعاون الخليجي للمدة (١٩٩٥-٢٠١٤)، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الإدارة والإقتصاد، جامعة الموصل، العراق.
٣٢. عسول، محمد الأمين، ٢٠١٦، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق جودة التعليم العالي/ دراسة حالة بعض المؤسسات الجامعية، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر/بسكرة، الجزائر.
٣٣. العلمي، حسين، ٢٠١٣، دور الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق التنمية المستدامة / دراسة مقارنة بين ماليزيا، تونس، الجزائر، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس سطيف، الجزائر.
٣٤. الفاعوري، أسماء مروان، ٢٠١٢، أثر فاعلية أنظمة تخطيط موارد المنظمة في تميز الأداء المؤسسي / دراسة تطبيقية في أمانة عمان الكبرى، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية إدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، الاردن.
٣٥. فتحية، بوحروود، ٢٠١٣، الإدارة بالجودة الشاملة مدخل لترقية تنافسية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية/ دراسة ميدانية على بعض المؤسسات بسطيف، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس، الجزائر.

٣٦. فرج الله، أحمد موسى، ٢٠١٢، دور الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات في تطوير الأداء المؤسسي في مؤسسات التعليم العالي الفلسطينية / دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية العاملة بقطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية - غزة، فلسطين.

٣٧. فريدة، بوعلي، ٢٠١٤، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي بالمؤسسة / دراسة حالة اتصالات الجزائر "المديرية العملياتية للاتصالات - البويرة"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة ألكلي محند أولحاح - البويرة - ، الجزائر.

٣٨. قبلي، نبيل، ٢٠١٧، دور مبادئ الحوكمة في تفعيل الأداء المالي لشركات التأمين / دراسة حالة، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف، الجزائر.

٣٩. القرا، وائل سليمان، ٢٠١٤، فاعلية استخدام إدارة الجودة الشاملة في الحد من مخاطر الغش في البيانات المالية / دراسة ميدانية في المنظمات الأهلية في فلسطين، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الأزهر - غزة، فلسطين.

٤٠. كحيل، اسماعيل صبحي، ٢٠١٦، إدارة الجودة الشاملة وعلاقتها بالميزة التنافسية / دراسة تطبيقية على جامعة فلسطين، رسالة ماجستير غير منشورة، أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا، جامعة الأقصى، فلسطين.

٤١. كهينة، عمارة، ٢٠١٥، أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء المورد البشري داخل المؤسسة الاقتصادية / دراسة حالة المؤسسة الوطنية للمنظفات و مواد الصيانة ENAD بوحدّة الأخضرية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة العقيد ألكلي محند أولحاح - البويرة - ، الجزائر.

٤٢. ليراو، قدور، ٢٠١٥، دور إدارة الجودة الشاملة في تحسين أداء العاملين في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية / دراسة حالة مؤسسة بريد الجزائر (القبضة الرئيسية) بالوادي، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي، الجزائر.

٤٣. لزهري، ربحي، ٢٠١٧، دور التعلم التنظيمي في تحسين أداء المؤسسة / دراسة حالة مؤسسة الجبس ومشتقاته - أولاد جلال-بسكرة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر - بسكرة، الجزائر.

٤٤. لونيس، نادية، ٢٠١١، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تفعيل الأعمال التجارية للمؤسسات / دراسة حالة التذاكر الالكترونية في مؤسسة الخطوط الجوية الجزائرية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، الجزائر.

٤٥. مبارك، أدهم أكرم، ٢٠١٦، الرقابة الاستراتيجية وعلاقتها برفع أداء مؤسسات التمويل الأصغر / دراسة ميدانية في محافظات قطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الأزهر - غزة، فلسطين.

٤٦. محسن، إسرائ عبد السلام، ٢٠١٦، مدى استخدام أدوات المحاسبة الرشيدة في تحقيق ميزة تنافسية في ظل إدارة الجودة الشاملة / دراسة حالة بنك فلسطين، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الأزهر - غزة، فلسطين.

٤٧. المحمد، داوود سليمان، ٢٠١٣، نقل المعرفة التنظيمية وأثره في أداء منظمات الأعمال / حالة شركات القطاع العام الصناعي في سوريا، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية الاقتصاد، جامعة حلب، سوريا.

٤٨. المعمر، وسام سليمان، ٢٠١٤، علاقة إدارة الجودة الشاملة بأداء الموظفين في الجامعات الفلسطينية - قطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الأزهر - غزة، فلسطين.

٤٩. منال، عجابي، ٢٠١٧، إدارة الجودة الشاملة والميزة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية الجزائرية / دراسة ميدانية بوحدة المصبرات الغذائية - قالمه -، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة ٨ ماي ١٩٤٥، الجزائر.

٥٠. نجيب، سهم حازم، ٢٠١٢، نظام إدارة السجل الطبي الالكتروني: مدخل لتطبيق الإدارة الالكترونية أنموذج مقترح في دائرة صحة نينوى / مستشفى الحمدانية العام، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة الموصل، العراق.

٥١. نسيم، ضيف الله، ٢٠١٧، استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثره على تحسين جودة العملية التعليمية / دراسة عينة من الجامعات الجزائرية، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الحاج لخضر - باتنة ١ -، الجزائر.

٥٢. وسام، مهيب، ٢٠١٢، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ودورها في تفعيل وظيفة إدارة الموارد البشرية / دراسة حالة مديرية الموارد البشرية بوزارة المالية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، الجزائر.

٥٣. يونس، فارس يونس شمس الدين، ٢٠١٧، الدور الوسيط لمجالات التغيير الاستراتيجي في العلاقة بين عمليات إدارة المعرفة ومؤشرات إدارة الجودة الشاملة في كليات جامعة صلاح الدين / أبريل، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية الدراسات التجارية، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، السودان.

ثانياً: الدوريات

١. أبو زياد، زكي، ٢٠١١، أثر تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة على الأداء المنظمي / دراسة تطبيقية في عينة من المصارف التجارية الفلسطينية، مجلة جامعة النجاح للأبحاث (العلوم الانسانية)، المجلد ٢٥، العدد ٤، الاكاديمية الفلسطينية للعلوم الامنية، أريحا، فلسطين ص ١-٥٤.

٢. جرجيس، يسرى أحمد، ٢٠١٣، تحقيق التكامل بين تقانات المعلومات والاتصالات وإدارة الجودة الشاملة - دراسة ميدانية في المعهد التقني / الموصل، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والإقتصادية، المجلد ١٠، العدد ٣٠، كلية الإدارة والاقتصاد جامعة تكريت، ص ١٢٠ - ١٤٧.

٣. حسين، بن العارية والعري، تيقاوي وأحمد، صديقي، ٢٠١٨، دور القدرة على التعلم التنظيمي في تحسين أداء المنظمات في ظل تراكم رأس المال الفكري / دراسة قطاع المؤسسات الاستشفائية في الجزائر، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد ٢٤، العدد ١٠٤، جامعة بغداد، العراق ص ١٠٢ - ١٢١.

٤. خلع، مريم وبرابنيس، عبدالقادر، ٢٠١٦، تأثير تطبيق إدارة الجودة الشاملة على تنمية الميزة التنافسية، مجلة الاقتصاد الجديد، المجلد ١، العدد ١٤، جامعة مستغانم، الجزائر.

٥. صديق، حسين، ٢٠١٢، تقويم الأداء في المؤسسات الاجتماعية، مجلة جامعة دمشق، المجلد ٢٨، العدد ١، جامعة دمشق، سوريا ص ٢١١ - ٢٤٨.

٦. الطالباني، خولة عبدالحميد محمد، ٢٠١٧، أثر تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الأداء التنظيمي / دراسة تحليلية في جامعة بابل، مجلة كلية الإدارة والاقتصاد للدراسات الاقتصادية والإدارية والمالية، المجلد ٩، العدد ١، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بابل ص ١ - ٢٠.

٧. عبدالله، مازن نعمان، ٢٠١٧، تحقيق الأداء المتميز من خلال أدوات تقانة المعلومات والاتصالات / دراسة استطلاعية لعدد من كليات جامعة تكريت، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد ٢، العدد ٣٨، كلية الإدارة والاقتصاد جامعة تكريت، ص ٢٦٢ - ٢٩٠.

٨. المحاميد، أسعود وطويقات، أمجد وحدادين، ورياناتا، ٢٠١٥، أثر إدارة علاقات الزبائن في الأداء التنظيمي من وجهة نظر مديري البنوك التجارية الاردنية / دراسة ميدانية، المجلة الاردنية

في إدارة الأعمال، المجلد ١١، العدد ٣، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الاردن ص ٥٧٣ - ٥٩٩.

٩. ناصر، خلف لطيف وعلو، خلف محمد، ٢٠١٨، دور استراتيجيات الترشيح المنظمي في تعزيز الفاعلية التنظيمية / دراسة استطلاعية في دائرة صحة صلاح الدين، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة تكريت ص ٣٨١ - ٤٠٠.

١٠. نعمان، سعاد عدنان، ٢٠١٧، أثر التقنيات الحديثة للمحاسبة الإدارية في تقويم الأداء المالي للشركات العراقية / دراسة تطبيقية في الشركة العامة لصناعة البطاريات / بغداد، مجلة التنمية البشرية، المجلد ٣، العدد ٢، جامعة التنمية البشرية ص ٦١٩ - ٦٥١.

١١. النعمة، عادل ذاكرو زكريا، عبدالعزيز بشار حسيب، ٢٠١٦، دور الخصائص الشخصية للرياديين في دعم الأداء المنظمي / دراسة استطلاعية في معمل الألبسة الجاهزة في الموصل، مجلة جامعة كركوك للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد ٦، العدد ١، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة كركوك ص ٧٥ - ١٠٠.

ثالثاً: الكتب

١. البرق، عباس نظير عبدالكريم والمعلا، عايد محمد عطوان وسليمان، أمل خليل تركي، ٢٠١٣، دليل المبتدئين في استخدام التحليل الاحصائي باستخدام برنامج Amos، الطبعة الأولى، دار إثراء للنشر والتوزيع، عمان، الاردن.

ثانياً: المصادر الأجنبية

A. Thesis & Dissertations

1. Akinlolu, Mariam Temisola, 2018, Framework for The Effective Implementation of Total Quality Management in The Maintenance of Tertiary Institution Building in South Africa, Master Thesis in Construction Management, Faculty of Engineering, **The Cap Peninsula University of Technology**.
2. Almofarreh, Yahya Ibrahim, 2016, Implementation of ICT Policy in Secondary Schools in Saudi Arabia, Doctor of Philosophy in Information Technology, Faculty of Social Sciences, **University of Wollongong**.
3. Aning, Akwasi Agyeman, 2012, Effects of Outsourcing on Organizational Performance / The Case of Selected Financial Institutions in Kumasi, Master Thesis in Business Administration, School of Business, **Alto University**.
4. Argyropoulou, Maria, 2017, Information Systems Effectiveness and Organizational Performance, Doctor of Philosophy in Business Administration, College of Business, **Brunel University**.

5. Bakare, Oluwatobi, 2014, The Role of Information and Communication Technology in Education: Case of Eastern Mediterranean University, Master Thesis of Science in Information and Communication Technology in Education, **Eastern Mediterranean University**.
6. Basson, Delton Jade, 2017, Managing Infrastructure Risks in Information Communication Technology Outsourced Projects: A Case Study at Transport Organization in South Africa, Master Thesis in Information Technology, Faculty of Information and Design, **The Cap Peninsula University of Technology**.
7. Ebongkeng, Helen, 2018, Organizational Change and Performance/ Case Study in African Financial Company SQFINA.S.A. Cameroon, Master of Business Management, **Centria University of Applied Science**.
8. George, Jince, 2015, Impact of Organization Culture on Total Quality Management in Construction Industries, Master Thesis in Management Engineering, School of Industrial and Information Engineering, **Politecnico Milano University**.
9. Ibrahim, Ola Abdel Moneim Moustafa Mohamed, 2015, The Implications of Applying Total Quality Management (TQM) on E-Learning in Egypt/Suggested E-Learning Service Quality Model, Doctor of Philosophy in Management Quality, School of Business, **University of Huddersfield**.
10. Kareji, Owino Jane, 2016, Integration of Information Communication Technology in Teaching of English in Secondary Schools in Kyakach Sub – County Kisumu County, Kenya, Master Thesis in Education, **Kenyatta University**.
11. Kimani, Kariuki Alex, 2015, Impact of Information Technology on Organizational Performance / Case of Population Services Kenya, Master Thesis in Business Administration, School of Business, **University of Nairobi**.
12. Maletic, Matjaz, 2013, Influence of Sustainable Quality Management on Organizational Performance, Doctor of Philosophy in Organization Management, Faculty of Organization Sciences, **University of Maribor**.
13. Marcino, Patricia, 2018, Impact of Information and Communication Technology on Academic Achievement for Exceptional Student Education Inclusion Students, Doctor of Philosophy in Education Technology, College of Education, **Walden University**.
14. Masejane, Thamae Paulus, 2012, Total Quality Management and Organizational Performance in the Maluti –A- Phofung Municipality in the Free State Province, Master Thesis of Administration, **University of South Africa**.

15. Mathevula, Mlunglisi Derick, 2015, The Effects of Information and Communication Technology (ICT) on Teaching and Management of Curriculum Related Activities: A Case of Secondary Schools in The Groot Letaba Circuit, Mopani District in The Limpopo Province, Master Thesis in Public Administration, **University of Limpopo**.
16. Ndea, Sylvia Nyokabi, 2016, Information and Communication Technology Challenges and Sustainable Competitive Advantage of Commercial Banks in Kenya, Master Thesis in Business Administration, School of Business, **University of Nairobi**.
17. Olang, Beryl Akoth, 2017, The Influence of Conflict Management on Organizational Performance/A Case of Stima Sacco Society Limited, Master Thesis in Organizational Development, School of Business, **United States International University**.
18. Ranta, Paula, 2010, Information and Communications Technology in Health Care, Master Thesis in Economics, Department of Economics, School of Economics, **Alto University**.
19. Rony, Mahbubur Rahman, 2017, Information Communication Technology to Support and Include Blind Students in a School for all / An Empirical Study of Teachers and Students Experiences with Inclusion and ICT Support to Blind Students, Master Thesis in Special Needs Education, Faculty of Education Sciences, **University of Oslo**.
20. Thomaz, Joao P., 2017, Organizational Performance Measurement and Evaluation Systems in SMES: The Case of the Transforming Industry in Portugal, Doctor of Philosophy in Consultant Management, **University of Evora**.
21. Thompson, Jamal Alexander, 2017, Information Communication Technology Management as a Gross Domestic Product (GDP) Growth Contributor Within Arab League Nations, Doctor of Philosophy in Management, College of Management and Technology, **Walden University**.
22. Twaissi, Naseem, 2008, An Evaluation of The Implementation of Total Quality Management (TQM) within The Information and Communication Technology (ICT) Sector in Jordan, Doctor of Philosophy in Management, **University of Huddersfield**.
23. Vanho, Phu, 2011, Total Quality Management Approach to The Information Systems Development Processes / An Empirical Study, Doctor of Philosophy in Public Administration and Public Affairs, **Virginia Polytechnic Institute and State University**.

B. Journals

1. Aldamen, Rula Ali, 2017, The Impact of Total Quality Management on Organizational Performance / Case of Jordan Oil Petroleum Company, International Journal of Business and Social Science, Vol.8, No.1, Faculty of Business, Amman Arab University, PP: 192 – 202.
2. Alhammadi, Ali Hassan Y. & Alhammadi, Amer Hassan & Ahmad, Abd Rahman Bin., 2018, Leadership, Strategic Planning, Organizational Performace and Innovation: A Case of Dubai / UAE Public Sector, International Journal of Management and Information Technology, Vol. 13, Issue.1, Faculty of Technology Management and Business, University Tun Hussein, Malaysia, PP: 317 – 328.
3. Ali, Syed Iliyas & Khatoun, Suebha, 2016, Implementation of Total Quality Management, International Journal of Emerging Trends in Engineering and Development, Vol.6, Issue.6, Lords Institute of Engineering & Technology, India, PP: 114 – 119.
4. Alqahtani, Norah Dhafer & Alshehri, Sabah Saad & Abd.Aziz, Azrilah, 2015, The Impact of Total Quality Management on Organizational Performance, European Journal of Business and Management, Vol.7, No.36, Faculty of Computing & Information Technology, King Abdul-Aziz University, Jeddah, KSA.
5. Elayadom, Smitha C. & Thiruna, A., 2018, Using Information Communication Technology to Enhance Knowledge Management in University Libraries in Kerala, Asian Journal of Information Science and Technology, Vol.8, No.1, Department of Library and Information Science, Alagappa University, India, PP: 1 – 10.
6. Elsaadani, Mohamed, 2015, Information and Communication Technology Skills: Sufficiency of Egyptian Accountig Graduates, International Journal of Advanced Information Technology (IJAIT), Vol.5, No.1, Department of Information Systems, University of The West of England, PP.: 1-11.
7. Emiaso, Dheseviano & Egbunike, Amaechi Patrick, 2018, Strategic Management Accounting Practices and Organizational Performance of Manufacturing Firms in Nigeria, Journal of Accounting and Financial Management, Vol.4, No.1, Faculty of Management Sciences, Nnamdi Azikiwe University, PP: 10 – 20.
8. Izvercian, Monica & Radu, Alina & Ivascu, Larisa & Ardelean, Ben – Oni, 2014, The Impact of Human Resources and Total Quality Management on the Enterprise, Elsevier Journal of Social and Behavioral Sciences, Vol.9, No.4, Politehnica University of Timisoara, Romania, PP: 27 – 33.
9. Juma, Kayiwa Shafik & Abu Raihan, Md. & Clement, Che Kum, 2016, Role of ICT in Higher Educational Administration in Uganda, World Journal of Educational Research, Vol.3, No.1, Department of

Technical and Vocational Education (TVE), Islamic University of Technology (IUT), Bangladesh, PP: 1 – 10.

10. Khan, Raja Abdul Ghafoor & Khan, Furqan Ahmed & Khan, Muhammad Aslam, 2011, Impact of Training and Development on Organizational Performance, Global Journal of Management and Business Research, Vol.11, Issue.7, University of Lahore, Pakistan, PP: 1 – 7.

11. Madar, Anca, 2015, Implementation of Total Quality Management/Case Study British Airways, Journal of Economic Sciences, Vol.8, No.1, University of Brasov, PP: 125-132.

12. Ngambi, Marcel T. & Nkemkiafu, Ayankeng Godlove, 2015, The Impact of Total Quality Management on Firm's Organizational Performance, American Journal of Management, Vol.15, No.4, University of Yaounde, Cameroon, PP: 69 – 85.

13. Ogaga, Bruce J. & Joseph, Owino Odhiambo, 2017, The Moderating Influence of Industry Competition on The Relationship between Corporate Strategy and Organizational Performance, International Journal of Research in Business Studies and Management, Vol.4, Issue.4, Department of Business Administration, University of Nairobi, Kenya, PP: 1 – 4.

14. Sanchez, Encarnacion Garcia & Morales, Victor J. & Rojas, Rodrigo Martin, 2018, Influence of Technological Assets on Organizational Performance Through Absorptive Capacity Organizational Innovation and Internal Labour Flexibility, Sustainability Journal, Vol.10, No.770, University of Granada, Spain, PP: 1 – 25.

15. Shonubi, A.O.& Akintaro, A.A., 2016, The Impact of Effective Communication on Organizational Performance, The International Journal of Social Sciences and Humanities Invention, Vol.3, Issue.3, Babcock University, Nigeria, PP: 1 – 11.

16. Suleman, Qaiser & Gul, Rizwana, 2015, Challenges to Successful Total Quality Management Implementation in Public Secondary Schools / A Case Study of Kohat District, Pakistan, Journal of Education and Practice, Vol.6, No.15, Kohat University, Pakistan, PP: 123 – 135.

17. Suriansyah, Ahmad, 2017, Implementation of The Total Quality Management Model to Support Quality of work Cultures at Primary School Teacher Education Programs in Lambung Mangkurat University Indonesia, Australian Journal of Basic and Applied Sciences, Vol.3, No.11, Lambung Mangkurat University, PP: 179 – 186.

18. Teryima, Sev Joseph. & Sunday, Ayegba., 2015, The Role of Information Communication Technology (ICT) in Enhancing Productivity in Local Government Administration in Benue State, Nigeria, International Journal of Business and Economic Development, Vol.3, No.1, Benue State University, Nigeria, PP: 110 – 124.

19. Ukaidi, Abeh, 2016, The Influence of Leadership Styles on Organizational Performance in Nigeria, Global Journal of Human Resource Management, Vol.4, No.4, University of Calabar, Nigeria, PP: 1 – 10.
20. Usrof, Hamed J.H.&Elmorsey,Rania Mohamed, 2016, Relationship between HRM and TQM and its Influence on Organizational Sustainability, International Journal of Academic Research in Accounting, Finance and Management Sciences,Vol.6, No.2, University of Ajman, United Arab Emirates, PP: 21 – 33.
21. Yeng, Sin Kit & Jusoh, Muhammad Shahar & Ishak, Noormaizatul Akmar, 2018, The Impact of Total Quality Management (TQM) on Competitive Advantage/ A Conceptual Mixed Method Study in The Malaysia Luxury Hotel Industries, Academy of Strategic Management Journal, Vol.17, Issue.2, University Malaysia Perlis, PP: 1 – 9.
22. Yunis, Manal & Tarhini, Abbas & Kassar, Abdunasser, 2018, The Role of ICT and Innovation in Enhancing Organizational Performance/ The Catalysing Effect of Corporate Entrepreneurship, Journal of Business Research, Vol.3, No.5, Lebanese American University, Lebanon, PP: 344 – 356.
23. Zubair, Syed Sohaib, 2013, Total Quality Management in Public Sector Higher Education Institutions, Journal of Business & Economics, Vol.5, No.1, Institute of Quality and Technology Management, University of Punjab – Lahore, Pakistan, PP:24-55.
24. Sudhakar, A. & Geetanjali, Jr., 2016, Stakeholders Perception of TQM Practices in Higher Education: A Study, International Journal of Educational Administration, Vol.8, No.1, Osmania University, PP: 7 – 19.

C.Books

1. Bateman, Thomas S. & Snell, Scott A., 2007, Management: Leading & Collaborating in a Competitive World, 7th ed, McGraw – Hall, Irwin.
2. Brown, Karen A. & Hyer, Nancy Lea., 2010, Managing Projects: a Team – Based Approach, 1st ed, McGraw – Hall, Irwin.
3. Kris, Cole, 2010, Management: Theory and Practice, 1st ed, Pearson Prentice – Hall, U.S.A.
4. Fitzsimmons, James A., 2008, Service Management: Operations, Strategy, Information Technology, 6th ed, McGraw – Hall, Irwin.
5. Jacobs, Robert F. & Chase, Richard B. & Aquilano, Nicholas, 2009, Operations and Supply Management, 12th ed, McGraw – Hall, Irwin.
6. Krajewski, Lee J. & Ritzman, Larry P. & Malhotra, Manoj K., 2007, Operations Management: Processes and Value Chains, 8th ed, Pearson Prentice – Hall, U.S.A.

7. Marchewka, Jack T., 2013, Information Technology Project Management, 4th ed, John Wiley & Sons Prentice – Hall.
8. Slack, Nigel. & Lewis, Michael., 2008, Operations Strategy, 2^{ed} ed, Pearson Prentice – Hall, U.S.A.
9. Stevenson, William J., 2007, Operations Management, 9th ed, McGraw – Hall, Irwin.
10. Turban, Efraim. & Volonino, Linda., 2010, Information Technology for Management: Transforming Organizations in The Digital Economy, 7th ed, John Wiley & Sons Prentice – Hall.

D. Conferences

1. Hussain, Khawar & Wahab, Eta & Zeb, Ali & Khan, Muhammad Asad, 2018, Examining The Relationship between Learning Capabilities and Organizational Performance/ The Mediating Role of Organizational Innovativeness, Matec Web of Conferences, Faculty of Technology Management and Business, University Tun Hussein, Malaysia.
2. Tubigi, Mohammed & Alshawi, Sarmad N., & Alalwany, Hamid, 2013, Impact of Knowledge Management Processes on Organizational Performance / A Preliminary Study, European, Mediterranean & Middle Eastern Conference on Information Systems, Windsor, United Kingdom, October 17 – 18.
3. Faizah, Arbiati. & Syafei, Wahyul Amien. & Isnanto, R. Rizal, 2018, Total Quality Management of Information System for Quality Assessment of Pesantren Using Fuzzy – Servqual, E3S Web of Conferences, Diponegoro University, Indonesia, April 21- 22.

الملحق (١)

بسم الله الرحمن الرحيم

جامعة الموصل
كلية الإدارة والاقتصاد
قسم نظم المعلومات الإدارية
الدراسات العليا

م/ أنموذج استمارة الاستبانة آراء المحكمين

السيد المحكم.....المحترم

تسعى الباحثة اعتماد استمارة الاستبانة بوصفها أداة بحثية لرسالة الماجستير الموسومة:
"تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ودورها في تعزيز الأداء المنظمي وفق متطلبات إدارة الجودة
الشاملة"

"دراسة حالة في البنك المركزي العراقي/بغداد"

وتُعد هذه الاستبانة أداة تستخدم لجمع البيانات المتعلقة بالدراسة، لذا نعرض على حضراتكم
استمارة الاستبانة التي صُممت في إطار موضوع الرسالة، وتأمل الباحثة قراءة العبارات وتأشير
الفقرات في مضمون القائمة شاكرين ومقدرين لكم هذا التعاون العلمي.

ونود إعلامكم بأن المقياس الخماسي سيتم اعتماده في استمارة الاستبانة وكما يأتي:

بدرجة				
لا أتفق بشدة	لا أتفق	محايد	أتفق	أتفق بشدة
١	٢	٣	٤	٥

المشرف

الأستاذ الدكتور

ثائر أحمد سعدون السمان

الباحثة

طالبة الماجستير

أطياف اياد ابراهيم

الملحق (٢)

أسماء المحكمين لاستمارة الاستبانة

ت	الأسم	اللقب العلمي	موقع العمل
١	د. أكرم أحمد رضا الطويل	أستاذ	كلية الإدارة والاقتصاد/ جامعة الموصل
٢	د. ميسر ابراهيم الجبوري	أستاذ	كلية الإدارة والاقتصاد/ جامعة الموصل
٣	د. معن وعدا الله المعاضيدي	أستاذ	كلية الإدارة والاقتصاد/ جامعة الموصل
٤	د. ماجد محمد صالح	أستاذ مساعد	الجامعة التقنية الشمالية/ رئاسة الجامعة
٥	د. مجيد حميد مجيد	أستاذ مساعد	الجامعة التقنية الشمالية/ رئاسة الجامعة
٦	د. ليث سعد الله حسين	أستاذ مساعد	كلية الإدارة والاقتصاد/ جامعة الموصل
٧	د. علاء عبدالسلام اليماني	أستاذ مساعد	كلية الإدارة والاقتصاد/ جامعة الموصل
٨	د. بسام عبدالرحمن يوسف	أستاذ مساعد	كلية الإدارة والاقتصاد/ جامعة الموصل
٩	د. علي عبدالفتاح محمود	أستاذ مساعد	كلية الإدارة والاقتصاد/ جامعة الموصل
١٠	د. عامر عبدالرزاق عبدالمحسن	أستاذ مساعد	كلية الإدارة والاقتصاد/ جامعة الموصل
١١	أ. رائد عبدالقادر حامد	أستاذ مساعد	كلية الإدارة والاقتصاد/ جامعة الموصل
١٢	د. محمد مصطفى حسين	أستاذ مساعد	كلية الإدارة والاقتصاد/ جامعة الموصل
١٣	د. أحمد يونس السبعاعي	أستاذ مساعد	كلية الإدارة والاقتصاد/ جامعة الموصل
١٤	د. الاء حسيب الجليلي	أستاذ مساعد	كلية الإدارة والاقتصاد/ جامعة الموصل
١٥	د. الاء عبدالوجود العاني	أستاذ مساعد	كلية الإدارة والاقتصاد/ جامعة الموصل
١٦	أ. عريبة عبدالرحمن خالد	أستاذ مساعد	كلية الإدارة والاقتصاد/ جامعة الموصل
١٧	د. عادل محمد عبدالله	أستاذ مساعد	كلية الإدارة والاقتصاد/ جامعة الموصل
١٨	د. أحمد زهير توفيق	مدرس	كلية الإدارة والاقتصاد/ جامعة الموصل
١٩	د. هدى عبدالرحيم حسين	مدرس	كلية الإدارة والاقتصاد/ جامعة الموصل
٢٠	د. ولاء جمال الدين النوري	مدرس	كلية الإدارة والاقتصاد/ جامعة الموصل

المصدر: إعداد الباحثة

الملحق (٣)

بسم الله الرحمن الرحيم

جامعة الموصل

كلية الإدارة والاقتصاد

قسم نظم المعلومات الإدارية

الدراسات العليا

م / استمارة استبانة

تحية طيبة...

تُمثل هذه الاستمارة جزء من مشروع رسالة الماجستير في نظم المعلومات الإدارية الموسومة بعنوان (تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ودورها في تعزيز الأداء المنظمي وفق متطلبات إدارة الجودة الشاملة/ دراسة حالة في البنك المركزي العراقي/ بغداد)، لذا نرجو تفضلكم مشكورين باختيار واحدة من الإجابات التي ترونها مناسبة لكل سؤال بوضع إشارة (٧) في المكان المخصص لها، وأود أن أوضح لحضراتكم بأن هذه الاستبانة هي لأغراض البحث العلمي حصراً ولا تتطلب كتابة الاسم عند الإجابة فضلاً عن أن إجاباتكم ستكون محط الكتمان والسرية.

مع الشكر والتقدير

ملاحظة: يرجى الإجابة على جميع الأسئلة لان ترك أي سؤال دون الإجابة يعني عدم صلاحية الاستمارة في التحليل الإحصائي.

المشرف

الأستاذ الدكتور

ثائر أحمد سعدون السمان

الباحثة

طالبة الماجستير

أطياف اياد ابراهيم

المحور الأول: معلومات عامة

١. الجنس: ذكر () ، أنثى () .
٢. العمر: أقل من ٢٥ () ، ٢٥ - ٣٠ () ، ٣١ - ٣٥ () ، ٣٦ - ٤٠ () ، ٤١ - ٤٥ () ، ٤٦ - فأكثر () .
٣. المؤهل العلمي: دبلوم فني () ، بكالوريوس () ، دبلوم عالي () ، ماجستير () ، دكتوراه () .
٤. العنوان الوظيفي:
٥. عدد سنوات الخدمة الوظيفية: ١ - ٥ () ، ٦ - ١٠ () ، ١١ - ١٥ () ، ١٦ - فأكثر () .

المحور الثاني: تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

مجموعة من الأجهزة والمعدات والبرمجيات والأفراد وشبكات الاتصال الالكترونية التي تعمل على جمع ومعالجة البيانات عن البيئة الداخلية والخارجية للمنظمة وتوفير وتخزين واسترجاع المعلومات بالدقة والموضوعية والكلفة والوقت المناسب لتحسين الأداء المنظمي.

ت	الفقرات	أتفق بشدة	أتفق	محايد	لا أتفق	لا أتفق بشدة
أولاً: الأجهزة والمعدات						
١	تمتلك إدارة البنك المركزي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة كالحاسوب وملحقاته.					
٢	يؤدي استخدام الأجهزة والمعدات إلى تخفيض اجراءات العمل الروتيني.					
٣	تؤدي الأجهزة والمعدات التي يمتلكها البنك المركزي إلى تحسين أداء البنك.					
٤	تهتم إدارة البنك المركزي بتدريب الأفراد على استعمال الأجهزة والمعدات المتطورة من خلال برامج تدريبية متخصصة.					
٥	تعمل إدارة البنك المركزي على تطوير الأجهزة والمعدات بشكل مستمر.					

ت	الفقرات	أتفق بشدة	أتفق	محايد	لا أتفق	لا أتفق بشدة
ثانياً: البرمجيات						
٦	تعمل إدارة البنك المركزي على توفير أنواع مختلفة من البرمجيات.					
٧	تستخدم إدارة البنك المركزي البرامج التطبيقية الجاهزة والمتنوعة لتسهيل إنجاز الأعمال.					
٨	تتصف البرمجيات المستخدمة في البنك المركزي بالمرونة الكبيرة في إجراء التغييرات والتحديثات بما يناسب استخدامها.					
٩	تعتمد إدارة البنك المركزي على جهات متنوعة للحصول على البرمجيات الخاصة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.					
ثالثاً: الاتصالات والشبكات						
١٠	تسعى إدارة البنك المركزي لإستخدام التقنيات الحديثة في مجال الاتصالات والشبكات.					
١١	تستخدم إدارة البنك المركزي شبكة الانترنت لربط فروع واقسام المنظمة لتبادل المعلومات وتحسين الأداء.					
١٢	يمتلك البنك المركزي موقعاً إلكترونياً يتم من خلاله عرض أنشطته والتواصل مع البيئة الخارجية.					
١٣	يمتلك البنك المركزي وسائل الاتصال الحديثة لإنجاز أعماله كالبريد الالكتروني.					
رابعاً: الموارد البشرية						
١٤	يعمل في البنك المركزي عدداً من الأفراد ذوي الخبرة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.					

ت	الفقرات	أتفق بشدة	أتفق	محايد	لا أتفق	لا أتفق بشدة
١٥	تسعى إدارة البنك المركزي للاستفادة من الخبرات من المصادر الخارجية لتدريب الأفراد العاملين لإستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.					
١٦	تهتم إدارة البنك المركزي بالمصادر الداخلية الموجودة داخل البنك من خلال المشاركة ببرامج تدريبية متطورة.					
١٧	تعمل إدارة البنك المركزي على تحفيز الأفراد في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات باستمرار من أجل تطوير العمل نحو الأداء الأفضل.					

المحور الثالث: الأداء المنظمي

هو قدرة المنظمة على تحقيق أهدافها من خلال إستخدام الموارد المالية والبشرية والمادية والمعلوماتية المتاحة بكفاءة وفاعلية بالشكل الذي يحقق أعلى الفوائد منها، فضلاً عن إشباع حاجات ورغبات العاملين ورفع روحهم المعنوية، لتحقيق التوافق والملائمة مع البيئة التي تعمل بها المنظمة والتي تُعد الأساس لبقائها ونموها.

ت	الفقرات	أتفق بشدة	أتفق	محايد	لا أتفق	لا أتفق بشدة
أولاً: الأداء المالي						
١	يُسهم الأداء المالي في تطوير مستوى الأداء المنظمي في البنك المركزي من خلال الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.					
٢	يساعد الأداء المالي في تسهيل اتخاذ القرارات الاستراتيجية في البنك المركزي.					
٣	يساعد الأداء المالي في تطوير قدرات البنك					

ت	الفقرات	أتفق بشدة	أتفق	محايد	لا أتفق	لا أتفق بشدة
	المركزي على تحسين الأداء من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتطبيق إدارة الجودة الشاملة.					
٤	يساعد الأداء المالي على وضع أهداف واضحة قابلة للتنفيذ ضمن الزمن المحدد لها.					
ثانياً: الأداء العملياتي						
٥	تعمل إدارة البنك المركزي على الاستخدام الكفاء للموارد بهدف تخفيض التكاليف.					
٦	توفر إدارة البنك المركزي بدائل عدة لتحقيق الاستجابة السريعة للتغيرات في الأداء العملياتي.					
٧	تركز إدارة البنك المركزي على تحقيق الفاعلية في إنجاز الأنشطة العملياتي.					
٨	تنظم إدارة البنك المركزي الموارد المتاحة وفق الحاجة والأهمية.					
ثالثاً: الفاعلية التنظيمية						
٩	تمتاز إدارة البنك المركزي بقدرتها على الحفاظ على الأفراد ذوي الخبرة فيه من أجل تحقيق الأداء الأفضل.					
١٠	تستطيع إدارة البنك المركزي ان تستجيب لمنغبرات البيئة الخارجية.					
١١	تتوفر اتصالات بين مختلف المستويات الادارية داخل البنك المركزي لتحقيق الأداء الأفضل والوصول للجودة المناسبة.					
١٢	تمتاز إدارة البنك المركزي بقدرتها على توفير الموارد المالية والمادية والبشرية التي تحتاجها لتحقيق الجودة.					

المحور الرابع: إدارة الجودة الشاملة

هي فلسفة إدارية معاصرة تشمل جميع مستويات ووظائف المنظمة بهدف التحسين المستمر لجودة العمليات بكفاءة وفاعلية لتلبية احتياجات وتوقعات الزبائن كافة.

ت	الفقرات	أتفق بشدة	أتفق	محايد	لا أتفق	لا أتفق بشدة
أولاً: التزام ودعم الإدارة العليا						
١	تمتلك الإدارة العليا في البنك المركزي إماماً واسعاً بمفهوم إدارة الجودة الشاملة.					
٢	تدعم الإدارة العليا في البنك المركزي كافة الجهود الرامية لتطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة.					
٣	تعمل الإدارة العليا في البنك المركزي على مواجهة الصعوبات المقترنة بتطبيق إدارة الجودة الشاملة.					
٤	تشارك الإدارة العليا في البنك المركزي في نشر ثقافة إدارة الجودة الشاملة من خلال توفير البرامج الخاصة بالجودة لموظفيها.					
ثانياً: مشاركة وتدريب العاملين						
٥	تسمح إدارة البنك المركزي للأفراد للعاملين بالمشاركة في عملية اتخاذ القرارات.					
٦	يشارك الأفراد في البنك المركزي بإيجاد حلول مناسبة للمشكلات المتعلقة بالجودة.					
٧	تسعى إدارة البنك المركزي الى توفير برامج تدريبية متطورة باستمرار للأفراد.					
٨	تدعم إدارة البنك المركزي تطوير مهارات وخبرات الأفراد دائماً.					
ثالثاً: التركيز على الزبون						
٩	تقوم إدارة البنك المركزي بإجراء دراسات دورية لتحديد حاجات و رغبات الزبائن على نحو مستمر.					

ت	الفقرات	أتفق بشدة	أتفق	محايد	لا أتفق	لا أتفق بشدة
١٠	تسعى إدارة البنك المركزي للحفاظ على الزبائن الحاليين والحصول على زبائن جدد.					
١١	تهتم إدارة البنك المركزي بمتابعة شكاوى الزبائن وتقديم الحلول المناسبة لها.					
رابعاً: التحسين المستمر						
١٢	تنظر إدارة البنك المركزي الى التحسين المستمر على أنه جزء من متطلبات الجودة.					
١٣	تتميز إدارة البنك المركزي بقدرتها في مجال التطوير والتحسين المستمر القائم على أسس علمية.					
١٤	تسعى إدارة البنك المركزي الى التحسين المستمر في تقديم الخدمات ذات الجودة العالية.					
١٥	تمتلك إدارة البنك المركزي برامج لتسهيل الاجراءات لتحقيق الجودة.					
خامساً: قاعدة البيانات						
١٦	تعمل إدارة البنك المركزي على توفير قاعدة بيانات شاملة للعمل على حل المشكلات التي تواجه الأفراد في عملهم.					
١٧	توفر قاعدة البيانات المعلومات اللازمة للأفراد من أجل تبسيط الإجراءات الخاصة بالعمل.					
١٨	سهولة الحصول على المعلومات الخاصة بأنشطة العمل.					
١٩	يمتلك الأفراد معلومات تفصيلية وشاملة لإجراءات عملهم كافة.					

Abstract

The current study aims to show the role and the effect of information and communication technology in enhancing the organizational performance accordance to philosophy of total quality management (A case study at central bank of Iraq / Baghdad)

The researcher depended on the method case study; for being characterized with the detailed description of certain problem in writing the theoretical framework of the study, and in describing the sample and community of the study, as well as, determining the relationship (correlation and effect) between information and communication technology and the organizational performance according to the philosophy of total quality management using SPSS and Amos for measuring the effects.

The Study reached to a number of the following most important conclusions:

1. Applying information and communication technology in enhancing the organizational performance through total quality management requires a support from the top management through saving all possibilities and what is related to the communication and information technology through presenting all possibilities to achieve it.
2. Achieving the perfection among the working individuals, the organizational performance, and developing their skills are considered one of the main reasons towards measuring the organizational performance. Also the organizations which try to achieve excellence and progress must focus on enhancing the organizational performance.

Depending on these conclusions, the researcher presented a set of recommendations, the most important of which is the need to focus on Information and Communication Technology in accomplishing the activities of the organization for its effective role in enhancing the Organizational Performance of the researched organization and the pursuit of the application of Total Quality Management and commensurate with the activities of the organization, as well as a set of suggested studies for those who future researchers.

Key Words: Information and Communication Technology, Organizational performance, Total Quality Management.

**Information and Communication Technology
and its Role in Enhancing Organizational
Performance in Accordance with the
Requirements of Total Quality Management
A Case Study at the Central Bank of Iraq/Baghdad**

A Thesis Submitted

By

Atyaf Ayad Ibrahim AL - Alaf

To

**The council of the college of Administration and Economics / Mosul
University In a partial Fulfillment of the Master of Degree**

In

Management Information Systems

Supervised by

Prof.

Dr. Thaeir Ahmed Sa'adoon Al-Samman

**University of Mosul
College of Administration
And Economics**



**Information and Communication Technology
and its Role in Enhancing Organizational
Performance in Accordance with the
Requirements of Total Quality Management
A Case Study at the Central Bank of Iraq/Baghdad**

Atyaf Ayad Ibrahim AL - Alaf

**M. Sc. / Thesis
Management Information Systems**

**Supervised by
Prof.
Dr. Thaeir Ahmed Sa'adoon Al-Samman**

1441 A.H

2019 A.D