



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة كربلاء
كلية الإدارة والاقتصاد / قسم إدارة الأعمال

أثر تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في الثقافة التنظيمية

دراسة استطلاعية لآراء عينة من العاملين في شركات الاتصالات
المتنقلة في العراق الآسيا سيل وزين العراق في محافظة كربلاء
رسالة مقدمة إلى

مجلس كلية الإدارة والاقتصاد - جامعة كربلاء
وهي جزء من متطلبات نيل درجة ماجستير علوم
في إدارة الأعمال
من قبل

خمائل كامل محمد الطائي

بإشراف

الاستاذ الدكتور

فيصل علوان الطائي

ايلول 2015 م

ذي القعدة 1436 هـ



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

قَالَ
أَرَأَيْتُمْ إِنْ كُنْتُ عَلَى بَيْتِهِ مِنْ رَبِّي
وَرَزَقَنِي مِنْهُ رِزْقًا حَسَنًا وَمَا أَرِيدُ أَنْ
أُخَالِفَكُمْ إِلَىٰ مَا أَنْهَاكُمْ عَنْهُ إِنْ أَرِيدُ إِلَّا
الْإِصْلَاحَ مَا اسْتَطَعْتُ وَمَا تَوْفِيقِي إِلَّا
بِاللَّهِ عَلَيْهِ تَوَكَّلْتُ وَإِلَيْهِ أُنِيبُ

صَدَقَ اللَّهُ الْعَلِيُّ الْعَظِيمُ

{سورة هود/ الآية : 88}

الإهداء

إلى من استعنت به وتوكلت عليه ربي جل وعلا

إلى منقذ البشرية جمعاء من ظلمات الجاهلية الى نور السلام محمد (صلى الله عليه وسلم)

إلى من ترحى شفاعتهم يوم الورود ... محمد وآله الطيبين الطاهرين (صلوات الله وسلامه عليهم أجمعين)

إلى سفينة النجاة ومصباح الهدى سيدي ومولاي الإمام الحسين (عليه السلام)

إلى وطني العراق

إلى من رضا الله برضاه.... والذي رحمه الله .

إلى الساكنة في جنبات نفسي كحقيقة شامخة تنتظر فرحي بصمت من سهرت على راحتى ومنحتني الثقة والأمل بالمستقبل الناظرة بعيون الفرح نبع الحنان والعطاء من لا تنتظر المقابل لحبها وصنيعها وعطائها والدتي الحبيبة أطال الله في عمرها .

إلى من أشد بهم أزري وأقوى بهم على متاعب الحياة إخوتي وأخواتي حبا ووفاءً

إلى اخي وتوأمي الذي ساندني طيلة مسيرتي الدراسية أخي حسين حبا ووفاءً

أهدي ثمرة جهدي المتواضع ..

خمائل

شكر و عرفان

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على سيدنا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين , وبعد

ايمانا بقوله تعالى " ومن شكر فإنما يشكر لنفسه " (النمل : 40) .ومن قوله صلى الله عليه وآله وسلم " من لم يشكر الناس لم يشكر الله عز وجل "

يسرني أن أتقدم بجزيل الشكر والعرفان لأستاذي ومشرفي الفاضل الدكتور فيصل علوان الطائي الذي تكرم مشكوراً بقبول الاشراف على هذه الرسالة وتقديم النصح والإرشاد لي طيلة فترة إعدادها فجزاه الله خير الجزاء .

كما يحتم واجب الوفاء والعرفان أن أتقدم بالشكر الى السيد عميد كلية الإدارة والاقتصاد (الاستاذ الدكتور عواد الخالدي) لرعايته الكريمة واهتمامه بطلبة الدراسات العليا .

وأيضاً أتقدم بخالص الشكر والامتنان الى رئيس واعضاء لجنة المناقشة لتفضلهم بقبول مناقشة هذه الرسالة وشكري وتقديري إلى المقوم العلمي واللغوي على جهودهم في إظهار الرسالة بشكلها اللائق لغويًا وعلمياً.

كما لا أنسى إخلاصي وتقديري الى الدكتور رئيس قسم الاقتصاد (الاستاذ الدكتور مهدي سهر الجبوري) لما بذله من عطاء واهتمام وتوجيه فجزاه الله عني أفضل الجزاء .

وأنتقدم بخالص شكري إلى (الدكتورة أميمة حميد العادلي) لما قدمته لي من مشورة وتوجيهات سديدة جزاها الله خيراً .

كما لا يفوتني واجب العرفان ان أسجل شكري وثنائي لإساتذة (الأستاذ فؤاد حمودي العطار)(الدكتور ميثاق هاتف الفتلاوي)(الدكتور علي أحمد فارس) (الست دورين بنامين هرمز)(الدكتور بلال نوري سعيد) على دعمهم بالنصيحة والمعلومة القيمة . وخالص شكري واعتزازي إلى من كان لي الشرف أن ادرس على يديه ومن ساعدني بالتوجيه والنصيحة .

وأوجه شكري وتقديري الى (الدكتور احمد كاظم بريس) لتقديمه المساعدة فجزاه الله خير الجزاء .

كذلك أوجه شكري إلى زملائي طلبة الدراسات / قسم إدارة الأعمال واخص بالذكر (نمير شاكر)
الذي كان لي أبا وأخاً والى رفيقة دربي وأختي التي كانت لي سنداً وعاوناً طيلة مسيرتي العلمية (
عذراء هادي) وفقهم الله جميعاً . ومن فروض الأمانة والتقدير أن أتوجه بالشكر لأمانة مكتبة
الدراسات العليا في الكلية (الست سهاد حسين) لنبل أخلاقها وطيب تعاملها جزاها الله خيراً .وأقدم
شكري وتقديري الى منتسبي المكتبة المركزية / جامعة كربلاء ومنتسبي المكتبات الجامعية في كل
من (الجامعة المستنصرية وجامعة القادسية وجامعة الكوفة وجامعة بابل ومنتسبي المكتبة في العتبة
الحسينية والعباسية المطهرتين) فجزاهم الله خيراً .واستميح عذراً من فاتني ذكره في هذه السطور
وقدم لي يد العون فهو في القلب .وأرجو من الله عز وجل أن يديم علينا وعليكم نعمة طلب العلم
لخدمة بلدنا العزيز .

ختاماً نسال الله التوفيق للجميع وآخر دعونا أن الحمد لله رب العالمين .

الباحثة

المستخلص

تهدف الدراسة بإطارها النظري الفكري والعملية إلى اختبار العلاقة بين أثر تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والثقافة التنظيمية لعينة من شركات الاتصالات المتمثلة بشركة آسيا سيل وزين العراق ، فضلاً عن التأثير بين مختلف متغيرات الدراسة واختبارها، ومن أجل تحقيق ذلك تم اعتماد مكونات تطبيقات تكنولوجيا المعلومات (المكونات المادية، البرمجيات، قواعد البيانات، شبكات المعلومات والاتصال)، وتم التعبير عن الثقافة التنظيمية بالعناصر (القيم التنظيمية، المعتقدات التنظيمية، الأعراف التنظيمية، التوقعات التنظيمية، الاتجاهات التنظيمية). تضمنت العينة (122) فرداً وزعت عليهم الاستثمارات وأعيدت من هذه الاستثمارات (108) جميعها صالحة للتحليل، ضمت الإدارات العليا والوسطى المتمثلة بـ (مدير الشركة، مدير قسم، مدير شعبة)، اعتمدت الدراسة المنهج المسحي ومثلت الاستبانة أداة جمع البيانات الرئيسية التي جرى تصميمها بالاعتماد على عدد من المقاييس العالمية الخاصة بمتغيرات الدراسة والمتمثلة بتطبيقات تكنولوجيا المعلومات والثقافة التنظيمية، اعتمدت الدراسة مجموعة من التحليلات والاختبارات الإحصائية باستخدام البرامج الإحصائية (Spssv.20)، (Excel) وقد صممت أداة قياس خاصة لجمع البيانات اللازمة التي تخدم موضوعات الدراسة .

وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من الاستنتاجات أهمها: (أظهرت النتائج الإحصائية بان هناك علاقة ارتباط ايجابية ومعنوية بين تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والثقافة التنظيمية للشركتين عينة الدراسة ، هذا يبين ترسيخ المبادئ السامية والمثل العليا في الشركات والذي يعزز قدرتها التنظيمية والتكنولوجية في انتهاج القيم التنظيمية والثقافية الذي يمنحها التفرد والاستمرارية في تقديم الخدمات) .

وخرجت الدراسة بمجموعة من التوصيات يأتي في مقدمتها: (ان تقوم الشركة بدراسة مستويات المهارات المتوافرة لديها لغرض تحديد مستوى التدريب الذي تحتاجه كل فئة وذلك عن طريق إتباع الأساليب الإدارية الحديثة والمتطورة وبالاعتماد على ما هو ملائم من الأساليب التقليدية وتنظيم البرامج المتنوعة لرفع مستوى مهارة هذه الإدارات) .

قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع
أ	الآية القرآنية
ب	الإهداء
ت - ث	شكر و عرفان
ج	المستخلص
ح	قائمة المحتويات
خ	قائمة الأشكال
د- ذ	قائمة الجداول
ر	قائمة الملاحق
1	المقدمة
2	هيكله الدراسة
	الفصل الأول : بعض الدراسات السابقة ومنهجية الدراسة
13-3	المبحث الأول : بعض الدراسات السابقة
32-14	المبحث الثاني: منهجية الدراسة
	الفصل الثاني : التأطير المفاهيمي لمتغيرات الدراسة
65-33	المبحث الأول : تطبيقات تكنولوجيا المعلومات
91-66	المبحث الثاني : الثقافة التنظيمية
	الفصل الثالث : وصف واختبار وتفسير نتائج متغيرات الدراسة
110-92	المبحث الأول : وصف وتشخيص متغيرات الدراسة
122-111	المبحث الثاني : اختبار فرضيات الدراسة
	الفصل الرابع : الاستنتاجات والتوصيات
126-124	المبحث الأول : الاستنتاجات
128-127	المبحث الثاني : التوصيات
145-129	قائمة المصادر
	الملاحق
	المستخلص باللغة الانكليزية

قائمة الأشكال

الصفحة	العنوان	الرقم
2	هيكلية الدراسة	1
17	مخطط الدراسة الفرضي	2
23	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	3
24	توزيع أفراد العينة حسب العمر	4
25	توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي	5
26	توزيع أفراد العينة حسب سنوات العمل في الشركة	6
27	توزيع أفراد العينة حسب الاختصاص الوظيفي	7
35	دورة حياة البيانات	8
38	تصور لصفات المعلومات الجيدة	9
39	إنتاج البيانات والمعلومات	10
40	الترتيب التسلسلي للبيانات والمعلومات والمعرفة والحكمة	11
43	مفهوم تكنولوجيا المعلومات	12
51	مكونات تطبيقات تكنولوجيا المعلومات	13
54	المكونات المادية	14
61	نموذج للإكسترنانت يوضح الانترانت وجدار النار	15
64	التحديات ويقابلها التطور والاهداف	16
72	الوظائف الاساسية للثقافة التنظيمية	17
73	وظائف الثقافة التنظيمية	18
74	مستويات الثقافة التنظيمية	19
75	مستويات الثقافة التنظيمية عند Daft	20
85	مكونات الثقافة التنظيمية	21
89	التوقعات التنظيمية بين الفرد والتنظيم الاداري	22
91	العناصر الاساسية الثلاثة للاتجاهات التنظيمية	23
101	مكونات تطبيقات تكنولوجيا المعلومات استناداً إلى المتوسطات الحسابية الموزونة	24
110	مكونات الثقافة التنظيمية استناداً إلى المتوسطات الحسابية الموزونة	25

قائمة الجداول

الرقم	العنوان	الصفحة
1	تصنيف الدراسات السابقة بحسب متغيرات الدراسة الحالية	12
2	تصنيف الدراسات السابقة بحسب طبيعتها	12
3	عدد الاستثمارات الموزعة والمسترجعة للمسؤولين العاملين	21
4	وصف عينة الدراسة	22
5	الأدوات الاحصائية المستخدمة في الدراسة	28
6	محاوير الاستبانة	31
7	التطور التاريخي لتكنولوجيا المعلومات .	42
8	بعض اسهامات الباحثين لمفهوم تكنولوجيا المعلومات	45-44
9	تصنيف مكونات تكنولوجيا المعلومات حسب آراء الباحثين لما ورد في الادبيات .	50-49
10	بعض اسهامات الباحثين لمفهوم الثقافة التنظيمية	69-67
11	تصنيفات انواع الثقافة التنظيمية حسب راي الباحثين .	79
12	تصنيف الثقافة التنظيمية حسب آراء الباحثين لما ورد في الادبيات .	84-83
13	وصف فقرات المكونات المادية	95-94
14	وصف فقرات البرمجيات	96
15	وصف فقرات قواعد البيانات	97
16	وصف فقرات شبكات المعلومات والاتصال	99
17	مكونات تطبيقات تكنولوجيا المعلومات استنادا الى المتوسطات الحسابية الموزونة	100
18	وصف فقرات القيم التنظيمية	102
19	وصف فقرات المعتقدات التنظيمية	103
20	وصف فقرات الاعراف التنظيمية	105
21	وصف فقرات التوقعات التنظيمية	106
22	وصف فقرات الاتجاهات التنظيمية	108
23	مكونات الثقافة التنظيمية استنادا الى المتوسطات الحسابية الموزونة	109
24	مصفوفة معاملات الارتباط بين مكونات تطبيقات تكنولوجيا المعلومات ومكونات الثقافة التنظيمية	116
25	ترتيب قوة علاقة الارتباط بين مكونات تطبيقات تكنولوجيا المعلومات (X) والثقافة التنظيمية (Y).	117

118	نتائج تحليل تأثير المكونات المادية في الثقافة التنظيمية بمكوناتها	26
119	نتائج تحليل تأثير البرمجيات في الثقافة التنظيمية بمكوناتها	27
120	نتائج تحليل تأثير قواعد البيانات في الثقافة التنظيمية بمكوناتها	28
121	نتائج تحليل تأثير شبكات المعلومات والاتصال في الثقافة التنظيمية بمكوناتها	29
122	نتائج تحليل تأثير تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في الثقافة التنظيمية بمكوناتها	30
123	ترتيب قوة تأثير مكونات تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في الثقافة التنظيمية	31

قائمة الملحق

الرقم	الملحق
1	اسماء السادة محكمي استمارة الاستبانة .
2	استمارة الاستبانة قبل التعديل
3	استمارة الاستبانة بعد التعديل .
4	استمارة الاستبانة باللغة الاجنبية .
5	الاساليب الاحصائية المستخدمة .
6	نتائج علاقات الارتباط بين متغيرات الدراسة.

تشهد المنظمات في الوقت الحالي تطورات وتغيرات هائلة في مختلف المجالات السياسية والاقتصادية والعلمية والتكنولوجية وتطرح هذه التطورات تحديات عديدة على منظمات الأعمال , ومن ضمنها التحدي لشركات الاتصال الذي تواجهه والمتمثل بسرعة التغيرات الحاصلة في بيئة الأعمال الناتجة عن المعرفة والتطور الهائل لتكنولوجيا المعلومات وتغير رغبات العملاء والأسواق , والانفتاح غير المسبوق في بيئة العمل والمنافسة ما بين الشركات كونها مستندة على قاعدة متينة أساسها الدراسة العلمية الرصينة للمعلومات الدقيقة ؛لذا فإن التقدم في مجال تكنولوجيا المعلومات المتمثل بالحاسبات والبرمجيات وشبكات الاتصال يساعد الافراد على تغيير ثقافتهم المنظرية وتطوير قدراتهم ومهاراتهم والتحول من عصر المعلومات الى عصر المعرفة . تأتي الدراسة لمعالجة مشكلة تواجهها الشركات في عدم قدرتها على الاستعانة الكاملة بتطبيقات تكنولوجيا المعلومات من أجل تقديم خدمات أفضل للعملاء , وتسعى الى القاء الضوء على الدور الذي يمكن ان تؤديه تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في التأثير على ثقافة الافراد داخل المنظمة من خلال استخدام التكنولوجيا الحديثة والمتطورة , فضلاً عن إلغاء الحواجز بين الشركة وعملائها من خلال الاهتمام بالخدمات المقدمة وتلبية حاجاتهم ورغباتهم , وتوصلت هذه الدراسة لعدد من الاستنتاجات وحددت مجموعة من التوصيات , تمثلت هيكلية الدراسة بأربعة فصول:

تناول **الفصل الأول** (بعض الدراسات السابقة ومنهجية الدراسة) من خلال مبحثين، خصص الأول لبعض الدراسات السابقة، أما الآخر فركز على منهجية الدراسة.

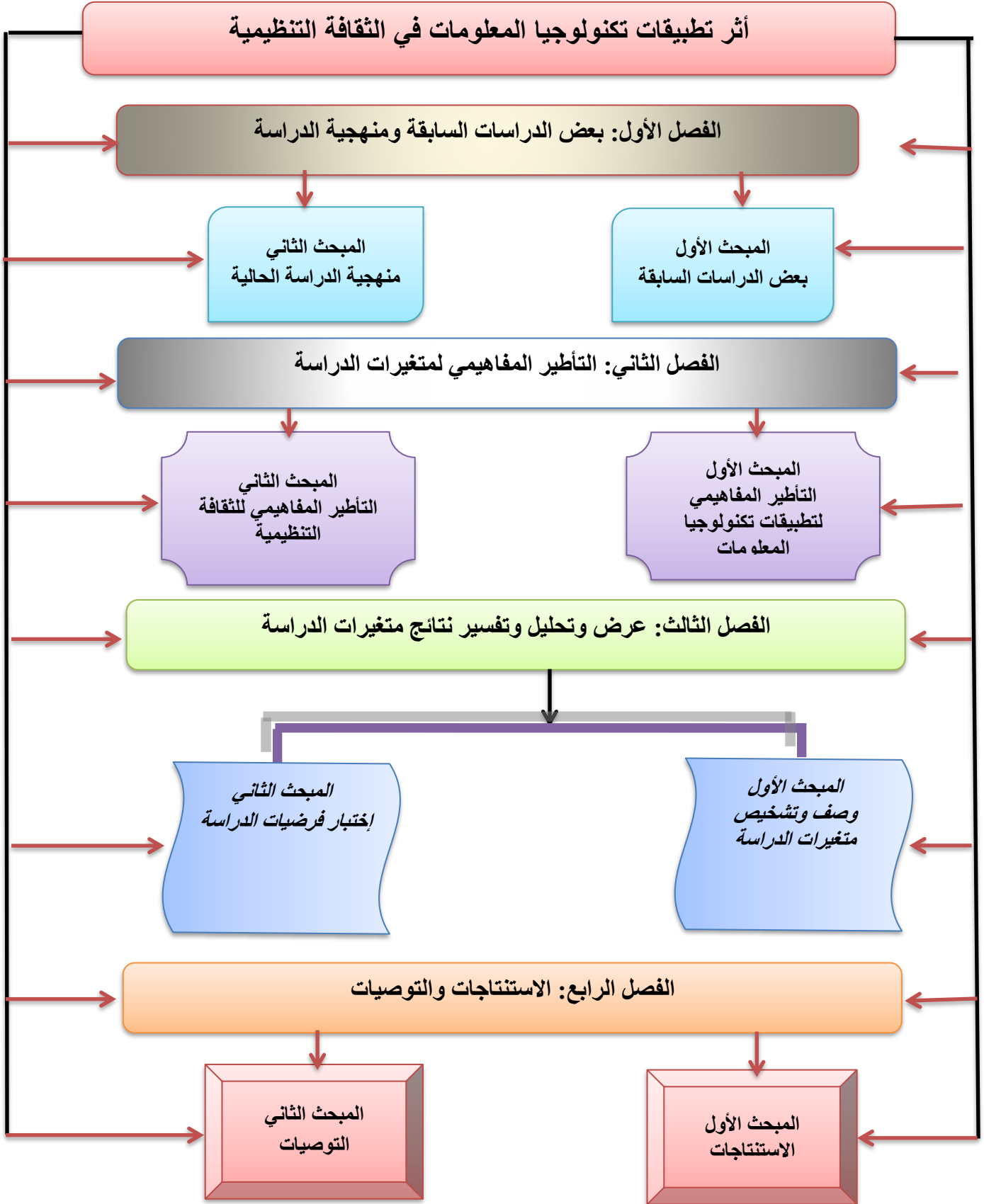
في حين تطرق **الفصل الثاني** إلى (التأطير المفاهيمي لمتغيرات الدراسة) وتضمن مبحثين، تناول الأول التأطير المفاهيمي لتطبيقات تكنولوجيا المعلومات ، أما الثاني فأهتم بالتأطير المفاهيمي للثقافة التنظيمية .

بينما خصص **الفصل الثالث** لعرض وتحليل وتفسير نتائج متغيرات الدراسة

أما **الفصل الرابع** فركز على (الاستنتاجات والتوصيات) من خلال مبحثين، تناول الأول أهم الإستنتاجات التي توصلت إليها الدراسة، أما الثاني فأهتم بتوصيات الدراسة .

والشكل (1) يوضح هيكلية الدراسة

المقدمة



شكل (1)

هيكلية الدراسة الحالية

الفصل الاول

الدراسات السابقة ومنهجية
الدراسة

المبحث الأول
بعض الدراسات السابقة

- أولاً : الدراسات العربية
- ثانياً : الدراسات الاجنبية
- ثالثاً : مناقشة الدراسات السابقة
- رابعاً : مجالات الإفادة من الدراسات السابقة
- خامساً : مميزات الدراسة الحالية .
- سادساً : اوجه الاختلاف عن الدراسات السابقة .

المبحث الأول بعض الدراسات السابقة

توطئة

تمثل نهايات الجهود البحثية السابقة قاعدة لتصميم البناء الفكري لأي دراسة بوصفها المرتكز الأساسي لأفاق البحث الجديد وضرورة من ضرورات البحث العلمي ,حيث يتم في هذا المبحث عرض موجز لبعض الدراسات السابقة التي تناولت متغيرات الدراسة الحالية . (أثر تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في الثقافة التنظيمية) ،التي سيتم عرضها من خلال ستة محاور وعلى النحو الآتي :

أولاً:- الدراسات العربية.

ثانياً:- الدراسات الأجنبية.

ثالثاً : - مناقشة الدراسات السابقة .

رابعاً :- مجالات الاستفادة من الدراسات السابقة .

خامساً : مميزات الدراسات الحالية .

سادساً : أوجه الاختلاف عن الدراسات السابقة .

1- تطبيقات تكنولوجيا
المعلومات

سنة (رضاء, 2013)

أ- دراسة (الموسوي, 2015)	
عنوان الدراسة	أثر تكنولوجيا المعلومات في إعداد وتنفيذ الموازنة العامة لدولة العراق أنموذجا .رسالة ماجستير
عينة الدراسة	شملت العينة (150) من الموظفين العاملين في أقسام الحسابات والتدقيق وأقسام تكنولوجيا المعلومات .
هدف الدراسة	- معرفة مجالات استخدام تكنولوجيا المعلومات (في الاعداد والتنظيم والتخطيط والتحليل) . - تتبع تأثيرات تطبيق تكنولوجيا المعلومات في التغيرات التي ظهرت على النظام المحاسبي (الدليل المحاسبي) .
نتائج الدراسة	- أشارت النتائج إلى ان الوحدة الحكومية تفضل ان تكون بياناتها المالية معدة وفقا لتكنولوجيا المعلومات لموثوقيتها ودقتها وكون هذه التكنولوجيا تساعد على اتمام العمليات الحسابية اللازمة . - ان استخدام تكنولوجيا المعلومات يضمن العرض الموحد لحسابات الدولة على مستوى الوحدات الحكومية الفرعية والمركزية .

الإيحاء التسويقي وتكنولوجيا المعلومات وأثرهما في تحقيق رضا الزبون .رسالة ماجستير	عنوان الدراسة
(108) عينة من المسؤولين العاملين في الشركات الصناعية .	عينة الدراسة
دراسة وتحليل تأثير الإيحاء التسويقي وتكنولوجيا المعلومات في تحقيق رضا الزبون في الشركات مجتمع الدراسة .	هدف الدراسة
ظهور اهتمام من قبل الشركات الصناعية عينة الدراسة بخصائص تكنولوجيا المعلومات لاعتقادها بأهميتها في زيادة الكفاءة الإنتاجية إذ تدخل التكنولوجيا الحديثة بتصميم المنتج وفق رغبات الزبائن .	نتائج الدراسة

ت- دراسة (شهادة,2012)

أثر تكنولوجيا المعلومات في زيادة فاعلية الحكومة الالكترونية دراسة حالة ديوان الخدمة المدنية, الأردن . رسالة ماجستير	عنوان الدراسة
شملت(500) فردٍ من الموظفين في ديوان الخدمة والمستفيدين من خدمات ديوان الخدمة .	عينة الدراسة
- التعرف على أثر مكونات تكنولوجيا المعلومات على فاعلية الحكومة الالكترونية في ديوان الخدمة المدنية في الاردن . - التعرف الى مدى التطابق بين واقع تكنولوجيا المعلومات واثرها على فاعلية الحكومة الالكترونية . - الوصول الى نتائج ذات دلالة إحصائية حول أثر مكونات تكنولوجيا المعلومات على فاعلية الحكومة الالكترونية .	هدف الدراسة

أشارت النتائج إلى وجود علاقة ذات تأثير قوي بين مكونات تكنولوجيا المعلومات وبين فاعلية الحكومة الالكترونية في ديوان الخدمة المدنية في الأردن .	نتائج الدراسة
---	---------------

2- الثقافة التنظيمية

أ- دراسة (ابتسام, 2015)	
عنوان الدراسة	الالتزام التنظيمي داخل المؤسسة وعلاقته بالثقافة التنظيمية دراسة ميدانية بمؤسسة ديوان الترقية والتسيير بمدينة الجلفة (المديرية العامة) . رسالة ماجستير
عينة الدراسة	ضمت (70) من العاملين بمؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري في المديرية العامة .
هدف الدراسة	تهدف الدراسة للتعرف على العلاقة بين الثقافة التنظيمية والالتزام التنظيمي في المؤسسة .
نتائج الدراسة	تعتبر ثقافة المنظمة من اهم المؤثرات على سلوك والتزام الأفراد في المنظمة ,حيث تعتبر الأساس لفهم مواقف العمل وادراكهم وتحفيزهم وإرشادهم في مواجهة الضغوط والتغيرات البيئية .

ب- دراسة (الخفاجي, 2013)

عنوان الدراسة	الثقافة التنظيمية وأثرها في تعزيز الأداء الوظيفي: دراسة في شركة صناعات الاصباغ الحديثة .رسالة ماجستير .
عينة الدراسة	ضمت (40) عينة من الموظفين في الشركة برتبة المدير المفوض , ومعاونه ورؤساء الأقسام ومعاونيهم .
هدف الدراسة	- التعرف على واقع الثقافة التنظيمية في الشركة ومستوى الأداء الوظيفي فيها . - تشخيص العلاقة بين واقع الثقافة التنظيمية ومستوى الاداء الوظيفي في الشركة .
نتائج الدراسة	توصلت الدراسة إلى أن ثقافة المنظمة لها دور إيجابي كبير ومهم في رفع مستوى الأداء الوظيفي حيث إن العلاقة بين ثقافة المنظمة والأداء الوظيفي في شركة الأصباغ الحديثة هي علاقة طردية فكلما زاد مستوى ثقافة المنظمة نحو الأفضل زاد مستوى الأداء الوظيفي نحو الافضل ايضا .

ت- دراسة (عمر, 2013)	
عنوان الدراسة	أثر ثقافة المنظمة في اختيار الاستراتيجيات التسويقية ودور تكنولوجيا المعلومات دراسة تطبيقية في قطاع الإنشاءات في الاردن .رسالة ماجستير
عينة الدراسة	شملت عينة الدراسة (149) من المدراء ورؤساء الأقسام في الشركات الانشائية من الدرجة الاولى العاملة في الأردن .
هدف الدراسة	- التعرف على أثر ثقافة المنظمة على تكنولوجيا المعلومات في قطاع الإنشاءات في الاردن . - بيان دور تكنولوجيا المعلومات في تعزيز أثر الثقافة التنظيمية في اختيار الاستراتيجيات التسويقية في قطاع الإنشاءات في الاردن .

نتائج الدراسة	ان اختلاف الثقافة التنظيمية للمدراء ورؤساء الأقسام يفترض بناءً على النتائج أن يؤثر تأثير مباشر في طبيعة الخيار الاستراتيجي للأنشطة التسويقية بوجود تكنولوجيا المعلومات .
---------------	--

ثانيا : الدراسات الأجنبية

أ- دراسة (AL Haderi:2014) The Influences of Government Support in Accepting the Information Technology in public Organization Culture .	
عنوان الدراسة	تأثيرات الدعم الحكومي في قبول تكنولوجيا المعلومات في منظمة الثقافة العامة . بحث منشور
عينة الدراسة	شملت العينة (357) فرد في القطاع الحكومي .
هدف الدراسة	تهدف الدراسة لاختبار العوامل المؤثرة في قبول التكنولوجيا في القطاع العام في اليمن .
نتائج الدراسة	- وفرت الأدلة التجريبية والأثر الايجابي للمعيار الشخصي نحو الاستخدام الفعلي للتكنولوجيا في الدعم الحكومي - وفرت الادلة التجريبية قدرة المدراء والموظفون على استخدام التكنولوجيا . - إن نجاح الثقافة التنظيمية والدعم الحكومي هو معيار شخصي وهي محددات للتأثير على استخدام التكنولوجيا

ب- دراسة (Chae&etal : 2014)

Information Technology Capability and Firm performance :contradictory findings and their possible cause .	
قدرة تكنولوجيا المعلومات وأداء الشركات : الأسباب الممكنة للنتائج المتناقضة . بحث منشور	عنوان الدراسة
ضمت العينة (561) قيادياً في تكنولوجيا المعلومات من العاملين في شركات الأعمال .	عينة الدراسة
تهدف الى معرفة العلاقة بين قدرة تكنولوجيا المعلومات وأداء الأعمال لايزال عقداً صحيحاً بعد عشر سنوات من سرعة التغيرات في تكنولوجيا المعلومات مثل اعتماد تقنيات الويب وتطبيقات المنظمات .	هدف الدراسة
اظهرت النتائج وجود علاقة ارتباط قوية بين قدرة تكنولوجيا المعلومات وأداء الشركات .	نتائج الدراسة

2- الثقافة التنظيمية

ت- دراسه (Mohsin &etal :2014) The Effect of Information Technology(IT) support on Innovation concepts : Astudy of textile sector in Pakistan.	
تأثير تكنولوجيا المعلومات على دعم مفاهيم الابتكار : دراسة قطاع الغزل والنسيج في باكستان . بحث منشور	عنوان الدراسة
وزعت (154) استبياناً عموماً بين شركات المنسوجات التشغيل .	عينة الدراسة
تهدف الى استكشاف وفهم العلاقة بين دعم تكنولوجيا المعلومات ومفاهيم الابتكارات في قطاع الغزل والنسيج في باكستان .	هدف الدراسة
- إن الاستخدام الفعال لتكنولوجيا المعلومات يقود إلى التنفيذ الفعال لمفهوم الابتكارات . - دعم تكنولوجيا المعلومات يسمح للشركة مراقبة المنافس لها وسرعة تغيير استراتيجيتها وفقاً للقائمة التجارية .	نتائج الدراسة

أ- دراسة (Abbaspour & Noghreh : 2015) Examine The Relationship Between Organizational Culture and Job Satisfaction of Tourism Bank Employees in Iran .	
دراسة العلاقة بين الثقافة التنظيمية والرضا الوظيفي للعاملين في البنوك السياحية في إيران . بحث منشور	عنوان الدراسة
ضمت العينة (196) فرداً من الموظفين العاملين في البنوك السياحية.	عينة الدراسة
تهدف الدراسة إلى وصف الحالة الراهنة للبنوك السياحية من خلال معرفة العلاقة بين الثقافة التنظيمية والرضا الوظيفي..	هدف الدراسة
هناك علاقة إيجابية بين أنظمة التحكم والعمل الجماعي وبين مستوى الرضا الوظيفي في البنوك السياحية ومكونات الثقافة التنظيمية.	نتائج الدراسة

ب- دراسة (Mousavi& etal : 2015) On the Effects of Organizational Culture on Organizational performance:An Iranian Experience state Bank Branches .	
حول اثار الثقافة التنظيمية على الأداء التنظيمي :تجربة فروع البنوك الايرانية. بحث منشور	عنوان الدراسة
شملت العينة (392) فرداً من الموظفين في بنوك الدولة.	عينة الدراسة
تهدف الدراسة إلى تسليط الضوء على أثر الثقافة التنظيمية على الأداء التنظيمي .	هدف الدراسة
هناك علاقة سلبية بين مكونات الثقافة التنظيمية والعوامل المساعدة بسبب طبيعة العمليات المصرفية في تحليل هذه الأدلة حيث تساعد هذه النتائج المدراء الممارسين في تحديد المكونات التي تعزز الثقافة وتمنع الأداء التنظيمي .	نتائج الدراسة

ت- دراسة (Hsu : 2014) Effects of Organization Culture , Organizational Learning and (IT) Strategy on Knowledge Management and performance .	
عنوان الدراسة	أثار الثقافة التنظيمية والتعلم التنظيمي واستراتيجية تكنولوجيا المعلومات في ادارة المعرفة والاداء . بحث منشور
عينة الدراسة	شملت (110) فرد من كبار المسؤولين من شركات التأمين على الحياة في تايوان .
هدف الدراسة	تهدف هذه الدراسة الى استكشاف ان الشركات الحالية هي مع استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والثقافة التنظيمية والتعلم التنظيمي والذي يوفر الاداء التنظيمي باستخدام المعرفة .
نتائج الدراسة	كانت النتائج لهذه الدراسة هي وجود علاقة بين استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والثقافة التنظيمية والتعلم التنظيمي وادارة المعرفة والاداء .

ثالثاً : مناقشة الدراسات السابقة

تهتم هذه الفقرة بمناقشة الدراسات السابقة اعتماداً على مجموعة من المؤشرات وعلى النحو الآتي :

1- الصلة بموضوع الدراسة الحالية : إن الغرض الأساس من اختيار واستعراض الدراسات السابقة هو اظهار مدى علاقتها بمتغيرات الدراسة الحالية , وايضاحا لهذه العلاقة سيجري تفصيلها في الجدول (1) الذي يورد تصنيفاً يوضح علاقة الدراسات السابقة بمتغيرات الدراسة الحالية .

جدول (1) تصنيف الدراسات السابقة بحسب متغيرات الدراسة الحالية

متغيرات الدراسة	عدد الدراسات ذات الصلة بالمتغير	النسبة المئوية
1- تطبيقات تكنولوجيا المعلومات	6	50%
2- الثقافة التنظيمية	6	50%
الإجمالي	12	100%

2- طبيعة الدراسات السابقة : تباينت الدراسات السابقة في طبيعتها بين الدراسات النظرية والتطبيقية, والجدول (2) يوضح توزيع الدراسات السابقة بحسب طبيعتها بين النظرية والتطبيقية .

جدول (2) تصنيف الدراسات السابقة بحسب طبيعتها

متغيرات الدراسة	دراسة تطبيقية	دراسة نظرية	نسبة الدراسات التطبيقية	نسبة الدراسات النظرية
1- تطبيقات تكنولوجيا المعلومات	5	1	83%	17%
2- الثقافة التنظيمية	6	0	100%	0

يتضح من الجدول (2) إن غالبية الدراسات كانت تطبيقية فضلاً عن أنها تمت محاكاتها في بيئات اجنبية وعربية وهذا يدل على أهمية متغيرات الدراسة للبيئات العربية والأجنبية وتشكل عامل دعم لإجراء هكذا دراسات بالاستفادة من آراء الباحثين عملياً في تشخيص مدى حاجة المنظمات العراقية الى تطبيق أسس وأبعاد هكذا موضوعات .

رابعاً : مجالات الافادة من الدراسات السابقة

- 1- التعمق في المنظور الفكري لموضوع الدراسة والاستعانة بما ورد فيها بشأن هذا الجانب فقد استخدمت كتر اكمام فكرية ساهمت في تأسيس حدود الدراسة الحالية.
- 2- التعرف على الأدوات الاحصائية المستخدمة فيها وتحديد أفضل الادوات الأكثر ملائمة لاختبارات الصدق والثبات وفرضيات الدراسة الحالية .

- 3- التعرف على منهجية الدراسات السابقة وتسلسل فقراتها الذي مكن الباحثة من تصميم منهجية الدراسة الحالية من خلال الاطلاع على أهمية واهداف وفرضيات الدراسات السابقة .
- 4- الاطلاع على عينة الدراسات السابقة مهد الطريق امام الباحثة لاختيار عينة الدراسة الحالية والافادة منها .

خامساً : مميزات الدراسة الحالية

- 1- الدراسة الحالية قد تميزت عن مثيلاتها بأنها جمعت متغيرين (تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والثقافة التنظيمية) ولم يسبق جمعها معا حسب اطلاع الباحثة .
- 2- اعتمدت الدراسة الحالية اسلوب الاستبانة والمقابلة في شركات الاتصالات (الآسيا سيل , زين العراق) شركات الهواتف النقالة في العراق .
- 3- أسهمت الدراسة الحالية في بيان الاسهامات الفكرية الحديثة في مجال تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والثقافة التنظيمية وبيان مؤشرات الاستخدام .
- 4- حاولت الدراسة الحالية إكمال الجهود التي تساعد على توضيح الترابط بين متغيرات الدراسة في شركات الاتصالات بغية تحديدها والعمل على تطويرها مستقبلاً .

سادساً : اوجه الاختلاف عن الدراسات السابقة

- 1- طبقت هذه الدراسة في شركات الاتصال المتنقلة في العراق (الآسيا سيل , زين العراق) وتم اختيار مجتمع كربلاء كعينة للدراسة .
- 2- ان اهداف الدراسات السابقة تنوعت بين تحديد مفهوم أحد متغيرات الدراسة الحالية في حين الدراسة الحالية أو أهميتها تقيس علاقة الارتباط والاثر بين متغيرات الدراسات الرئيسية (تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والثقافة التنظيمية) وهي صفة شمولية لم تتطرق اليها الدراسات السابقة .

المبحث الثاني منهجية الدراسة

أولاً:- مشكلة الدراسة

ثانياً:- أهمية الدراسة

ثالثاً:- أهداف الدراسة

رابعاً:- مخطط الدراسة الفرضي

خامساً:- فرضيات الدراسة

سادساً:- حدود الدراسة

سابعاً:- مجتمع وعينة الدراسة

ثامناً:- منهج الدراسة والاساليب الاحصائية المستخدمة

تاسعاً:- أدوات جمع بيانات الدراسة

عاشراً:- الاختبارات الخاصة باستمارة الاستبانة

المبحث الثاني

منهجية الدراسة

يوضح هذا المبحث الخطوات الأساسية لمنهجية الدراسة وذلك من خلال الفقرات الآتية :

أولاً : مشكلة الدراسة

يعد قطاع الاتصالات واحداً من أهم القطاعات الحيوية وقد تأثر قطاع الاتصالات بما حدث من تطور في مجال تكنولوجيا المعلومات، فباتت تكنولوجيا المعلومات تصدر اهتمامات منظمات الاتصالات نتيجة ما تقدمه من سبل وأساليب للتفاعل مع التغيرات نتيجة تزايد حجم ونوعية المنافسة المحلية والعالمية وتسابقها لتقديم الجديد من الخدمات من أجل تحقيق رضا عملائها، فزاد الاهتمام والتأكيد على الدور الذي تقوم به تطبيقات تكنولوجيا المعلومات ومدى الاستفادة منها في تحديد ثقافة المنظمة.

لذا تنحصر مشكلة الدراسة في الإجابة على التساؤلات الآتية :

- 1- ما مستوى تبني تطبيقات تكنولوجيا المعلومات ومكوناتها في شركات الاتصالات ؟
- 2- هل هناك تصور واضح لدى العاملين في شركات الاتصالات حول ماهية الثقافة التنظيمية؟
- 3- ما علاقة اثر وارتباط مكونات تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في تحديد ماهية الثقافة التنظيمية ؟
- 4- إلى أي مدى تؤدي تطبيقات تكنولوجيا المعلومات من خلال مكوناتها في تعزيز الثقافة التنظيمية ؟
- 5- هل تؤثر تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في الثقافة التنظيمية للشركتين مجتمع الدراسة ؟

ثانياً : أهمية الدراسة

تتمثل أهمية الدراسة بما يأتي :

- 1- تعد تطبيقات تكنولوجيا المعلومات ذات أهمية خاصة بالنسبة لشركات الاتصالات اذ إن المنافسة الحادة والتغير السريع في حاجات ورغبات العملاء يدفعها إلى تقديم أفضل الخدمات .
- 2- تسهم في تحديد العلاقة بين تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والثقافة التنظيمية وانعكاسها على شركات الاتصالات التي تحتاج إلى مثل هكذا دراسات .
- 3- التطورات المتسارعة في مجال التكنولوجيا دفع شركات الاتصالات إلى العمل الكفوء لرفع مستوى كفاءة وفاعلية الخدمات التي تقدمها من أجل تحقيق أهدافها .
- 4- بدأت شركات الاتصالات بتبني الاساليب الحديثة للتكنولوجيا والابتعاد عن الاساليب والطرق التقليدية وهذا يعتمد على نوعية الثقافات المتبناة داخل الشركة .
- 5- تكتسب هذه الدراسة أهمية من خلال النتائج التي سيتم التوصل اليها والتي ستحدد طبيعة ومستوى العلاقة والأثر بين تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والثقافة التنظيمية وسبل الاستفادة منها , إذ يمكن ان تسهم في إفادة شركات الاتصالات مجتمع الدراسة في بيان أثر العلاقة بينهما .

ثالثاً : أهداف الدراسة

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف الآتية :

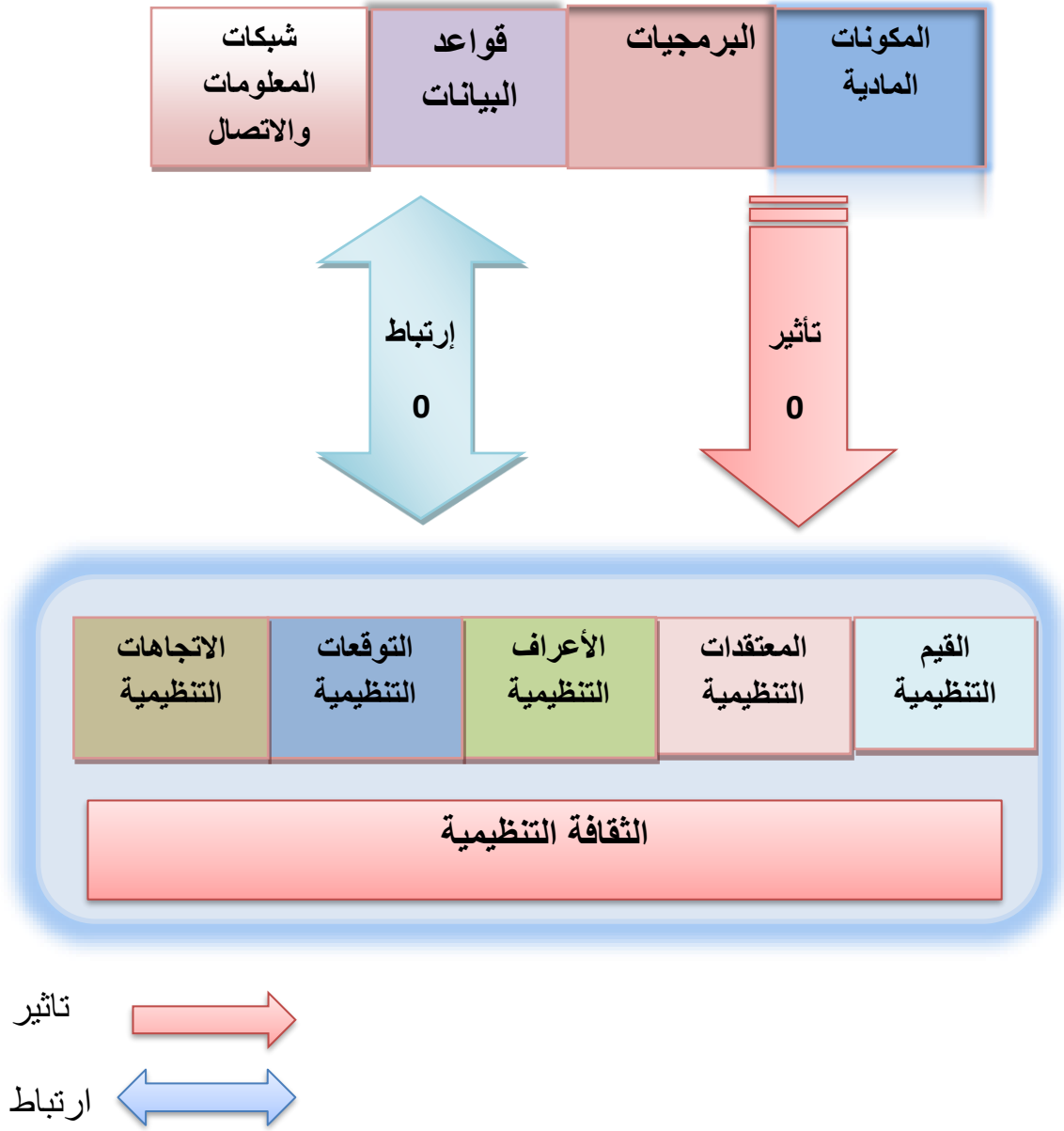
- 1- تحديد أثر تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في الثقافة التنظيمية في الشركتين مجتمع الدراسة .
- 2- اختبار علاقة الارتباط والتأثير لتطبيقات تكنولوجيا المعلومات بمكوناتها والثقافة التنظيمية بمكوناتها في الشركتين مجتمع الدراسة وتحديد طبيعة هذه العلاقة فيما اذا كانت ايجابية او سلبية .
- 3- التعرف من خلال الثقافة التنظيمية على قدرة الشركتين مجتمع الدراسة على استخدامها تطبيقات تكنولوجيا المعلومات فضلاً عن استخدام وسائل الاتصال الحديثة ك (الانترنت) بما يحقق خدمات أفضل للعملاء من قبل الشركة .
- 4- تقديم تصور عملي لكيفية استخدام تطبيقات تكنولوجيا المعلومات نظراً للثقافة التنظيمية التي تمتلكها الشركتين مجتمع الدراسة تمهيداً للانتقال من الأفكار التقليدية الى أفكار أكثر تطوراً وحدثاً .

رابعاً : مخطط الدراسة الفرضي

بالاستناد الى الإطار الفكري لأدبيات تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والثقافة التنظيمية وفي ضوء مشكلة الدراسة وأهدافها , جرى تصميم مخطط الدراسة الفرضي والذي يعبر عن العلاقة المنطقية بين المتغيرين الرئيسيين وكما موضح في الشكل (2) وكما يأتي :

- أ- المتغير المستقل : (تطبيقات تكنولوجيا المعلومات) والمتغير التابع (الثقافة التنظيمية) وكل منهما يضم مجموعة من المكونات وكما يأتي :
- 1- المتغير المستقل : (تطبيقات تكنولوجيا المعلومات) تتمثل مكوناته بـ (المكونات المادية , البرمجيات , قواعد البيانات , شبكات المعلومات والاتصال) .
- 2- المتغير المعتمد : (الثقافة التنظيمية) تتمثل مكوناته بـ (القيم التنظيمية , الأعراف التنظيمية , التوقعات التنظيمية , المعتقدات التنظيمية , الاتجاهات التنظيمية) .
- ب- تكون حركة المخطط بوجود علاقة ارتباط وتأثير مباشر بين كل من المتغير المستقل (تطبيقات تكنولوجيا المعلومات) بمكوناته والمتغير التابع (الثقافة التنظيمية) بمكوناته

تطبيقات تكنولوجيا المعلومات



شكل (2) المخطط الفرضي للدراسة

المصدر : من إعداد الباحثة



خامساً: فرضيات الدراسة

من أجل تحقيق أهداف الدراسة واختبار مخططها الفرضي فقد اعتمدت فرضيتين رئيسيتين وعلى النحو الآتي :

1- الفرضية الرئيسية الاولى : لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين تطبيقات تكنولوجيا المعلومات بمكوناتها والثقافة التنظيمية بمكوناتها في العينة المبحوثة وتنبثق منها الفرضيات الفرعية الآتية :

- ا- لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين المكونات المادية والثقافة التنظيمية بمكوناتها.
- ت- لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين البرمجيات والثقافة التنظيمية بمكوناتها .
- ث- لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين قواعد البيانات والثقافة التنظيمية بمكوناتها .
- ج- لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين شبكات المعلومات والاتصال والثقافة التنظيمية بمكوناتها.

2- الفرضية الرئيسية الثانية : لا توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية لتطبيقات تكنولوجيا المعلومات بمكوناتها في الثقافة التنظيمية بمكوناتها ويتفرع منها الفرضيات الفرعية الآتية :

- ا- لا توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية للمكونات المادية في الثقافة التنظيمية بمكوناتها .
- ب- لا توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية للبرمجيات في الثقافة التنظيمية بمكوناتها.
- ت- لا توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية لقواعد البيانات في الثقافة التنظيمية بمكوناتها.
- ث- لا توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية لشبكات المعلومات والاتصال في الثقافة التنظيمية بمكوناتها .

سادسا: حدود الدراسة

الحدود المكانية : تم اختيار شركات الاتصالات المتنقلة (آسيا سيل , زين العراق) في كربلاء عينة للدراسة كونها الأقرب والأنسب لتحقيق فرضيات الدراسة وأهدافها الرئيسية) .

الحدود الزمانية : تتجسد الحدود الزمانية للدراسة بالمدة التي قامت الباحثة بإجراء الدراسة فيها والمتمثلة بعملية جمع البيانات واتمام الجانب النظري والعملية للمدة الممتدة من (11/3/2015) – (15/8/2015) التي شملت إعداد الدراسة التطبيقية في الشركتين المبحوثتين , فقد قامت الباحثة بإجراء المقابلات وتوزيع استمارة الاستبانة وإعادتها ومقابلة المدراء وتدارس آرائهم ومقترحاتهم عن الدراسة واهدافها .

الحدود البشرية : شمل توزيع استمارة الاستبانة على مدراء الشركات والأقسام والشعب اذ بلغ مجموع العينة (122) فرداً.

سابعاً :- مجتمع وعينة الدراسة

1-مجتمع الدراسة

يعد مجتمع الدراسة من القطاعات الحيوية والمهمة في العراق والأكثر ريادة على مستوى البيئات العاملة وذلك لارتباطه بمتطلبات الأفراد ورغباتهم مما توجب الاهتمام بهذا القطاع وبحث سبل تطويرها بشكل متجدد ومستمر .حيث يتألف قطاع الاتصالات في العراق من عدة شركات وهي (شركة آسيا سيل – شركة زين العراق – شركة كورك – شركة اتصالاتنا – وشركة الامنية) وعلى هذا الأساس تم اختيار شركتين من هذه الشركات كعينة في محافظة كربلاء لتمثل مجتمع الدراسة, وفقاً لطبيعة الدراسة والإمكانات المتوفرة وتعاون الشركتين مع الباحثة تكونت العينة من (شركة آسيا سيل ,شركة زين العراق شركات الاتصال المتنقلة في محافظة كربلاء) ,إن اختيار شركة الاتصالات لتطبيق الجانب العملي واختبار مخطط الدراسة وفرضيتها جاء نتيجة لأهمية شركات الاتصالات , فضلاً عن كون هذين الشركتين تتنافس مع الشركات الأخرى في العراق لتقديم افضل خدمة للعملاء وفيما يأتي نبذة مختصرة عن هذين الشركتين:

أ- شركة آسيا سيل للاتصالات المتنقلة في العراق

شركة آسيا سيل هي احدى شركات الاتصالات المتنقلة في العراق تأسست في عام 1999م يرجع أصل الشركة الى شركة اسيا للاتصالات –العراق المحدودة والتي تأسست في كردستان العراق ,حيث يشغل فيها ما يقارب من (3800) موظف غالبيتهم من العراقيين لتقديم خدمات ذات قيمة مضافة لمشتركيها البالغ عددهم ما يقارب (13) مليون مشترك في جميع أنحاء العراق ,اذ تمتلك (18) فرع موزعة على عدد المحافظات العراقية ,أصبحت نسبة تغطيتها 99% مما يجعل منها الأشمل بين شبكات الاتصال المتنقلة وتعمل الشركة باستخدام تقنية النظام الموحد للاتصالات المتنقلة (GSM) اذ حصلت بموجبه على احدى التراخيص الوطنية الثلاث لتشغيل شبكة الاتصال المتنقلة لمدة 15 عام اعتبار من (2007) والصادرة من قبل هيئة الاعلام

والاتصالات حيث تمتاز هذه التقنية بسعة وقدرة أعلى بعدة مرات من النظام التماثلي , كما إن هذه التقنية تسمح بتقديم خدمات أكثر نوعية وذات جودة عالية وتكاليف منخفضة مقارنة بالتقنيات الأخرى .

ب- شركة زين العراق للاتصالات المتنقلة في العراق

هي فرع العراق من شركة الاتصالات الكويتية زين . بدأت الشركة عام 2003 تحت اسم ام تي سي اثير , وفي عام 2007 اشترت الشركة شركة ام تي سي (زين) شركة عراقنا وكونت كل من الشركتين شركة واحدة تسمى زين العراق حيث ازدهرت الشركة بعد عام 2009 خصوصا بعد توسعها في محافظات العراق الشمالية والاستحواذ على حصة جيدة من السوق في المنطقة الشمالية . كما قامت الشركة باستثمارات كبيرة مباشرة في العراق خلال فترة زمنية تتعدى العشر سنوات والتي تعد المشغل الأكبر للنقل في العراق من ناحية عدد المشتركين الذين بلغ عددهم (13.8) مليون مشترك بنهاية عام 2014 ؛ لذا تعد شركة زين العراق هي اول شركة توقع عند استخدام الكيبل الضوئي الوطني مع وزارة الاتصالات تشجيعا لاستثمار البنى التحتية وبما يدعم الاقتصاد الوطني بالشكل الامثل.

2- عينة الدراسة

أ- اختيار عينة الدراسة

بلغ حجم عينة الدراسة (122) فرداً من اصل مجتمع (450) فردا من المسؤولين في شركات الاتصالات بمحافظة كربلاء يتمثلون بـ(مدير شركة , مدير قسم , مدير شعبة) وقد تم اعتماد المقياس الذي قدمته Survey System بمستوى ثقة (0.99) وهامش خطأ بين العينة والمجتمع يبلغ (10%) ومكملها (90%) هو مدى استجابة عينة الدراسة. وهو مقياس لتحديد أقل حجم عينة لمجتمع كبير جدا او غير معروف (www.Survey System.com) . اذ تم توزيع (122) استمارة استبانة على العينة قيد الدراسة أعيد منها (108) جميعها صالحة للتحليل أي بنسبة استجابة بلغت (89%) وكما موضحة في الجدول التالي :

حجم العينة	الاستمارات
------------	------------

نسبة الاستجابة	المسترجعة	الموزعة		
89.2%	58	65	122	شركة آسيا سيل للاتصالات في العراق
87.7%	50	57		شركة زين العراق للاتصالات في العراق
88.5%	108	122		المجموع

جدول (3) عدد الاستثمارات الموزعة والمسترجعة للمسؤولين العاملين

ب- وصف عينة الدراسة

تم تشكيل العينة على وفق معيار محدد يناغم غرض الدراسة ضمن ما يسمى (بالعينة القصدية) من مجتمع الدراسة والتي شملت (122) من المسؤولين العاملين في الشركتين المتمثلة بـ (مدير الشركة , مدير قسم , مدير شعبة) , إذ تحمل العينة معلومات واسعة وذات صلة بمتغيرات الدراسة والجدول (4) يوضح وصف لهذه العينة وفق التسلسل الآتي :

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على استمارة الاستبانة.



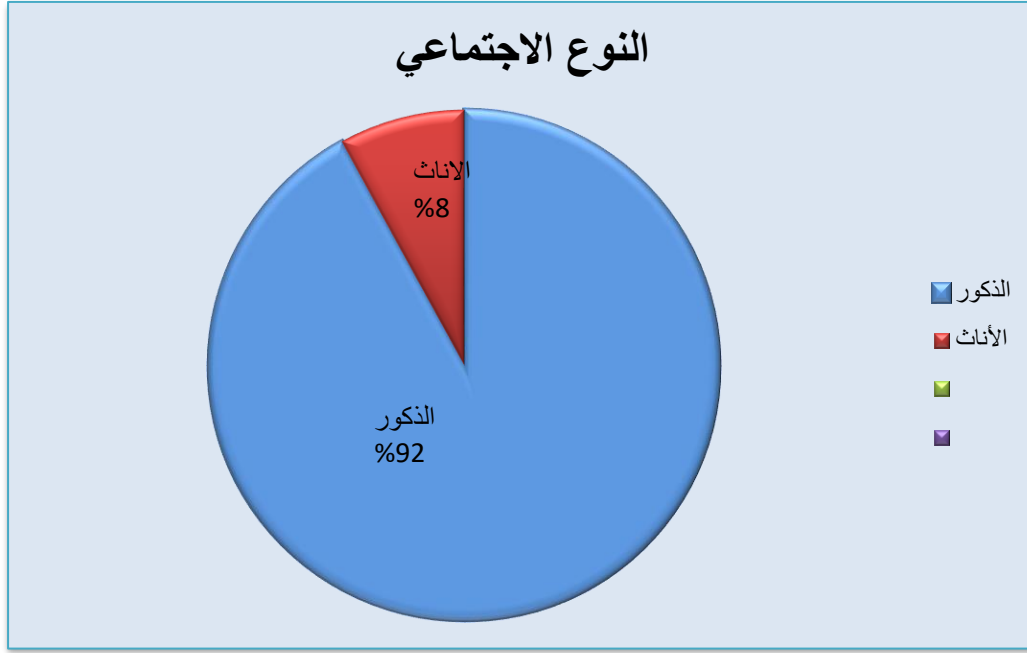
جدول (4) وصف عينة الدراسة

النسبة	العدد	الفئة	السمة
%92	99	ذكر	النوع الاجتماعي
%8	9	أنثى	
%100	108		N
-	-	أقل من 25	العمر
%48	52	29 - 25	
%27	29	34 - 30	
%14	15	39 - 35	
%9	10	44 - 40	
%2	2	49 - 45	
-	-	50 فأكثر	
%100	108		N
%1	1	إعدادية	المؤهل العلمي
%8	9	دبلوم فني	
%89	96	بكالوريوس	
-	-	دبلوم عالي	
%2	2	ماجستير	
-	-	دكتوراه	
%100	108		N
%55	59	5 - 1	مدة العمل في الشركة
%41	44	10 - 6	
%4	5	15- 11	
-	-	16 فأكثر	
%100	108		N
%35	38	فني	الاختصاص الوظيفي
%57	61	إداري	
%8	9	اتصالات عملاء	
%100	108		N

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على استمارة الاستبانة.



1) النوع الاجتماعي: - أوضحت النتائج الإحصائية الواردة في الجدول (4) أن غالبية أفراد العينة هم من الذكور إذ بلغ نسبتها (92%) أي ما يعادل (99) فرداً، في حين بلغت نسبة الإناث (8%) أي ما يعادل (9) افراد، وهذا يدل على تفضيل الشركتين عينة الدراسة للذكور في المناصب الادارية ويوضح الشكل (3) هذه النسب

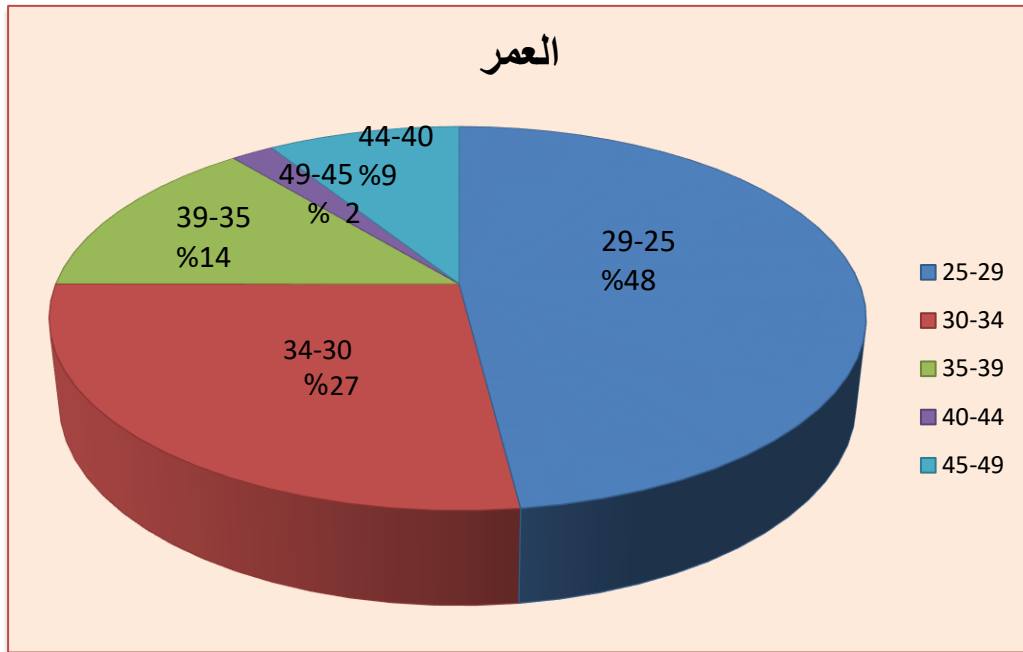


شكل (3) توزيع أفراد العينة حسب النوع الاجتماعي

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على استمارة الاستبانة.



2) العمر: - يظهر الجدول (4) أن معظم أفراد العينة تقع أعمارهم ضمن الفئة العمرية (25- 29) إذ بلغت نسبتها (48%) يليها الفئة العمرية (30- 34) بنسبة (27%) وتأتي بالمرتبة الثالثة الفئة العمرية (35-39) بنسبة (14%) أما الفئة العمرية (40- 44) تراوحت نسبتها (9%) والفئة العمرية الأخرى (45- 49) تراوحت نسبتها (2%) وهذا يدل على إن الاعتماد على فئة الشباب الذي يمتلك أفكار مبدعة ومتميزة والخبرة التي يمتلكونها في مجال العمل كما لديه الرغبة والقدرة في إحداث التغيير نحو تطوير العمل. الشكل (4) يوضح تلك النسب

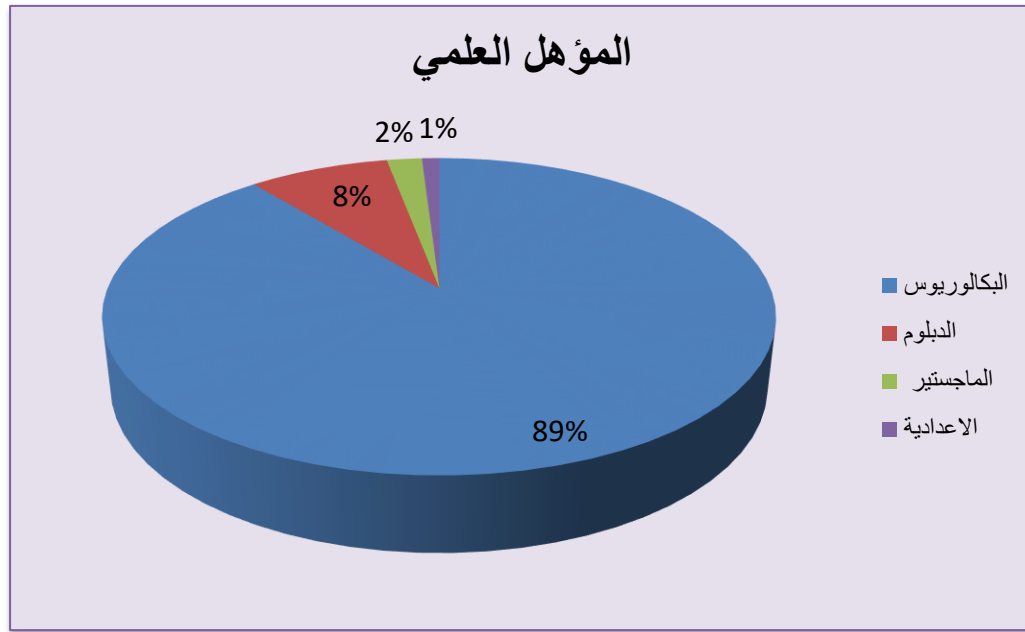


شكل (4) توزيع أفراد العينة حسب العمر

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على استمارة الاستبانة.



(3) المؤهل العلمي: - تشير النتائج الإحصائية الواردة في الجدول (4) إلى أن معظم أفراد العينة هم من حملة شهادة البكالوريوس إذ بلغت نسبتها (89%) يليها حملة شهادة الدبلوم الفني بنسبة (8%) في حين إن نسبة الحاصلين على شهادة الماجستير (2%) أما بالنسبة لحملة شهادة الإعدادية فكانت نسبتها (1%) مما يعني أن عينة الدراسة تمتلك القدرة والكفاءة في تبني المفاهيم والاتجاهات الإدارية المعاصرة. والشكل (5) يشير إلى هذه النسب

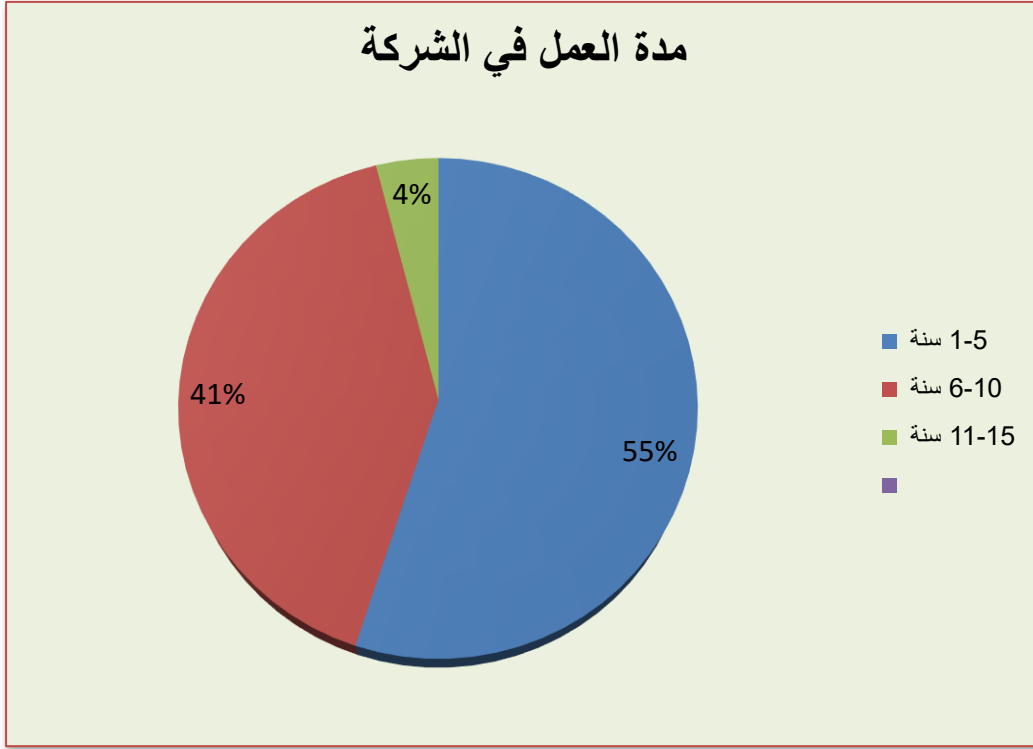


شكل (5) توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على استمارة الاستبانة.



4) مدة العمل في الشركة :- تفيد معطيات الجدول (4) أن نسبة (55%) من أفراد العينة ممن تتراوح مدة عملهم في الشركة ما بين (1-5) سنة يليه من لديهم مدة عمل تتراوح (6-10) سنة أي بنسبة (41%) في حين أحتل المرتبة الثالثة من لدية مدة عمل (11-15) بنسبة (4%) ويمكن توضيح هذه النسب بالشكل (6) الآتي:

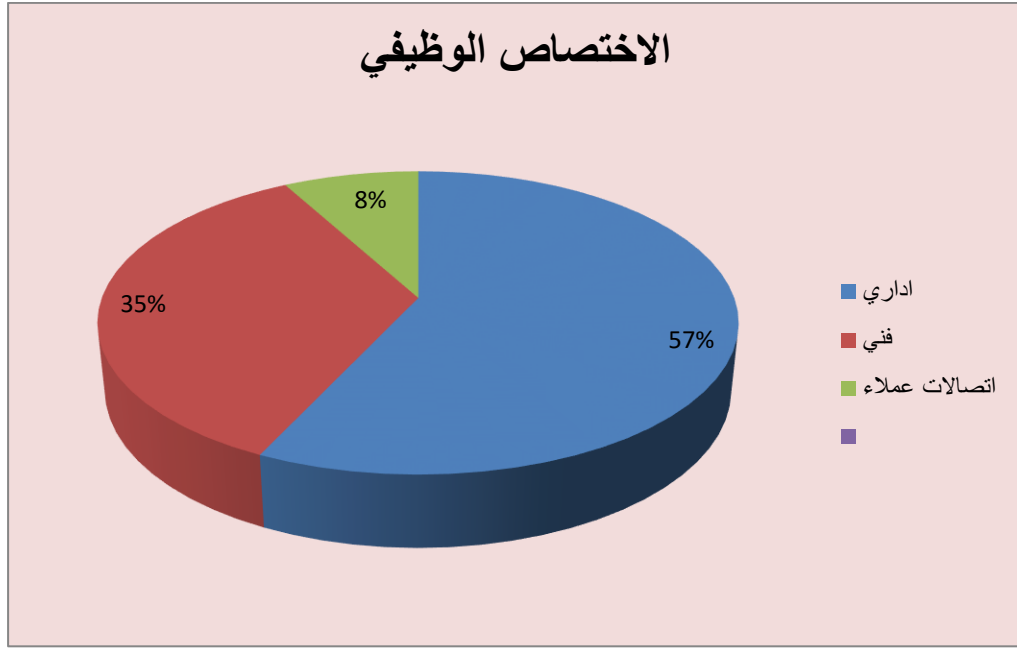


شكل(6) توزيع أفراد العينة حسب سنوات العمل في الشركة

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على استمارة الاستبانة.



(5)الاختصاص الوظيفي:- يتضح من النتائج الاحصائية في الجدول (4) ان غالبية العاملين في الشركة من ذوي الاختصاص الاداري (61) اي بنسبة (57%) ثم يليه بعد ذلك ذوي الاختصاص الفني بنسبة (35%) وكان عددهم (38) فيما احتل المرتبة الاخيرة اختصاص اتصالات عملاء التي تقدر نسبتهم (8%) وهذا يدل على ان النسبة الاكثر تقع ضمن الاختصاصات الادارية ويمكن توضيح هذه النسب بالشكل(7)



شكل (7) توزيع أفراد العينة حسب الاختصاص الوظيفي

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على استمارة الاستبانة.



ثامناً:- منهج الدراسة والأساليب الإحصائية المستخدمة

أ- منهج الدراسة

اعتمدت هذه الدراسة منهجاً مسحياً كونه الانسب لطبيعة الدراسات الاستطلاعية إذ تم عن طريق استمارة الاستبانة إيضاح أغراض الدراسة وإظهار الترابط فيما بين متغيراتها للوصول الى الاهداف المرجوة .

ب- الأساليب الإحصائية المستخدمة

تم الاعتماد في عمليات وصف وتحليل البيانات ذات العلاقة بمتغيرات الدراسة على مجموعة من الأساليب الإحصائية في تحليل البيانات واختبار الفرضيات وقياسها وبمساعدة البرنامج الإحصائي (SPSSV.20) و (Microsoft Excel) والمتمثلة بالآتي :

- 1- الوسط الحسابي الموزون
 - 2- نسبة الاتفاق
 - 3- الانحراف المعياري
 - 4- معامل الاختلاف
 - 5- الارتباط البسيط r
 - 6- اختبار F
 - 7- اختبار t
 - 8- معامل التحديد R^2
 - 9- تحليل الانحدار البسيط
- وكما موضحة في الجدول التالي:

جدول (5) الأدوات الإحصائية المستخدمة في الدراسة

الأدوات الإحصائية	الاستخدام
أدوات الإحصاء الوصفي	حساب متوسط اجابات أفراد العينة ومعرفة مستوى المتغيرات لأغراض التحليل والمقارنة .
نسبة الاتفاق (شدة الاجابة)	لوصف البيانات الخاصة باختبار عينة الدراسة .
الانحراف المعياري	لمعرفة الانسجام أو التشتت في اجابات أفراد العينة عن الوسط الحسابي للمتغير ,ويستفاد منه لأغراض التحليل والمقارنة .
معامل الاختلاف	لتحديد المتغيرات الأكثر أهمية والمتغيرات الأكثر تجانسا .
أدوات الإحصاء التحليلي	- تحديد طبيعة العلاقة بين متغيرات - قياس الاتساق والتناغم الداخلي لفقرات الاستبانة .
معامل التحديد R^2	لتوضيح مقدار التغيرات الحاصلة في المتغير المعتمد التي من الممكن تفسيرها عن طريق المتغير المستقل
اختبار t	لاختبار معنوية علاقة الارتباط بين متغيرات الدراسة
اختبار F	لاختبار معنوية اتجاهات التأثير بين متغيرات الدراسة .

المصدر: من إعداد الباحثة .



تاسعاً:- أدوات جمع بيانات الدراسة

من أجل تحقيق أهداف الدراسة فقد أعتمد في عملية جمع البيانات والمعلومات نظرياً وميدانياً على الأدوات الآتية:-

1- الجانب النظري

اعتمد على مجموعة من المؤلفات والكتب والدوريات الأجنبية والعربية والرسائل والأطاريح الجامعية والبحوث والدراسات العلمية والمقالات ذات الصلة بموضوع الدراسة, فضلاً عن الاستعانة بموارد الشبكة العالمية للمعلومات الانترنت .

2-الجانب الميداني

اعتمد في تغطية الجانب الميداني على عدد من الوسائل الضرورية في جمع البيانات والمعلومات أبرزها :

أ- **المقابلات الشخصية المباشرة** : تضمنت إجراء عدد من المقابلات الشخصية مع المهندسين والمسؤولين العاملين في الشركات عينة الدراسة حيث تمت مقابلتهم والإجابة على المحاور المذكورة وذلك لتوضيح بعض المفاهيم المتعلقة بالدراسة والحصول على المعلومات المطلوبة من أجل الاستفادة منها في توضيح فقرات الاستبانة وضمان الحصول على إجابات أكثر دقة ووضوح قبل وأثناء توزيع الاستبانة واسترجاعها .

ب- **استمارة الاستبانة** : تم توزيع استمارة الاستبانة على شركات الاتصالات عينة الدراسة للحصول على البيانات والمعلومات لنوع الدراسة الحالية لذا فقد صممت معظم فقراتها بما يتناسب مع متطلبات البيئة العراقية مع مراعاة البساطة والوضوح في تشخيص متغيرات الدراسة , فقد تم عرض النموذج الأولي على عدد من الخبراء المتخصصين ملحق (1) للاستفادة من خبراتهم وملاحظاتهم وإجراء التعديلات اللازمة على استمارة الاستبانة من أجل تلافي الأخطاء والصعوبات التي تواجه أفراد عينة الدراسة عند الإجابة وقد شملت محاور وكالاتي :

- (1) **المحور الأول :-** معلومات عامة تخص العاملين عينة الدراسة (النوع الاجتماعي , العمر , المؤهل العلمي , مدة العمل في الشركة , الاختصاص الوظيفي) .
- (2) **المحور الثاني ويتضمن :-**
- أ- **تطبيقات تكنولوجيا المعلومات :** تضم المكونات الآتية (المكونات المادية , البرمجيات , قواعد البيانات , شبكات المعلومات والاتصال) بمجموع (33) سؤالاً موزعة بالشكل الآتي : (15) سؤالاً لأجهزة الحاسوب(المكونات المادية) (18) سؤالاً موزعة بواقع (6) اسئلة لكل من البرمجيات , قواعد البيانات , شبكات المعلومات والاتصال .
- ب- **الثقافة التنظيمية :** تشتمل على مكونات (القيم التنظيمية , المعتقدات التنظيمية , الأعراف التنظيمية , التوقعات التنظيمية , الاتجاهات التنظيمية) بواقع (25) سؤالاً ضمت (5) أسئلة لكل مكون .
- وبذلك تم تخصيص (58) سؤالاً لمتغيري الدراسة الحالية , تم صياغتها وفق مقياس (Likert) الخماسي الذي تتراوح درجاته بين (1-5) درجات , إذ تمثل الدرجات (4-5) مستوى الاتفاق العالي , أما الدرجات (1-2) تمثل مستوى عدم الاتفاق , فيما تمثل (3) المستوى المتوسط او المحايد وكما موضح في الملحق (3) والجدول (6) يمثل المحاور .

جدول (6) محاور الاستبانة

المصدر	الفقرات	المتغيرات الفرعية	المتغيرات الرئيسية	ت
أعداد الباحثة		(النوع الاجتماعي , العمر , المؤهل العلمي , مدة العمل في الشركة , الاختصاص الوظيفي)	معلومات عامة	أولاً
(Taleghni&etal:2013:1 090) (Bocij& 2006:79)	15	المكونات المادية	المتغير المستقل	ثانياً
	6	البرمجيات	تطبيقات	
	6	قواعد البيانات	تكنولوجيا	
	6	شبكات المعلومات والاتصال	المعلومات	
	33	المجموع		
(العميان :2013: 312-313) (عمرو :2013: 20-21)	5	القيم التنظيمية	المتغير المعتمد الثالثاً	
	5	الأعراف التنظيمية		
	5	التوقعات التنظيمية		
	5	المعتقدات التنظيمية		
	5	الاتجاهات التنظيمية		
	25	المجموع		
	58	المجموع الكلي		

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على استمارة الاستبانة.



عاشراً :- الاختبارات الخاصة باستمارة الاستبانة

أُخضعت الاستبانة بمقاييسها المعتمدة إلى عدة اختبارات قبل توزيع الاستمارة وبعدها وتمثلت هذه الاختبارات بالآتي :

1- الاختبارات قبل توزيع استمارة الاستبانة

قياس الصدق الظاهري : ويعرف بصدق المحكمين Trustees validity إذ عرضت الاستبانة على مجموعة من الخبراء والمتخصصين والبالغ عددهم (15) خبيراً في العلوم الإدارية والتكنولوجيا انظر ملحق رقم (1) حيث أخذت الباحثة بما أبدوه من ملاحظات وتعديلات بخصوص صياغة أو تعديل الفقرات وإجراء التصحيحات الملائمة لها .

2- الاختبارات بعد توزيع استمارة الاستبانة

أ- قياس الاتساق والتناغم الداخلي :- بهدف اختبار محتوى استمارة الاستبانة فقد تم استخراج معاملات الاتساق الداخلي للفقرات المعبرة عن كل متغير من متغيرات الدراسة عن طريق استخدام مصفوفة الارتباط كما موضح في الملحق (5) والتي أظهرت وجود عدد كبير من الارتباطات ذات العلاقة الإحصائية المعنوية عند مستوى معنوية (0.01) وعلى النحو الذي يعكس عنصر الاتساق الداخلي بين هذه المتغيرات.

ب- الاعتمادية :- تم اختبار الاعتمادية لاستمارة الاستبانة اعتماداً على تطبيق الاختبار وإعادة الاختبار (Test-Retest Method) لحساب درجة ثبات المقياس إذ تم توزيع (20) استمارة على عينة تجريبية مكونة من مدراء الأقسام والشعب في الشركات المستهدفة , حيث قام بعض منهم بتسجيل ملاحظاته على فقرات الاستبانة وأخذ اجاباتهم وفرزها وتبويبها, وبعد 12 يوماً تم توزيع استمارات الاستبانة مرة أخرى على العينة التجريبية نفسها واستلامها منهم وبعد فرز الإجابات تبين أن (17) شخصاً من أفراد العينة كانت إجاباتهم ثابتة أي ما يعادل (85%) من عينة الدراسة وهي نسبة ثبات عالية للمقياس وتعد مقبولة في الدراسات الإدارية.

الفصل الثاني

التأثير المفاهيمي لمتغيرات
الدراسة

المبحث الأول تطبيقات تكنولوجيا المعلومات

أولاً : مفهوم تكنولوجيا المعلومات

- 1- البيانات
- 2- المعلومات
- 3- المعرفة
- 4- تطبيقات تكنولوجيا المعلومات

ثانياً: تكنولوجيا المعلومات :الاهمية والاهداف

- أ- اهمية تكنولوجيا المعلومات .
- ب -اهداف تكنولوجيا المعلومات .
- ثالثاً: الدوافع التي أدت الى استخدام تطبيقات تكنولوجيا المعلومات .

رابعاً : مكونات تطبيقات تكنولوجيا المعلومات

- 1- المكونات المادية .
 - 2- البرمجيات .
 - 3- قواعد البيانات .
 - 4- شبكات المعلومات والاتصال
- خامساً: : تكنولوجيا المعلومات : متطلبات التطبيق والتحديات التي تواجهها .

الفصل الثاني

المبحث الاول

تطبيقات تكنولوجيا المعلومات

توطئة

لاشك في أن التطور العلمي الذي حققه الإنسان خلال القرن العشرين قد أثر بفاعلية على أسلوب الحياة في كافة المجتمعات المعاصرة ,فبدأت تكنولوجيا المعلومات تسهم في تكوين ثقافة عالمية جديدة تتخطى خصائص الشعوب وتزيل الفروقات بينها , فهي ليست مسألة فنية فحسب ولكنها مسألة حضارية وثقافية ترتبط بقيم وعادات سائدة , فهي أصبحت بمكوناتها عنصراً مهماً من عناصر النشاط الاقتصادي الذي تقوم به المنظمات نظراً لما توفره من تعدد قنوات الحصول على المعلومات ومعالجة الكم الهائل من البيانات وتزويد الإدارات العليا بتقارير سريعة ودقيقة لإنجاز أعمالهم وتقديم الاستشارات اللازمة لاتخاذ القرارات بشكل صائب , ومواجهة متطلبات الحياة المعاصرة ,لذا فقد أسهم استخدام الحاسوب وتطبيقاته المتعددة في إحداث تغييرات هائلة في مجرى العمليات وإدارتها بغية تعزيز المزايا التنافسية للمنظمات ,ولتنامي استخدام الحواسيب وتطبيقات التكنولوجيا في أعمال المنظمات أدت الى ظهور العديد من الدراسات التي حاولت تسليط الضوء على الدور الذي أدته تلك التطبيقات في المنظمات المختلفة خاصة (منظمات الأعمال) وتعد الدراسة الحالية احد تلك المحاولات التي ترمي الى الكشف عن أثر تطبيقات التكنولوجيا في الثقافة التنظيمية في إحدى منظمات الاعمال في البيئة العراقية وسيحاول المبحث الحالي تسليط الضوء على مفهوم تطبيقات تكنولوجيا المعلومات ومكوناتها فضلاً عن أهميتها والتحديات التي تواجه استخدامها .

اولا : مفهوم تكنولوجيا المعلومات

تعد تكنولوجيا المعلومات كالقلب النابض في مختلف منظمات الأعمال, إذ تسهم في تسهيل انسيابية القرارات المناسبة وفي توجيه وتنفيذ مختلف عملياتها فهي مصدر حيوي لديمومتها وبقائها وتميزها التنافسي التي تقوم بجمع المعلومات ومعالجتها وتخزينها وتحليلها من أجل تحقيق هدف معين .
(اللامي والبياتي: 2010: 16)

ولإلقاء الضوء على مفهوم تكنولوجيا المعلومات ,هناك بعض المصطلحات ذات العلاقة وكالاتي :

1 - البيانات

2- المعلومات

3- المعرفة

4- تطبيقات تكنولوجيا المعلومات

1- البيانات

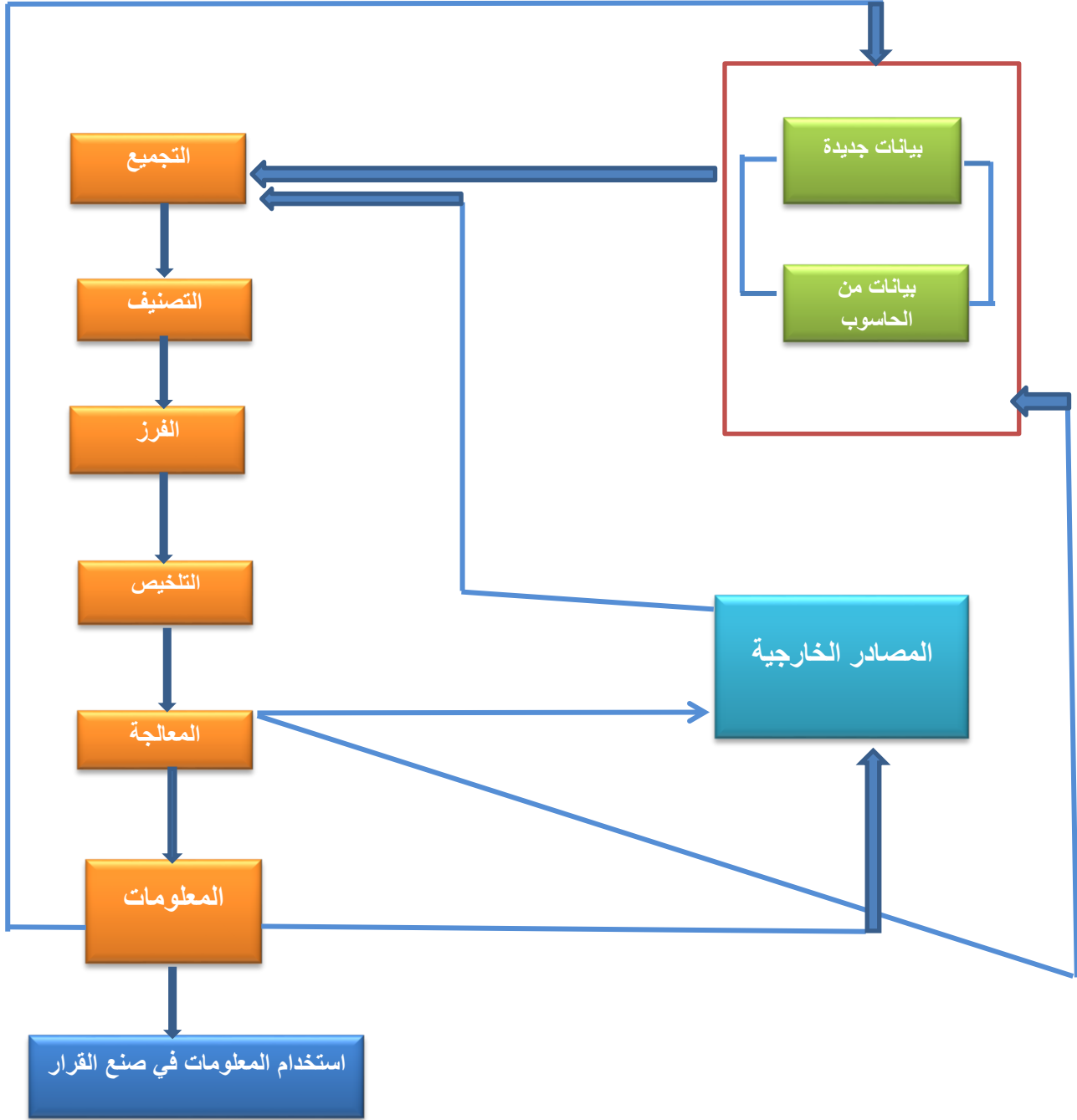
تعد البيانات الحجر الأساس الذي تستند عليه المنظمات في عملها وبقائها واستمرارها وتطورها من خلال البيانات يتم إنتاج المعلومات حيث اختلفت آراء الباحثين والمختصين في تحديد مفهوم للبيانات :

عرف (Alavi& Leidner :2001:109) البيانات على انها عبارة عن أرقام أولية ومواد خام تُعالج لتُحول إلى معلومات , وذكر (Alter:2002:69) بأنها البيانات مجموعة حقائق ,صور ,أصوات ,قد تكون مفهومة أو ليس لها صلة بالموضوع أو مفيدة لمهمة معينة , وعرف (النجار : 2007 : 19) البيانات على إنها الشكل الظاهري لمجموعة حقائق أو تصورات في شكل أرقام , كلمات , صور أو رموز لا علاقة بين بعضها البعض , ولا تعطي معنى وهي منفردة, فقد عدها كل من (قنديلجي والسامرائي , 2009 : 27) كونها مجموعة من المفاهيم والأرقام التي تحتاج الى معالجة وتنظيم , وإعادة تنظيم , لكي تتحول إلى معلومات فهي إذن مواد أولية تحتاج إلى تحويلها مواد مصنعة , وضح (الشوابكة , 2011 : 85) البيانات بأنها عبارة عن كلمة بيان التي تمثل مجموعة من الحقائق أو الأفكار أو المشاهدات .

ومن التعاريف أعلاه نستنتج... أن البيانات يمكن وصفها بأنها المواد الخام التي تعتمد عليها المعلومات والتي تأخذ شكل أرقام أو رموز أو عبارات او جمل لامعنى لها إلا إذا تم معالجتها

وارتبطت مع بعضها البعض بشكل منطقي مفهوم لتتحول إلى معلومة او معلومات يكون عادة عن طريق البرمجيات والأساليب الفنية .

وشكل التالي يوضح دورة حياة البيانات :



شكل (8) دورة حياة البيانات

المصدر: الحميدي وآخرون, "نظم المعلومات الإدارية مدخل معاصر" الطبعة الثانية, دار وائل للنشر, عمان /الاردن: 2009: 38



2-المعلومات

للمعلومات دور كبير في حركة الإنسان والمجتمع وتطورهما ,فهي تعتبر الركيزة الاساسية لصنع القرارات الإدارية في المنظمة حيث يمكن استخدامها كأداة حكم على سلوك الفرد في المجتمع .

ولقد تعددت وجهات النظر بشأن المعلومات تبعاً للجهة التي تناولتها وفي هذا السياق وصف (Boody&etal:2002:6)المعلومات بانها بيانات تمت معالجتها بحيث أصبحت لها قيمة ومعنى للمستلم , وذكر (O`Brien &Marakas : 2008 : 33)أن المعلومات تتمثل بالبيانات التي يمكن تحويلها إلى نحو مفيد وكذلك للاستخدام الخاص , وعدها (قنديلجي والسامرائي : 2009 : 29) المعلومات بانها مجموعة من البيانات المنظمة والمنسقة بطريقة توليفيه مناسبة , بحيث تعطي معنى خاص وتركيبية متجانسة من الأفكار والمفاهيم , تمكن الإنسان من الاستفادة منها في الوصول إلى المعرفة واكتشافها , وأشار(ياسين :2009 : 21) أن المعلومات هي عمليات تنظيم أو ترتيب أو جدولة أو تحويل البيانات إلى مجموعات مختارة بطريقة معينة مما يزيد من فهمها للمستفيد مع ضرورة ملاحظة أن علاقة البيانات بالمعلومات هي علاقة ذات طبيعة دورية حيث, يتم تجميع وتشغيل البيانات للحصول على المعلومات ,ووصف (Stair & Reynolds : 2010 : 5) المعلومات بانها عبارة عن مجموعة من الحقائق تنظم بحيث لديها قيمة إضافية تتجاوز قيمة الوقائع نفسها , ويتفق مع هذا الرأي كل من (العبادي والعارضى : 2012 : 48)المعلومات بانها البيانات التي تم اعدادها من عمليات المعالجة وجرت عليها لتصبح في شكل أو أكثر خدمة للمنظمة في اتخاذ القرارات الصحيحة .

وبغرض أن تكون المعلومات جيدة ومفيدة لابد من توفر عدة خصائص تتمتع بها ومن أبرز هذه الخصائص هي : (الصيرفي : 2009 : 298-300) (قنديلجي والسامرائي : 2009 : 46-48)

أ- البعد الموضوعي ويتمثل هذا البعد بالآتي :

- ❖ **الدقة** : تعني أن تكون المعلومات خالية من الأخطاء الصريحة التي يكون سببها بيانات معينة ,أو الأخطاء الفنية الناتجة عن المعلومات غير المناسبة زمنياً .
- ❖ **التركيز** : تدل على البنود التي يمكن أن تعد شاذة وغير متفقة مع الاتجاهات الطبيعية والمتوقعة فقد تقوم المنظمة بوضع الخطط للنشاطات المختلفة وذلك تجنباً لضياع المعلومات المفيدة وسط المعلومات غير المفيدة .

❖ **الشمولية** : وتعني تأمين كل الجوانب التي تغطي كامل الموضوع ,ولا تتعارض الشمولية مع سمات المعلومات الجيدة كالصلاحية والصلة وكلما زادت نسبة الشمولية في المعلومات كلما كانت أكثر فائدة .

❖ **عدم التحيز** : وتعني هذه الخاصية عدم تغير محتوى المعلومات بما يجعله مؤثراً على المستفيد أو تغير المعلومات حتى تتوافق مع أهداف أو رغبات المستفيدين .

❖ **قابلية التحقق** : المعلومة المقدمة قابلة للمراجعة والفحص والتحقق من صلاحيتها ودقتها.

❖ **التأكد** : أن تكون المعلومات مؤكدة المصدر أي موثوقة بالإضافة الى عدم احتوائها على أخطاء تشكك في مصدرها .

ب - البعد الزمني

❖ **التوقيت** :نعني به التوقيت المناسب وتقديم المعلومات واسترجاعها للمستفيد في الوقت المناسب وان الفترة الزمنية المناسبة لحصول المستفيد المعاصر على المعلومات التي يحتاجها أمر في غاية الاهمية فتقديم المعلومات المطلوبة وإن كانت جيدة ودقيقة متأخرة وفي غير موعدها قد لا تفيد في شيء لأنها جاءت متأخرة .

❖ **الفترة الزمنية** : اي ان تغطي المعلومات الفترة الزمنية التي تحتاجها المنظمة لاتخاذ قرار معين .

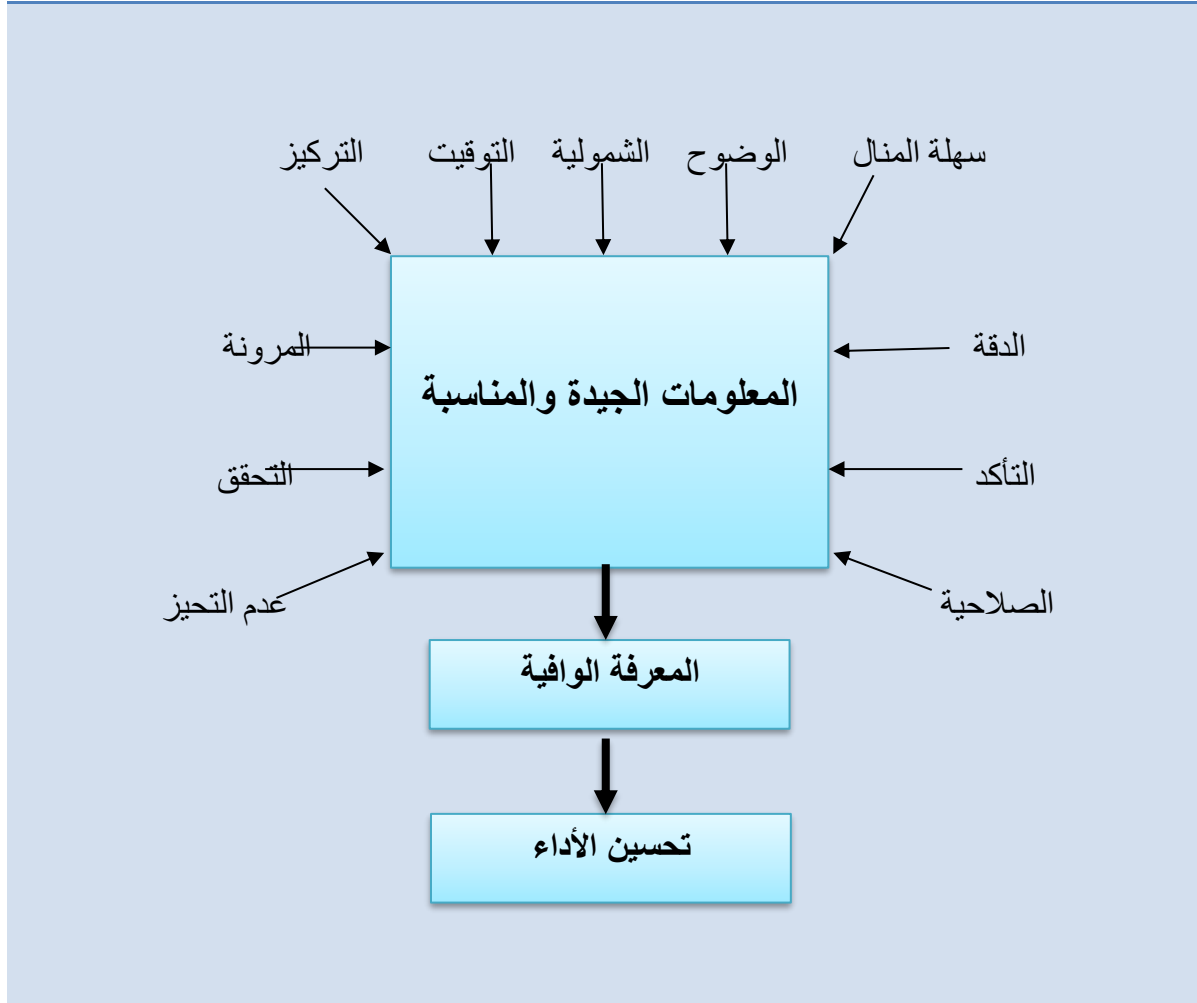
❖ **الحدثة (التحديث الدائم)**:ضرورة ان يتم تحديث المعلومات بشكل مستمر فالمعلومات المتقدمة تؤدي عند اعتمادها في اتخاذ قرار معين الى خسارة المنظمة .

ج- البعد الشكلي

❖ **الوضوح** : هو أن تكون المعلومات متسقة فيما بينها دون تعارض أو تناقص ويكون عرضها بالشكل المناسب للمستفيد بحيث يستطيع قراءتها واستعمالها .

❖ **المرونة** : هي قابلية المعلومات لتكييف مع تلبية الاحتياجات المختلفة لجميع المستفيدين وامكانية استخدامها لأكثر من مستوى اداري فالمعلومات التي يمكن استخدامها بواسطة العديد من المستفيدين في تطبيقات متعددة تكون أكثر مرونة من المعلومات التي يمكن استخدامها في تطبيق واحد .

❖ **سهولة المنال** :اي امكانية الوصول اليها متوفرة وغير معقدة ,ولا تحمل الباحث مشقات كبيرة ,حيث إن الصعوبات والمشقات التي تقف عائقا في سبيل الوصول الى المعلومات ستكون على حساب التوقيت المطلوب .



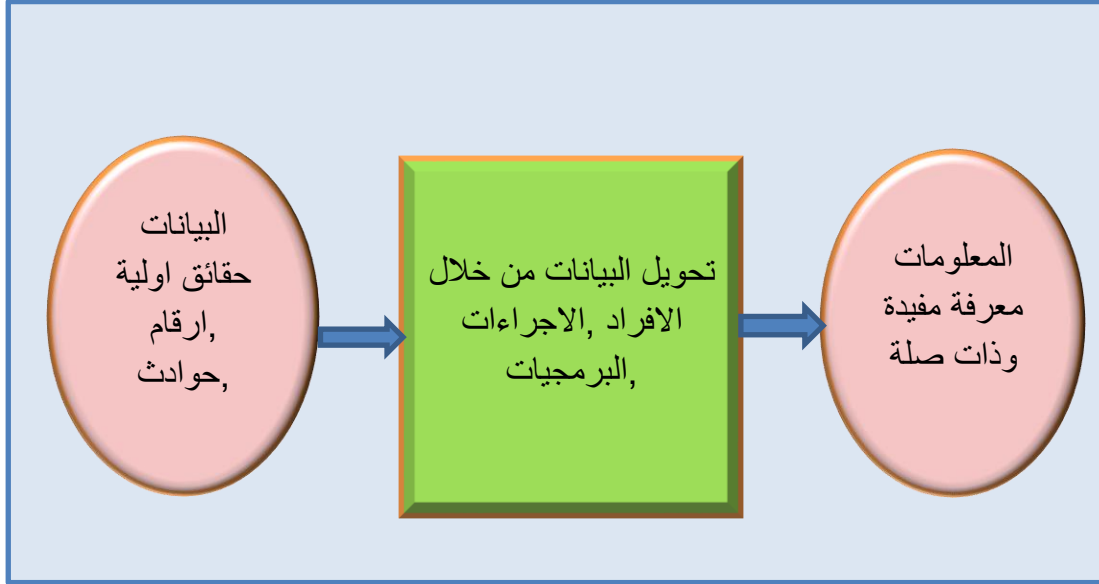
شكل (9) تصور لصفات المعلومات الجيدة

المصدر: قنديلجي والسامرائي " تكنولوجيا المعلومات وتطبيقها " دار الوراق للنشر والتوزيع
عمان /الاردن , 2009 : 49

بتصرف الباحثة

وبناءً على ما تقدم ... نستنتج بأن المعلومات هي عبارة عن بيانات تمت معالجتها وأجريت عليها مجموعة من العمليات المحددة حيث تمثل المعلومات حلقة وصل بين البيانات من جهة وبين المعرفة من جهة أخرى .

والشكل التالي يوضح أن البيانات هي أساس المعلومات



شكل (10) إنتاج البيانات والمعلومات

Source : Boddy, Boontra A.& Kennedy, G., " **Management Information System ; An Organization Perspective** ", 1/d., prentice- Hall, Inc. ,UK,2002, p:6.



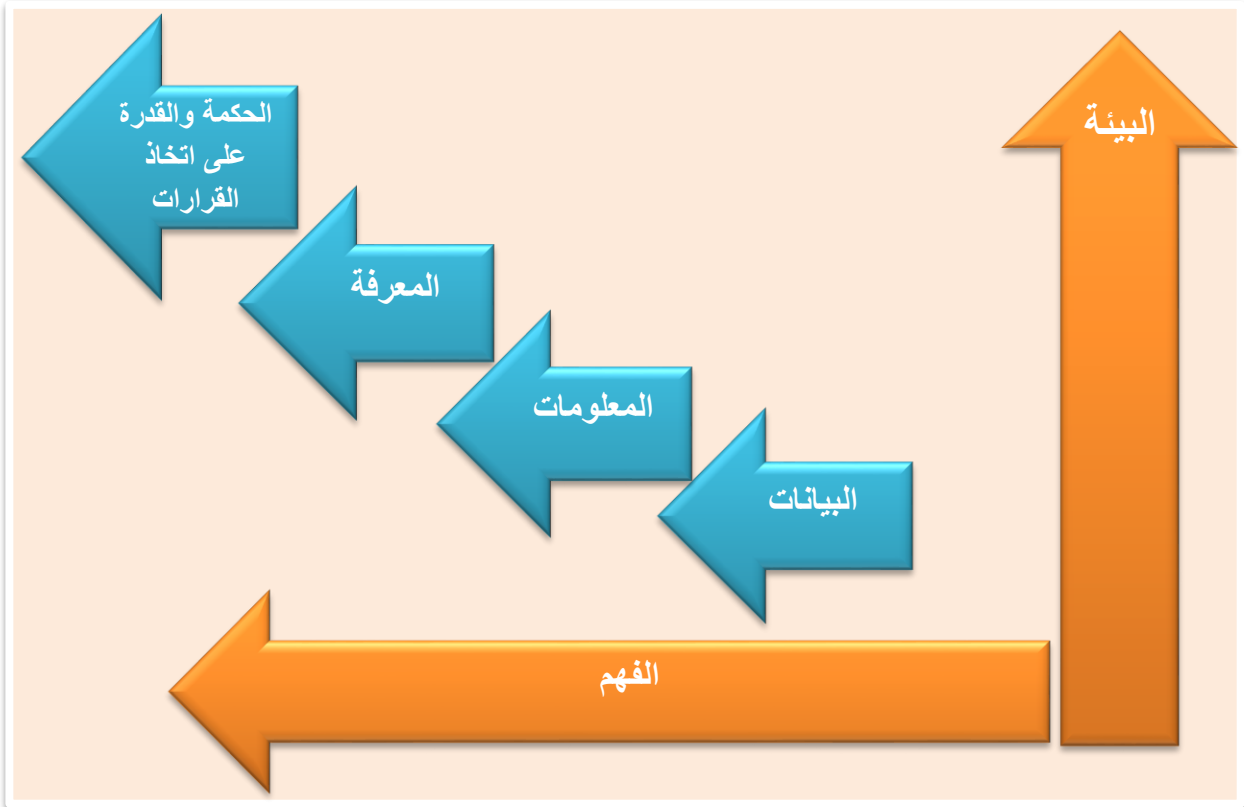
3 – المعرفة

تعد المعلومات أساس المعرفة والمعرفة أساس مجموعة من المعاني والمعتقدات والأحكام والمفاهيم والتصورات الفكرية نتيجة لمحاولات متكررة لفهم الظواهر والأشياء المحيطة والمعرفة مشتقة من المعلومات بالطريقة نفسها التي تشتق بها البيانات من المعلومات , لكون المعرفة مكوناً ضرورياً و أساسياً من مكونات التقدم الانساني . وضح (الزيادات : 2008 : 21) أن ما يميز المعرفة عن الأنشطة الأخرى هو (اللاملموسية القياسية) حيث إن المعرفة كمنتوج غير ملموس مادياً بدرجة كافية يحد من المتاجرة بها كسلعة , ولكنها قياسية بدرجة كافية للسماح بالتنافس بها , لذا يتم المتاجرة بها على نطاق واسع , وهذه اللاملموسية القياسية هي محور اهتمام المنظمات المعتمدة على المعرفة , وذكر (حمود : 2010 : 62) المعرفة بانها مزيج من

الخبرات والقيم والمعلومات التي تزودنا ببيئة وإطار عام لتقييم ودمج الخبرات والمعلومات الجديدة والاستفادة منها واستخدامها في عمليات وأنظمة المعلومات, ووصف (Stevens&etal: 2010:130) المعرفة بأنها عبارة عن شريط لمعرفة شيء يكتب وذلك من خلال التجربة أو الملاحظة المحتملة الحدوث والتي قد تخلق قيمة استناداً الى بيانات أو معلومات أو معرفة مسبقة , وبيّن (عبد ربه : 2013 : 15) أن المعرفة عبارة عن معلومات تم تنظيمها ومعالجتها لتحويلها إلى خبرة أو معرفة مبتكرة لا تعرف عنها شيء من قبل , أو تصف شيئاً يوسع من معارفنا السابقة أو يعدلها .

ويرى (Williams:2001:127) أن هناك علاقة وثيقة بين تكامل المعلومات وترتيبها يولد المعرفة فالمعلومات تزيد رصيد الإنسان من المعرفة وإذا لم تقدم المعلومات بهذه المهمة فلا توصف بأنها معلومات ,فالمعرفة حصيلة أو رصيد خبرات ومعلومات وتجارب ودراسة طويلة يملكها شخص معين مادي او معنوي وهي تختلف من شخص إلى آخر باختلاف المعلومات التي حصل عليها والتجارب التي خاضها والبيئة التي يعيش فيها كما تختلف بالنسبة للفرد من وقت إلى آخر طبقاً لتلك الحصيلة التي تزداد مع الزمن .

والشكل التالي يوضح الترتيب التسلسلي للبيانات والمعلومات والمعرفة ونتائجها الأخيرة هي الحكمة



شكل (11) الترتيب التسلسلي للبيانات والمعلومات والمعرفة والحكمة والقدرة على اتخاذ القرارات

Source: Thomes, D., " Basic Concept of Knowledge Management",



<http://www.hbs working knowledge- hbs- edu/,2004:p:17 publitem. Jhhtml?>

Pdf..2004:n:17

وهي تفسر من خلال عمليات التعليم المتمثلة في الإدراك والإحساس والحكم على القرارات من أجل اختيار البديل الانسب من بين البدائل المتاحة لحل مشكلة معينة .

4 – تطبيقات تكنولوجيا المعلومات

ما يشهده العالم من تحول تكنولوجي متسارع وتطورات متلاحقة في مجال الحاسوب والبرمجيات وأجهزة الاتصالات ووسائلها والكم الهائل من المعلومات ينتقل بسهولة ويسر ما بين دول العالم , بدوره جعل من تطبيقات تكنولوجيا المعلومات وسيلة مهمة في منظمات الأعمال الحديثة ومفتاح نجاحها مما دفع منظمات الأعمال الى تبنيها ؛لذا فقد أصبحت بمكوناتها عنصراً هاماً من عناصر النشاط الاقتصادي الذي تقوم به منظمات الأعمال نظراً لما توفره هذه التكنولوجيا من معلومات دقيقة وسريعة تساعد الإدارة العليا في اتخاذ القرار بسرعة .

النشأة والتطور التاريخي لتطبيقات تكنولوجيا المعلومات

هناك تسابق نحو استخدام التكنولوجيا الحديثة التي تعد ظاهرة تتميز بها المنظمات الإدارية الحديثة في سعيها نحو تحقيق أعلى مستويات الأداء وبأسرع كيفية ممكنة , لذا فقد حدد (O`Brien) التطور التاريخي لتكنولوجيا المعلومات وكما في الجدول :

جدول (7) التطور التاريخي لتكنولوجيا المعلومات

الفترة	التطور التاريخي لتكنولوجيا المعلومات
الأربعينات	اكتشاف اول حاسوب الكتروني ميكانيكي باسم mark
الخمسينات	وهي المرحلة التي تشغل فيها البيانات حيث تم تصميم نظم تشغيل البيانات الكترونيا كذلك تقوم بتشغيل المعاملات وحفظ السجلات والتطبيقات المحاسبية التقليدية .
الستينات	هذه المرحلة قائمة على التقارير الإدارية إذ إن نظم المعلومات الإدارية تقوم بتوفير تقارير إدارية ذات طبيعة محددة مسبقا لدعم اتخاذ القرار .
السبعينات	مرحلة تدعيم القرارات حيث إن نظم دعم القرار وفرت تدعيم تفاعلي محدد الفرص (adhoc) لخدمة عملية اتخاذ القرار وايضا اول شفرة (كلمة سر) لشركة IBM .
الثمانينات	مرحلة النظم الاستراتيجية ونظم المستخدم النهائي وهذه المرحلة توفر تدعيم مباشر لعمل المستخدم النهائي وتتميز باعتماد المستخدم على نفسه من توفير احتياجاته المعلوماتية , بعد ذلك ظهرت نظم دعم الإدارة العليا من خلال ما توفره للإدارة العليا من معلومات هامة ثم الأنظمة الخبيرة وهي توفر نصيحة للخبراء والمستخدم النهائي بعدها نظم المعلومات الاستراتيجية تقدم وخدمات لتحقيق ميزات تنافسية .
التسعينات	مرحلة الأعمال الالكترونية والتجارة الالكترونية والحكومة الالكترونية التي تستند إلى الانترنت والإنترنت وغيرها من الشبكات .

Source : O`Brien, James A ., " Introduction to Information System 

Essentials for The Internet Worked E-Business Enterprise", 10th ed, Mc Graw-

Hill, N.Y. ,2001:p:31

وهذا التطور التاريخي أدى إلى ظهور مفاهيم عدة لتكنولوجيا المعلومات ومن هذه المفاهيم سيتم التطرق إليها وفيما يلي الجدول الذي يبين آراء عدد الكتاب والباحثين بحسب تسلسلها الزمني :

جدول (8) بعض إسهامات الباحثين لمفهوم تكنولوجيا المعلومات

ت	الباحث / الكاتب	المفهوم
1	Cecchini:2002: 2	وهي مجموعة النشاطات التي تقوم بجمع و تخزين ومعالجة وعرض ونقل المعلومات من مكان لآخر عبر الوسائل الالكترونية.
2	T.Lucy : 2002:195	بانها التكنولوجيا التي تستخدم لإنجاز الصفقات ,وتزويد المعلومات وتسجيلها واتخاذ القرارات من أجل زيادة معدلات الأداء .
3	O`Brien :2004 :7	هي مجموعة منظمة من المكونات المادية (الاجهزة) والبرامج وشبكات الاتصال والافراد ومصادر المعلومات التي تقوم بجمع المعلومات وتحويلها ونشرها داخل المنظمة .
4	Sleack&etal:2004:254	وهي تتمثل بالأدوات والتكنولوجيات والنظم التي يتم استخدامها للحصول على المعلومات ومعالجتها وتخزينها ونشرها ؛لذا فهي تتضمن الحاسوب بأنواعه واجهزة ,الخزن ,الاستلام والنقل وأنظمة البرمجيات وتطبيقاتها.
5	Daft :2004 :285	تكنولوجيا المعلومات تتمثل بالقوة التي تساعد المنظمات الحفاظ على أسبقياتها التنافسية ومواجهة المنافسة العالمية ,حيث تقوم بتوفير احتياجات ومتطلبات الزبائن بالسرعة والجودة والقيمة الملائمة .
6	Rajaraman :2008 :3	وهي إحدى الوسائل التي تستخدم من أجل تخزين ,تنظيم ,معالجة البيانات التي يمكن استخدامها في التطبيقات المحددة ونشر المميز منها .
7	Brown& etal : 2009 : 19	وتشمل المكونات المادية والبرمجيات لتجهيز تكنولوجيا المعلومات فضلاً عن تكنولوجيا الاتصالات.
8	Fard &et al : 2009 : 49	تكنولوجيا المعلومات تعمل على إيجاد وخلق القيمة التي تسهم في

التسريع واستخدام التكنولوجيا , والانترنت من أجل زيادة المعارف العالمية .		
وهي جميع الأدوات المستخدمة في تخزين ومعالجة وتبادل المعلومات والتي تشتمل أجهزة الحاسوب .	Reynolds: 2010 :4	9
وهي إحدى الوسائل التي تقوم على تخزين كميات هائلة من المعلومات الدقيقة والموثوق بها ,الغير مكلفة حيث إن إمكانية الوصول اليها يكون بسرعة وسهولة في المنظمة .	Turban&etal :2010 :13	10
وتتمثل بمجموعة الأنشطة والوسائل التي تتكون من الأجهزة والمعدات والتي بدورها تقوم على إرسال واستقبال البيانات والمعلومات وبالتالي تعزز عملية الاتصال بين الأفراد داخل المنظمة .	U.S acess board: 2010:10	11
مجموعة من التكنولوجيات المقاربة والالكترونيات الدقيقة والبرمجيات والآلات والتطبيقات التي يتم تخزينها واسترجاعها ومعالجتها ونقلها .	Castells : 2011: 8	12
تتمثل بالأدوات والوسائل التي تؤدي دورا هاما في زيادة المنافسة والاستمرارية من خلال ما تشتمله من اجهزة ومعدات وبرمجيات تسهل عملية الوصول الى المعلومات بالسرعة الممكنة وايصالها الى كل من يحتاجها .	Gray :2011:6	13
هي جميع تكنولوجيا المكونات المادية للحاسوب المتداخلة مع بعضها والتي تعمل مجتمعة بجمع ومعالجة وتبويب وخرن وتوزيع المعلومات لتسهيل عملية التخطيط والسيطرة واتخاذ القرار .	Laudon&Laudon : 2011: 41	14
وهي النظم الخاصة بإدارة شبكات الحاسوب والبرمجيات والبيانات حيث يتم جمعها لاستخدامها في مجال الأعمال التجارية	Reed& Bogards :2012 :35	15

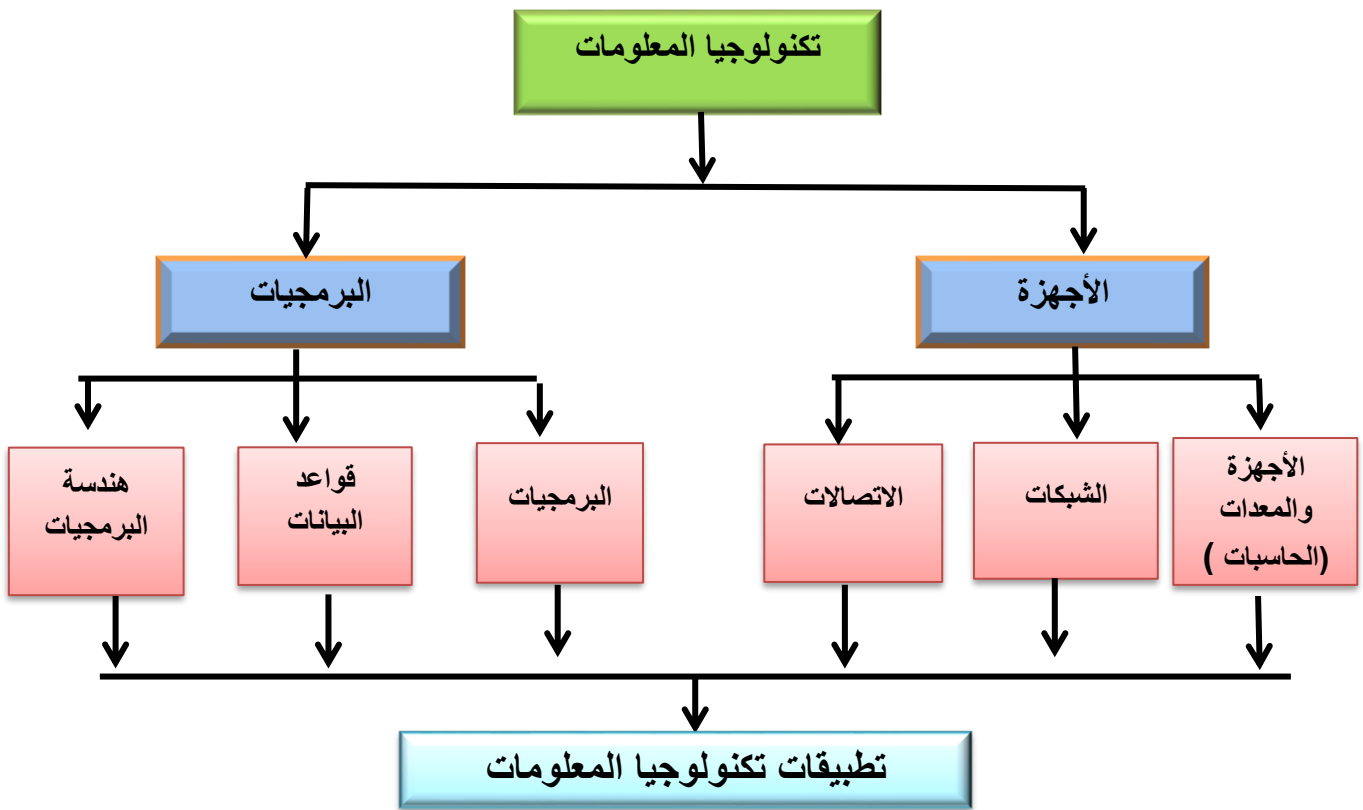


قسم (الحسنية :2002 :141) تكنولوجيا المعلومات الى قسمين هما :

الشرط الأول (الأجهزة) : وهذا يتكون من معدات الحاسوب واجهزة التحكم وتكنولوجيا الاتصالات .

الشرط الثاني (البرمجيات) : وهذا يتكون من البرمجيات والتطبيقات والاجراءات والقواعد والبيانات وتقنيات الشبكات والأنظمة .

وإضافة الى البعدين هناك بعد آخر المتمثل بالجانب البشري فالعنصر البشري يعد أهم عنصر من العناصر المتفاعلة مع تكنولوجيا المعلومات, كما إن المورد البشري يعتبر الجهة القادرة على تشغيل وإدارة وتنظيم وصيانة وتطوير تكنولوجيا المعلومات . والشكل التالي يوضح ذلك



شكل (12) مفهوم تكنولوجيا المعلومات

المصدر: الحسنية , سليم , "مبادئ نظم المعلومات", مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع
عمان /الأردن, 2002, 141



ثانياً : تكنولوجيا المعلومات : الأهمية ,الأهداف

أ- أهمية تكنولوجيا المعلومات

تبرز أهمية تكنولوجيا المعلومات بكونها أحد الحقول العلمية التي تتمثل بالاعتماد على المعرفة العلمية والمعرفة المكتسبة من الخبرات والمهارات والاستخدام الملائم للمعلومات ,اذ أنها لا تعتمد على المكونات المادية (الأجهزة والمعدات) فقط ,بل محورها ومحركها الاساسي هو العقل البشري المتمثل بالموارد البشري الذي يطلق عليه برأس المال الفكري (العنزي : 2001 : 33) وأهمية تكنولوجيا المعلومات تتمثل في جانبين الأول هو أهمية تكنولوجيا المعلومات على مستوى المنظمة , لإدخال تكنولوجيا معلومات وتحقيق الكفاءة والفاعلية من حيث خفض الكلف والسرعة في اتخاذ القرار ,أما الجانب الثاني فهو على مستوى الموارد البشرية وماتؤديه التكنولوجيا من تنمية مهارات وقدرات للإفراد العاملين , حيث تسهم تكنولوجيا المعلومات في تخليص الافراد العاملين من أعباء المهام الروتينية . (يوسف : 2005 : 10) .

ويمكن الإشارة الى أهمية تكنولوجيا المعلومات في المنظمات بعدد من النقاط منها:

(247 – 246 :2001 : Daft) و (2 : 2006 : postnote)

- 1-التنسيق بين الأقسام : حيث تمكنت تكنولوجيا المعلومات من زيادة قدرة التنسيق بين اقسام المنظمة وبين المنظمات الاخرى على حد سواء , وهذا بدوره سوف يقود الى تقليل كلف المقابلات الشخصية التي قد تتطلب انتقال الافراد من منطقة إلى اخرى , فضلاً عن الوقت المستغرق من أجل انجاز ذلك عن طريق ما توفره الشبكات المحلية والعالمية وإمكانية ربط الحواسيب التابعة للشركات بعضها مع البعض الآخر .
- 2- السيطرة على المعلومات :أصبح بإمكان المنظمة جمع كميات هائلة من المعلومات ومن اماكن متباعدة ومختلفة والسيطرة على عمليات معالجتها و تخزينها و اتاحتها لمستفيديها بالوقت المناسب .
- 3- تؤدي تكنولوجيا المعلومات إلى زيادة امكانية الوصول الى المعلومات وزيادة القدرة الانتاجية فضلاً عن السرعة باتخاذ القرارات . (filippov & Lastre bova : 2010 : 2)
- 4- تقوم بالتأثير الكبير على المرونة التنظيمية من خلال الإسراع في معالجة المعلومات وتمكين الاستجابة السريعة لظروف السوق المتغيرة . (Lu &etal: 2011 : 934)

5- ويضيف (Gray: 2011 :6) بأن تكنولوجيا المعلومات تقوم بمساعدة الأفراد للوصول الى ما يحتاجونه من معلومات باقل وقت وبالسعة الممكنة وبأقل كلفة مثل : الهواتف النقالة والحاسوب الشخصي والتلفزيون الرقمي .

ويضيف كل من (Belvedere & et al : 2013 : 410) و (Mohammed&Nzelibe: 2013 : 43) و (Hsu : 2014 : 52)

6- تقوم تكنولوجيا المعلومات على تحديد الأداء المتفوق لعمليات التشغيل وهذا بدوره يعزز القدرة التنافسية للمنظمات .

7- تساعد على التدفق الفعال للبيانات في المنظمات مما يساعدها في الحصول على المعلومات في أي وقت من الاوقات وخلق ميزة تنافسية وتحقيق الأهداف المرجوة .

8- باعتبارها استراتيجية الشركة يمكن أن تختلف من ناحية ميزتها التنافسية والشركات التي تستخدمها بمثابة استراتيجية يمكن ان تؤدي فائدة في تخفيض التكاليف وخلق القيمة .

ب- اهداف تكنولوجيا المعلومات

يمكن تلخيص الاهداف التي تسعى تطبيقات تكنولوجيا المعلومات لتحقيقها من خلال الاتي :

(Tezatork & Gemodests :1999:10)

- تسعى تكنولوجيا المعلومات إلى القيام بأبحاث جديدة من أجل طرح منتجات جديدة تتلاءم مع طبيعة المستجدات الحاصلة في الاسواق العالمية فهي لها تأثير في ابداع العاملين وتحقيق الرضا الوظيفي لهم .
- تفعيل مهام الرقابة الإدارية داخل المنظمات ,حيث إن الغرض الأساسي لتكنولوجيا المعلومات هو توفير المعلومات الضرورية التي تدعم وتنظم جميع البرامج من أجل تعزيز العلاقات بين مجريات العمل اليومية .

بينما أشار الطائي إلى ان اهداف تكنولوجيا المعلومات تتمثل بكونها : (الطائي :2008 : 11)

- أهداف مادية : وهي الاهداف المتحققة من كلف معالجة البيانات والتي يتم من خلالها تقليل كلف الأيدي العاملة .

■ الأهداف غير المادية : وهي الأهداف التي يتم من خلالها تقديم أفضل الخدمات للمستخدمين لتحقيق أعلى درجات الرضا لديهم .

أما (74 : 2010 : Schniderjans& etal) فقد وضع جملة أخرى من الأهداف التي تحققها تكنولوجيا المعلومات منها :

- العمل على غرس روح الابتكار والإبداع .
- الاستجابة الفعالة للتغيير الذي يحدث في المنظمة.
- يساعد المنظمات على تسليم منتجاتها وخدماتها في الوقت المخطط له ضمن الميزانية الموضوعة.
- خلق اسواق جديدة بتطوير العلاقات وتنويعها واستخدام التطبيقات والبرامج المطورة والفعالة .

ثالثاً: الدوافع التي أدت الى استخدام تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في المنظمات ويمكن توضيحها بالآتي : (قنديجي والجنابي :2013 : 33) (الجاسم : 2005 : 122- 127)

1- تطورات الانترنت المتلاحقة وتفاعلاتها التكنولوجية: فهناك تكنولوجيات اعمال جديدة بتكاليف مفضلة , واعمال الكترونية جديدة , وتجارة الكترونية , ومكونات الكترونية وهناك تغييرات متسارعة في الأسواق , وازدياد العزوف عن نماذج الأعمال التقليدية .

2- زيادة الإنتاجية : ويقصد بها انتاجية الموارد البشرية والمادية والطبيعية كماً وكيفاً .

3- تحسين الخدمات : تؤدي التكنولوجيا دوراً اساسياً في تحسين الخدمات القائمة واستحداث خدمات جديدة لم تكن متوفرة من قبل , وفي ذلك مجالات عديدة من أبرزها خدمات المصارف , المواصلات , والاتصالات وغيرها .

4- السيطرة على التعقيد : أثبتت كل المعطيات أن تكنولوجيا المعلومات أفضل الحلول تشهده البشرية لمواجهة ظاهرة التعقيد الشديد التي باتت تعترى جميع مظاهر الحياة الحديثة .

رابعاً: مكونات تطبيقات تكنولوجيا المعلومات

تضم مجموعة متنوعة من المكونات والعناصر وفق وجهة نظر العديد من الكتاب والباحثين كما موضحة في الجدول الآتي :

جدول (9) تصنيف مكونات تكنولوجيا المعلومات حسب آراء الباحثين لما ورد في الأدبيات

التسلسل	الكاتب / الباحث	مكونات تكنولوجيا المعلومات
1	Kennt & Jane: 2000:55	<ul style="list-style-type: none"> ▪ المكونات المادية (الحاسوب) ▪ البرمجيات ▪ الموارد البشرية ▪ شبكات الاتصال
2	Krajewski & Ritzman :198 :2002	<ul style="list-style-type: none"> ▪ لحاسوب والاجهزة الملحقة ▪ البرمجيات ▪ قواعد البيانات ▪ الاتصالات
3	Bocij & etal :2006:79	<ul style="list-style-type: none"> ▪ المكونات المادية (الحاسوب) ▪ البرمجيات ▪ قواعد البيانات ▪ شبكات الاتصال
4	Williams & sawyer : 2007: 9-10	<ul style="list-style-type: none"> ▪ المكونات المادية (الحاسوب) ▪ البرمجيات ▪ شبكات الاتصال ▪ الأفراد
5	Turban & etal :2010 :56	<ul style="list-style-type: none"> ▪ الأجهزة والمعدات (الحاسوب) ▪ البرمجيات ▪ شبكات المعلومات ▪ قواعد البيانات ▪ الموارد البشرية (إدارة المعلومات)
6	O`Brien & Marakas: 2010 :73	<ul style="list-style-type: none"> ▪ الحاسوب (الاجهزة والمعدات) ▪ البرمجيات ▪ شبكات المعلومات ▪ قاعدة البيانات

الموارد البشرية		
المكونات المادية	Taleghani&etal: 2013:	7
البرمجيات	1090	
شبكات الاتصال		
قواعد البيانات		

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على أدبيات الموضوع .



نستنتج من العرض السابق لتصنيف مكونات تطبيقات تكنولوجيا المعلومات أن الدراسة الحالية تتبنى نموذج كل من (Bocij& etal :2006:79) (Taleghani&etal: 2013: 1090) وذلك لتوافقه مع أهداف الدراسة الحالية واستيعابه لجميع العناصر فضلاً عن اتفاق العديد من الكتاب والباحثين على مضمونه .

سنعرض بشيء من التفصيل المكونات التي تعتمد عليها الدراسة الحالية والشكل التالي يوضح هذه المكونات :



الشكل (13) مكونات تطبيقات تكنولوجيا المعلومات

المصدر: إعداد الباحثة .



1- المكونات المادية (اجهزة الحاسوب وملحقاته)

لقد أحدث ظهور الحاسوب ثورة في مجالات الحياة كافة فهو يقوم على إنجاز كم هائل من المهام التي لا يستطيع جهاز آخر القيام بها ؛ لذا فهو يتمثل بالأجزاء الملموسة والمرئية من التقنيات التي تتمثل عادة بالحاسوب وملحقاته, وتقسم الأجزاء المادية الى وحدات إدخال كلوحة المفاتيح المخصصة لا دخال البيانات الى الحاسوب , وأجهزة الإدخال الصوتية كلاقطات الصوت والمساحات الضوئية والجزء الآخر من الأجزاء المادية هي وحدات الاخراج وهي المسؤولة عن اظهار النتائج او نصوص مطبوعة على الورق عن طريق الطابعات , واخيرا فإن وحدات خزن المعلومات تعد إحدى أشكال الاجزاء المادية كالأقراص الليزرية والصلبة والمـرنة .
(يوسف : 2005 : 17)

عرف (جردات واخرون : 2009 : 15) الحاسوب : بأنه جهاز آلة تتكون من عدد من الوحدات المستقلة يطلق عليها المكونات الصلبة (Hardware) حيث يقوم كل منها بمهمة مختلفة والجزء الآخر يطلق عليه المكونات اللينة (Software) حيث تتكون من برمجيات مختلفة منها ما هو لتشغيل الجهاز ومنها ما هو للتطبيق على الجهاز .
وعرفت المنظمة العالمية للتقييس والسيطرة جهاز الحاسوب : على أنه عبارة عن معالج بيانات بإمكانه أداء حوسبة مقادير ضخمة بضمنها عمليات حسابية ومنطقية كثيرة دون تدخل الإنسان القائم بتشغيله خلال عملية التنفيذ . (الشوابكة : 2011 : 171)
ويرى كل من (Laudon &Laudon : 2011: 41) أن الحاسوب : هي المكونات المادية التي تستخدم لإدخال ومعالجة أنشطة الانتاج في نظام المعلومات
وبين (Napier &etal :2012) أن الحاسوب تتضمن شبكات الاتصال ,المساحات الضوئية ,لوحة المفاتيح ,الشاشة ,الطابعة من أجل إدخال البيانات والمعلومات ومعالجتها وتخزينها وعرضها .

تجهيزات الحاسوب

يتكون الحاسوب من الأجزاء الرئيسية التالية :

- وحدات الادخال

حيث يتم عن طريقها إدخال البيانات والمعلومات الى جهاز الحاسوب ومن أهمها : لوحة المفاتيح (keyboard) والفارة (mouse) والكاميرا والقلم الضوئي والمسح الالكتروني وقارئ الباركود . (الزعبي :2007: 18)

- وحدات المعالجة المركزية

هي الوحدة التي تقوم بعمليات تنظيم استلام البيانات ومعالجتها من خلال إجراء العمليات الحسابية والمنطقية عليها وتنظيم اعطاء النتائج المطلوبة او ما يسمى المعلومات ,وتتكون وحدة المعالجة المركزية من :

- وحدة الحساب والمنطق : وهي الوحدة المسؤولة عن أنجاز العمليات الحسابية والمنطقية , وعمليات المقارنة التي تحتوي على عدد من السجلات التي يتم فيه اجراء العمليات الحسابية .
- وحدة السيطرة او التحكم : تقوم هذه الوحدة بوظيفة السيطرة وتنظيم سير البيانات والبرامج والمعلومات بين مختلف وحدات الحاسوب وتتلقى التعليمات أما من وحدة الادخال او الذاكرة وتصدر إشارات التوقيت الضرورية لتطبيق هذه العمليات . (الشوابكة : 2011 : 176)
- الذاكرة الوسيطة : وهذه الذاكرة لا تخزن وإنما عملها خاص بتسريع عمل المعالج . (السالمي : 2000 : 110)

- وحدات الإخراج

تقوم وحدات الإخراج باستقبال المعلومات الناتجة عن عمليات الحاسوب لتقوم بعرضها بطريقة يفهمها الإنسان فمنها : الشاشات (وحدات العرض البصري) ومكبرات الصوت والطابعات والسماعات . (الزعيبي واخرون :2007:22-25)

- وحدات التخزين

الوحدة التي تستخدم لتخزين البرامج والبيانات والمعلومات ذات المدة الطويلة والتي تسمح باستدعاء ما نحتاجه منها عن الحاجة . (العزة وابو نياب : 2007 : 14)

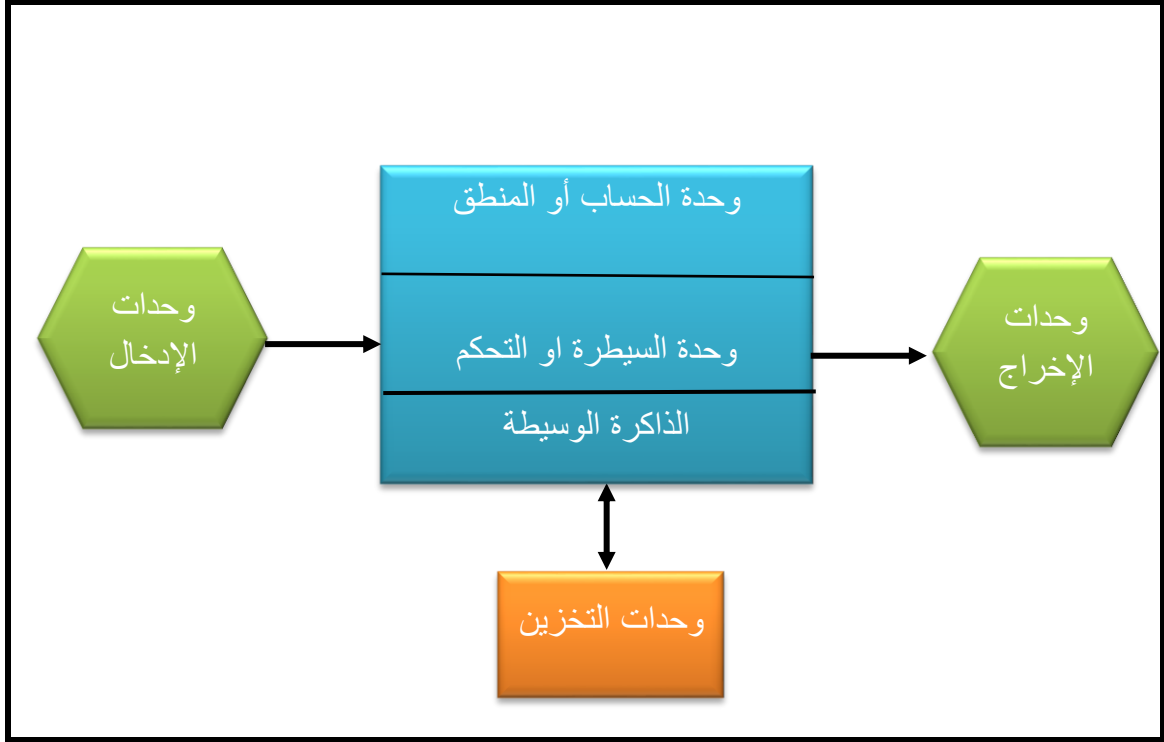
تتكون من نوعين وحدة الذاكرة الرئيسية والثانية وحدة الخزن الثانوية حيث تحتوي وحدة الخزن الثانوية على أنواع متعددة منها :

اولاً: وحدات التخزين الرئيسية:وتتمثل بالقرص الصلب (Hard)

ثانياً: وحدات التخزين الثانوية وتتمثل:بالأقراص المرنة ,الليزرية , الاشرطة المغناطيسية وبطاقة الذاكرة الوميضة (Flash)

وفي السنوات الاخيرة وبعد الاتجاه المتنامي لاستخدام شبكات المعلومات تم اعتماد أساليب التخزين الافتراضية الخاصة بالخزن على (خوادم شبكة الانترنت) وهو ما يعرف حالياً بمحركات التخزين الافتراضية على شبكة الانترنت. (Laudon&Laudon:2003:179)

وفيما يلي توضيح للمكونات المادية وكما في الشكل التالي :



الشكل (14) المكونات المادية

المصدر: إعداد الباحثة .



2-البرمجيات

وهي سلسلة من الإيعازات على شكل خطوات واضحة تبين كيفية معالجة البيانات المختلفة مثل حل المسألة العلمية أو احتساب العمليات التي تسجل في الدفاتر المحاسبية أو تحليل الاحصائيات وتوزيعها وغيرها من العمليات العلمية والادارية والاقتصادية . فقد عرفها (الطائي , 2009 : 237) البرمجيات سلسلة من الايعازات على شكل خطوات واضحة تبين كيفية معالجة البيانات المختلفة مثل حل المسألة العلمية أو احتساب العمليات التي تسجل في الدفاتر المحاسبية أو تحليل الاحصائيات وتوزيعها حسب أصنافها المحددة وغيرها من العمليات العلمية والإدارية والاقتصادية ,وذكر (فتحي : 2003 : 35) أنها تعليمات مفصلة للغاية توجه

نحو تشغيل الحاسوب او تنفيذ اوامر المبرمج او كلاهما , وبذلك يمكن للحاسوب القيام بالعمل , حيث تتوفر هذه البرامج عادة على اسطوانات مدمجة CD او اقراص DVD او حتى اقراص مرنة احياناً , ونظرا لتنوع البرمجيات بشكل كبير قد ظهرت عدة تصنيفات التي تم تحديدها ضمن مجاميع وأسس معينة , ولكن التصنيف الأكثر شمولاً الذي يقف عليه أغلب الكتاب والباحثين حيث يصنفون البرمجيات إلى نوعين رئيسيين هما :

أ – برمجيات النظام :

عرف (132: 2003: Stair &etal) أن برمجيات النظام كونها مجموعة من البرامج المصممة لتنسيق أنشطة ووظائف الأجهزة والمعدات والأجزاء المادية والبرامج المختلفة .ويرى (قنديلجي والجنابي :2013: 298) ان برمجيات النظام تعمل على إدارة الحاسوب والسيطرة عليه وعلى هذا الأساس فإن برمجيات النظام تساعد الحاسوب لكي يؤدي وظائف عملياته الاساسية من جانب آخر فان البرامج التطبيقية لا يمكن لها ان تؤدي وظيفتها من دون برامج النظام .

ب- برمجيات التطبيقات

تمثل هذه البرامج كافة التعليمات التي تحدد بصورة تسلسلية عمليات المعالجة اللازمة للبيانات وكيفية تنفيذها , فهي تعد ضرورية جداً في أداء عمليات منظمات الاعمال ,فقد تتوفر برمجيات خاصة بأساليب الرقابة للعمليات الانتاجية والخدمية ونظم الرقابة .

(krajewski& Ritzman : 2002 : 19)

وبين (282 : 2004 : Heizer & Render) أنها برامج معدة لتشغيل عمليات معينة ذات طبيعة نمطية اذا يمكن تطبيقها مع تغيرات طفيفة , لذا فهي تقوم بالمعالجة المباشرة لأجل الاستخدام الشخصي والتي تكون بواسطة المستخدم النهائي مثل : برنامج الرواتب , برامج التصميم بواسطة الحاسوب وبرامج معالجة الكلمات , برنامج التصنيع بواسطة الحاسوب وبرامج

اخرى . وهناك نوعان من هذه البرمجيات هما: (Alter:2002:351)

1- برمجيات التطبيقات ذات الأغراض العامة : تتضمن هذه البرمجيات معالجة النصوص ,اللوائح الجدولية ,المساعدات ,ادارة قواعد البيانات .

2- برمجيات التطبيقات ذات الأغراض الخاصة : ان هذه البرمجيات يتم تصميمها من أجل دعم (استراتيجية) المنظمة واعمالها التكتيكية بالمقارنة مع برمجيات التطبيقات ذات الأغراض العامة ,فقد يكون لها تأثير على المنظمة , ولها ارتباط بإجراءات العمل .

3- برمجيات الخدمات وتمثل (مكافح الفيروسات ,برمجيات ضغط الملفات ,متصفحات الانترنت)

3- قواعد البيانات

انتشرت تقنية Data-base في منتصف السبعينات وحتى الآن, الفكرة التي يوضحها انه يجب ان يكون في المنظمة وعاء لتخزين كافة البيانات بالتالي فهي مجمع مشترك للبيانات التي تبني عليه المنظمة قراراتها وانشطتها, فهي تشكل جزءا من برامج تطبيقات الحاسوب وعملية تصميم قواعد البيانات واستخدامها تعد اساس الخدمة المتكاملة للمعلومات.

وقد عرف (Alter : 2002 : 137) قواعد البيانات على انها تركيبة من البيانات المخزنة الكترونياً حيث يتم السيطرة والوصول اليها من خلال الحواسيب بالاعتماد على علامات معروفة مسبقا , ووصف كل من (Krajewski & Ritzman : 2005 : 513) قواعد البيانات بانها مجموعة من البيانات والمعلومات المتسلسلة والمتراصة والمخزنة في أجهزة خزن البيانات, لذلك تعد قاعدة البيانات مخزن لسجلات الشركة او المنظمة , ومعايير الوقت لمختلف عمليات المنظمات , و اشار (السالمي واخرون , 2012 : 166) أن قاعدة البيانات هي مجموعة من الملفات المرتبطة منطقياً والمخزونة بتنظيم يحسن وصول الانظمة التطبيقية لمنظمة ما إلى المعلومات ويقلل من تكرارها الى الحد الأدنى .

اما الباحثة فتري ان قواعد البيانات : بأنها مجموعة من الملفات المترابطة منطقياً والمخزونة والمتعلقة بموضوع معين أو تخدم غرضاً ما , وتكون بياناتها مرتبة بتنظيم يسهل وصول الانظمة التطبيقية لمنظمة ما إلى المعلومات فهي تقلل من تكرارها إلى الحد الأدنى .

وهناك العديد من الخصائص التي تتميز بها قواعد البيانات فمنها: (Almasri & Navathe : 2011:10)

- انها تعمل على تبادل البيانات وتخزينها ومعالجة الاجراءات من قبل عدة مستخدمين .
- تقوم بإعطاء عدة مشاهدات للبيانات حسب طلب كل مستخدم .
- العمل على الفصل بين البيانات والبرامج وهذا مايسمى باستقلالية البيانات والبرامج .
- ضمان توحيد تطبيق المقاييس والمعايير للمنظمة .

● صيانة صحة المعلومات بصورة مركزية : في حالة لامركزية البيانات اي وجود عدد من الملفات خاصة اذا كانت المعلومات متشابهة ويتطلب تحديث هذه الملفات ولكن في حالة مكزية .

وأشار كل من (اللامي والبياتي :2010: 21)(العبادي والعارضى : 2012: 32) ان قواعد البيانات تصنف وفقاً للآتي :

أ- تصنيف قواعد البيانات وفقاً لطريقة معالجتها وبنائها وتشمل :

- قواعد البيانات الهرمية .
- قواعد البيانات الشبكية .
- قواعد البيانات الشبئية او الموجهة نحو الهدف .
- قواعد البيانات العلائقية .

ب- تصنيف قواعد البيانات وفقاً لنوع مستخدميها وتشمل :

- قواعد البيانات فردية مثل مدراء المعلومات الشخصية في المنظمات .
- قواعد البيانات المشاركة وهي القواعد الخاصة بالعاملين في المنظمة .
- قواعد البيانات الموزعة والتي تكون في مواقع مختلفة وترتبط مع بعضها .

ت- تصنيف قواعد البيانات وفقاً لمحتوياتها وتشمل :

- قواعد البيانات الموضوعية :وتشمل البيانات الوصفية الاساسية التي تعكس الفهرسة الوصفية .
- قواعد البيانات المرجعية :تشمل مجاميع مهمة من المعلومات التي يحتاجها المستفيدين للاجابة على استفساراتهم .

- قواعد بيانات رقمية واحصائية .

- قواعد بيانات النصوص الكاملة .

ث- قواعد البيانات وفقاً لمستودع البيانات وتشمل :

- قواعد بيانات مركزية

- قواعد بيانات موزعة .

4- شبكات المعلومات والاتصال :

تعد شبكات المعلومات جزءاً اساسياً من تطبيقات تكنولوجيا المعلومات واحدى عوامل النجاح في أنشطة وعمليات الأعمال في المنظمات المعاصرة , وهي عامل اساسي في زيادة فاعلية

المنظمات , والتي أصبحت تمثل عوامل النجاح المعيارية لها التي من خلالها يتم نقل البيانات والمعلومات سواء داخل المنظمة أو خارجها . (النجار , 2007 : 32) وتشمل :

أ- الانترنت :

إنها شبكة الشبكات التي تربط ملايين الحواسيب ويستخدمها أكثر من 10% من السكان في جميع انحاء العالم , تعد شبكة الانترنت كمصدر من مصادر المعلومات الاساسية وأصبحت احدث الأدوات الاساسية التي تخدم الادارة في تناقل المعلومات او الحصول على المعلومات . كان نشوء الانترنت كشبكة لوزارة الدفاع الأمريكية في عام 1969 وتطورت حتى أوائل التسعينات حيث إنتقلت ادارتها الى إدارة خاصة وتم التعميم باستخدامها من عام 1992 وبدأت بالانتشار عالمياً . (السالمي :2012 :17-18), عرف كل من (اللامي والبياتي :2010 : 102) الانترنت بانه شبكة مكونة من مجموعة من الشبكات الحاسوبية المرتبطة على نطاق عالمي وكان ظهور هذه الشبكة نتيجة حتمية للتطورات الهائلة في مجال نظم المعلومات والتكنولوجيا لما له أهمية في نقل المعلومات المختلفة الى المنظمات .

تطبيقات شبكة الانترنت

كان الانترنت يستخدم في البداية للاغراض البحثية العلمية فقط ثم نتيجة التطور الهائل في الانترنت تطورت العديد من الخدمات واصبح هناك العديد من الخدمات التي يمكن الاستفادة منها :

اولاً: تطبيقات الجيل الاول من الانترنت ومنها :

● الشبكة العنكبوتية العالمية : أن هذه الشبكة قادرة على أختراق الحدود الثقافية والجغرافية والسياسية بين الشعوب ؛لذا فإن تطور التكنولوجيا والانترنت وازدياد عدد المشتركين بسرعة مذهلة إنما هو يدل على أهمية هذه الشبكة وإمكانيتها الواسعة بما تؤديه من تغيرات جذرية.

(www.bankfcd . com)

● البريد الالكتروني : يعتبر من الاستخدامات الشائعة والتي توفر إمكانية الاتصال بالملايين من البشر حول العالم كبديل للبريد التقليدي من نقل الرسائل أو الهاتف الاعتيادي وهناك قائمة بالبريد مايسمى بنقاش المجموعات . (الموسوي وابو احمد , 2005 : 148)

● بروتوكول نقل الملفات

يمكن من خلال برنامج بروتوكول نقل الملفات ,أي نقل كميات من الملفات او البرامج من الحاسوب لأي شركة أو مؤسسة اعمال أو غيرهم ووضعه على ذاكرة الحاسوب الخاصة بالجهة الاخرى , وتتميز هذه الطريقة بسهولةها مقارنة بنقل الملفات عن طريق الأقراص أو الاشرطة الممغنطة .
(إبراهيم ,2008: 16)

• القوائم البريدية

ثانياً: تطبيقات الجيل الثاني من الانترنت ومنها :

- المدونات
- مواقع نشر المعرفة
- شبكات التواصل الاجتماعي
- الحوسبة السحابية

ثالثاً : تطبيقات الجيل الثالث للانترنت

وتمثلت بالمزاوجة بين خدمات شبكة الانترنت (الجيل الاول والثاني) وتطبيقات الهواتف الذكية .

ب – الانترنت

يعمل الانترنت كشبكة مشابهة لعمل شبكة الانترنت من خلال ربطه بخادم الشبكة ضمن المنظمة ,فيحتاج الوصول اليه كشبكة داخلية أو جزء من شبكة خارجية ؛لذا فهو عبارة عن موقع خارج الانترنت تقوم من خلاله المنظمة بإنشاء جدار أمني لخادم شبكتها يعمل كبوابة لشبكة الانترنت .
(Hemila :2003 : 10-11)

ويذكر (إدريس) بأن الانترنت هي تلك الشبكة الخاصة بمنظمة معينة , التي تستخدم تكنولوجيا الانترنت ويتم تصميمها لمقابلة احتياجات العاملين في المنظمة من المعلومات وتتضمن عادة معلومات مثل : عناوين البريد الالكتروني للعاملين بالمنظمة , أوخدمات الرعاية الصحية , او انواع البرامج التدريبية , أو أنواع وأسعار المنتجات .
(ادريس ,2007 : 497)

وبين (قنديجي والجنابي , 2013 : 458) الانترنت عبارة عن شبكة داخلية في المنظمة تستطيع ان تؤمن وصولاً وحصولاً على البيانات من خلال المنشأة .

ان الانترنت ماهي الامشروع للاتصالات بين العاملين في المنظمات وفي الاقسام المختلفة للمنظمة , لابد من وجود فريق فني كامل للشبكة يتكون هذا الفريق من :

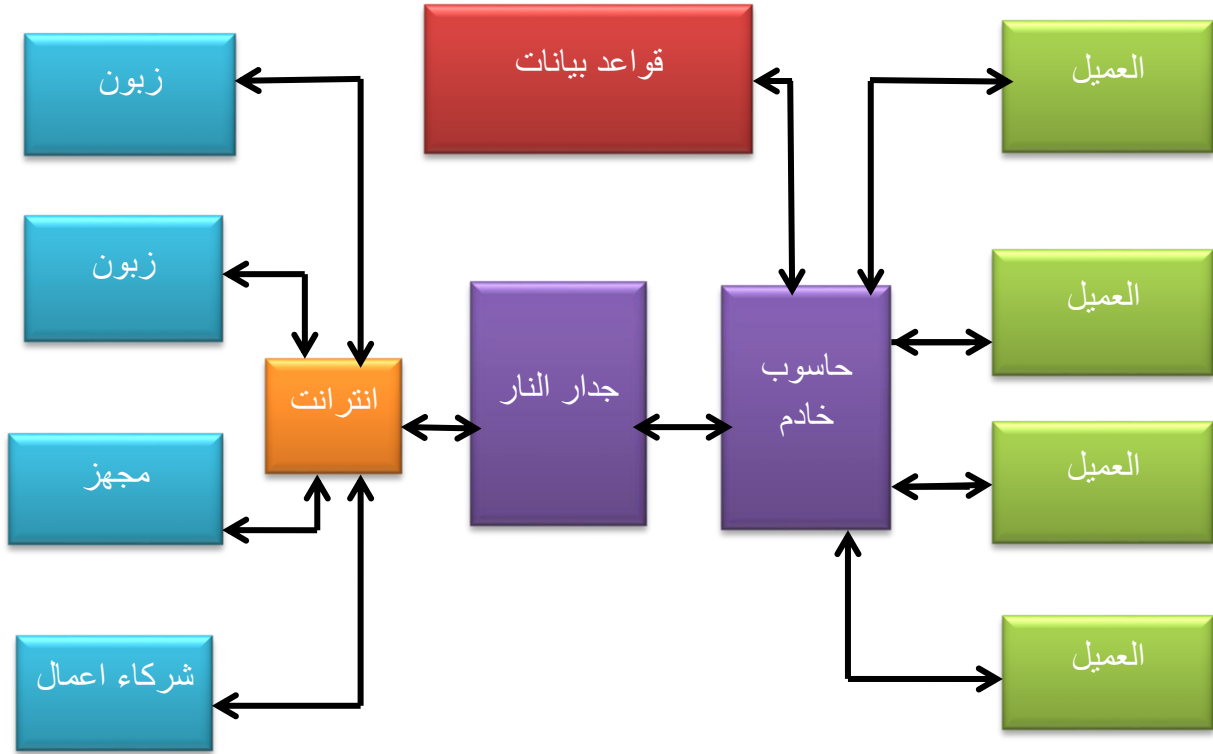
- مدير للشبكة : يقوم بكل العمليات المطلوبة مثل عملية اعطاء اسماء الحاسبات والكلمات السرية وحل المشكلات الفنية والبرمجية والتي قد تطرأ اثناء العمل على الشبكة .
- مدير لقاعدة البيانات : وهو مسؤول عن إدارة قاعدة البيانات وتنظيمها في الحاسبات الرئيسية .
- فريق فني للصيانة وحل المشكلات التي قد تطرأ عند المستخدمين .
- فريق للنسخ الاحتياطي وللتزويد بالمستلزمات الضرورية للشبكة من أقراص نسخ وأوراق وحبر للطابعات وعمليات صيانة دورية وتنظيف للأجهزة والخادمتا وغيرها من الوظائف المتعلقة بالشبكة . (الطيطي , 2010 , 37)
- وبين (قنديلجي والجنابي , 2013 : 458) الانترنت عبارة عن شبكة داخلية في منظمة تستطيع أن تؤمن الوصول الى البيانات والحصول عليها, من خلال المنشأة .

ج- الاكسترانت

تتشكل شبكة الاكسترانت بتوسيع وتمديد الأنترنت إلى أبعد من النطاق الداخلي للمنظمة (العاملين) حيث يتم شمول عملاء ومزودي وحتى منافسي المنظمة بخدمتها وتتم حماية الاكسترانت بواسطة كلمة سر وذلك لمنع وصول كافة مستخدمي الانترنت إليها . (العلاق , 2002 : 46)

والاكسترانت ماهي الأ استخدام تقنية الانترنت لربط أكثر من شبكة انترنت معاً , فالاكسترانت تستخدم لربط فروع المنظمة معا كما أنها تربط شركاء العمل وأطرافاً أخرى معها بطريقة فعالة وسريعة وعند استخدام شبكة الاكسترانت هناك نقاط يجب أخذها عن الشروع في توظيف الاكسترانت ومنها :

- تعريف المستخدمين لشبكة الاكسترانت .
 - يجب عمل قائمة بكل المتطلبات والتقنيات المطلوبة .
 - يجب تحديد كل المتطلبات الأمنية .
 - يجب توضيح وفهم عملية إدارة شبكة الاكسترانت .
 - يجب فهم الوظائف المختلفة لشبكة الاكسترانت .
 - يجب تحديد الملفات والمجلدات والمعلومات اللازمة ومشاركتها في الشبكة .
- (الطيطي , 2010 : 47- 48)



شكل (15) نموذج للإكسترنانت يوضح الأنترنت وجدار النار

المصدر: قنديلجي والجنابي, " نظم المعلومات الادارية", الطبعة السابعة, دار المسيرة للنشر والتوزيع, عمان /الاردن , 2013 , 461



ووصف (Minei& Lucek , 2011:319) الانترانت بأنها اجهزة تقوم الى أساس الإرسال والاستقبال وهي حركة بالمنظمة تتعامل بها مع الجهات الخارجية .

فوائد الاكسترنانت

هناك مجموعة من الفوائد التي تتمتع بها هذه الشبكة ومنها : (التكريتي والعلاق : 2002 : 78)
(Hemila : 2003 : 11)

- تسهيل عمليات الشراء في الشركات : يمكن أن تقوم المنظمة بإرسال طلب شراء إلى منظمة أخرى عبر الاكسترنانت التي ترتبط بها وتلغي المراسلات الأخرى بكل أنواعها .
- يمكن للمجهز تدقيق أوقات التسليم والوضع المالي مع المنظمة من دون حاجة الى مشاركة افراد من المنظمة .
- تستطيع المنظمة توفير كلف الموارد والقوى العاملة والاتصالات المرتبطة لإنجاز تلك الفعاليات التي تتم عبر الاكسترنانت .

خامساً :تكنولوجيا المعلومات : متطلبات التطبيق والتحديات التي تواجهها

أ- متطلبات تطبيق تكنولوجيا المعلومات :

تكنولوجيا المعلومات لها العديد من المتطلبات والجوانب المختلفة التي يجب توفرها لتحقيق نجاحها ومن اهم هذه المتطلبات :

● المتطلبات الفنية وتشمل : (Turban& etal :2002 :50)

- تحسين البنى التحتية والارتكازية من اتصالات وغيرها .
- تهيئة المهارات البشرية من ذوي الخبرة والكفاءة.
- بناء قاعدة معلوماتية مرتبطة محلياً وإقليمياً ودولياً .
- توفير الاجهزة والمعدات المناسبة ذات التكنولوجيا العالية والجودة والكفاءة .
- المتطلبات الإدارية وتشمل : (العلاق والتكريتي : 2002 : 151)
- قيام الإدارة بتطوير مستلزمات خاصة بتكنولوجيا المعلومات من خلال انشاء وحدات تنظيمية .

- نشر التعاون بين المجموعات والقيام بالعمل الجماعي .

● المتطلبات الاقتصادية وتشمل : (زيتون : 2002 : 159)

- الرقابة الالكترونية على المصارف وتحويل الأموال الكترونياً من خلال أتمته الأعمال .
- تشجيع القائمين على الاستثمار, ودعم الصناعة المعلوماتية .
- متطلبات اخرى وتشمل : (الغالبي والعسكري :2002:185)
- إصدار القوانين والتشريعات التي تنظم عملية التبادل عبر قنوات تكنولوجيا المعلومات فهي تحمي مصالح كافة الأطراف .

- توفير مقومات الامن والخصوصية لشبكات المعلومات
- توفير مبادئ حماية حقوق الملكية الفكرية واحترام التخصصات.

ب-التحديات الادارية لتكنولوجيا المعلومات

يصعب الى حد كبير التنبؤ بمعدلات التغيير في خدمات تكنولوجيا المعلومات التي ستحدث في مراكز المعلومات نتيجة لإدخال تكنولوجيا متقدمة , حيث تواجه المنظمات العديد من التحديات وعلى المستوى العالمي من اجل التحول من المنظمات التقليدية الى المنظمات الرقمية فهناك مجموعة من التحديات ومنها :

1- الامية التكنولوجية :

وهي احد المشاكل التي ظهرت حديثا نتيجة لثورة المعلومات , والتي تعني جهل عدد من افراد المجتمع بالتطورات التقنية الحديثة وعدم التعامل معها ومعرفتها واستعمالها , ويأتي في مقدمة ذلك الحواسيب لأنها تمثل المدخل الرئيسي للتطورات التقنية المعاصرة .

(قنديلجي والسامرائي : 2005 : 54)

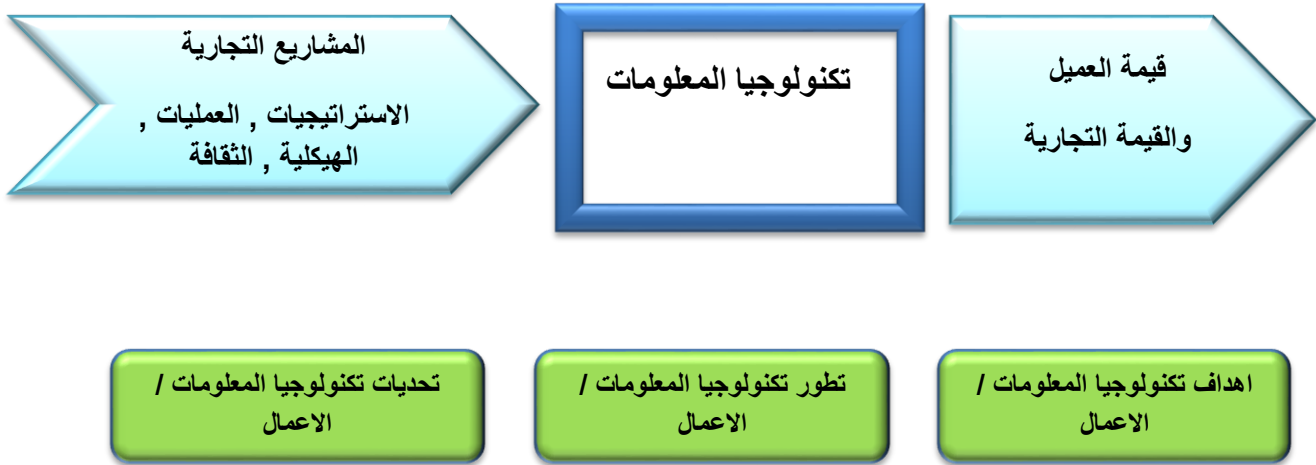
2- مقاومة التغيير :

عرف (بومدين) هي استجابة عاطفية وطبيعية اتجاه ما ،يعد خطر حقيقي متوقع يهدد اسلوب العمل الحالي , فمقاومة التغيير أمر حتمي مثلما ان التغيير امر حتمي , فالإنسان بطبعه وفطرته يميل الى مقاومة تغيير الوضع الراهن (الميول الى الاستقرار) لما قد يسببه ذلك من ارباك وخلق وتوتر داخلي في نفس الفرد نظراً لعدم تأكده من النتائج المترتبة . (بومدين :2013: 75)
يواجه العمال تغييرات في طبيعة الاعمال التي يقومون بها مع كل تطور تكنولوجي ,عند حدوث التغيير يشعر العمال بعدم الاستقرار او الاطمئنان نتيجة المطالب الجديدة التي يتطلبها كل تغيير سواء بالنسبة لنوع المهارة او درجتها المطلوبة .

فقد عرفت على انها السلوك الذي يمكن ملاحظته ردا على خلاف او التحدي نتيجة ادخال افكار جديدة واجهزة او اساليب والتي تعارض فكرة المنظمة على اي حال من الاحوال .

(caruth & caruth : 2013 : 13 -15)

3- المشاكل الإدارية والتنظيمية : إن حجم التحديات الذي يمكن أن يواجه المدراء المهتمين في الادارة الفعالة وتكنولوجيا المعلومات متنوعة وواسعة لذا فان بيئة الأعمال الناجحة تعتمد على تعظيم الاستفادة من التكنولوجيا والنظر إلى ضرورة ان تدار تكنولوجيا المعلومات لدعم استراتيجيات الأعمال والعمليات التجارية والثقافة والهيكل التنظيمية , فنجاح أية منظمة يعتمد على زيادة الاستخدام للتكنولوجيا بالشكل الامثل , والشكل التالي يوضح التحديات التي يمكن أن تواجه مدراء الاعمال وتطور تكنولوجيا المعلومات من أجل تلبية الاهداف في إدارة نظم المعلومات . (O'Brien & Marakas: 2010 : 16)





شكل (16) التحديات ويقابلها التطور والاهداف

Source: O'Brien, James A. & Marakas, George M., " Introduction to Information System", 14thed., Edition, IHC, Boston, 2008: p:17.



استناداً الى ما تقدم ... يمكن القول ان تطبيقات تكنولوجيا المعلومات هي جميع الأدوات والوسائل المستخدمة في جمع المعلومات ومعالجتها وتخزينها وتحليلها, من أجل استخدامها في اتخاذ القرارات الصحيحة, فهي تعتمد بشكل أساسي على البيانات التي تمثل حجر الأساس لأيّة منظمة, ويتم معالجة هذه البيانات لتحول إلى معلومات خلال الافراد أو الحواسيب إلى مخرجات نهائية للمصادر الخارجية تتمثل بالمعرفة التي تعد مكوناً ضرورياً من مكونات التقدم الإنساني .

المبحث الثاني

الثقافة التنظيمية للمنظمة

أولاً :- الثقافة التنظيمية : المفهوم والاهمية

1- مفهوم الثقافة التنظيمية

2- خصائص الثقافة التنظيمية

3- أهمية الثقافة التنظيمية

ثانياً:- مستويات ومداخل الثقافة التنظيمية

1- مستويات الثقافة التنظيمية

2- مداخل الثقافة التنظيمية

ثالثاً :- الثقافة التنظيمية : أنواعها والعوامل المؤثرة في تكوينها

1- أنواع الثقافة التنظيمية

2- العوامل المؤثرة في تكوين الثقافة التنظيمية

رابعاً :- تغيير الثقافة التنظيمية ومحدداتها

1- تغيير الثقافة التنظيمية

2- محددات الثقافة التنظيمية

خامساً : مكونات الثقافة التنظيمية

1- القيم التنظيمية

2- الاعراف التنظيمية

3- المعتقدات التنظيمية

4- التوقعات التنظيمية

5- الاتجاهات التنظيمية

المبحث الثاني

الثقافة التنظيمية

توطئة

تعد الثقافة التنظيمية عنصراً أساسياً في النظام العام للمنظمات الذي ينبغي على قادة المنظمات ومدراءها ان يفهموا أبعادها وعناصرها, لكونها الوسط البيئي الذي تعيش فيه المنظمات , فالمنظمات التي تمتلك ثقافة تنظيمية قوية ومتماسكة تمكن اعضاءها من الالتزام واحترام الوقت والمشاركة في اتخاذ القرارات وتشجيع الابتكار , وتمثل الثقافة التنظيمية نتاج ما أكتسبه العاملين من انماط سلوكية وطرق تفكير وقيم وعادات واتجاهات ومهارات تقنية قبل انضمامهم للمنظمة التي يعملون فيها ,فهي تعمل على توحيد الافراد العاملين وتقوية شعورهم بالانتماء نحو المنظمة وتعزز الترابط بينهم كما تقوم كل منظمة بتطوير ثقافتها الخاصة بها من خلال تاريخها وفلسفتها وانماط اتصالاتها وإجراءاتها . ومن ناحية اخرى تعد من المحددات الرئيسية لنجاح المنظمات وفشلها على افتراض وجود علاقة ارتباطية بين نجاح المنظمة وتركيزها على القيم والمعتقدات والمفاهيم لكونها تكسب المنظمة سمعة وشخصية تميزها عن غيرها من المنظمات وكذلك تسهم في خلق مناخ تنظيمي ملائم يعمل على تحسين وتطوير الاداء بشكل فعال مما يساعد على تحقيق الأهداف الفردية والجماعية والتنظيمية من خلال تجسيد وتطوير القيم والاتجاهات والسلوك والمعايير الحديثة .

اولاً: الثقافة التنظيمية : المفهوم , الأهمية

1- مفهوم الثقافة التنظيمية

يعد مصطلح الثقافة التنظيمية من المصطلحات التي شاع ذكرها في مختلف الحقول المعرفية , فقد تعددت وجهات نظر الكتاب والباحثين لهذا المفهوم ,حيث عرّفها (Moorhead& Griffen:2000:17)على أنها مجموعة من القيم المشتركة والمعتقدات التي يتشارك بها اعضاء المنظمة والتي تؤثر في سلوكهم وتصرفاتهم وتحكم معايير السلوك لتحدد ما السلوك المقبول وما هو السلوك المرفوض .

وعدها (Daft: 2001 : 314) بكونها مجموعة من القيم والمعتقدات والرموز والطقوس التي تمثل طرق للتفكير التي يشترك بها اعضاء التنظيم وتتضمن الجزء المحسوس وغير المحسوس والغير مكتوب في المنظمة , ويبين (Alvesson :2002 :56)ان الثقافة التنظيمية هي عبارة عن سلسلة من المعتقدات والقيم والافتراضات والرموز التي تساعد افراد التنظيم على تبرير خبراتهم وتوقعاتهم فهي تساعد في المحافظة على عضويتهم في منظماتهم .ويبين الجدول (10) بعض إسهامات الباحثين حول تحديد مفهوم الثقافة التنظيمية

جدول (10) بعض اسهامات الباحثين لمفهوم الثقافة التنظيمية

ت	الباحث / الكاتب	مفهوم الثقافة التنظيمية
1	Pettinger: 2000: 186	وهي الثقافة التي تشتمل كافة المعايير القيم التي يتم تبنيها من قبل المنظمة وما يحيط بها من المواقف والمناخ السائد , فضلا عن المعايير والمعنويات وقوة الاحساس تجاه المستويات العامة .
2	Hellregel&etal: 2001 : 512	هي نمط معقد قائم على المعتقدات والتوقعات والافكار والقيم والاتجاهات و السلوكيات والافتراضات والتي تقود وتحرك المنظمة .
3	Harris&etal: 2002:75	تتمثل بثقافة القيم والمعايير والعادات والمواقف التي يتحلّى بها الافراد داخل المنظمة حيث تظهر هذه القيم ما هو مهم من المعايير وتكشف عن السلوك المتوقع للأفراد والتي تتفاعل ما بين الافراد من خلال الرموز والشعارات .
4	Mashsne&Glinow:2002:	تمثل نمودجا من الافتراضات والقيم والرموز والممارسات

التي تمثل الاسلوب السليم من اجل التصرف والتفكير عند مواجهة المشكلات الخاصة بالمنظمة .	448	
هي مجموعة من القيم والممارسات والأعراف التي يشترك بها الاعضاء , ويتعلمها القادمون الجدد من الموظفين ,لذا فهي ثقافة تنتقل من جيل الى اخر .	Buchanan &hucznsk : 2004 : 643	5
عبارة عن نموذج للقيم المشتركة والتي توضح كيفية السيطرة على السلوك والاتجاهات , والقيام بما هو مهم لأفراد المنظمة ,فالقيم هي أساس قيام المنظمة بوظائفها من أجل الحفاظ على وحدة المنظمة وتميزها عن المنظمات الاخرى .	Chuang&etal: 2004 : 26	6
تشتمل الافتراضات الاساسية التي يقوم بها الافراد والجماعات لحل مشاكل التكيف الخارجي والتكامل الداخلي لأعضائها الجدد من خلال تقديم المساعدة لهم باتباع الطريقة الصحيحة لحل المشكلات .	Parket : 2004 : 17	7
مجموعة القيم والمعتقدات والتوقعات والاعراف التي يكتسبها الفرد والتي تتوارث من جيل الى جيل اخر وهي شائعة بين العاملين .	Wheelen&Hunger:2004 : 89	8
تتمثل بالقيم والمعتقدات والتوجهات والافتراضات التي يشترك بها الافراد داخل المنظمة .	Johns&Saks:2005:256	9
عبارة عن منظومة من القيم الاساسية والفلسفات التي تتبناها المنظمة والتي تحكم سياستها تجاه العاملين , وانجاز المهام والافتراضات والمعتقدات من قبل اعضاء المنظمة .	Gray&Densten :2006 : 595	10
تتمثل بالمبادئ الاساسية التي اخترعتها الجماعة او اكتشفتها وطورتها اثناء حل مشكلاتها للتكيف الخارجي والاندماج الداخلي , حيث اثبتت فاعليتها للأعضاء الجدد كأحسن طريقة للشعور بالمشكلات وادراكها وفهمها .	Jean : 2006 : 425	11
مجموعة القيم المشتركة التي تحكم تفاعلات اعضاء المنظمة	Jones : 2007 : 177	12

مع بعضهم كذلك الافراد خارج المنظمة .		
نمط من الافكار والقيم المشتركة والمعتقدات المشتركة التي تساعد الافراد على فهم عملهم التنظيمي وبالتالي توفر لهم قواعد السلوك في الشركة .	Tuan:2010: 144	13
مجموعة الانماط التي تتمثل بالقيم والمعتقدات المشتركة والمواقف والسلوكيات فهي مصدر قيم الشركة باعتبارها ميزة تنافسية تقدم حلول للمشاكل التي تواجهها المنظمة .	Ebtesbam&etal :2011 :146	14
مجموعة من القيم المشتركة والمعتقدات التي يتقاسمها العاملين فيما بينهم , والتي تؤثر على قواعد السلوك والفاعلية في المنظمة .	Lunenburg: 2011: 1	15
بوصفها نظاما من الافتراضات والقيم والمواقف التي تتجلى من خلال الرموز التي وضعها اعضاء المنظمة فهي تساعدهم في تحديد من حولهم وكيفية التصرف والتعامل معهم .	Masodi&etal :2013:90	16

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على أدبيات الموضوع



وبملاحظة الجدول أعلاه نجد ان الكتاب اتفقوا على أن الثقافة التنظيمية مجموعة من القيم والمعتقدات والأعراف والافتراضات والرموز والطقوس والسلوكيات والافكار التي تنتقل عبر المجتمع ,فهي مصدر قيم المنظمة باعتبارها ميزة تنافسية تقدم حلول لمشكلات التكيف الخارجي والتكامل الداخلي والحفاظ على وحدة المنظمة وتميزها عن المنظمات الاخرى ,ومهما تنوعت تعريفات الثقافة التنظيمية فان جميعها تشترك بعنصر مميز هو القيم والتي تمثل القاسم المشترك حيث تشير هذه القيم الى الاتجاهات والمعتقدات والأفكار في منظمة معينة .

اما الباحثة...تري ان الثقافة التنظيمية هي مجموعة السمات والخصائص والمكونات التي تتمثل بالقيم والمعتقدات والتقاليد والاعراف والافتراضات والاتجاهات ,حيث ان هذه المكونات تتفاعل فيما بينها وبين الأفراد العاملين مكونة اسلوباً أو طريقة للحياة داخل المنظمة .

2- خصائص الثقافة التنظيمية

هناك مجموعة من الخصائص للثقافة التنظيمية ومنها : (Ebtesbam &etal : 2011:80)

- أ- **المشاركة**: قدرة المنظمات على تطوير قدراتها البشرية وتميئتها في جميع المستويات ، حيث ان التنفيذيين ,الموظفين يشاركون في القرارات التي من الممكن ان تؤثر على عملهم لاتصاله المباشر بأهداف المنظمة .
- ب- **التناسق** : هنا تميل المنظمات لان تكون فعالة بحيث تنسجم مع سلوك الافراد لامتلاكها ثقافات قوية ,وهذا هو مصدر للاستقرار والتكامل الداخلي .
- ت- **القدرة على التكيف** : هو قدرة المنظمة على التكيف مع التغيير والتكامل الداخلي والتكيف الخارجي والتعلم من الاخطاء , فالتغيير يؤدي الى تحسين القدرات الجماعية وتوفير افضل خدمة للعملاء .
- ث- **الرسالة** : ان المنظمات الناجحة هي المنظمات التي لديها رؤى مستقبلية بالأهداف والاتجاهات والغايات التنظيمية ,والتغييرات التي يمكن ان تحدث في ثقافة المنظمة .
وبين (كمال :2015 :49-50) خصائص اخرى للثقافة التنظيمية هي :
- أ- **نظام مركب** : حيث تتكون من عناصر تتفاعل فيما بينها وتشمل الجانب المعنوي (تنسيق متكامل من القيم والاخلاق والمعتقدات والافكار) وجانب سلوكي (العادات والتقاليد والممارسات العملية) اضافة الى الجانب المادي (يشمل المباني والادوات والمعدات)
- ب- **نظام متكامل**: هو أن تتجه باستمرار الى خلق الانسجام بين عناصرها المختلفة ومن ثم اي تغيير يطرأ على احد جوانب نمط الحياة سوف ينعكس اثره على باقي مكونات النمط الثقافي .
- ت- **نظام تراكمي** : حيث يعمل كل جيل على تسليمه للأجيال اللاحقة من خلال تعليمها وتوريثها عن طريق التعلم والمحاكاة ,وتتزايد الثقافة من خلال ما تضيفه الاجيال الى مكوناتها من عناصر وخصائص وطرق أنتظام .
- ث- **لها خاصية التكيف** : تتصف الثقافة التنظيمية بالمرونة والقدرة على التكيف استجابة لمطالب الافراد وحاجاتهم لكي تكون ملائمة للبيئة الجغرافية .

3 – أهمية الثقافة التنظيمية :

الثقافة التنظيمية تعد مفتاح نجاح المنظمات لما لها من أهمية في تحديد هوية المنظمة وبقائها وتماسكها ,التي من خلالها تخلق الثقافة وتدار, لذا فان فهم وادراك ثقافة المنظمة يعد نشاطا مهما للمدراء , وبدوره يؤثر في كل المستويات الادارية للمنظمة, فكل مجتمع ومنظمة ثقافتها الخاصة بها وهذه الثقافات تتطور مع مرور الوقت ,حتى ان بعض المنظمات العاملة في نفس المجال او في نفس البلد قد تتميز بثقافة تميزها عن غيرها من خلال مساعدتها في خلق الالتزام بين العاملين وتعزيز الاستقرار داخل المنظمة . (حريم : 2004 : 327) .

وتحظى الثقافة التنظيمية بأهمية بالغة في المنظمة نظرا للدور الذي تؤديه في استقرار المنظمة ويمكن تلخيص هذه الأهمية فيما يأتي : (العميان : 2013 : 313)

أ- جعل سلوك الأفراد ضمن شروطها وخصائصها واي مخالفة لاحد عناصر الثقافة التنظيمية سيواجه بالرفض .

ب- توسيع افق ومدارك الافراد العاملين حول الاحداث التي تحدث في المحيط الذي يعملون به اي ان ثقافة المنظمة تشكل اطارا مرجعيا يقوم الافراد من خلاله بتفسير الاحداث والانشطة .

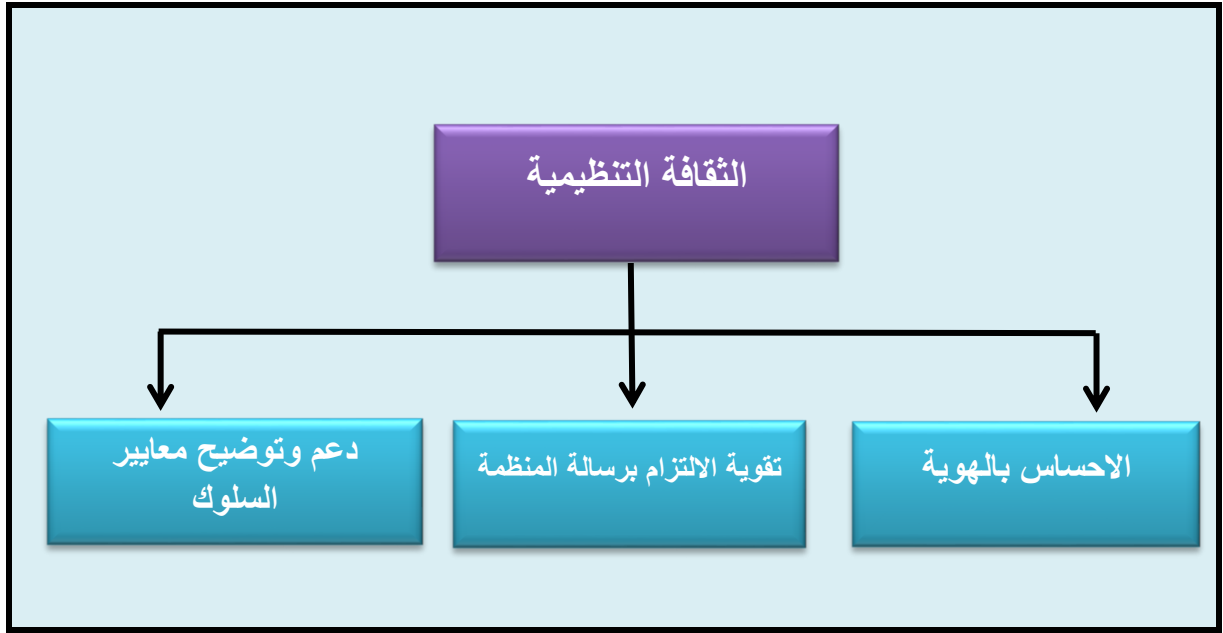
ت- التنبؤ بسلوك الأفراد والجماعات لان سلوك الفرد نابع من ثقافته.

ويرى جيرالد وروبرت أن أهمية الثقافة التنظيمية تنطلق من ثلاثة وظائف هي (جرينبرج وبارون : 2004 : 360)

أ- انها تزود المنظمة والعاملين بالهوية التنظيمية : فالتعرف على الأفكار والقيم التي تسود المنظمة يؤدي الى زيادة ارتباط العاملين برسالة المنظمة وزيادة شعورهم بانهم جزء حيوي منها .

ب- تنمية الايمان بالالتزام برسالة المنظمة : ان تفكير الافراد عادة ما ينحصر حول ما يؤثر عليهم شخصيا الا اذا كان شعورهم بانتمائهم للمنظمة والثقافة العامة المسيطرة قويا , عند ذلك يشعرون باهتمام المنظمة التي ينتمون اليها اكبر من اهتماماتهم الشخصية , لذا فان الثقافة تذكرهم بان منظماتهم هي اهم شيء بالنسبة لهم .

ت- تدعيم وتوضيح معايير السلوك بالمنظمة : الثقافة تقود الى ما يحدد بوضوح وما ينبغي عمله في اي حال من الاحوال وبذلك يتحقق استقرار السلوك المتوقع من الفرد في الاوقات المختلفة والشكل التالي يوضح ذلك :



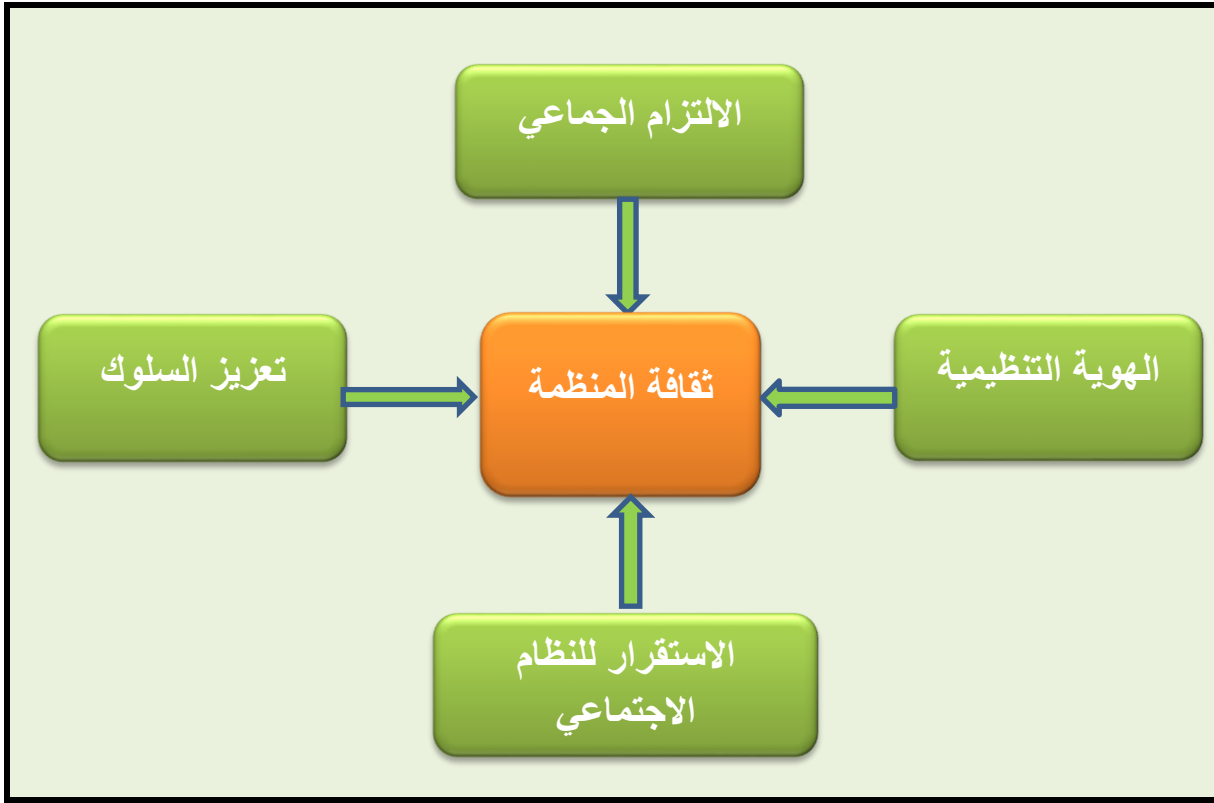
شكل (17) الوظائف الاساسية للثقافة التنظيمية

المصدر: جرينبرج, جيرالد وبارون, روبرت, " ادارة السلوك في المنظمات", ترجمة رفاعي اسماعيل, دار المريخ للنشر والتوزيع, القاهرة: 2010: 631



وفي السياق ذاته اكد (81 : 2007 : kreither& kinicki) أن الثقافة التنظيمية ذات اهمية للمنظمات من خلال ما تؤديه من ادوار تتمثل بالآتي :

- أ- **تسهيل الالتزام الجماعي:** حيث ان الشعور بالهدف المشترك يشجع العاملين على الالتزام القوي من حيث تقبل الثقافة التنظيمية .
- ب- **العمل على اعطاء الافراد هوية منظميه :** إن مشاركة الأفراد العاملين قد يمنحهم الشعور بالتوحد.
- ت- **القيام بتشكيل السلوك** قد يساعد الاعضاء على فهم ما يحيط بهم , حيث ان ثقافة المنظمة قد توفر مصدراً للمعاني المشتركة والتي تفسر حدوث الاشياء داخل المنظمة .
- ث- **تعزيز الاستقرار للنظام الاجتماعي :** حيث تقوم الثقافة التنظيمية على تشجيع وتنسيق التعاون الذي يكون بين اعضاء المنظمة . وكما موضحة في الشكل التالي :



شكل (18) وظائف الثقافة التنظيمية

Source : Kreither, Robert & kinicki, Angelo, "Organizational Behavior ",
7th ed., MC Graw- Hill, Irwin, U.S.A.,2007:p:81



ثانياً : مستويات و مداخل الثقافة التنظيمية

1- مستويات الثقافة التنظيمية

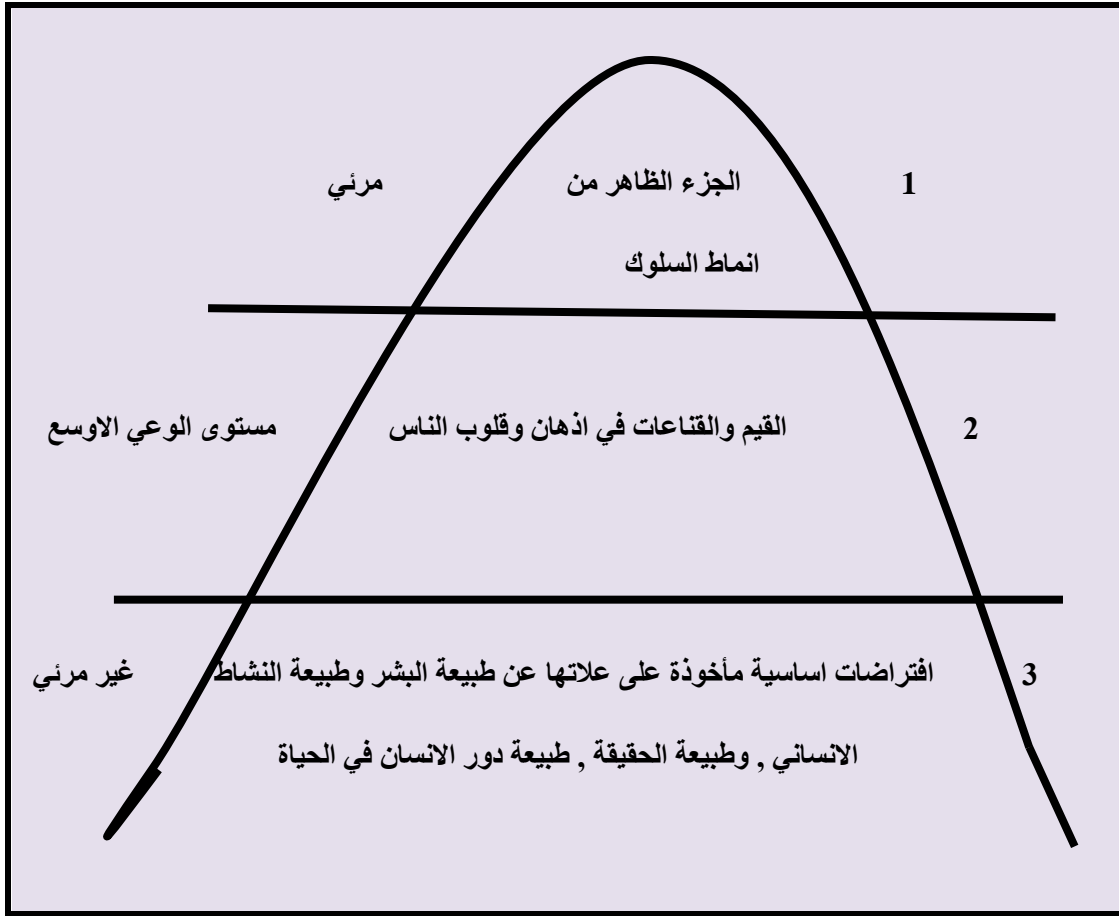
اقترح (الهواري :2002: 291- 292) نموذجاً يمثل مستويات متعددة للثقافة التنظيمية فقد قسمها

الى ثلاثة مستويات هي :

أ- الجزء الظاهر من انماط السلوك .

ب- الجزء الخاص بمستوى الوعي الاوسع وهو عبارة عن قيم وقناعات في اذهان وقلوب الافراد.

ت- الجزء الاخر عبارة عن افتراضات اساسية مأخوذة على علاتها وبالتالي فهي غير مرئية .



شكل (19) مستويات الثقافة التنظيمية

المصدر: الهواري , سيد , الادارة : الاصول والاسس العلمية للقرن ال21, مكتبة عين الشمس , القاهرة , 2002 : 292

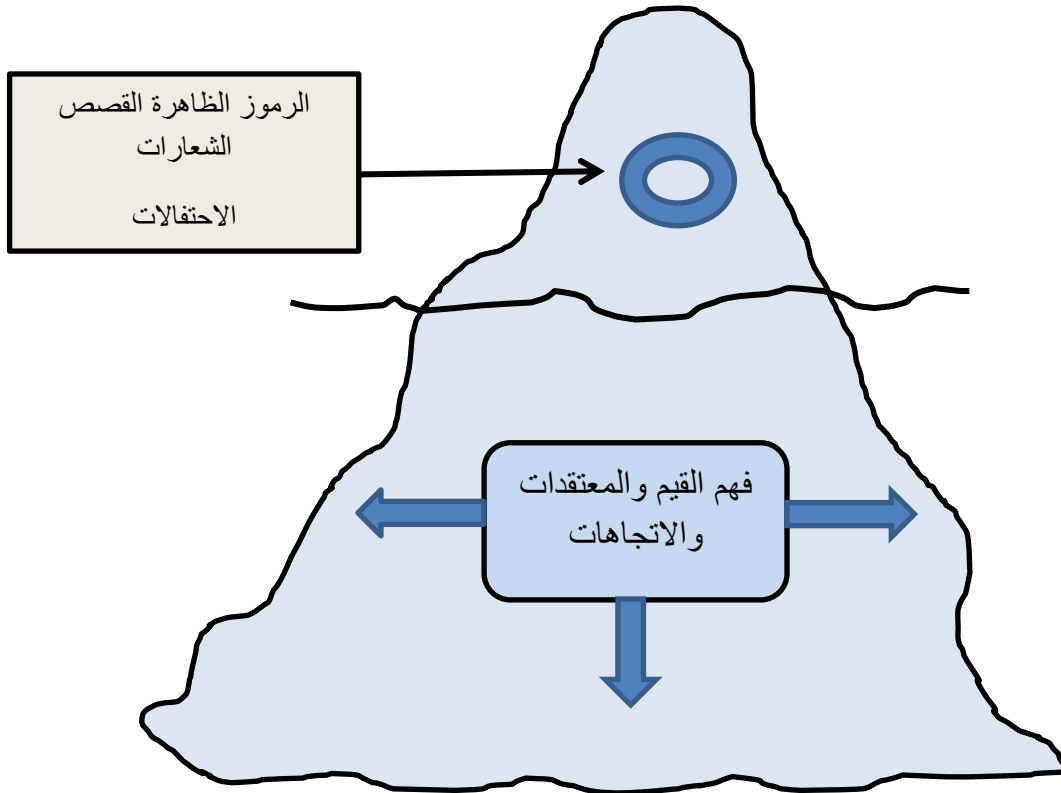


- اما (24 - 23 : 2005 : Bozeman) فقد أشار الى ان للثقافة التنظيمية ثلاث مستويات منها :
- **المستوى الاول مرئي:** يشتمل هذا المستوى على القطع الاثرية الاساطير , الطقوس حيث ان القطع الاثرية بالنسبة للمنظمة تكون مادية او بشرية .
 - **المستوى الثاني :** يتمثل بالأهداف الاستراتيجية والمبادرات والقيم والمعتقدات والفلسفات التي تتبناها المنظمة , والتي تعد جزء منها و مع مرور الوقت تصبح اكثر نجاحا حيث انها تعمل على تعزيز الاساس الثقافي للمنظمة .
 - **المستوى النهائي للثقافة** وهي الافتراضات الاساسية وهذه الافتراضات نتاج للآثار والاهداف والفلسفات التنظيمية الناجحة والافكار والاساليب التشغيلية .

وفي السياق ذاته اكد Bowman ان الثقافة التنظيمية تكون على شكل جبل جليدي ليس له شكل ثابت و واضح فالقمة تمثل الرموز الظاهرة وتشمل المراسم والقصص والشعارات والسلوك والوضع المادي اما الجزء الاخر فيمثل الجزء المغمور فهو يتمثل بالقيم والافتراضات والمعتقدات والاتجاهات والمشاعر .
(العزاوي : 2009 : 121)

ويتفق Daft مع راي Bowman في أن للثقافة التنظيمية مستويين رئيسيين يمثلهما ما يعرف بالجبل الجليدي للثقافة التنظيمية (Daft :2010 : 375)

أ- المستوى الاول يتمثل بالمستوى السطحي (الجزء المرئي) وهو يوضح الاسلوب الذي يبين سلوك ومظهر الافراد ,الطقوس ,الرموز والقصص التي يشتركون بها .
ب- المستوى الثاني الباطن (الجزء غير المرئي) ويشمل هذا المستوى القيم والافتراضات الاساسية والمعتقدات والمواقف والسلوك وطرق التفكير. والشكل التالي يوضح هذه المستويات:



الشكل رقم (20) مستويات الثقافة التنظيمية عند Daft

Source : Daft, Richard L., "Organization Theory and Design ", 7th ed South Western College Publishing U.S.,2010:p:375



بينما وضح كل من (Mcshane & Glinow : 2010 : 416-417) ان الثقافة التنظيمية
تشتمل على مستويين هما :

- أ- القيم والافتراضات المشتركة التي تتصل مع بعضها البعض في المنظمة وكذلك التطورات
حول ما هو جيد أو سيء أو ما هو صحيح أو خاطئ .
- ب- الجزء السطحي يتكون من الهياكل المادية واللغة والطقوس والاحتفالات والقصص والاساطير.

2- مداخل دراسة الثقافة التنظيمية

تعد الثقافة التنظيمية الركن الاساسي في بناء المنظمة وتطورها ,اذ اهتمت العديد من المدارس
الادارية بها فأصبحت مداخل لدراسة الثقافة التنظيمية التي تعددت معها اتجاهات الباحثين بين
التقليدية والتنظيمية .

واورد Thomas مداخل للثقافة التنظيمية ومنها : (العزاوي : 2009 : 62)

أ- **المدخل الوظيفي** : يهتم هذا المدخل بربط الثقافة بالحاجة الانسانية ،ذلك لان الثقافة تخدم
حاجات الأفراد وما يقومون به ,كذلك الفرد يخدم المنظمة لكونها نظاما اجتماعيا متطورا وهادفا
تضمن الاستقرار والبقاء ,اما الوظائف الرئيسية لهذا المدخل هو التميز بالأداء وجودة المنتجات
والخدمات من خلال ما تعبر عنه المنظمة بثقافتها .

ب- **المدخل النفسي** : هذا المدخل يهتم بمتابعة تأثير المجالات الثقافية في الشخصية ,فضلاً عن
الاهتمام بدراسة الاسس الثقافية لتوضيح التباين بين الأفراد والجماعات في العمليات النفسية ,
فهناك تأثير متبادلا بين الثقافة والشخصية نرى انه كلما كانت عوامل الشخصية من التعلم
والادراك والدافعية متكاملة وذات مستوى مرتفع انعكس ذلك على سلوك الفرد ومن ثم تهذيبه
وصقله .

ت- **المدخل المعرفي** : يشير هذا المدخل الى ان لكل ثقافة نمطها الخاص بها من المعرفة واسلوبها
الاستدراكي ,تختلف كل ثقافة بخبرتها ,ولتفهمها لابد من مراعاة المضمون المعرفي .

ثالثا : الثقافة التنظيمية : أنواعها والعوامل المؤثرة في تكوينها

1- انواع الثقافة التنظيمية

تتباين الثقافات من حيث نوع التأثير الذي تحدثه في القيم والمعتقدات والاتجاهات وطرق تفكير العاملين , فيمكن القول ان هناك عدد من التصنيفات للثقافة التنظيمية (فيشبير) (القيوتي : 2000 : 153) ان الثقافة التنظيمية تنقسم الى ثقافة رئيسية وثقافة فرعية , فالثقافات الرئيسية تتمثل بالقيم الاساسية , اما الثقافات الفرعية تتمثل بالقيم السائدة في الانظمة الفرعية , او الوحدات الاخرى ضمن التنظيم الاكبر والتي تتفاوت فيما بينها من ناحية وبينها وبين الثقافات الاخرى من ناحية اخرى , ويتفق مع هذا الرأي (Daft:2004 : 370), فضلا عن الاختلافات في الثقافات الفرعية التي يمكن ان تقود الى صراعات بين الاقسام مما يؤثر سلبا على مستوى الاداء المنظمي .

أما Halls فقد صنف في دراسته الثقافة التنظيمية الى نوعين هما: (السالم : 2000 : 11)

- أ- **ثقافة عالية المحتوى** : وهي الثقافة التي تتوجه في عملها نحو تأسيس الحقيقة الاجتماعية للعلاقات الشخصية والسمعة القائمة على الحقيقة العامة والانجاز البطيء .
 - ب- **ثقافة واطئة المحتوى** : وهي الثقافة التي تركز على الاعمال اولاً ثم الخبرة والاداء التي تتلاءم بواسطة العقود القانونية والتخصص والانجاز والكفاءة والامكانية .
- اما من وجهة نظر (Daft : 2001 : 127) فالثقافة التنظيمية تصنف بناء على التكيف مع البيئة الخارجية للمنظمة الى الآتي :
- أ- **الثقافة البيروقراطية** : تقوم هذه الثقافة بالتركيز على تماسك واستقرار البيئة الداخلية , حيث يكون هناك مستوى مرتفع من التماسك والتعاون بين الافراد .
 - ب- **ثقافة القبيلة** : هذا النوع من الثقافة قائم أساسا على مدى مشاركة ومساهمة الافراد في المنظمة , وقدرتهم على السرعة في اجراء التغييرات المتوقع حصولها في البيئة .
 - ت- **ثقافة التكيف** : وهي الثقافة التي تركز على البيئة الخارجية حيث تقوم المنظمة وتحاول التغيير لمقابلة احتياجات الزبائن من خلال الابتكار والتطوير .
 - ث- **ثقافة الرسالة** : وهي الثقافة التي تقوم على الاهمية الاساسية لوضوح الرؤية , حيث يكون التركيز على جزء محدد من الزبائن ضمن البيئة الخارجية دون الحاجة الى التغيير السريع .

ويضيف (Kwant&walker : 2004 : 26-27) تصنيف آخر للثقافة التنظيمية يتمثل بالآتي :

أ- الثقافة المتطورة

من خصائص هذه الثقافة هي المبادرات , التكيف , التفاعل ,الابداع ,لذلك فهي ثقافة منفتحة على البيئة الخارجية اكثر من البيئة الداخلية ,وتركز على التغيير فيتبع افرادها استراتيجيات النمو المبدع والقيام بتحفيز الاعضاء ,فهي قيادة مبدعة قادرة على تحمل المخاطر .

ب- الثقافة الجماعية

وهي الثقافة القائمة على القيم والاعراف المتلازمة ,حيث يلتزم الاعضاء بالتعليمات والتوجيهات المبنية على الثقة والاحترام والالتزام طويل الامد .

ومن خصائص هذه الثقافة هي: المشاركة, فرق العمل, التماسك, الشعور بالانتماء العائلي ,حيث تركز على تنمية الموارد البشرية والمشاركة في صناعة القرارات ,ويتصف القائد هنا بالقائد الناصح والبسيط .

ت- الثقافة العقلانية

ومن خصائص هذه الثقافة هي بلوغ الاهداف ,المنافسة ,حيث تقوم على التخطيط والانتاجية والكفاءة في ادارة الموارد ,ويتم تحفيز الاعضاء على الاداء المتميز وهذا بدوره يقود الى الاهداف التنظيمية المتنوعة .

وهناك من يرى بان الثقافة التنظيمية تنقسم الى نوعين رئيسيين _____ ن هـ _____ :

(Mc Dermott&O`Dell:2011:76)

أ- الثقافة الظاهرية : هي الثقافة التي تتعلق بالبناء الخارجي كالملابس والانماط السلوكية والانظمة والحكايات والاساطير واللغة والطقوس .

ب- ثقافة غير ظاهرة : اي الثقافة الخاصة بالقيم المشتركة , المعايير والافتراضات وولاء العاملين لمنظمات الاعمال .

فيما اكد كل من (Ahmadi&etal:2012:288) (Gail :2013 :132) ان بعض المنظمات لديها ثقافات تنظيمية مهيمنة ,اما المنظمات الاخرى لديها ثقافات متعددة مثل ثقافة العمل والادارات والمشاريع ومن هذه الثقافات :

أ- **الثقافة البيروقراطية** : هذه الثقافة تؤكد على القواعد والسياسات والاجراءات والقيادة من اجل صنع القرارات المركزية التي تشتمل على الحكومة وكالات الجيش الشركات التي تدار من قبل المدراء الاستبداديين .

ب- **الثقافة الجماعية (القبلية)** : هذه الثقافة تكون جزء من عائلة عاملة وتتبع التقاليد والطقوس والادارة الذاتية والتأثير الاجتماعي الذي يكون له تأثير على السلوك واداء العاملين .

ت- **الثقافة الريادية** : تعتمد هذه الثقافة على وجود عناصر رائدة في عملها حيث تتميز بالإبداع والابتكار والبحث عن الفرص, فلا توجد مقاومة تغيير في هذه الثقافة لأنها تخلق التغيير وتمتلك الفاعلية وتسعى الى فهم التغيير الديناميكي .

ث- **ثقافة السوق**: تركز هذه الثقافة على نمو المبيعات وزيادة حصتها السوقية والاستقرار المالي والربحية التي تعد من سمات السوق, وكذلك علاقة العاملين فيما بينهم داخل السوق , حيث ان الشعور بالعمل الجماعي والتماسك يكون قليلا في هذه الثقافة . والجدول التالي يوضح تصنيفات الثقافة التنظيمية حسب رأي الباحثين كما ورد في الادبيات .

جدول(11) تصنيفات انواع الثقافة التنظيمية حسب آراء الباحثين

ت	الباحث / الكاتب	تصنيفات الثقافة التنظيمية (انواعها)
1	القيوتي 2000	1- ثقافة رئيسية 2- ثقافة فرعية
2	السالم 2000	1- ثقافة عالية المحتوى 2- ثقافة واطئة المحتوى
3	Daft 2001	1- ثقافة التكيف 2- ثقافة الرسالة 3- الثقافة البيروقراطية 4- الثقافة القبلية
4	Kwant &walker 2004	1- الثقافة المتطورة 2- ثقافة الجماعة 3- الثقافة العقلانية
6	Mc Dermott&O`Dell :2011	1- ثقافة ظاهرية

2- ثقافة غير ظاهرية		
1- البيروقراطية	(Ahmadi&etal:2012)	7
2- الجماعية (القبلية)	(Gail:2013)	
3- الريادية		
4- السوق		

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على أدبيات الموضوع



2- العوامل المؤثرة في تكوين الثقافة التنظيمية

هناك عدد من العوامل تساعد في تكوين ثقافة المنظمة ومنها : (جرينبرج وبارون : 2009 : 638)

أ- **منشئ المنظمة** : قد تنسب ثقافة المنظمة ولو جزئيا الى الشخص او الاشخاص الذين انشؤوا المنظمة , وغالبا ما يظهر بين هؤلاء الافراد شخصية ديناميكية مهيمنة وقوية وذات رؤية واضحة لما ستكون عليه المنظمة في المستقبل وكيفية الوصول اليه ,حيث تنتقل اتجاهاتهم وقيمهم الى العاملين الجدد بالمنظمة .

ب- **التأثر بالبيئة الخارجية** : تنمو ثقافة المنظمة متأثرة بخبرة المنظمة مع البيئة الخارجية , كل منظمة يمكن ان تجد لها مكانا مناسباً في الصناعة التي تعمل بها او السوق الذي تتعامل فيه ,حيث ان بعض القيم والممارسات قد يكون لها تأثير جيد على المنظمة بالمقارنة بالقيم والممارسات الاخرى .

ت- **الاتصال بالعاملين الاخرين** : تتأثر الثقافة التنظيمية باتصال العاملين مع بعضهم البعض ,الى حد كبير ,لذا فهي تقوم على الفهم المشترك للظروف والاحداث التي يوجهها العاملون , حيث يتكون لديهم فهم لما يحدث من الانشطة الهامة والتي لها علاقة بالمنظمة .

رابعا : تغيير الثقافة التنظيمية ومحدداتها

1- تغيير الثقافة التنظيمية

رغم ان ثقافة المنظمة تتأصل بالافتراضات والقيم الا انها تخضع لعملية التغيير التي تقوم بها المنظمات المتميزة بين فترة واخرى .

وقد ضح (144- 143 : 2001 : Chabane) ان التغيير الثقافي عملية داخلية تهدف من خلالها المنظمات للتكيف مع عمليات التغيير والابتكارات ,حيث ان نجاح ادارة التغيير في المنظمات يعتمد اساسا على مدى تكيف واستجابة المناخ التنظيمي الداخلي .

ويرى solange ان هناك ثقافات تهتم بالفرد وتعتبره مورداً استراتيجياً, بينما ثقافات اخرى تهتم بالربح وتستخدم الفرد لتحقيق هدفها دون اخذه بعين الاعتبار , وتشجع الثقافة القوية على زرع قيم العمل والابداع والكفاءة واحترام السلطة , بينما تغرس بعض الثقافات قيم الاهمال ومخالفة القوانين ,مما يجعل بعض الافراد العاملين يستهينون بالمنظمة وعمـالهم (69 : 2002 : Solange) ، وقد ذكر (comings&worley:2005:491) ان التغيير في الثقافة التنظيمية يمكن ان يؤدي الى نوع من التوتر لدى العاملين والادارة ,وان هذا التوتر يمكن ان يفسر على انه مشكلة اخلاقية تنتج اثناء الممارسات ،ومن وجهة نظر (القيوتي) فعلمية التغيير في الثقافة التنظيمية شأنها شان اي عملية تغيير تستلزم تدوير او تفكيك و تحليل عناصر الثقافة السائدة في التنظيم ,لذا فهي تقوم بمقارنة الثقافات السائدة مع الثقافة المطلوب ايجادها وتحديد حجم الفجوة السائدة والمطلوبة . (القيوتي : 2008 : 385)

فالثقافة المنظمة تتصف بالتغير والديناميكية, لذا فهي تتطور, وتتغير استجابة للتغيرات التي تحدث في البيئة الخارجية للمنظمة او البيئة الداخلية للمنظمة ,او نتيجة تركيبة وخصائص اعضاء المنظمة ,فهناك مدخلان ممكن ان تستخدم المنظمة احدهما او كليهما لإحداث هذه التغيرات وهما : (ابو بكر : 2008 : 91 – 92)

أ- مدخل التغيير من القمة الى القاعدة :

في هذا المدخل الدور القيادي يكون في تغيير الثقافة للإدارة العليا وذلك من خلال تقريرها بان السلوكيات والقيم الجديدة التي تريد نشرها ,تبدأ بالإدارة العليا , حيث ان المشكلة الرئيسية في هذا المدخل هو ان التغيير قد لا يتوافق مع القيم والمعايير السائدة لدى الاعضاء في المستويات الدنيا من التنظيم وهذا بدوره سيؤدي الى المقاومة والمعارضة من قبل الافراد داخل المنظمة .

ب- مدخل التغيير من القاعدة الى القمة :

وفق هذا المدخل تتم عملية التغيير من خلال مشاركة أعضاء المنظمة في التغيير من خلال جمع المعلومات منهم بشأن تأييدهم للقيم الجديدة ,واخذ اقتراحاتهم وتوصياتهم بنظر الاعتبار , ان هذا المدخل أبطأ بالتنفيذ مقارنة بالمدخل السابق, الا انه يدوم لفترة اطول لان العاملين اشتركوا في عملية التغيير واصبحوا ملزمين بها .

وتأتي نظرة (الفريجات) الى ان القادة الاقوياء هم وراء تكوين او تغيير ثقافة المنظمة , كذلك المؤسسون يكون لهم تأثير على ثقافة المنظمة , فهم يمدون المنظمة بالقيم والمعتقدات الموروثة والمكتسبة من خبراتهم وتجاربهم السابقة , من اجل تكوين ثقافة المنظمة .

(الفريجات واخرون : 2009 : 270)

ويجد بعض الباحثين ان هناك عدد من الاستراتيجيات التي يمكن ان تؤثر في نجاح تغيير ثقافة المنظمة , وتتمثل هذه الاستراتيجيات بالآتي : (Mcshane & Glinow : 2010 : 429-431)

أ- **تصرفات قادة المؤسسات** : حيث تبدأ الثقافة التنظيمية مع مؤسسيها وهذه الاستراتيجية تركز على الكلفة ,ويمكن ان تعكس هذه الاستراتيجية شخصية المؤسس , التي يكون لها بصمة ثقافية على المنظمة ولمدى طويل .

ب- **تقديم المكافآت المنسجمة ثقافيا** : ان نظم المكافآت والحوافز هي من الاعمال الفنية التي يكون لها تأثير على اعادة تشكيل ثقافة المنظمة .

ت- **الجذب والاختيار والتنشئة الاجتماعية للعاملين** : ان تعزيز او تغيير الثقافة التنظيمية يتم من خلال الاستقطاب وتوظيف الافراد واحتضان القيم الثقافية والقيم والخصائص الشخصية التي تنسجم مع طابع المنظمة والذي بدوره يؤدي الى تجانس اكثر وثقافة اقوى داخل المنظمة .

وذكر (بودين) مهما كان مستوى التغيير قد يتطلب صياغة رؤية واضحة وقدر كبير من الاتصال بين قياديي المنظمة ومرووسيهم ,اي انه كلما كانت دوافع التغيير قوية ومقبولة لدى افراد المنظمة , كلما كان التغيير تدريجيا , كذلك زادت فرص نجاحه , فاذا كانت ثقافة المنظمة متناغمة مع اهدافها ومساندة لها فهي ثقافة حسنة , لذا فان ثقافة المنظمات تختلف في مدى قوتها او ضعفها , وتشير القوة والضعف هنا الى مدى استحكام او تأصيل الثقافة داخل المنظمة .

(بومدين : 2013 : 186)

2- محددات الثقافة التنظيمية

ثقافة المنظمة يتحدد شكلها وطبيعتها انطلاقا من تفاعل العديد من العوامل والعناصر والتي يمكن عدها مؤشرات تسهم في تحديد الثقافة داخل اي منظمة و تشير الدراسات والبحوث الى أربعة محددات للثقافة التنظيمية وهي : (المرسي : 2006 : 29)

أ- **التاريخ والملكية** : يمكن ان يعكس التاريخ تطور المنظمات والقيادات التي تبادلت جزء من ثقافتها كما يعكس الملكية اذا كانت عامة او خاصة , محلية او دولية .

ب- البيئة : هي الطريقة التي تعمل بها المنظمات للتعامل مع عناصر بيئتها الداخلية والخارجية من العملاء والمنافسين والموردين والعاملين ,بالتالي هي تتأثر بالكيفية التي تنظم بها مواردها وانشطتها و ثم الطريقة التي تشكل بها ثقافتها .

ت- الغايات والاهداف : حيث تتأثر الثقافة التنظيمية بنوعية الغايات والاهداف التي تسعى المنظمة الى تحقيقها , حيث تسعى المنظمات الى زيادة الخدمة للعملاء وهذا بدوره يركز على غرس القيم الخاصة بعلاقات العملاء في ثقافتها التنظيمية .

ث- الأفراد : هو تفضيل العاملين للأساليب المستخدمة في التعامل معهم وتشكيل قيم العمل السائدة في المنظمة والثقافات المميزة .

وفي السياق ذاته حدد (بومدين : 2013 : 123-124) مجموعة من العوامل التي لها تأثير مهم في تحديد طبيعة وشكل ثقافة اي منظمة وكما يأتي :

- الصفات الشخصية لأعضاء المنظمة وما لديهم من اهتمامات وقيم ودوافع.
- الخصائص الوظيفية في المنظمة ومدى ملائمتها وتوافقها مع الصفات الشخصية للأفراد العاملين ,حيث يتجه الفرد الى المنظمة التي لديها وظائف بحيث انها تتفق مع اهتماماته وقيمه ودوافعه .
- البناء التنظيمي أو التنظيم الاداري على خطوط السلطة واساليب الاتصالات .
- المنافع التي يحصل عليها اعضاء المنظمة في صورة حقوق مادية ومالية .
- الاخلاقيات والقيم السائدة ,بمعنى المفاهيم والتصورات في المنظمة .

خامسا : مكونات الثقافة التنظيمية

تتمتع الثقافة التنظيمية بعدة مكونات وعناصر من وجهة نظر الكتاب والباحثين وكما موضحة في الجدول الآتي :

جدول (12) تصنيف مكونات الثقافة التنظيمية حسب آراء الباحثين لما ورد في الادبيات

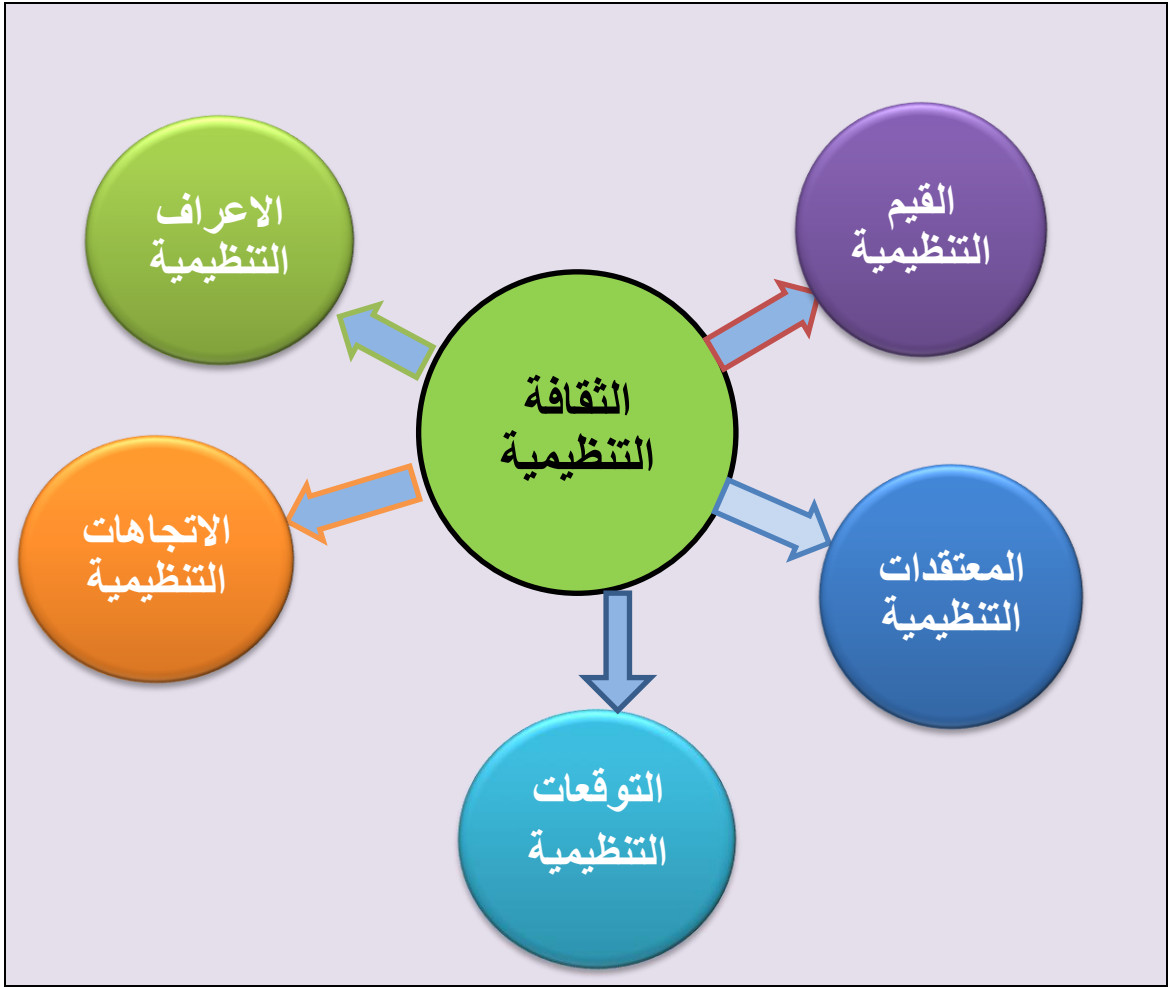
التسلسل	الكاتب /الباحث	مكونات الثقافة التنظيمية
1	Robbins :2003 : 535	القصص ,الرموز ,اللغة ,والطقوس
2	Burnes : 2004 : 172	الافتراضات التنظيمية ,القيم التنظيمية الاعراف التنظيمية ,المعتقدات التنظيمية

تتمثل بالرموز والطقوس والقصص والشعائر التي تصف حياة المنظمة .	Johns&saks : 2005 :265	3
تتمثل بالهيكل التنظيمية , الطقوس , الرموز, القصص والشعائر , الاحتفالات , قوة العلاقات , انظمة التحكم	Daft: 2010 : 378	4
الثقافات القديمة ,القصص التنظيمية ,الاساطير ,الطقوس والشعائر ,اللغة التنظيمية ,الهيكل المادية والرموز	Mcshane& Glinow : 2010 : 432	4
القيم التنظيمية ,المعتقدات التنظيمية الاعراف التنظيمية ,التوقعات التنظيمية	العميان : 2013 : 312- 313	6
الاتجاهات التنظيمية ,المعتقدات التنظيمية القيم التنظيمية	عمرو : 2013 : 20- 21	7
القيم التنظيمية ,القدرة التنافسية ,المسؤولية الاجتماعية ,الدعم ,الابتكار ,التركيز والمكافآت	Heinzmenn&machado: 2014: 40	8
المشاركة ,التناسق ,التكيف ,المهمة	Hsu : 2014 : 53 Mousayi &etal: 2015 : 110	9

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على أدبيات الموضوع



والدراسة الحالية تبنت نموذج (العميان:2013:312-313) (عمرو : 2013 : 20-21) وذلك لسهولة تطبيقه وتوافقه مع اهداف الدراسة الحالية. والشكل التالي يوضح هذه المكونات :



الشكل (21) مكونات الثقافة التنظيمية

المصدر: إعداد الباحثة .



وفيما يأتي توضيح مفصل لكل مكون من مكونات الثقافة التنظيمية :

1- القيم التنظيمية

عرف (التركي : 2001 : 10) القيم : على إنها الاتفاقات المشتركة التي تعكس مكان او بيئة العمل , بحيث تقوم هذه القيم على توجيه سلوك العاملين ضمن الظروف التنظيمية المختلفة , ووضح (Hofstede : 2001 : 31) القيم التنظيمية : كونها معتقدات عامة تحدد الصواب من الخطأ وماهي الامور المفضلة من عدمها .

في حين يرى (Robbins : 2003 : 64) ان القيم التنظيمية هي القيم التي قد لا تكون ثابتة وباقية لان نسبة من هذه القيم قد ترسخت في حياتنا وتعمقت , والتعلم المطلق والحازم للأفراد هو الذي يضمن بدرجة اكبر او اقل ان تكون قيمهم ثابتة وباقية ممدى الحياة , اما (العوفي: 2005: 13) فقد ذكر ان القيم التنظيمية تمثل الركيزة الاساسية في اي ثقافة تنظيمية لذا فهي جوهر فلسفة اي منظمة تسعى نحو تحقيق اهدافها بكفاءة وفعالية , اي انها تعكس شعور العاملين واتجاهاتهم العامة نحو المنظمة , وبين (الصيرفي : 2005 : 168) القيم التنظيمية بكونها القيم التي تعكس او تمثل القيم في مكان او بيئة العمل بحيث تعمل هذه القيم على توجيه سلوك العاملين ضمن الظروف التنظيمية .

وقد عرف (السكرانة)القيم التنظيمية بانها القيم التي تسمح لكل فرد في المنظمة بتقييم الأشياء او الحكم عليها ,فهي عبارة عن دستور مرجع معبر عنه من خلال القانون الداخلي للمنظمة والذي يسمح بتصوير القرار ويسمح بالتعبير عن الادراك الجيد او السي في السلوكيات .

(السكرانة : 2009 : 373)

اما(طاهر) فذكر ان القيم تتمثل بالمعتقدات التي يؤمن اصحابها بقيمتها ويلتزمون بمضامينها ,فهي تحدد السلوك المقبول والسلوك المرفوض ,فضلاً عن ما هو صواب وما هو خطأ , ومقارنتها بالاتجاهات حيث تتصف القيم بثبات نسبي اكبر , فالقيمة لا تتغير بنفس السرعة او الدرجة التي يمكن فيها تثبيت او تغيير الاتجاهات, لان القيم قناعات راسخة في اغلب الاحيان ,وهذا لا يعني استحالة تغيير القيم , إذ يعيد الناس النظر بالقيم الاجتماعية والاقتصادية والسياسية وحتى الدينية في بعض الاحيان .

(طاهر : 2010 : 131)

وفي هذا الصدد بين (الحريري) بان القيم هي اتفاقات مشتركة بين اعضاء التنظيم الواحد حول ما هو مرغوب او غير مرغوب , اما القيم التنظيمية فهي تتمثل بالقيم الخاصة ببيئة العمل ,بحيث يتم توجيه سلوك العاملين ضمن الظروف التنظيمية ,لذا فهي تشمل العدالة بين العاملين والحفاظ على مبدأ العلاقات الانسانية والاهتمام بالوقت .

(الحريري : 2011 : 51)

وتبرز أهمية القيم التنظيمية فيما يأتي : (الصيرفي : 2005 : 178)

- أ- تؤثر القيم على ادراك الفرد للمشاكل والمواقف التي يواجهها .
- ب- تؤثر القيم على الطريقة التي ينظر بها المدراء الى مرؤوسيهيم .
- ت- تحدد القيم الشخصية اخلاقيات العمل فقيم المدير تحدد ما هو مقبول او غير مقبول .
- ث- الالتزام بالقيم يساعد على تماسك جماعات العمل .
- ج- تساعد القيم على تناسق السلوك الاجتماعي للأفراد والجماعات لأنها تحكم بها على الصواب والخطأ الاجتماعي .

2-المعتقدات التنظيمية

ذكر (العميان) ان المعتقدات التنظيمية تتمثل بالأفكار المشتركة حول طبيعة العمل والحياة الاجتماعية في بيئة العمل وكيفية إنجاز العمل والمهام التنظيمية , فمن أهم هذه المعتقدات هي المشاركة في عملية صنع القرارات والمساهمة في العمل الجماعي واثره على تحقيق الاهداف التنظيمية . (العميان : 2005 : 312)

وتأتي نظرة (جلاّب) الى ان المعتقدات التنظيمية تشير الى الأفكار التصورية التي يحملها فرد معين تجاه شيء ما , كما انها تعبر عن مدى فهمهما للحقيقية والاعتقادات والتي تبنى على أساس المعرفة والآراء العقائدية كما انها تكون مصحوبة او غير مصحوبة بشحنات عاطفية .

(جلاب : 2011 : 620- 621)

في حين يرى (العاجز) بأنها الافكار المشتركة بين العاملين في بيئة العمل الواحدة , حيث يسعون الى تطبيقها لأنها تتعلق بكيفية انجاز العمل والقيام بالمهام الموكلة لهم داخل المنظمة .

(العاجز : 2011 : 17)

3-الأعراف التنظيمية

عرف (المدهون والجزراوي) الأعراف التنظيمية بأنها عبارة عن معايير يتم التعارف عليها داخل اي منظمة عمل , والتي يلتزم المجتمع بها , فقد يرى البعض انها واجبة التنفيذ والالتزام باعتبارها مفيدة للمنظمة ولبينة العمل , بغض النظر اذا كانت تلك الأعراف ذات فائدة او عديمة الفائدة . (المدهون والجزراوي : 1995 : 400)

ويعتبر (جواد :2000: 227) الأعراف التنظيمية بأنها أحد المفاهيم المهمة في العلوم السلوكية الى جانب أهمية علم الاجتماع حيث تشير إلى طرق العمل وما يقوم به معظم الأفراد من أعمال باعتبارهم اعضاء في مجتمع ثقافي في خواصه ومكوناته والتي تعنى بدراسة السلوك المقبول اجتماعياً وتنظيمياً .

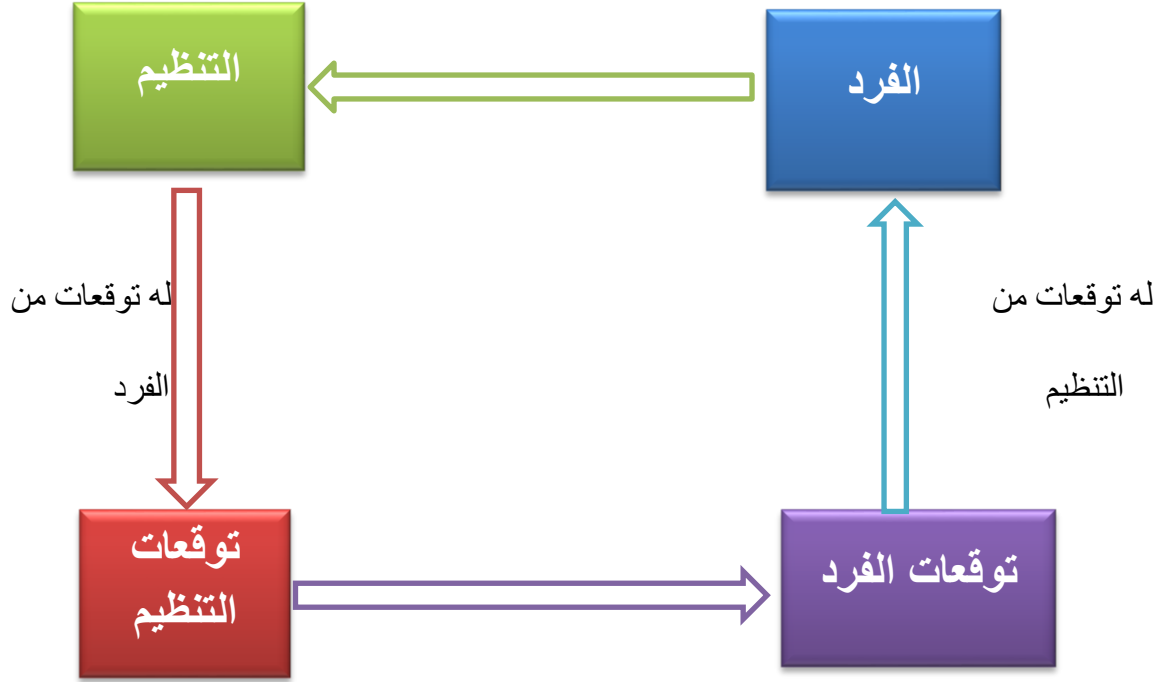
في حين يرى (الفاعوري : 2005 : 154) الأعراف التنظيمية عبارة عن معايير يلتزم بها العاملون في التنظيم لاعتقادهم بانها صحيحة وضرورية لهم بغض النظر عن فائدتها وفعاليتها أو عدم فاعليتها ,وانها معايير مفيدة للتنظيم وبيئة العمل وهي غير مكتوبة ولكن واجبة الاتباع, وبين (السميع) الأعراف التنظيمية بكونها مجموعة من القواعد والاعراف غير المكتوبة وغير المدونة وغير المصرح بها والتي تؤثر على السلوك والمعاني . (السميع : 2009 : 64) ووضح العميان ان الأعراف التنظيمية عبارة عن معايير يلتزم بها العاملون في المنظمة على اعتبار انها معايير مفيدة للمنظمة مثال ذلك التزام المنظمة بعدم تعيين الاب والابن في نفس المنظمة ويفترض ان تكون هذه الاعراف غير مكتوبة وواجبة الاتباع .

(العميان : 2013 : 313)

4- التوقعات التنظيمية

عرفت (الحريري) التوقعات التنظيمية بأنها مجموعة التوقعات التي يحددها الأفراد او المؤسسة كل منهما من الآخر خلال فترة العمل في المنظمة . (الحريري : 2011 : 51) ويرى (النسور) التوقعات التنظيمية بأنها مجموعة من الأشياء المتوقعة التي يحددها او يتوقعها الفرد من المنظمة ,كذلك تتوقعها المنظمة من الفرد , وذلك خلال فترة عمله (النسور : 2012 : 192), وبين (العميان :2013: 313) أن التوقعات التنظيمية تتمثل بالتعاقد السيكولوجي غير المكتوب والذي يعني مجموعة من التوقعات يحددها او يتوقعها الفرد أو المنظمة كل منها من الآخر خلال فترة عمل الفرد في المنظمة ,فمن هذه التوقعات التي تتم بين الموظف والتنظيم ويمكن ان نضيف ان هناك توقعات مختلفة داخل التنظيم مثل توقعات الرؤساء من المرؤوسين ,والزملاء من الزملاء الاخرين ,والمرؤوسين من الرؤساء والمتمثلة بالاحترام المتبادل .

والشكل التالي يوضح التوقعات التنظيمية



شكل(22) التوقعات التنظيمية بين الفرد والتنظيم الاداري

المصدر: المدهون, موسى توفيق والجزراوي, ابراهيم محمد علي, " تحليل السلوك التنظيمي: سيكولوجيا واداريا للعاملين والجمهور", المركز العربي للخدمات الطلابية, عمان /الاردن : 1995 : 391

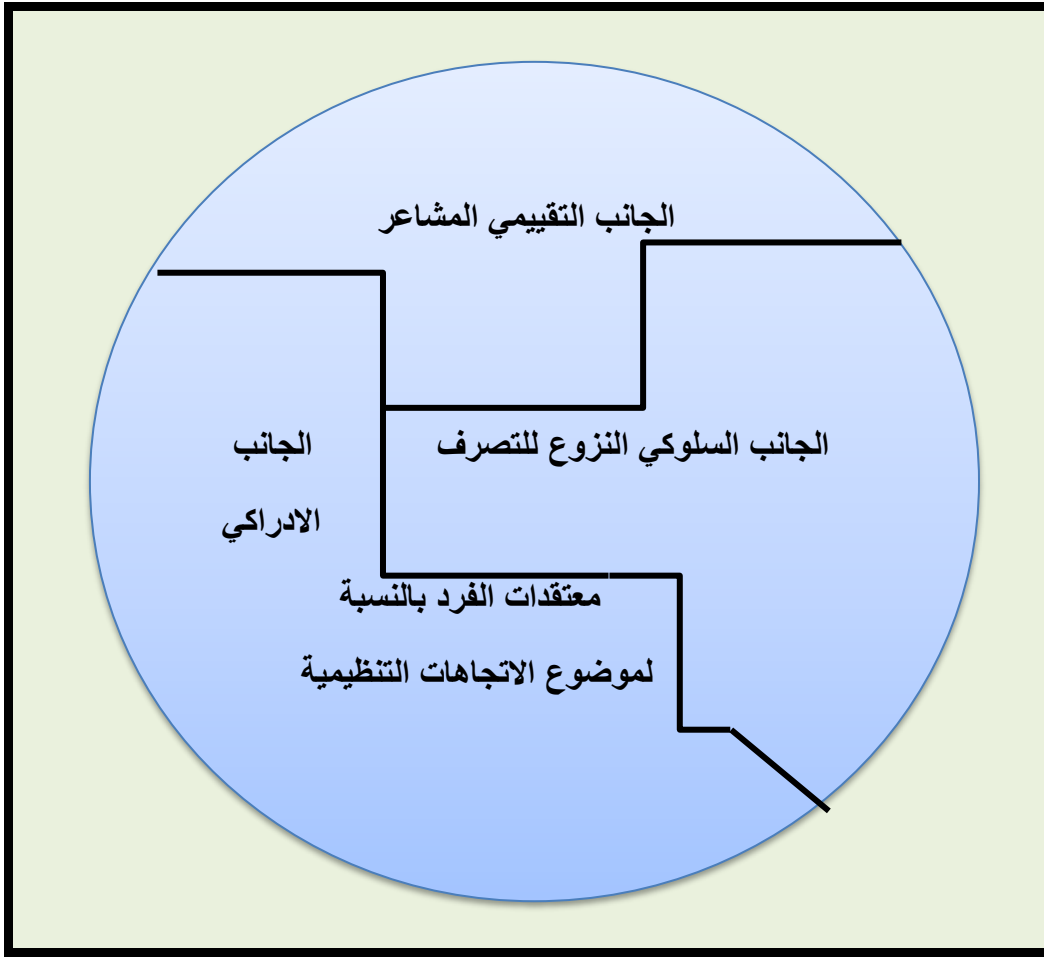
5- الاتجاهات التنظيمية

تعد الاتجاهات التنظيمية أحد عناصر السلوك التنظيمي, وذلك لان الإنسان يأتي للمنظمات وهو محمل بالأفكار والاتجاهات والقيم التي لا بد ان تترك بصمات على تصرفاته في العمل حيث ان الاتجاهات تتغير بتغير الظروف والخبرات والتعليم بل وحتى نتيجة ملاحظة سلوك الغير , لذلك تركز التنظيمات الادارية على غرس الاتجاهات الايجابية نحو العمل ومحاولة تغيير الاتجاهات السلبية عن طريق الدورات التدريبية والتعليمات واللوائح . (القريوتي : 2000 : 168)

وبين (السيسي) أن الاتجاهات التنظيمية هي نظاما متكاملًا ومتطوراً من المعتقدات والمشاعر والميول السلوكية التي تنمو في الفرد باستمرار نموه وتطوره وتختلف باختلاف المواقع والطرق التي توجد فيها . (السيسي : 2009 : 118)

وتعد الاتجاهات من العناصر المهمة المؤثرة في سلوك الفرد ودوافعه وبالتالي تعد معرفة اتجاهات العاملين في المنظمة من الامور الضرورية لان الافراد العاملين يكون لهم اتجاهات معينة نحو العمل ونحو رؤسائهم ونحو فلسفة وسياسة المنظمة , لذا فهي إحدى حالات التهيو والتأهب العقلي العصبي التي تنظمها الخبرة ولها اثر في توجيه استجابات الفرد للأشياء والمواقف المختلفة (العميان :2010 : 89), وتتكون الاتجاهات التنظيمية من ثلاثة عناصر رئيسية هي : الجانب التقييمي والجانب الإدراكي والجانب السلوكي (جرنبرج وبارون : 2010 : 202-203)

حيث يشير الجانب التقييمي الى مدى حب أو كراهية شخص او شيء او حادث معين بالإضافة الى جانب المشاعر أما الاتجاه الثاني وهو الجانب الإدراكي فهو يعبر عما يعتقد العاملين سواء كان هذا الاعتقاد صحيحاً او خطأ على سبيل المثال الاعتقاد بأن زملاء العمل يحصلون على أجر أعلى من بعضهم البعض او إن المدير في العمل لا يفهم طبيعة العمل ,اما الجانب الثالث فهو الجانب السلوكي والذي يتعلق بالميل او النزوع الى التصرف بالطريقة التي تتوافق مع اعتقادنا ومشاعرنا اتجاه الاشياء (الشخص والشيء أو الحدث) فمثلا أنت تعتقد ان مديرك في العمل غير حريص على أموال المنظمة وتشعر إنك لا تستطيع الاستمرار في العمل معه فأن ذلك يدفعك الى البحث عن عمل آخر وان النزوع للقيام بتصرف معين لا يعني حدوث التصرف بالفعل فانت تبحث عن عمل اخر ولكن لن تترك عملك الحالي الا اذا توفرت فرصة مناسبة في الخارج , ويبين الشكل الآتي العناصر المكونة للاتجاهات التنظيمية :



الشكل (23) العناصر الأساسية الثلاثة للاتجاهات التنظيمية

المصدر: جرينبرج, جيرالد وبارون, روبرت, " ادارة السلوك في المنظمات", ترجمة رفاعي اسماعيل, دار المريخ للنشر والتوزيع, القاهرة 2010: : 202 – 203



ومما تقدم... نستنتج ان الثقافة التنظيمية تتمثل بالمعايير والاتجاهات والمواقف والسلوكيات التي يتحلّى بها الأفراد داخل المنظمة من أجل حل مشاكل التكيف الخارجي والتكامل الداخلي, وفهم القيم والمواقف والمعتقدات المشتركة فهي تساعدهم في تحديد من حولهم وكيفية التعامل معهم من خلال تحديد السلوك المقبول والسلوك المرفوض وتحديد الأفكار التصورية التي يحملها الفرد تجاه شيء ما, وذلك لأن الفرد يكون محمل بالأفكار والاتجاهات والقيم التي تترك بصمات على تصرفاته في العمل؛ لذا فتحاول المنظمات غرس هذه الاتجاهات الايجابية ومحاولة تغيير الاتجاهات السلبية نحو العمل لخلق بيئة عمل هادفة نحو التطوير وتحقيق الاهداف .

الفصل الثالث

الجانب التطبيقي للدراسة

المبحث الأول:-

وصف وتشخيص متغيرات الدراسة

المبحث الثاني:-

تحليل واختبار علاقات الارتباط بين متغيرات الدراسة

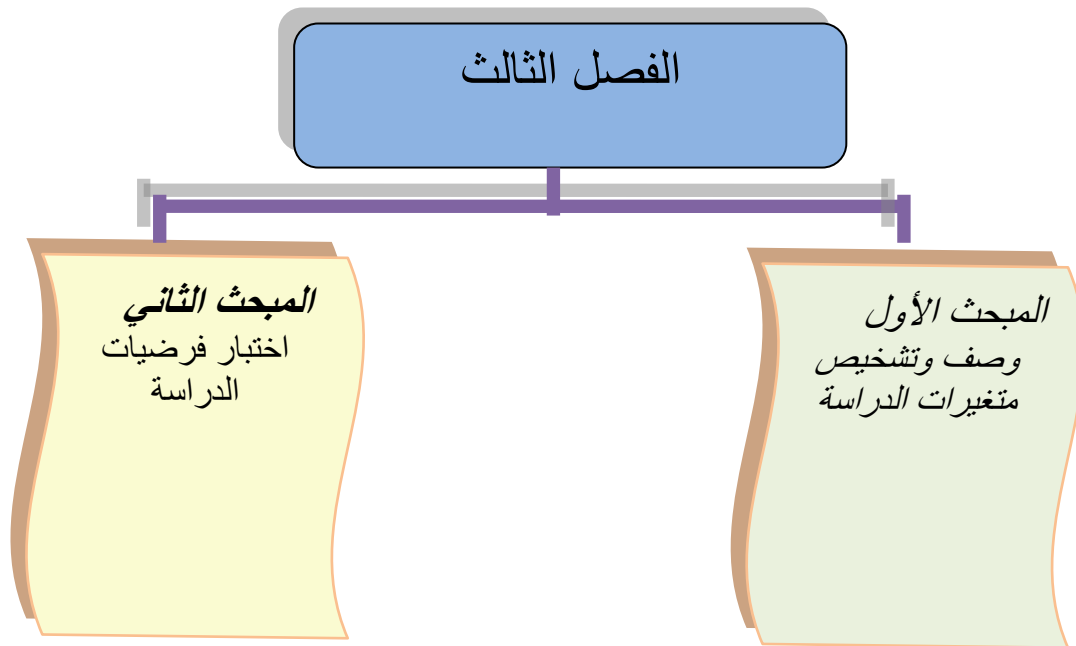
المبحث الثالث:-

تحليل واختبار اتجاهات التأثير بين متغيرات الدراسة

الفصل الثالث
عرض وتحليل وتفسير نتائج متغيرات الدراسة

تمهيد :-

بغية تحقيق أهداف الدراسة واختبار فرضياتها, فقد تخصص هذا الفصل في عرض وتحليل وتفسير نتائج متغيرات الدراسة من خلال مبحثين إذ تناول الأول وصف وتشخيص متغيرات الدراسة في حين تناول الثاني اختبار فرضيات الدراسة .



توطئة

يتناول هذا المبحث عرضاً احصائياً لنتائج الدراسة التطبيقية مع تحليل وتفسير هذه النتائج والتي تتضمن فقرتين اساسيتين , الاولى تتطرق إلى متغير تطبيقات تكنولوجيا المعلومات بمكوناته (المكونات المادية , البرمجيات , قواعد البيانات , شبكات المعلومات والاتصال) ، أما الفقرة الثانية فقد تناولت متغير الثقافة التنظيمية ومكوناتها (القيم التنظيمية , المعتقدات التنظيمية , الاعراف التنظيمية , التوقعات التنظيمية , الاتجاهات التنظيمية)، حيث تم إعداد جداول التوزيعات التكرارية لمتغيرات الدراسة واعتمادها لأغراض عملية التحليل الإحصائي للحصول على الأوساط الحسابية الموزونة ، والانحرافات المعيارية ، ومعامل الاختلاف، والأوزان المئوية لمعرفة نسبة الاتفاق أو (شدة الإجابة) المتحققة من وجهة نظر أفراد العينة وتم اعتماد الوسط الحسابي الفرضي البالغ (3) كمتوسط أداة قياس وتقييم الدرجة المتعلقة باستجابات أفراد العينة .

علما أن الوسط الفرضي البالغ (3) هو نتيجة جمع النسب من المقياس الخماسي البالغة (15) مقسوما على عدد الرتب البالغة (5) .

$$\text{الوسط الفرضي} = \text{مجموع أوزان النسب} \div \text{عدد الرتب} = 3 = 5 \div 1+2+3+4+5$$

$$\text{وإن شدة الإجابة} = \text{الوسط الحسابي الموزون} \div 5 * 100\%$$

ويتكون هذا المتغير من أربعة مكونات رئيسية هي :

1- المكونات المادية:

طُرح في هذا المكون 15 سؤالاً على المستجيبين ويظهر من الجدول (13) المتوسطات الحسابية الموزونة , والانحرافات المعيارية , ومعامل الاختلاف , ونسبة الاتفاق أو (شدة الاجابة) , والاهمية النسبية لفقرات المكونات المادية , اذ يلاحظ بان الاوساط الحسابية الموزونة لجميع الفقرات كانت أعلى من الوسط الحسابي الفرضي البالغ (3), وقد حصلت الفقرة (1) وهي ضمن فقرات الحاسوب على أعلى المتوسطات الحسابية اذ بلغ وسطها الحسابي لهذه الفقرة (4.64) ونسبة الاتفاق (92.78%) وانحراف معياري (0.502) ومعامل اختلاف (0.11) , وهذا يبين تناسق اجابات عينة الدراسة تجاه هذه الفقرة نسبة لباقي الفقرات , في حين حصلت الفقرة (14) ضمن فقرات وحدات التخزين على أدنى المتوسطات الحسابية الموزونة اذ بلغ (3.67) , ونسبة الاتفاق (73.33 %) وانحراف معياري (0.957) ومعامل اختلاف (0.26) .

الجدول (13)

وصف فقرات المكونات المادية

الفقرات	الوسط الحسابي الموزون	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	نسبة الاتفاق	الاهمية النسبية
1- تمتلك الشركة أجهزة حواسيب متطورة.	4.64	0.502	0.11	92.78%	الاول
2- تعمل الشركة على تحديث أجهزة الحواسيب المستعملة فيها بشكل دوري .	4.38	0.68	0.16	87.59%	الرابع
3- توفر الشركة اقسام الدعم الفني الخاصة بصيانة الحواسيب وتقديم المشورة والدعم الفني للعاملين.	4.31	0.859	0.2	86.11%	السادس
4- تعمل ادارة الشركة على تدريب العاملين على الأجهزة الحديثة التي تعمل على ادخالها بالعمل.	4.31	0.755	0.18	86.11%	السابع
5- تنفرد الشركة عن منافسيها باستخدام اجهزة ومعدات متطورة تكنولوجيا .	4.06	0.771	0.19	81.11%	الرابع عشر
الحاسوب	4.34	0.744	0.17	86.74%	
6- توفر الشركة طابعات متنوعة تناسب وطبيعة أعمال الاقسام المختلفة.	4.5	0.634	0.14	90.00%	الثاني
7- توفر الشركة أعداداً كافية من	4.29	0.821	0.19	85.74%	الثامن

					الطابعات تغطي جميع أعمال الأقسام المختلفة.
الحادي عشر	82.96%	0.21	0.863	4.15	8- تعمل الشركة على تحديث أجهزة الاخراج الخاصة بها بشكل مستمر.
التاسع	85.56%	0.19	0.795	4.28	9- توفر الشركة الدعم الكافي لصيانة أجهزة الإدخال والايخراج المختلفة.
الثاني عشر	82.59%	0.22	0.928	4.13	10- توفر الشركة مساحات ضوئية متناسب وأعداد وطبيعة اعمال اقسام الشركة.
	85.37%	0.19	0.822	4.27	وحدات الاخراج والادخال
الثالث	87.96%	0.17	0.735	4.4	11- تستخدم أقسام الشركة المختلفة أنواعاً مختلفة من اجهزة التخزين كالأقراص المدمجة والذاكرة الوميضة.
الخامس	86.67%	0.16	0.71	4.33	12- توفر الشركة خزناً احتياطياً لكامل مواردها المعلوماتية.
الثالث عشر	81.85%	0.18	0.73	4.09	13- تعمل الشركة على توجيه العاملين فيها لاستخدام أساليب التخزين الافتراضي .
الخامس عشر	73.33%	0.26	0.957	3.67	14- تستخدم الشركة موارد الحوسبة السحابية في دعم أعمالها .
العاشر	83.33%	0.17	0.717	4.17	15- تضع الشركة ضوابط محددة لأساليب التخزين والحفظ لجميع الموارد المعلوماتية الخاصة بكل أنشطة الشركة.
	82.63%	0.2	0.815	4.13	وحدات التخزين
	84.68%	0.19	0.78	4.24	المكونات المادية

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات الحاسبة الالكترونية.



أما المعدل العام لفقرات مكون المكونات المادية فقد بلغ (4.24) ونسبة الاتفاق (84.68 %) وبانحراف معياري بلغ (0.78) ومعامل اختلاف (0.19) , وهذا يؤكد استخدام الشركتين عينة الدراسة للحواسيب المتطورة تكنولوجيا في تعاملها مع العملاء وإقامة علاقات طيبة وتقديم خدمات متميزة .

2- البرمجيات

يتضمن هذا المكون ستة اسئلة , حيث احتسبت المتوسطات الحسابية الموزونة والانحرافات المعيارية ومعامل الاختلاف ونسبة الاتفاق (او شدة الاجابة) , والاهمية النسبية لفقرات البرمجيات , وكما في الجدول (14), إذ يلاحظ بان الاوساط الحسابية الموزونة لجميع الفقرات كانت اعلى من الوسط الحسابي الفرضي البالغ (3) , وقد حصلت الفقرة (1) على أعلى المتوسطات الحسابية اذ بلغ وسطها الحسابي لهذه الفقرة (4.47) ونسبة الاتفاق (89.44%) وبانحراف معياري (0.69) ومعامل اختلاف (0.15) , وهذا يبين التناسق النسبي لإجابات عينة الدراسة تجاه هذه الفقرة , في حين حصلت الفقرة (5) على أدنى المتوسطات الحسابية الموزونة اذ بلغ (4.13), ونسبة الاتفاق (82.59 %) وانحراف معياري (0.737) ومعامل اختلاف (0.18).

الجدول (14)

وصف فقرات البرمجيات

الاهمية النسبية	نسبة الاتفاق	معامل الاختلاف	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي الموزون	الفقرات
الاول	%89.44	0.15	0.69	4.47	1-تعتمد الشركة البرمجيات المتخصصة في مجال العمل المكتبي .
الثاني	%88.33	0.14	0.628	4.42	2- تواكب الشركة التحديثات والتطورات في مجال البرمجيات المختلفة خاصة في مجال أعمالها .
الخامس	%83.89	0.18	0.755	4.19	3-تحرص الشركة على تحديث البرمجيات التي تستخدم في أقسامها المختلفة.
الثالث	%88.33	0.14	0.598	4.42	4- تهتم الشركة بمتابعة توقيات العمل الناجمة عن اعطال البرمجيات المختلفة.
السادس	%82.59	0.18	0.737	4.13	5- تستخدم اقسام الشركة برامج قادرة على تحليل جميع مفاصل العمل .
الرابع	%83.89	0.18	0.767	4.19	6- توفر الشركة التراخيص البرمجية الخاصة ببرامج الحماية وأمنية البيانات وتسعى الى تحديثها باستمرار.
	%86.08	0.16	0.709	4.3	البرمجيات

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات الحاسبة الالكترونية.



اما المعدل العام لفقرات مكون البرمجيات فقد بلغ (4.3) ونسبة الاتفاق (86.08%) وبانحراف معياري بلغ (0.709) ومعامل اختلاف (0.16) , وهذا يعني أن الشركتين عينة الدراسة تميل الى استخدام البرامج المعدة مسبقا لإنجاز مهام خاصة لمستخدمي الحاسوب وكذلك البرمجيات

والتراخيص وأمنية البيانات التي تسهم في مواكبة التطورات الحاصلة وتقادي توقعات العمل الناجمة عن الاعطال الغير متوقعة .

3- قواعد البيانات

يتضمن هذا المكون ستة اسئلة طرحت على المستجيبين ويظهر الجدول (15) المتوسطات الحسابية الموزونة والانحرافات المعيارية ومعامل الاختلاف ونسبة الاتفاق (او شدة الاجابة) , والأهمية النسبية لفقرات قواعد البيانات , اذ يلاحظ بأن الاوساط الحسابية الموزونة لجميع الفقرات كانت اعلى من الوسط الحسابي الفرضي البالغ (3) ,وقد حصلت الفقرة (6) على أعلى المتوسطات الحسابية إذ بلغ وسطها الحسابي لهذه الفقرة (4.39) ونسبة الاتفاق (87.78%) وبانحراف معياري (0.667) ومعامل اختلاف (0.15) , وهذا يبين التناسق النسبي لإجابات عينة الدراسة تجاه هذه الفقرة , في حين حصلت الفقرة (2) على أدنى المتوسطات الحسابية الموزونة اذ بلغ (4.17), ونسبة الاتفاق (83.33 %) وانحراف معياري (0.704) ومعامل اختلاف (0.17).

الجدول (15)

وصف فقرات قواعد البيانات

الاهمية النسبية	نسبة الاتفاق	معامل الاختلاف	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي الموزون	الفقرات
الخامس	83.33%	0.19	0.803	4.17	1- تعمل الشركة على توفير فريق متخصص لتحديث ومتابعة أعمال قواعد البيانات الخاصة بها .
السادس	83.33%	0.17	0.704	4.17	2- تتميز قواعد البيانات المستخدمة في الشركة بمستوى عال من الأمانة المعلوماتية .
الرابع	84.81%	0.15	0.625	4.24	3-تغطي تقارير قواعد البيانات في الشركة كافة الاستعلامات المطلوبة ضمن اعمال الشركة .
الثاني	86.11%	0.14	0.587	4.31	4- تعتمد الشركة على قواعد بيانات مبرمجة وفقاً لاحتياجاتها.
الثالث	85.74%	0.15	0.642	4.29	5-توفر قواعد البيانات المستخدمة مستودعاً مهماً لبيانات الشركة.
الاول	87.78%	0.15	0.667	4.39	6- تستخدم الشركة قواعد البيانات في تحقيق اهدافها المتعلقة في تقديم خدمات افضل للعملاء .
	85.19%	0.16	0.677	4.26	قواعد البيانات

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات الحاسبة الالكترونية.



اما المعدل العام لفقرات مكون قواعد البيانات فقد بلغ (4.26) ونسبة الاتفاق (85.19%) وبانحراف معياري بلغ (0.677) ومعامل اختلاف (0.16) , وهذا يدل على ان هناك اهتمام كبير من قبل الشركتين عينة الدراسة لقواعد البيانات ويعود ذلك الى الادراك والرؤية الواضحين لهذا العنصر ولكونه أحد العناصر المهمة لتطبيقات تكنولوجيا المعلومات فهي تستخدم السرية في الامنية المعلوماتية من اجل تقديم الخدمات ذات جودة عالية للعملاء .

4- شبكات المعلومات والاتصال

تضمنت ستة أسئلة طرحت على المستجيبين في هذا المكون ويظهر الجدول (16) المتوسطات الحسابية الموزونة والانحرافات المعيارية ومعامل الاختلاف ونسبة الاتفاق (او شدة الاجابة) , والاهمية النسبية لفقرات شبكات المعلومات والاتصال , وقد كانت الاوساط الحسابية الموزونة لجميع فقرات هذا المكون أعلى من الوسط الحسابي الفرضي البالغ (3), وقد حصلت الفقرة (1) على أعلى المتوسطات الحسابية اذ بلغ وسطها الحسابي لهذه الفقرة(4.46) ونسبة الاتفاق (89.26%) وبانحراف معياري (0.676) ومعامل اختلاف (0.15) , وهذا يبين التناسق النسبي لإجابات عينة الدراسة تجاه هذه الفقرة , في حين حصلت الفقرة (3) على أدنى المتوسطات الحسابية الموزونة اذ بلغ (4.03), ونسبة الاتفاق (80.56%) وانحراف معياري (0.891) ومعامل اختلاف (0.22).

الجدول (16)

وصف فقرات شبكات المعلومات والاتصال

الفقرات	الوسط الحسابي الموزون	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	نسبة الاتفاق	الاهمية النسبية
1- تمتلك الشركة نظام اتصالات فعال يربط جميع اقسام وفروع الشركة المختلفة.	4.46	0.676	0.15	89.26%	الاول
2- توفر الشركة تغطية شاملة لأقسام الشركة المختلفة بشبكة كافية من خطوط شبكات المعلومات كـ(الانترنت, الاكسترنت, الانترنت).	4.09	0.881	0.22	81.85%	الرابع
3- توفر الشركة اعمال التدريب الكافية للعاملين على استخدام تطبيقات وموارد شبكات المعلومات.	4.03	0.891	0.22	80.56%	السادس
4- تهتم الشركة بتحديث منظومة الاتصالات المستخدمة فيها.	4.26	0.766	0.18	85.19%	الثاني
5- تعتمد الشركة وسائل حماية شبكات المعلومات من الاختراقات كـ(جدران النار).	4.22	0.879	0.21	84.44%	الثالث
6- تنمي الشركة إمكاناتها في مجال توسيع استثمار تطبيقات الشبكات المختلفة في دعم أعمالها ودعم الخدمات المقدمة للعملاء.	4.07	0.828	0.2	81.48%	الخامس
شبكات المعلومات والاتصال	4.19	0.834	0.2	83.80%	
تطبيقات تكنولوجيا المعلومات	4.25	0.769	0.18	84.97%	

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات الحاسبة الالكترونية.



أما المعدل العام لفقرات لمكون شبكات المعلومات والاتصال فقد بلغ (4.19) ونسبة الاتفاق (83.80%) وبانحراف معياري بلغ (0.834) ومعامل اختلاف (0.2), وهذا يعني ان الشركتين عينة الدراسة تمتلك تقنية الاتصالات ومختلف أنواع شبكات الاتصال الداخلية والخارجية (كالإنترنت, والانترنت, والاكسترنت), وتستخدم شبكات الاتصال ذات تغطية واسعة وكافية تسهم في تقديم خدمات جيدة ومتميزة.

اما المتوسط الحسابي الموزون الكلي لمتغير تطبيقات تكنولوجيا المعلومات فقد بلغ (4.25) ونسبة الاتفاق (84.97%) , وهذا يشير الى ان الشركتين عينة الدراسة تعطي اهتماما لتطبيقات تكنولوجيا المعلومات وهذا ما انعكس ايجابيا على اجاباتها واستحداث التقنيات الحديثة لضمان خدمات اتصالات افضل للعملاء والمتعاملين معها .

ويظهر من الجدول (17) والشكل(24) ترتيب الاهمية النسبية لمكونات تطبيقات تكنولوجيا المعلومات بالاستناد الى المتوسطات الحسابية الموزونة , اذ يظهر من الشكل (24) ان مكون البرمجيات احتل المرتبة الاولى من حيث قيمة الوسط الحسابي الموزون اذ بلغت (4.3) , وجاء مكون قواعد البيانات بالمرتبة الثانية بوسط حسابي (4.26) , واحتل مكون المكونات المادية المرتبة الثالثة بوسط حسابي (4.25) , بينما جاء بالمرتبة الرابعة مكون شبكات المعلومات والاتصال بوسط حسابي (4.19) , مما يشير الى ان الشركتين عينة الدراسة تستخدم البرامج المعدة مسبقا لإنجاز مهام خاصة لمستخدمي الحاسوب فهي تعتمد على برمجيات متخصصة في تطوير عملها باستمرار من اجل تحقيق اهدافها المتعلقة بتقديم خدمات اتصالات متميزة للعملاء.

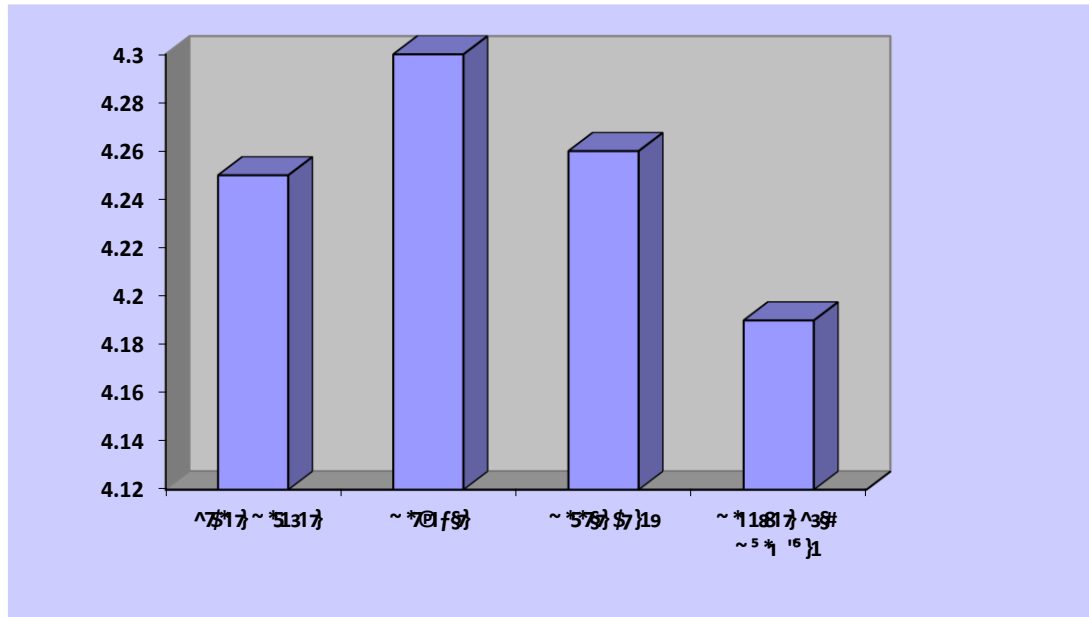
الجدول (17)

مكونات تطبيقات تكنولوجيا المعلومات استنادا الى المتوسطات الحسابية الموزونة

ت	المكونات	الوسط الحسابي الموزون
1	البرمجيات	4.3
2	قواعد البيانات	4.26
3	المكونات المادية	4.25
4	شبكات المعلومات والاتصال	4.19

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات الحاسبة الالكترونية.





المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات الحاسبة الالكترونية.



الشكل (24)

مكونات تطبيقات تكنولوجيا المعلومات استنادا الى المتوسطات الحسابية الموزونة

ثانيا :- الثقافة التنظيمية

يتكون هذا المتغير من خمسة مكونات رئيسية:

1- القيم التنظيمية

طرحت خمسة اسئلة على المستجيبين في هذا المكون ,ويظهر الجدول (18) المتوسطات الحسابية الموزونة والانحرافات المعيارية ومعامل الاختلاف ونسبة الاتفاق (او شدة الاجابة) ,والاهمية النسبية لفقرات القيم التنظيمية , وقد كانت الاوساط الحسابية الموزونة لجميع فقرات هذا المكون كانت أعلى من الوسط الحسابي الفرضي البالغ (3), وقد حصلت الفقرة (5) على أعلى المتوسطات الحسابية اذ بلغ وسطها الحسابي لهذه الفقرة(4.28) ونسبة الاتفاق (85.56%) وبانحراف معياري (0.681) ومعامل اختلاف (0.16) , وهذا يبين التناسق النسبي لإجابات عينة الدراسة تجاه هذه الفقرة , في حين حصلت الفقرة (4) على أدنى المتوسطات الحسابية الموزونة اذ بلغ (3.86), ونسبة الاتفاق (77.22%) وانحراف معياري (1.098) ومعامل اختلاف (0.28).

الجدول (18)
وصف فقرات القيم التنظيمية

الاهمية النسبية	نسبة الاتفاق	معامل الاختلاف	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي الموزون	الفقرات
الثالث	79.81%	0.18	0.73	3.99	1- تمتلك الشركة قيم تنظيمية تساعدها في التعامل مع العاملين على كيفية استخدام الاجهزة والمعدات.
الثاني	80.74%	0.19	0.772	4.04	2- التعاون والعمل بروح الفريق سمة مميزة في الشركة على استخدام البرمجيات.
الرابع	78.89%	0.22	0.874	3.94	3- تمنح الشركة العاملين الحوافز المناسبة لجهودهم .
الخامس	77.22%	0.28	1.098	3.86	4- تسمح الشركة للعاملين بالتعبير عن آرائهم وافكارهم بصراحة وحرية تامة .
الاول	85.56%	0.16	0.681	4.28	5- يواجه العاملين الضغوط والمخاطر من اجل المحافظة على الشركة وتطورها.
	80.44%	0.21	0.853	4.02	القيم التنظيمية

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات الحاسبة الالكترونية.



اما المعدل العام لفقرات مكون القيم التنظيمية فقد بلغ (4.02) ونسبة الاتفاق (80.44%) وبانحراف معياري بلغ (0.853) ومعامل اختلاف (0.21) , وهذا يعني إن أفراد عينة الدراسة متفقون بان الشركة تمتلك القيم التنظيمية التي تساعدهم في استخدام الاجهزة والمعدات الحديثة والمتطورة والعمل بروح الفريق في مواجهة الضغوط والمخاطر التي تحدث اثناء العمل .

2-المعتقدات التنظيمية

في هذا المكون تم طرح خمسة اسئلة على المستجيبين, ويظهر الجدول (19) المتوسطات الحسابية الموزونة, والانحرافات المعيارية, ومعامل الاختلاف ونسبة الاتفاق (او شدة الاجابة) , والاهمية النسبية ل فقرات المعتقدات التنظيمية , وقد كانت الاوساط الحسابية الموزونة لجميع فقرات هذا المكون أعلى من الوسط الحسابي الفرضي البالغ (3), وقد حصلت الفقرة (4) على أعلى المتوسطات الحسابية اذ بلغ وسطها الحسابي لهذه الفقرة(4.19) ونسبة الاتفاق (83.89%) وبانحراف معياري (0.791) ومعامل اختلاف(0.19) , وهذا يبين التناسق النسبي لإجابات عينة الدراسة تجاه هذه الفقرة , في حين حصلت الفقرة (3) على أدنى المتوسطات الحسابية الموزونة اذ بلغ (3.81), ونسبة الاتفاق (76.30%) وانحراف معياري (0.866) ومعامل اختلاف (0.23).

الجدول (19)

وصف فقرات المعتقدات التنظيمية

الاهمية النسبية	نسبة الاتفاق	معامل الاختلاف	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي الموزون	الفقرات
الرابع	%78.89	0.24	0.965	3.94	1- للمعتقدات التنظيمية دورها في توفير قناعات مشتركة لدى العاملين بان العنصر البشري يحتل اهتماماً كبيراً من قبل الشركة.
الثاني	%83.52	0.19	0.807	4.18	2-يساهم الرضا الوظيفي في انجاز المهام والواجبات بالجودة والكفاءة المطلوبة من خلال كفاءة الأجهزة والمعدات الموجودة بالشركة.
الخامس	%76.30	0.23	0.866	3.81	3- يتيح نظام الاتصال الاداري المتبع في الشركة حرية أكبر في تبادل الأفكار بين المستويات الادارية المختلفة .
الاول	%83.89	0.19	0.791	4.19	4- يعتقد العاملين بضرورة زيادة مبالغ المكافآت والحوافز الممنوحة لهم .
الثالث	%80.93	0.22	0.901	4.05	5- تقديم أداء عالٍ باستخدام الحواسيب الكفوءة سيحقق للعاملين منافع مادية ومعنوية .
	%80.70	0.22	0.877	4.04	المعتقدات التنظيمية

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات الحاسبة الالكترونية.



اما المعدل العام لفقرات, مكون المعتقدات التنظيمية فقد بلغ (4.04) ونسبة الاتفاق (80.70%) وبانحراف معياري بلغ (0.877) ومعامل اختلاف (0.22), وهذا يدل على ان شعور العاملين بالرضا الوظيفي من خلال المكافآت والحوافز الممنوحة لهم هذا سوف يدفعهم نحو مزيد من الإنجاز والعطاء في تطوير علاقات العمل بين الاقسام لتجسيد روح التعاون والتكامل اثناء تأدية المهام الوظيفية من أجل تحقيق الاهداف المرجوة التي تسعى اليها الشركتان هو تقديم الخدمات المتميزة للعملاء.

3- الأعراف التنظيمية

في هذا المكون تم طرح خمسة اسئلة على المستجيبين, ويظهر الجدول (20) المتوسطات الحسابية الموزونة, والانحرافات المعيارية, ومعامل الاختلاف, ونسبة الاتفاق أو (شدة الاجابة), والاهمية النسبية لفقرات الاعراف التنظيمية, وقد كانت الاوساط الحسابية الموزونة لجميع فقرات هذا المكون أعلى من الوسط الحسابي الفرضي البالغ (3), وقد حصلت الفقرة (3) على أعلى المتوسطات الحسابية اذ بلغ وسطها الحسابي لهذه الفقرة (4.22) ونسبة الاتفاق (84.44%) وبانحراف معياري (0.616) ومعامل اختلاف (0.15), وهذا يبين التناسق النسبي لإجابات عينة الدراسة تجاه هذه الفقرة, في حين حصلت الفقرة (4) على أدنى المتوسطات الحسابية الموزونة اذ بلغ (3.96), ونسبة الاتفاق (79.26%) وانحراف معياري (0.946) ومعامل اختلاف (0.24).

الجدول (20)
وصف فقرات الأعراف التنظيمية

الفقرات	الوسط الحسابي الموزون	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	نسبة الاتفاق	الاهمية النسبية
1- تتيح الاعراف الساندة بين العاملين للتكيف الايجابي مع التطورات والتقنيات التكنولوجية المستخدمة.	4.11	0.835	0.2	82.22%	الثاني
2- يلتزم العاملين الأكثر خبرة وكفاءة في إرشاد زملائهم وتأهيلهم على كيفية استخدام الاجهزة والمعدات .	4.07	0.72	0.18	81.48%	الثالث
3- تسهل الاعراف الساندة في بيئة العمل الانتقال من الاعمال التقليدية الى الالكترونية باستخدام الاجهزة والمعدات الحديثة	4.22	0.616	0.15	84.44%	الاول
4- تزويد العاملين بالمعلومات اللازمة لتطوير استخدامهم لتطبيقات الادارة الالكترونية .	3.96	0.946	0.24	79.26%	الخامس
5- تسهم الاعراف الساندة في زيادة التعاون بين العاملين داخل الشركة .	4.03	0.729	0.18	80.56%	الرابع
الاعراف التنظيمية	4.08	0.78	0.19	81.59%	

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات الحاسبة الالكترونية.



أما المعدل العام لفقرات مكون الأعراف التنظيمية فقد بلغ (4.08) ونسبة الاتفاق (81.59%) وبانحراف معياري بلغ (0.78) ومعامل اختلاف (0.19) , وهذا يعني أن الشركتين عينة الدراسة تسهم في زيادة التعاون بين العاملين وتبادل الأفكار والمعلومات للتكيف مع التطورات والتقنيات المستخدمة الذي يكون من خلال نظام الاتصال الاداري في الشركة والذي بدوره سينعكس على ادائهم داخل الشركة .

4- التوقعات التنظيمية

طُرح خمسة اسئلة على المستجيبين في هذا المكون ويظهر الجدول (21) المتوسطات الحسابية الموزونة, والانحرافات المعيارية, ومعامل الاختلاف, ونسبة الاتفاق (او شدة الاجابة) , والأهمية النسبية ل فقرات التوقعات التنظيمية , وقد كانت الاوساط الحسابية الموزونة لجميع فقرات هذا المكون أعلى من الوسط الحسابي الفرضي البالغ (3), وقد حصلت الفقرة (4) على أعلى المتوسطات الحسابية اذ بلغ وسطها الحسابي لهذه الفقرة (4.03) , ونسبة الاتفاق (80.56%) وبانحراف معياري (0.922), ومعامل اختلاف (0.23) , وهذا يبين التناسق النسبي لإجابات عينة الدراسة تجاه هذه الفقرة , في حين حصلت الفقرة (3) على أدنى المتوسطات الحسابية الموزونة اذ بلغ (3.66), ونسبة الاتفاق (73.15%) وانحراف معياري (1.069) ومعامل اختلاف (0.29).

الجدول (21)

وصف فقرات التوقعات التنظيمية

الاهمية النسبية	نسبة الاتفاق	معامل الاختلاف	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي الموزون	الفقرات
الثاني	80.00%	0.23	0.927	4	1- تأخذ الشركة بالاعتبار الجهود التي يبذلها العامل الكفوء والمتميز في المحافظة على مكانتها وسمعتها .
الرابع	78.70%	0.25	0.969	3.94	2-يقوم العامل بكافة مهامه وواجباته طالما أنه يحصل على كافة حقوقه الوظيفية في الشركة .
الخامس	73.15%	0.29	1.069	3.66	3- تلبية ما يتوقعه العامل من الشركة من حوافز ومكافآت.
الاول	80.56%	0.23	0.922	4.03	4- يقوم العاملين ببذل الجهود اللازمة باستخدام البرمجيات المتطورة من اجل تحقيق الانجازات التي تتوقعها الشركة منهم .
الثالث	79.07%	0.22	0.88	3.95	5- يبادر العاملين ذاتياً بالاشتراك بدورات التأهيل التقنية رغبة في استيعاب التطورات التقنية والتكنولوجية ذات الصلة بعملهم.
	78.30%	0.25	0.961	3.91	التوقعات التنظيمية

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات الحاسبة الالكترونية.



اما المعدل العام لفقرات مكون التوقعات التنظيمية فقد بلغ (3.91) ونسبة الاتفاق (78.30%) وبانحراف معياري بلغ (0.961) ومعامل اختلاف (0.25) , وهذا يدل على ان العاملين في الشركتين عينة الدراسة يقومون بكافة المهام الموجه اليهم طالما انهم يحصلون على كافة حقوقهم الوظيفية .

5-الاتجاهات التنظيمية

في هذا المكون تم طرح خمسة اسئلة على المستجيبين ويظهر الجدول (22) المتوسطات الحسابية الموزونة, والانحرافات المعيارية, ومعامل الاختلاف, ونسبة الاتفاق (او شدة الاجابة) , والاهمية النسبية لفقرات الاتجاهات التنظيمية , وقد كانت الاوساط الحسابية الموزونة لجميع فقرات هذا المكون أعلى من الوسط الحسابي الفرضي البالغ (3), وقد حصلت الفقرة (1) على أعلى المتوسطات الحسابية اذ بلغ وسطها الحسابي لهذه الفقرة(4.08) ونسبة الاتفاق (81.67%) وبانحراف معياري (0.725) ومعامل اختلاف (0.18), وهذا يبين التناسق النسبي لإجابات عينة الدراسة تجاه هذه الفقرة , في حين حصلت الفقرة (4) على أدنى المتوسطات الحسابية الموزونة اذ بلغ (3.79), ونسبة الاتفاق (75.74%) وانحراف معياري (0.897) ومعامل اختلاف (0.24).

الجدول (22)
وصف فقرات الاتجاهات التنظيمية

الفقرات	الوسط الحسابي الموزون	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	نسبة الاتفاق	الاهمية النسبية
1-للاتجاهات التنظيمية دور في توجيه العاملين نحو تعزيز قدراتهم ومهاراتهم .	4.08	0.725	0.18	81.67%	الاول
2-تسعى الشركة الى تطوير المسار الوظيفي للفرد باستخدام أجهزة الحاسوب الحديثة .	4.04	0.669	0.17	80.74%	الثاني
3-تلجأ الشركة باستمرار الى عملية التطوير باستخدام البرمجيات المناسبة لطبيعة عملها بهدف تعزيز موقعها ومكانتها التنافسية .	3.87	0.737	0.19	77.41%	الرابع
4- تطبق الشركة قواعد وسياسات ثابتة في تعاملها مع العاملين .	3.79	0.897	0.24	75.74%	الخامس
5-تقوم الشركة بتوفير أحدث الأنظمة المحوسبة والاجهزة والتكنولوجيا بهدف إنجاز الأعمال بالكفاءة والسرعة المطلوبة	3.94	0.74	0.19	78.70%	الثالث
الاتجاهات التنظيمية	3.94	0.762	0.19	78.85%	
الثقافة التنظيمية	4	0.851	0.21	79.98%	

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات الحاسبة الالكترونية.



أما المعدل العام لفقرات مكون الاتجاهات التنظيمية فقد بلغ (3.94) ونسبة الاتفاق (78.85%) وبانحراف معياري بلغ (0.762) ومعامل اختلاف (0.19) , وهذا يعني أن الشركتين عينة الدراسة تطبق قواعد ثابتة في تعاملها مع العاملين وتطوير المسار الوظيفي لهم من خلال استخدام الاجهزة الحديثة والعمل على تطويرها باستمرار .

اما المتوسط الحسابي الموزون الكلي لمتغير الثقافة التنظيمية فقد بلغ (4) ونسبة الاتفاق (79.98%) , وهذا يشير الى ان الشركتين عينة الدراسة تهتم بالثقافة التنظيمية وترى اهمية تحدي القيم التقليدية للاتصالات عبر استخدام شبكات المعلومات (الانترنت) ومن ثم استحداث التقنيات الحديثة لضمان تقديم الخدمات المتميزة والابتعاد عن الاجراءات الروتينية في العمل .
ويظهر الجدول (23) والشكل (25) ترتيب الاهمية النسبية لمكونات الثقافة التنظيمية بالاستناد الى المتوسطات الحسابية الموزونة , اذ يظهر من الشكل (25) ان مكون الاعراف التنظيمية احتل المرتبة الاولى من حيث قيمة الوسط الحسابي الموزون اذ بلغت (4.08) , وجاء مكون المعتقدات التنظيمية بالمرتبة الثانية بوسط حسابي (4.04) , واحتل مكون القيم التنظيمية المرتبة الثالثة بوسط حسابي (4.02) , بينما جاء مكوني الاتجاهات والتوقعات التنظيمية بالمرتبتين الرابعة والخامسة على التوالي مما يشير إلى أن اختلاف الثقافات والانتقال من الأعراف التقليدية إلى الالكترونية والتقنية الحديثة والتوجه نحو التعاون والمشاركة وروح الجماعة وتبادل الأفكار والذي ساعد الشركات على التميز في تقديم الخدمات المتميزة للعملاء .

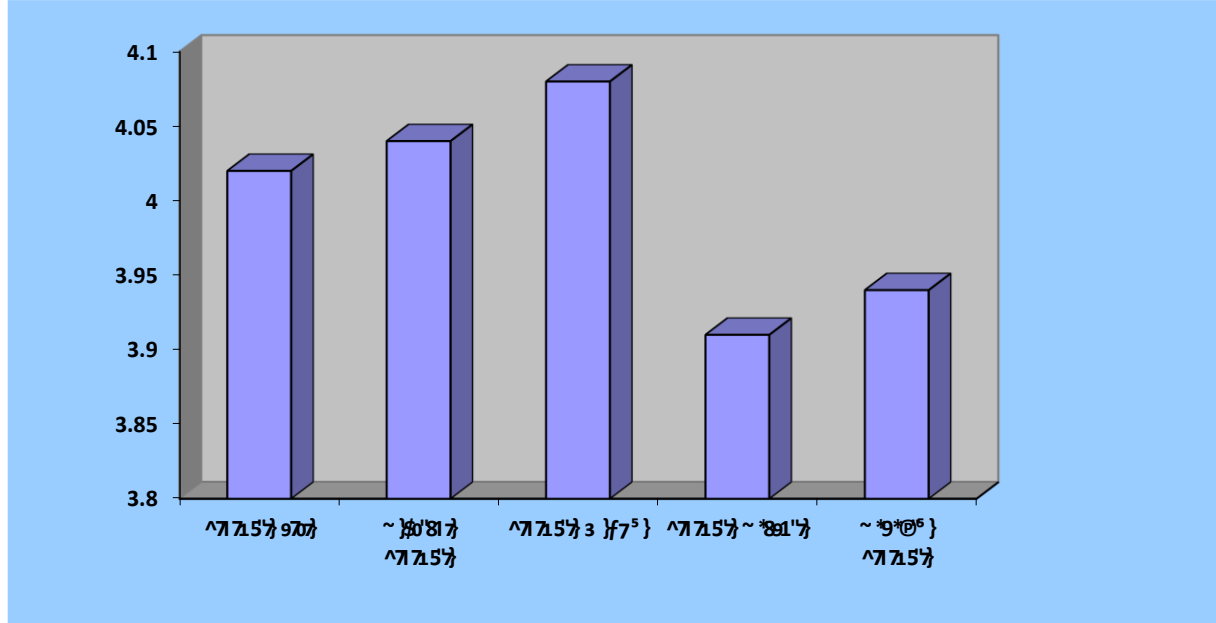
الجدول (23)

مكونات الثقافة التنظيمية استناداً الى المتوسطات الحسابية الموزونة

ت	المكونات	الوسط الحسابي الموزون
1	الأعراف التنظيمية	4.08
2	المعتقدات التنظيمية	4.04
3	القيم التنظيمية	4.02
4	الاتجاهات التنظيمية	3.94
5	التوقعات التنظيمية	3.91

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات الحاسبة الالكترونية.





المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات الحاسبة الالكترونية.



الشكل (25)

مكونات الثقافة التنظيمية استناداً الى المتوسطات الحسابية الموزونة

المبحث الثاني اختبار فرضيات الدراسة

توطئة

اعتمدت الباحثة في هذا المبحث على مجموعة من الوسائل الاحصائية لغرض اختبار الفرضيات وهي مصفوفة الارتباط (معاملات ارتباط بيرسون) وتحليلات الانحدار البسيط, وقد استخدمت مصفوفة معاملات الارتباط البسيط لغرض التحقق من قوة ونوع علاقات الارتباط الموجودة ما بين مكونات متغيرات الدراسة, ولمعرفة العلاقة بين تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والثقافة التنظيمية, يهدف هذا المبحث الى قياس تأثير المتغير المستقل (تطبيقات تكنولوجيا المعلومات) في المتغير المعتمد (الثقافة التنظيمية), وذلك بالاعتماد على وتحليل الانحدار البسيط (Simple Regression Analysis) باستخدام اختبار (F), اذ يوجد تأثير معنوي اذا كانت (F) المحسوبة اكبر من قيمة (F) الجدولية ولا يوجد هذا التأثير اذا كانت قيمة (F) المحسوبة اصغر من قيمة (F) الجدولية عند مستوى معنوية (1%) , كذلك تم استخدام معامل الانحدار بيتا (β) وقيمة (t), كذلك استخدام معامل التحديد (R^2) لتفسير مقدار تأثير المتغير المستقل للمتغيرات التي تطرأ على المتغير المعتمد, سيتم تحقيق هدف المبحث عن طريق فقرتين رئيسية تخصص كل فقرة لاختبار فرضية رئيسية, وهذه الفقرات .

اولاً: اختبار فرضيات الارتباط

اختبار الفرضية الرئيسية الاولى

تم استخدام فرضية العدم للاختبار ويرمز لها بالرمز (H_0) وكما يأتي :

(لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين مكونات تطبيقات تكنولوجيا المعلومات ومكونات الثقافة التنظيمية)

بينما الفرضية البديلة وهي فرضية الوجود ويرمز لها (H_1)

(توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين مكونات تطبيقات تكنولوجيا المعلومات ومكونات الثقافة التنظيمية)

يظهر من مصفوفة قيمة معاملات الارتباط البسيط بين مكونات هذه المتغيرات ، وقبل الدخول في اختبار الفرضيات الفرعية لهذه الفرضية فان الجدول (24) يشير ايضا الى حجم العينة (108)، ونوع الاختبار (2-tailed) ومختصر (Sig.) في الجدول يشير الى اختبار معنوية معامل الارتباط من خلال مقارنة قيمة (t) المحسوبة مع الجدولية لدرجة حرية (n-1) من غير ان يظهر قيمها . فوجود علامة (**) يدل على معنوية معامل الارتباط عند مستوى (0.01) ، بينما عدم وجود علامة يعني وجود ارتباط لكنه غير معنوي وتتفرع من هذه الفرضية أربعة فرضيات هي :

أ- (لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين مكون المكونات المادية والثقافة التنظيمية بمكوناتها)

لغرض إثبات صحة الفرضية الفرعية الاولى من عدمها، سيتم أولاً اختبار الفرضيتين الإحصائيتين الآتيتين:-

1- فرضية العدم (H_0): لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين مكون المكونات المادية والثقافة التنظيمية بمكوناته.

2- فرضية الوجود (H_1): توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين مكون المكونات المادية والثقافة التنظيمية بمكوناته .

لقد تبين ان هناك علاقة ارتباط موجبة ذات دلالة معنوية عند مستوى (1%) بين مكون المكونات المادية والثقافة التنظيمية بمكوناته اذ بلغت قيمة معامل الارتباط (0.700) ، ومما يدعم ذلك ان قيمة (t) المحسوبة والبالغة (10.085) وهي اكبر من قيمتها الجدولية البالغة (2.66)، كما توجد علاقة ارتباط موجبة ومعنوية بين مكون المكونات المادية ومكونات الثقافة التنظيمية (القيم التنظيمية - المعتقدات التنظيمية - الأعراف التنظيمية - التوقعات التنظيمية- الاتجاهات التنظيمية) ، وقد بلغت قيم معاملات الارتباط بين هذه المكونات ومكون المكونات المادية (0.596, 0.612, 0.574, 0.515, 0.605) على الترتيب ، وتدعم هذه النتيجة صحة فرضية الوجود ورفض فرضية العدم للفرضية الفرعية (أ) ، وهذا يدل على ان مكونات الثقافة التنظيمية تسهم في التأثير على المكونات المادية (اجهزة الحاسوب) المستخدمة من خلال امتلاك الشركة لحواسيب متطورة تسهم في تقديم الخدمات المتميزة للعملاء .

ب- (لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين مكون البرمجيات والثقافة التنظيمية بمكوناتها)

لغرض إثبات صحة الفرضية الفرعية الثانية من عدمها، سيتم أولاً اختبار الفرضيتين الإحصائيتين الآتيتين:-

1- فرضية العدم (H_0): لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين مكون البرمجيات والثقافة التنظيمية بمكوناته.

2-فرضية الوجود (H_1): توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين مكون البرمجيات والثقافة التنظيمية بمكوناته .

تبين وجود علاقة ارتباط موجبة ذات دلالة معنوية عند مستوى (1%) بين مكون البرمجيات والثقافة التنظيمية بمكوناته اذ بلغت قيمة معامل الارتباط (0.649) ، ومما يدعم ذلك ان قيمة (t) المحسوبة والبالغة (8.774) وهي اكبر من قيمتها الجدولية البالغة (2.66) ، كما توجد علاقة ارتباط موجبة ومعنوية بين مكون البرمجيات ومكونات الثقافة التنظيمية (القيم التنظيمية - المعتقدات التنظيمية - الأعراف التنظيمية - التوقعات التنظيمية- الاتجاهات التنظيمية)، وقد بلغت قيم معاملات الارتباط بين هذه المكونات ومكون البرمجيات (0.514)،

0.562, 0.525, 0.547, 0.530) على الترتيب , وتدعم هذه النتيجة صحة فرضية الوجود ورفض فرضية العدم للفرضية الفرعية (ب) , وهذا يدل على ان مكونات الثقافة التنظيمية تسهم في تحقيق وصف متكامل عن التراخيص البرمجية الخاصة ببرامج الحماية وامنية البيانات التي تسعى الى تحديثها باستمرار.

ت- (لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين مكون قواعد البيانات والثقافة التنظيمية بمكوناتها)

لغرض إثبات صحة الفرضية الفرعية الثالثة من عدمها، سيتم أولاً اختبار الفرضيتين الإحصائيتين الآتيتين:-

1- فرضية العدم (H_0): لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين مكون قواعد البيانات والثقافة التنظيمية بمكوناته.

2-فرضية الوجود (H_1): توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين مكون قواعد البيانات والثقافة التنظيمية بمكوناته .

لقد تبين ان هناك علاقة ارتباط موجبة ذات دلالة معنوية عند مستوى (1%) بين مكون قواعد البيانات والثقافة التنظيمية بمكوناته اذ بلغت قيمة معامل الارتباط (0.516) ،ومما يدعم ذلك ان قيمة (t) المحسوبة والبالغة (6.201) وهي اكبر من قيمتها الجدولية البالغة (2.66) , كما توجد علاقة ارتباط موجبة ومعنوية بين مكون قواعد البيانات ومكونات الثقافة التنظيمية (القيم التنظيمية - المعتقدات التنظيمية - الأعراف التنظيمية - التوقعات التنظيمية- الاتجاهات التنظيمية) , وقد بلغت قيم معاملات الارتباط بين هذه المكونات ومكون قواعد البيانات (0.502, 0.525, 0.379, 0.410, 0.313) على الترتيب , وتدعم هذه النتيجة صحة فرضية الوجود ورفض فرضية العدم للفرضية الفرعية (ت) ، وهذا يدل على ان مكونات الثقافة التنظيمية تسهم في تحقيق وصف عن قواعد البيانات المستخدمة في الشركات عينة الدراسة .

ج- (لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين مكون شبكات المعلومات والاتصال والثقافة التنظيمية بمكوناتها)

لغرض إثبات صحة الفرضية الفرعية الثانية من عدمها، سيتم أولاً اختبار الفرضيتين الإحصائيتين الآتيتين:-

1- فرضية العدم (H_0): لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين مكون شبكات المعلومات والاتصال والثقافة التنظيمية بمكوناته.

2- فرضية الوجود (H_1): توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين مكون شبكات المعلومات والاتصال والثقافة التنظيمية بمكوناته .

تبين وجود علاقة ارتباط موجبة ذات دلالة معنوية عند مستوى (1%) بين مكون شبكات المعلومات والاتصال والثقافة التنظيمية بمكوناته اذ بلغت قيمة معامل الارتباط (0.710) . ومما يدعم ذلك ان قيمة (t) المحسوبة والبالغة (10.384) , وهي اكبر من قيمتها الجدولية البالغة (2.66) , كما توجد علاقة ارتباط موجبة ومعنوية بين مكون شبكات المعلومات والاتصال ومكونات الثقافة التنظيمية (القيم التنظيمية - المعتقدات التنظيمية - الاعراف التنظيمية - التوقعات التنظيمية- الاتجاهات التنظيمية) , وقد بلغت قيم معاملات الارتباط بين هذه المكونات ومكون شبكات المعلومات والاتصال (0.678, 0.571, 0.574, 0.541, 0.574) على الترتيب . وتدعم هذه النتيجة صحة فرضية الوجود ورفض فرضية العدم للفرضية الفرعية (ج) . وهذا يدل على ان مكونات الثقافة التنظيمية تسهم في تحقيق وصف متكامل عن نوعية أنظمة الاتصالات والمعلومات المستخدمة في جميع اقسام وفروع الشركات عينة الدراسة .

وبعد التأكد من صحة الفرضيات الفرعية السابقة يتم اختبار الفرضية الرئيسية الاولى التي يشير الى وجود علاقات ارتباط موجبة ذات دلالة معنوية عند معامل (1%) بين تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والثقافة التنظيمية اذ بلغت قيمة معامل الارتباط (0.762) , ومما يدعم ذلك ان قيمة (t) المحسوبة والبالغة (12.119) وهي اكبر من قيمتها الجدولية البالغة (2.66) , كما توجد علاقة ارتباط موجبة ومعنوية بين مكونات تطبيقات تكنولوجيا المعلومات (المكونات المادية- البرمجيات - قواعد البيانات - شبكات المعلومات والاتصال) ومكونات الثقافة التنظيمية وقد بلغت قيم معاملات الارتباط بين هذه المكونات ومكونات الثقافة التنظيمية (0.670, 0.668, 0.613, 0.584, 0.619) على الترتيب , وتدعم هذه النتيجة صحة فرضية

الوجود ورفض فرضية العدم للفرضية الرئيسية الاولى , وهذا يدل على ان مكونات تطبيقات تكنولوجيا المعلومات تسهم في تحسين الثقافة التنظيمية للشركات قيد الدراسة .

جدول (24)

مصنوفة معاملات الارتباط بين مكونات تطبيقات تكنولوجيا المعلومات ومكونات الثقافة التنظيمية

الثقافة التنظيمية	الاتجاهات التنظيمية	التوقعات التنظيمية	الاعراف التنظيمية	المعتقدات التنظيمية	القيم التنظيمية	المتغير المعتمد	
						المتغير المستقل	
.700(**)	.605(**)	.515(**)	.574(**)	.612(**)	.596(**)	Pearson Correlation	مكون المكونات المادية
.000	.000	.000	.000	.000	.000	Sig. (2-tailed)	
.649(**)	.530(**)	.547(**)	.525(**)	.562(**)	.514(**)	Pearson Correlation	مكون البرمجيات
.000	.000	.000	.000	.000	.000	Sig. (2-tailed)	
.516(**)	.313(**)	.410(**)	.379(**)	.525(**)	.502(**)	Pearson Correlation	مكون قواعد البيانات
.000	.001	.000	.000	.000	.000	Sig. (2-tailed)	
.710(**)	.574(**)	.541(**)	.574(**)	.571(**)	.678(**)	Pearson Correlation	مكون شبكات المعلومات والاتصال
.000	.000	.000	.000	.000	.000	Sig. (2-tailed)	
.762(**)	.619(**)	.584(**)	.613(**)	.668(**)	.670(**)	Pearson Correlation	تطبيق تكنولوجيا المعلومات
.000	.000	.000	.000	.000	.000	Sig. (2-tailed)	
108	108	108	108	108	108	N	

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات الحاسبة الالكترونية.



** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed)

يوضح الجدول (25) ترتيب قوة علاقة الارتباط بين مكونات تطبيقات تكنولوجيا المعلومات (X) والثقافة التنظيمية (Y). وفقاً لقيم معامل الارتباط البسيط المستخدم.

جدول (25)

ترتيب قوة علاقة الارتباط بين مكونات تطبيقات تكنولوجيا المعلومات (X) والثقافة التنظيمية (Y)

ترتيب قوة العلاقة	الثقافة التنظيمية	المتغير المعتمد المتغير المستقل
الاول	0.71	شبكات المعلومات والاتصال
الثاني	0.70	المكونات المادية
الثالث	0.64	البرمجيات
الرابع	0.51	قواعد البيانات

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات الحاسبة الالكترونية.

يلاحظ من النتائج الواردة في الجدول (25) ما يأتي:-

- 1- حصل مكون شبكات المعلومات والاتصال (X4) على المرتبة الأولى من حيث قوة علاقة الارتباط بالثقافة التنظيمية (Y) لحصوله على أعلى معامل ارتباط بلغت قيمته (0.71).
- 2- احتل مكون المكونات المادية (X1) المرتبة الثانية من حيث قوة علاقة الارتباط بالثقافة التنظيمية (Y) لحصوله على معامل ارتباط بلغت قيمته (0.70).
- 3- بينما احتل مكون البرمجيات (X2) المرتبة الثالثة من حيث قوة علاقة الارتباط بالثقافة التنظيمية (Y) لحصوله على معامل ارتباط بلغت قيمته (0.64).
- 4- احتل مكون قواعد البيانات (X3) المرتبة الرابعة من حيث قوة علاقة الارتباط بالثقافة التنظيمية (Y) لحصوله على معامل ارتباط بلغت قيمته (0.51).

ثانياً: اختبار فرضيات التأثير البسيط

اختبار الفرضية الرئيسية الثانية

فرضية العدم للاختبار (H_0)

(لا يوجد تأثير ذات دلالة معنوية لتطبيقات تكنولوجيا المعلومات في الثقافة التنظيمية بمكوناتها).

الفرضية البديلة (فرضية الوجود) (H_1)

(يوجد تأثير ذات دلالة معنوية لتطبيقات تكنولوجيا المعلومات في الثقافة التنظيمية بمكوناتها) .

وتتفرع من هذه الفرضية اربعه فرضيات فرعية :

أ- فرضية العدم (H_0)

(لا يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لمكون المكونات المادية في الثقافة التنظيمية بمكوناتها)

لفرضية البديلة (فرضية الوجود) (H_1)

(يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لمكون المكونات المادية في الثقافة التنظيمية بمكوناتها)

ومن اجل إثبات الفرضية الفرعية أعلاه تم استعمال اختبار (F) وكما هو موضح في الجدول (26).

الجدول (26) نتائج تحليل تأثير المكونات المادية في الثقافة التنظيمية بمكوناتها

(N=108)

معامل التفسير R^2	المكونات المادية X1		المتغير الفرعي المستقل X1
	قيمة (F) الجدولية (1%)	قيمة (F) المحسوبة	المتغير المعتمد Y
49.0	3.94	101.706	الثقافة التنظيمية Y

المصدر: من إعداد الباحثة اعتماداً على نتائج الحاسبة الالكترونية

يتضح من نتائج الجدول تحليل الانحدار البسيط (26) وجود تأثير ذي دلالة معنوية عند مستوى (1%) لمكون المكونات المادية في الثقافة التنظيمية اذ بلغت قيمة (F) المحسوبة (101.706) وهي اكبر من قيمتها الجدولية البالغة (3.94) بمعنى ان المكونات المادية تقسـر ما نسبته (49%) من التغيرات التي تطرا على الثقافة التنظيمية اما النسبة المتبقية (51%) فيعود لتداخل

عوامل اخرى غير داخلية في النموذج الاحصائي ، ومما تقدم يتضح ثبوت صحة الفرضية الفرعية الأولى.

ب- فرضية العدم (H_0)

(لا يوجد تأثير ذات دلالة معنوية لمكون البرمجيات في الثقافة التنظيمية بمكوناتها)

لفرضية البديلة (فرضية الوجود) (H_1)

(يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لمكون البرمجيات في الثقافة التنظيمية بمكوناتها)

ومن اجل إثبات الفرضية الفرعية أعلاه تم استعمال اختبار (F) وكما هو موضح في الجدول (27).

الجدول (27) نتائج تحليل تأثير البرمجيات في الثقافة التنظيمية بمكوناتها

(N=108)

معامل التفسير R^2	البرمجيات X2		المتغير الفرعي المستقل X2
	قيمة (F) الجدولية (1%)	قيمة (F) المحسوبة	المتغير المعتمد Y
42.1	3.94	76.984	الثقافة التنظيمية Y

المصدر: من إعداد الباحثة اعتماداً على نتائج الحاسبة الالكترونية

يتضح من نتائج الجدول تحليل الانحدار البسيط (27) وجود تأثير ذي دلالة معنوية عند مستوى (1%) لمكون البرمجيات في الثقافة التنظيمية اذ بلغت قيمة (F) المحسوبة (76.984) وهي اكبر من قيمتها الجدولية البالغة (3.94) بمعنى ان البرمجيات تفسر ما نسبته (42.1%) من التغيرات التي تطرا على الثقافة التنظيمية اما النسبة المتبقية (57.9%) فيعود لتداخل عوامل اخرى غير داخلية في النموذج الاحصائي ، ومما تقدم يتضح ثبوت صحة الفرضية الفرعية الأولى.

ت- فرضية العدم (H_0)

(لا يوجد تأثير ذات دلالة معنوية لمكون قواعد البيانات في الثقافة التنظيمية بمكوناتها)

لفرضية البديلة (فرضية الوجود) (H_1)

(يوجد تأثير ذات دلالة معنوية لمكون قواعد البيانات في الثقافة التنظيمية بمكوناتها)
ومن اجل إثبات الفرضية الفرعية أعلاه تم استعمال اختبار (F) وكما هو موضح في الجدول (28).

الجدول (28) نتائج تحليل تأثير قواعد البيانات في الثقافة التنظيمية بمكوناتها
(N=108)

معامل التفسير R ²	قواعد البيانات X3		المتغير الفرعي المستقل X3
	قيمة (F) الجدولية (%1)	قيمة (F) المحسوبة	المتغير المعتمد Y
26.6	3.94	38.457	الثقافة التنظيمية Y

المصدر: من إعداد الباحثة اعتماداً على نتائج الحاسبة الالكترونية

يتضح من نتائج الجدول تحليل الانحدار البسيط (28) وجود تأثير ذي دلالة معنوية عند مستوى (%1) لمكون قواعد البيانات في الثقافة التنظيمية اذ بلغت قيمة (F) المحسوبة (38.457) وهي اكبر من قيمتها الجدولية البالغة (3.94) بمعنى ان قواعد البيانات تفسر ما نسبته (26.6%) من التغيرات التي تطرا على الثقافة التنظيمية اما النسبة المتبقية (73.4%) فيعود لتداخل عوامل اخرى غير داخلية في النموذج الاحصائي ، ومما تقدم يتضح ثبوت صحة الفرضية الفرعية الأولى.

ث- فرضية العدم (H₀)

(لا يوجد تأثير ذات دلالة معنوية لمكون شبكات المعلومات والاتصال في الثقافة التنظيمية بمكوناتها)

الفرضية البديلة (فرضية الوجود) (H₁)

(يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لمكون شبكات المعلومات والاتصال في الثقافة التنظيمية بمكوناتها)

ومن اجل إثبات الفرضية الفرعية أعلاه تم استعمال اختبار (F) وكما هو موضح في الجدول (29).

الجدول (29) نتائج تحليل تأثير شبكات المعلومات والاتصال في الثقافة التنظيمية بمكوناتها

(N=108)

معامل التفسير R ²	شبكات المعلومات والاتصال X4		المتغير الفرعي المستقل X4
	قيمة (F) الجدولية (%1)	قيمة (F) المحسوبة	المتغير المعتمد Y
50.4	3.94	107.833	الثقافة التنظيمية Y

المصدر: من إعداد الباحثة اعتماداً على نتائج الحاسبة الالكترونية

يتضح من نتائج الجدول تحليل الانحدار البسيط (29) وجود تأثير ذي دلالة معنوية عند مستوى (%1) لمكون شبكات المعلومات والاتصال في الثقافة التنظيمية إذ بلغت قيمة (F) المحسوبة (107.833) وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (3.94) بمعنى ان شبكات المعلومات والاتصال تفسر ما نسبته (50.4%) من التغيرات التي تطرأ على الثقافة التنظيمية اما النسبة المتبقية (49.6%) فيعود لتداخل عوامل اخرى غير داخلية في النموذج الاحصائي ، ومما تقدم يتضح ثبوت صحة الفرضية الفرعية الأولى.

اختبار الفرضية الرئيسية الثانية

ج- فرضية العدم (H₀)

(لا يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لتطبيقات تكنولوجيا المعلومات في الثقافة التنظيمية بمكوناتها).

الفرضية البديلة (فرضية الوجود) (H₁)

(يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لتطبيقات تكنولوجيا المعلومات في الثقافة التنظيمية بمكوناتها) .

ومن اجل إثبات الفرضية الرئيسية أعلاه تم استعمال اختبار (F) وكما هو موضح في الجدول (30).

الجدول (30) نتائج تحليل تأثير تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في الثقافة التنظيمية بمكوناتها

(N=108)

معامل التفسير R ²	تطبيقات تكنولوجيا المعلومات X		المتغير المستقل X
	قيمة (F) الجدولية (%1)	قيمة (F) المحسوبة	المتغير المعتمد Y
58.1	3.94	146.866	الثقافة التنظيمية Y

المصدر: من إعداد الباحثة اعتماداً على نتائج الحاسبة الالكترونية

وبعد التأكد من صحة الفرضيات الفرعية السابقة يتم اختبار الفرضية الرئيسية الثانية . يتضح من نتائج الجدول تحليل الانحدار البسيط (30) وجود تأثير ذي دلالة معنوية عند مستوى (%1) لتطبيقات تكنولوجيا المعلومات في الثقافة التنظيمية إذ بلغت قيمة (F) المحسوبة (146.866) وهي اكبر من قيمتها الجدولية البالغة (3.94)، بمعنى ان تطبيقات تكنولوجيا المعلومات تفسر ما نسبته (58.1%) من التغيرات التي تطرا على الثقافة التنظيمية أما النسبة المتبقية (41.9) فيعود لتداخل عوامل اخرى غير داخلية في النموذج الاحصائي . ومما تقدم يتضح ثبوت صحة الفرضية الرئيسية الثانية.

ويوضح الجدول (31) ترتيب قوة تأثير مكونات تطبيقات تكنولوجيا المعلومات (X) في الثقافة التنظيمية (Y) وفقاً لقيم معامل التفسير (R²) وعلى النحو الآتي:-

جدول (31)

ترتيب قوة تأثير مكونات تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في الثقافة التنظيمية

ترتيب القوة التأثيرية	معامل R ²	مكونات تطبيقات تكنولوجيا المعلومات
الاول	0.504	شبكات المعلومات والاتصال
الثاني	0.490	المكونات المادية

البرمجيات	0.421	الثالث
قواعد البيانات	0.266	الرابع

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات الحاسبة الالكترونية.



يتضح من النتائج الواردة في الجدول (27) ما يأتي:-

- 1- أحتل مكون شبكات المعلومات والاتصال (X4) المرتبة الاولى من حيث قوة تأثيره في الثقافة التنظيمية من خلال حصوله على أعلى معامل تفسير والبالغ (0.504).
- 2- حصل مكون المكونات المادية (X1) المرتبة الثانية من حيث قوة تأثيره في الثقافة التنظيمية من خلال حصوله على معامل تفسير والبالغ (0.490).
- 3- أحتل مكون البرمجيات (X2) المرتبة الثالثة من حيث قوة تأثيره في الثقافة التنظيمية من خلال حصوله على معامل تفسير والبالغة (0.421).
- 4- جاء مكون قواعد البيانات (X3) المرتبة الرابعة من حيث قوة تأثيره في الثقافة التنظيمية من خلال حصوله على معامل تفسير والبالغ (0.266).

الفصل الرابع

الاستنتاجات والتوصيات

المبحث الأول الإستنتاجات

توطئة

تعكس هذه الاستنتاجات أبرز ما أفضت إليه نتائج الدراسة الميدانية واختبار فرضيات الدراسة وعلى النحو الآتي :

- 1- اظهرت النتائج الاحصائية بان هناك علاقة ارتباط ايجابية ومعنوية بين تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والثقافة التنظيمية للشركتين عينة الدراسة , هذا يبين ترسيخ المبادئ السامية والمثل العليا في الشركات والذي يعزز قدرتها التنظيمية والتكنولوجية في انتهاج القيم التنظيمية والثقافية الذي يمنحها التفرد والاستمرارية في تقديم الخدمات .
- 2- اظهرت نتائج التحليل ان متغير تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في الشركتين عينة الدراسة يسهم في التأثير في الثقافة التنظيمية مما يعني ان مكونات تطبيقات تكنولوجيا المعلومات لها تأثير ذو دلالة معنوية في الثقافة التنظيمية .
- 3- اظهرت نتائج وصف وتشخيص آراء عينة الدراسة للشركتين المبحوثتين اهتماماً كبيراً بمكونات تطبيقات تكنولوجيا المعلومات وكالاتي :
 - أ- جاء مكون البرمجيات بالمرتبة الاولى من حيث الترتيب والاهمية ,مما يعني ميل الشركتين المبحوثتين الى استخدام البرامج المعدة مسبقاً لإنجاز مهام خاصة لمستخدمي الحاسوب .
 - ب- ظهر الاهتمام بالدرجة الثانية لقواعد البيانات من حيث الترتيب والاهمية , وهذا يعود إلى الادراك والرؤية الواضحين لهذا العنصر ولكونه احد العناصر المهمة لتطبيقات تكنولوجيا المعلومات فهي تستخدم السرية في الامنية المعلوماتية من اجل تقديم الخدمات ذات جودة عالية لعملائها .

ت- احتل عنصر المكونات المادية المرتبة الثالثة من حيث الترتيب والاهمية في اهتمامات الشركتين , كون الشركتين المبحوثتين تستخدم الحواسيب المتطورة تكنولوجيا في تعاملها مع العملاء واقامة علاقات طيبة وتقديم خدمات متميزة .

ث- فيما حصل عنصر شبكات المعلومات والاتصال على المرتبة الرابعة من حيث الترتيب والاهمية , مما يعني ان الشركتين المبحوثتين تمتلك تقنية الاتصالات ومختلف انواع شبكات الاتصال ذات تغطية واسعة وكافية تسهم في تقديم خدمات جيدة ومتميزة .

4- اظهرت نتائج وصف وتشخيص آراء عينة الدراسة للشركتين المبحوثتين اهتماما كبيرا بمكونات الثقافة التنظيمية وكالاتي :

أ- جاء عنصر الأعراف التنظيمية بالمرتبة الاولى من حيث الترتيب والاهمية , اذ ان الشركتين المبحوثتين تسهم في زيادة التعاون وتبادل الافكار والمعلومات للتكيف مع التطورات والتقنيات المستخدمة .

ب- حصل مكون المعتقدات التنظيمية على المرتبة الثانية من حيث الترتيب والاهمية , مما يدل على شعور العاملين بالرضا الوظيفي من خلال المكافآت والحوافز المقدمة لهم والذي يدفعهم الى مزيد ممن الانجاز والعطاء .

ت- حصل عنصر القيم التنظيمية على المرتبة الثالثة من حيث الترتيب والاهمية , وهذا يعني ان الشركتين المبحوثتين تمتلك القيم التنظيمية التي تساعدها في استخدام الأجهزة والمعدات الحديثة والمتطورة والعمل بروح الفريق في مواجهة الضغوط والمخاطر التي تحدث اثناء العمل .

ث- جاء عنصر الاتجاهات التنظيمية بالمرتبة الرابعة من حيث الترتيب والاهمية , مما يعني ان الشركتين المبحوثتين تطبق قواعد ثابتة في تعاملها مع العاملين وتطوير المسار الوظيفي لهم .

ج- حصل مكون التوقعات التنظيمية على المرتبة الخامسة , مما يدل على ان العاملين في الشركتين المبحوثتين يقومون بكافة المهام الموجه اليهم طالما انهم يحصلون على كافة حقوقهم .

5- اظهرت النتائج الاحصائية في تبني الشركتين المبحوثتين لتطبيقات تكنولوجيا المعلومات بمكوناتها , وهذا يعود مؤشراً على إدراك أفراد العينة أهمية الدور الذي

تؤديه تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في تحقيق نجاحات من خلال الخدمات المتميزة المقدمة لعملائها ولقترات طويلة .

6- تسعى الشركتين المبحوثتين لمواكبة التطور المستمر والتفوق في الخدمات المقدمة ايماناً بأهمية هذه العمليات ومواكبة التطورات في الشركات العاملة في نفس القطاع .

7- اظهرت نتائج التحليل اهتمام الشركتين المبحوثتين في تبني مكونات تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والسبب يعود الى عدم وجود استراتيجية موحدة تتعامل بها مع كافة مستوياتها التنظيمية تضمن لها كيفية توظيف هذه التطبيقات على الرغم من توفر الامكانيات التي هيأت لها وجود هذه القيم .

8- اظهرت نتائج التحليل في الشركتين المبحوثتين ان واقع الثقافة التنظيمية في الشركتين جيد جدا وهذا ما أجمع عليه افراد العينة على تمتع الشركتين بالقيم والمعتقدات والاعراف والاتجاهات هذا يؤكد على حرص الشركتين على توفير جو عمل مادي ومعنوي ملائم

المبحث الثاني التوصيات

توطئة

استناداً إلى الاستنتاجات المقدمة والتي تتعلق بالجانب التطبيقي للدراسة
توصي الدراسة بما يأتي :

- 1- ان تقوم الشركة بدراسة مستويات المهارات المتوافرة لديها لغرض تحديد مستوى التدريب الذي تحتاجه كل فئة وذلك عن طريق إتباع الأساليب الإدارية الحديثة والمتطورة وبالاعتماد على ما هو ملائم من الأساليب التقليدية وتنظيم البرامج المتنوعة لرفع مستوى هذه الإدارات .
- 2- اعداد البرامج المتعلقة بدعم المشروعات التي تشجع على الحماية البيئية والمراقبة التنظيمية والالتزام ببرامج الوعي والتدريب للأشخاص الذين يعملون لحساب الشركة من خلال تحديد الاهداف والمعايير
- 3- ضرورة قيام الشركة بخلق بيئة عقلانية تسودها القيم والمبادئ المشتركة في نظام الاتصالات من خلال اقامة المهرجانات السنوية التي تدعم الجانب الاجتماعي للشركة ,فضلاً عن التشجيع على تقديم المقترحات مقابل منح مكافآت وحوافز مادية للمقترح الذي يتم تبنيه من قبل الشركة .
- 4- على الرغم من أهمية تبني الشركتين عينة الدراسة للثقافة التنظيمية بمكوناتها الا إنها تعاني من التفاوت في ادراك اهمية بعض هذه المكونات لذلك من الضروري وضع آليات او برامج من خلال المشاركة بالدورات التدريبية وتوفير تخصيصات مالية لأصحاب الكفاءات المتميزة وتطوير الوظائف .

- 5- ان تسعى ادارة الشركة بمفاتيحة الجامعات او الكليات المتخصصة من خلال مكاتبتها الاستشارية لغرض الاتفاق معهم لتدريب العاملين وان يكون اختيار موضوعات الدورات بناءً على دراسة مسبقة في الشركة تحدد المهارات التي يحتاج العاملين التدريب عليها .
- 6- يستدعي من الشركتين عينة الدراسة ان تمنح العاملين الاهتمام الاكبر في كيفية التعبير عن آرائهم وافكارهم بصراحة وحرية تامة وهذا بدوره سينعكس على الرضا الوظيفي في انجاز المهام والواجبات بالجودة والكفاءة المطلوبة هو ما تطمح اليه الشركتين في تحقيق اهدافها .
- 7- الاهتمام بتوحيد الافكار من خلال اتباع نظام اتصال يسمح للعاملين حرية اكبر في تبادل الآراء والافكار عبر المستويات الادارية المختلفة .
- 8- يمكن لإدارة الشركتين عينة الدراسة الاعتماد على نموذج الدراسة والنتائج التي تم التوصل اليها في التحليلات الاحصائية في ادراك الوعي لأهمية تطبيقات تكنولوجيا المعلومات وهذا سيحقق الاستغلال الامثل والقرار الرشيد في تطبيق الثقافة التنظيمية.
- 9- ضرورة الاهتمام بتعزيز القيم التنظيمية من اجل العمل بروح الفريق والتعاون بين العاملين والاحترام والمودة في طرح الافكار حيث ان هذه القيم تشعر العامل بان له حقوق يمكن ان يكتسبها وعليه واجبات يجب ان يؤديها كاملة .

المصادر

أولاً :- العربية
ثانياً :- الإنجليزية

المصادر

أولاً:- العربية

أ- الاطاريح والرسائل الجامعية:

- 1- ابتسام , عاشوري 2015 , " الالتزام التنظيمي داخل المؤسسة وعلاقته بالثقافة التنظيمية " , دراسة ميدانية بمؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري بمدينة الجلفة , رسالة ماجستير , جامعة بسكرة .
- 2- التركي , صالح 2001, " واقع القيم التنظيمية في مستشفيات القطاعين الحكومي والاهلي " , دراسة مقارنة القيم في مدينة الرياض ,رسالة ماجستير كلية الادارة والاقتصاد ,الرياض .
- 3- الخفاجي , ياسر عادل محمود 2013, " الثقافة المنظمة واثرها في تعزيز الاداء الوظيفي " , دراسة تطبيقية في شركة صناعات الاصباغ الحديثة ,رسالة ماجستير ,كلية الادارة والاقتصاد , جامعة بغداد .
- 4- السميع , زيد صالح 2009 , " اثر الثقافة التنظيمية على الاداء الوظيفي " , دراسة تطبيقية على القطاع المصرفي في الجمهورية اليمنية , رسالة ماجستير , اليمن .
- 5- العاجز , ايهاب فاروق مصباح 2011, " دور الثقافة التنظيمية في تفعيل تطبيق الادارة الالكترونية " , دراسة تطبيقية على وزارة التربية والتعليم العالي ,رسالة ماجستير , غزة , فلسطين .
- 6- العباسي , عادل عبد الودود طاهر 2010 , " اثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المزيج التسويقي المصرفي " , دراسة استطلاعية في مصرف الرافدين ,رسالة ماجستير ,كلية الادارة والاقتصاد , جامعة بغداد .
- 7- العوفي , محمد بن غالب 2005 , " الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي " , دراسة ميدانية على هيئة الرقابة والتحقيق بمنطقة الرياض ,رسالة ماجستير , السعودية .
- 8- الموسوي ,ناصر عكلة علي 2015, " اثر تكنولوجيا المعلومات في اعداد وتنفيذ الموازنة العامة للدولة العراقي أنموذج " ,رسالة ماجستير مقدمة الى المعهد العراقي للدراسات العليا ,كلية الادارة والاقتصاد ,جامعة بغداد .

- 9- رضی , بشرى جواد محمد 2013 , " الايصاء التسويقي وتكنولوجيا المعلومات واثرهما في تحقيق رضا الزبون" , دراسة استطلاعية لشركات الصناعات النسيجية في العراق , رسالة ماجستير , جامعة كربلاء .
- 10- شحادة , نجلاء يوسف 2012 , " اثر تكنولوجيا المعلومات في زيادة فاعلية الحكومة الالكترونية" , دراسة حالة في ديوان الخدمة المدنية , رسالة ماجستير , جامعة الشرق الاوسط /الاردن .
- 11- عمرو , عهود احمد 2013, " اثر ثقافة المنظمة في اختيار الاستراتيجيات التسويقية ودور تكنولوجيا المعلومات" , دراسة تطبيقية في قطاع الانشاءات في الاردن , رسالة ماجستير .
- 12-فتحي , عبد العزيز طيب 2003 , " دور المعلوماتية في اقامة متطلبات الادارة الالكترونية , تصميم نموذج مقترح لتحول مصنع الالية الجاهز في الموصل الى تطبيق الادارة الالكترونية" , رسالة ماجستير , كلية الادارة والاقتصاد , جامعة الموصل .
- 13-مجيد , حسين توفيق 2014, " دور تكنولوجيا المعلومات في استخدام البطاقة الذكية لمنظومة البوابات الالكترونية في مرائب النقل" , دراسة تحليلية في الشركة العامة للإدارة والنقل الخاص , دبلوم عالي , كلية الادارة والاقتصاد , جامعة بغداد .
- 14-يوسف , بسام عبد الرحمن 2005 , " اثر تقنية المعلومات وراس المال الفكري في تحقيق الاداء المتميز" , دراسة استطلاعية في كليات جامعة الموصل , دكتوراه فلسفة ادارة الاعمال , كلية الادارة والاقتصاد , جامعة الموصل .

ب-الكتب

- 1- أبراهيم ,خالد ممدوح , 2008 , "امن المعلومات الالكترونية" , الدار الجامعية – الاسكندرية .
- 2- أبو بكر, مصطفى محمد , 2008 , " ادرة الموارد البشرية مدخل لتحقيق الميزة التنافسية" , الدار الجامعية –الاسكندرية .
- 3- إدريس , ثابت عبد الرحمن , 2007 , " نظم المعلومات الادارية في منظمات المعاصرة" , الدار الجامعية للنشر , الاسكندرية , القاهرة .
- 4- الجاسم , جعفر 2005, "تكنولوجيا المعلومات" , دار اسامة للنشر والتوزيع , عمان , الاردن .
- 5- الحريري , رافدة , 2011, " التقييم التربوي الشامل للمؤسسة المدرسية" , دار الفكر , الاردن .
- 6- الحسنية , سليم 2002 , " مبادئ نظم المعلومات" , مؤسسة الوراق للنشر , عمان , الاردن .
- 7- الحميدي , نجم عبد الله , السامرائي , سلوى امين , العبيد , عبد الرحمن 2009 , " نظم المعلومات الادارية (مدخل معاصر)" , الطبعة الثانية, دار وائل للنشر والتوزيع . عمان , الاردن .

- 8- الزعبي ،محمد بلال والشرايعة ،احمد وقطيشات ،منيب وعبد الله ،سهير والزعبي ، خالدة محمد 2007 ، " الحاسوب والبرمجيات الجاهزة (مهارات الحاسوب IC3) " ، الطبعة الثامنة ، دار وائل للنشر ، عمان ، الاردن .
- 9- الزيادات ، محمد عواد 2008 ، " اتجاهات معاصرة في ادارة المعرفة " ، دار وائل للنشر والتوزيع ، عمان ، الاردن .
- 10- السالمي ،علاء ،الكيلاي ،عثمان ،البياتي ،هلال2012 ، " اساسيات نظم المعلومات الادارية " ، دار المناهج للنشر والتوزيع ، عمان ، الاردن .
- 11- السكارنة ،بلال خلف 2009،"التطور التنظيمي والاداري " ، دار المسيرة للنشر والتوزيع ، عمان ، الاردن .
- 12- السيسي ،شعبان علي حسين 2009،"السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق " ،المكتب الجامعي الحديث ، عمان ، الاردن .
- 13- الشوابكة ، عدنان عواد 2011،" دور نظم وتكنولوجيا المعلومات في اتخاذ القرارات الادارية " ، دار اليازوري للنشر والتوزيع ، عمان ، الاردن .
- 14- الصيرفي ،محمد 2005 ، " نظم المعلومات الادارية " ، مؤسسة طيبة للنشر والتوزيع ، القاهرة .
- 15- الصيرفي ،محمد 2009،" ادارة تكنولوجيا المعلومات " ، دار الفكر الجامعي ، الاسكندرية .
- 16- الطائي ، عيسى 2008،" ادارة الجودة الشاملة " ، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع ، عمان ، الاردن .
- 17- الطائي ،محمد عبد حسين ال فرج2009 ، " المدخل الى نظم المعلومات الادارية ، ادارة تكنولوجيا المعلومات " ، دار وائل للنشر والتوزيع ، عمان ، الاردن .
- 18- الطاهر ، اسمهان ماجد 2012،" ادارة المعرفة " ، دار وائل للنشر والتوزيع ، عمان ، الاردن .
- 19- الطيبي، خضر مصباح اسماعيل 2010،" اساسيات ادارة المشاريع وتكنولوجيا المعلومات " ، دار حامد للنشر والتوزيع ، عمان ، الاردن .
- 20- الظاهر ،نعيم ابراهيم 2009،" ادارة المعرفة " ، عالم الكتب الحديثة للنشر والتوزيع ، عمان ، الاردن .
- 21- العبادي ،هاشم فوزي ،العارضي ، خليل كاظم 2012،" نظم ادارة المعلومات ،منظور استراتيجي " ، دار صفاء للنشر والتوزيع ، عمان ، الاردن .
- 22- العزاوي ،سامي فياض 2009 ، " ثقافة منظمات الاعمال : المفاهيم والاسس والتطبيقات " ، مكتبة الملك فهد الوطنية للنشر ، معهد الادارة العامة الرياض .

- 23- العلاق ,بشير عباس 2002 , " التسويق عبر الانترنت " , مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع ,عمان ,الاردن .
- 24- العلاق ,بشير ,التكريتي ,سعد غالب 2002 , " الاعمال الالكترونية " , دار المناهج للنشر والتوزيع ,عمان ,الاردن .
- 25- العميان , محمود سلمان 2005 , " السلوك التنظيمي في منظمات الاعمال " , دار وائل للنشر والتوزيع , عمان ,الاردن .
- 26- العميان , محمود سلمان 2013, " السلوك التنظيمي في منظمات الاعمال " , , الطبعة السادسة , دار وائل للنشر والتوزيع ,عمان ,الاردن .
- 27- الفاعوري , رفعت عبد الحكيم 2005 , " ادارة الابداع التنظيمي ,المنظمة العربية للتنمية الادارية " , القاهرة , مصر .
- 28- الغالبي , طاهر محسن والعسكري , احمد شاكر 2002 , " تحديات التجارة الالكترونية والعولمة , تكنولوجيا المعلومات ودورها في التنمية الاقتصادية , دار الأوائل للنشر , عمان , الاردن
- 29- الفريجات , خضير كاظم حمود ,اللوزي ,موسى سلامة 2009 , " السلوك التنظيمي مفاهيم عامة " , دار اثراء للنشر والتوزيع ,عمان ,الاردن .
- 30- القريوتي , محمد قاسم 2000, " السلوك التنظيمي دراسة للسلوك الانساني الفردي والجماعي في المنظمات المختلفة " , الطبعة الثالثة , دار الشروق للنشر والتوزيع , عمان و الاردن
- 31- القريوتي , محمد قاسم 2008 , " نظرية المنظمة والتنظيم " , الطبعة الثالثة , دار وائل للنشر , عمان ,الاردن .
- 32- الكساسبة , وصفي عبد الكريم 2011, " تحسين فاعلية الاداء المؤسسي من خلال تكنولوجيا المعلومات " , دار اليازوري للنشر والتوزيع , عمان , الاردن .
- 33- اللامي , غسان قاسم داوود, البياتي ,اميرة شكر ولي 2010, " دور تكنولوجيا المعلومات في منظمات الاعمال الاستخدامات والتطبيقات " , مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع ,عمان ,الاردن .
- 34- النجار , فايز جمعة صالح 2007, " نظم المعلومات الادارية " , الطبعة الثالثة , دار حامد للنشر والتوزيع ,عمان , الاردن .
- 35- المدهون ,موسى توفيق والجزراوي , ابراهيم محمد علي 1995, " تحليل السلوك التنظيمي :سيكولوجيا واداريا للعاملين " , المركز العربي للخدمات الطلابية , عمان ,الاردن .
- 36- المرسي , جمال الدين 2006 , " ادارة الثقافة التنظيمية والتغيير " , الدار الجامعية للنشر والتوزيع , الاسكندرية .

- 37- الموسوي , سنان , ابو حمد , رضا صاحب 2005 , " مفاهيم ادارية معاصرة :نظرة عامة " , دار الوراق للنشر والتوزيع , عمان , الاردن .
- 38- الهواري , سيد 2002 , "الادارة :الاصول والاسس العلمية للقرن 21 " , مكتبة عين شمس , القاهرة .
- 39- بومدين , بالكبير 2013 , " دراسات ميدانية في ادارة الاعمال " , دار اليازوري للنشر والتوزيع , عمان , الاردن .
- 40- جرادات , عبد الناصر احمد , العجلوني , محمود محمد , المشاقبة , زياد محمد 2009 , " تطبيقات الحاسوب في الادارة والتسويق " , دار اليازوري للنشر والتوزيع , عمان , الاردن .
- 41- جلاب , احسان دهش 2011 , " ادارة السلوك التنظيمي في عصر التغيير " , دار صفاء للنشر والتوزيع , عمان , الاردن .
- 42- جواد , شوقي 2000 , " السلوك التنظيمي " , دار الحامد للنشر والتوزيع , عمان , الاردن .
- 43- جرينبرج , جيرالد , بارون , روبرت 2010 , " ادارة السلوك في المنظمات " , ترجمة رفاعي اسماعيل , دار المريخ للنشر , الرياض .
- 44- حريم , حسين 2004 , " السلوك التنظيمي : سلوك الافراد والجماعات في منظمات الاعمال " , دار الحامد للنشر والتوزيع , عمان , الاردن .
- 45- حمود , خضير كاظم 2010 , " منظمة المعرفة " , دار صفاء للنشر والتوزيع , عمان , الاردن .
- 46- زيتون , كمال عبد الحميد 2002 , " تكنولوجيا التعليم في عصر المعلومات والاتصال " , عالم الكتاب للنشر والتوزيع والطباعة , القاهرة .
- 47- عبد ربه , رائد محمد 2013 , " مبادئ نظم المعلومات الادارية " , الطبعة الاولى , دار الجنادرية للنشر والتوزيع , عمان , الاردن .
- 48- قنديلجي , عامر ابراهيم , السامرائي , ايمن فاضل 2009 , " تكنولوجيا المعلومات وتطبيقها " , دار الوراق للنشر والتوزيع , عمان , الاردن .
- 49- قنديلجي , عامر ابراهيم , الجنابي , علاء الدين عبد القادر 2013 , " نظم المعلومات الادارية " , الطبعة السابعة , دار المسيرة للنشر والتوزيع , عمان , الاردن .
- 50- كمال , بو الشرش 2015 , " الثقافة التنظيمية : الاداء في العلوم السلوكية والادارة " , دار الأيام للنشر والتوزيع , عمان , الاردن .
- 51- ياسين , سعد غالب 2009 , " نظم المعلومات الادارية " , دار اليازوري للنشر والتوزيع , عمان , الاردن .

ت-البحوث والدوريات:

- 1- العنزى ,سعد ,نعمة ,نغم حسين 2001, " اثر راس المال الفكري في اداء المنظمة " ,دراسة ميدانية في شركات القطاع الصناعي المختلط ,مجلة العلوم الاقتصادية والادارية ,العدد28, مجلد 8 .
- 2- النور , مروان محمد 2012 , " دور الثقافة التنظيمية في تحسين اداء العاملين في القطاع المصرفي الاردني " , مجلة الجامعة الاسلامية للدراسات الاقتصادية والادارية ,فلسطين العدد2 , مجلد 20 , ص 187- ص 210 .

ثانياً:- المصادر الاجنبية

English Reference

A-Books

- 1- ALmasri, Ramez &Navathe, Shamkant B.,(2011)," **Fundamentals of Data Base System**", Pearson, Education.
- 2- Alter, Steven ,(2002)," **Information System: Foundation of E-Business** ", 4th ed of e-Business, Intimation Business Prentice Hall- NY
- 3-Bocij, Paule& Chaffy, Dave& Greasley, Andrew& Hickie,Simon.,(2006), "**Business Information System :Technology , Development ,Management for the E- Business**", 3th ed, prentice- Hall, Inc. ,UK
- 4-Boddy, Boontra A.& kennedy,G.,(2002), "**Management Information System ; An Organization Perspective**" , 1/d., prentice- Hall, Inc. ,UK.
- 5-Brown,carol v.& Deltayes, Daniel w.& Hoffer, Jeffrey A.& Martin ,E-wainright& Perkins, William C.,(2009), "**Management Information Technology**".
- 6-Buchanan, David, Huczylski, Andrzej,(2004)," **Organizational Behavior** " , 5th ed, prentice – Hall, UK, England.

- 7-Burnes, Bernard,(2004),"**Managing Change**", 4en ed., Prentice- Hall: England.
- 8-Castells,Manuel,(2011)," **The Rise of the Network Society: the Information Age Economy , Society and Culture**" , Second , ed, John Wiley and sons.
- 9- Comming, Thomas G.,Worley Christopher,(2005),"**Organizational Development and Change**", 8th ed., Thomason, South Western, U.S.A.
- 10- Daft, Richard L.,(2001)," **Organization Theory and Design**",7th ed, South Western , U.S.A.
- 11- Daft, Richard L.,(2004)," **Organizational Theory and Design**", 8th ed ,South Western, Adiviso of Thomson Learning, U.S.A .
- 12-Daft, Richard L.,(2010),"**Organization Theory and Design** ", 7th ed South Western College Publishing U.S.A.
- 13-Daft, Richard L.,(2007),"**Understanding the Theory and Design of Organization**", Thomson ,South-Western , U.S.A. .
- 14-Haag, Stphen &Commings, Maeve, (2013),"**Management Information System for the Information Age** ", 9th ed, England .
- 15-Harris,O.Jeef& Sandraj, .& Hartman,(2002),"**Organizational behavior**" 4th ed South Western, U.S.A.
- 16-Heizer, Jay& Render,Barry.,(2004),"**Operations Management**", Prentice Hall-New ,Jersey, U.S.A.
- 17-Hellriegel, Don.& Solcum, Jr. John& Woodman W. Richard, (2001),"**Organizational Behavior** ", 9th Edition South – Western College Publishing , Thomson Learning .

- 18-Hofstede, Geert.,(2001)," **Cultures Consequences :Comparing Values Behavior Institutions and Organization**", Sage publishing , New York.
- 19-Johns, Gary, Saks, Alan M.,(2005) ," **Organizational Behavior Understanding and Managing Life at Work**", 6nd ed., Prentice-Hall : Canada.
- 20-Jones, Gareth R.,(2007),"**Organization Theory Desigh and Change**" ,5th ed.,,Pearson prentice– Hall, INC, New Jersey.
- 21-Kenhth, C.L.& Janc, p.,(2000)," **Management Information Systems**", Organization Mcgraw- Hill, USA.
- 22- Krajewski , Lee J.& Ritzman ,Larry,(2002),"**Operation Management**", 6th ed., New Jersey , prentice- Hall.
- 23-Krajewski , Lee J.& Ritzman ,Larry,(2005),"**Operation Management Processes and Value Chains**", 7th ed., New Jersey , Printice -Hall.
- 24- Kreither, Robert & kinicki, Angelo,(2007),"**Organizational Behavior** ", 7th ed., MC Graw- Hill, Irwin, U.S.A.
- 25-Laudon,K.,C.,&Laudon, J., P., (2003)," **Management information System**", 8th ed., Prentice, Hall, New Jersey.
- 26-Laudon, Kehneht C.& Laudon, Jane P.,(2011)," **Essentials of Management Information System**"rentice, Hall, New Jersey .
- 27-Mashsne S.,Glinow M.,(2010)"**Organizational Behavior Emerging Realities for The Workplace Revdution**" ,MC, Graw- Hill Irwin- U.S.A.
- 28-Minei, Lna& Lucek, Julian,(2011)," **MPLS - Enabled Applications :Emerging Development and New Technology** ", 3 Wiley Series On Communications Network& Distributed System 3 John Wiley & Sons.
- 29-Moorhead, George & Ricky, Griffen,(2000),"**Organizational Behavior** ", 5th ed., Houghton Mifflin: Company,USA.

- 30-Napier, H. Albert & Rivers, Ollien & Hoggett, Jackp,(2012), "**Learning With Computers Bpa Series**", Cengage Learning .
- 31-O`Brien, James A .,(2001), " **Introduction to Information System Essentials for The Internet Worked E-Business Enterprise**", 10th ed, Mc Graw- Hill, N.Y.
- 32- O`Brien, James A.,(2004), "**Management Information System : Managing Information Technology in the Business Enterprise**", 6nd ed, Irwin :Mc Grew-Hill companies IHC, Boston.
- 33-O`Brien, James A.& Marakas, George M., (2008), "**Introduction to InformationSystem**",14thed.,Edition,IHC,Boston .
- 34-O`Brien, James A.& Marakas, George, (2010), "**Introduction to Information System**",5th Edeition ,Mc Graw- Hill .
- 35-pettinger, Richard,(2000),"**Mastering Organizational Behavior** ", Best- Set, Typesetters, Ltd.
- 36-Rajaraman, (2008), "**Computer Basice and programming**", PHI, Learing PVT, England .
- 37-Reed, Sandram& Bogards, Ahnem,(2012), "**Professionalin Human Resources**", Certification Study Guide , John Wiley & Sons.
- 38-Robbins, Stephen, p.,(2003),"**Organizational Behavior**", 10nd ed., Prentice- Hall: pearson, Education International.
- 39-Schniederjans, Marc J.& Hamaker, Jamie L.& Schniederjans, Ashly M., (2010), "**Information Technology Investment**", 2nd Edition Decision-Making Methodology,U.S.A .

40-Slack, Nigel Chambers & Stuart, Christine Harland & Alan, Robert Johnston,(2004)," **Operation Management** ", 4th ed., PIT Man, publishing ,England.

41-Stair, Ralph M.& Reynolds, George W.,(2003)," **Principles of Information Systems: A Managerial Approach**", 6th –ed Thomson, Course Technology , Canada.

42-Steven,L. Mcshane & Mary, Ann von Glinow,(2010)," **Organizational Behavior**" ,5th Edition,England.

43-T-Lucy, (2002)," **Management Information System**",8th ed, Dp, Publication, Continuum, NY, England .

44-Turban, Efraim & Melean,Ephrain &Wetherbs, Jams,(2002)," **Information Technology for Management Transforming Business in Digital Economy** ", 3rd ed, Jehn Wiley & Sons INC ,NY.

45-Turban, Efraim & Volonino, Linda & pollard, Carol & Sipir Janice,(2010)," **Information Technology for Management Transforming Organization in The Digital Economy International Student Version**",7th ed., John Wiliy John, Sons, INC.

46-Weelen, T.L.& Hunger,J.D. ,(2004),"**Concepts in Strategic Management and Business Policy**", 9th ed., Prentice- Hall.

47-Williams, Briank Sawyer,(2001)," **Using Information Technology**", 4th ed, Boston :Mc Graw- Hill.

48-Williams, Brian & Sawyer, Stacey C. ,(2007)," **Using information Technology A practical Introduction to computers & Communication**", 7th ed, Mc Graw – Hill, Irwin.

B- Journals & Periodicals

1-Abbaspour, Abbas& Noghreh, Ali,(2015),"**Examine The Relationship Between Organizational Culture and Job Satisfaction of Tourism Bank Employees in Iran** ",International Journal of Academic Research, vol:7,no:1,pp:63-68.

2-Ahmadi, Seyed Ali Akbar& Salamzadeh, Yashar Rezadaraei Mohammad, (2012),"**Relationship Between Organizational Culture and Strategy Implementation Typologies and Dimension**", an International Journal , vol:4, No:3/4 .

3-Alavi, Maryam ,E. &Leidner Dorothy,(2001),"**Review Knowledge Management Systems , Conceptual Foundations and Research** ", Issue Miss Quarterly Review Articles Survey Conceptualize and Synthesize Prior Miss Research, vol:25 ,No:1 .

4-AL-Haderi,Sami Mohamed,(2014),"**The Influences of Government Support In Accepting The Information Technology In Public Organization Culture**" ,International Journal of Business of Social Science,Vol:5,No:5,pp:118-124.

5-AL-Hosban,Atallah Ahmad,(2015),"**The Role of Regulations and Ethics Auditing to Cope With Information Technology Governance From Point View Internal Auditors** "International Journal of Economics and Finance ,Vol:7,No:1,pp:167-176 .

6-Belvedere, Valeria &Grando, Alberto& Bielli, Paola, (2013) , "**A quantitative Investigation of the Role of Information and Communication Technologies in the Implementation of A product Service System**", International Journal of production Research , vol:51, No:2.

7- Caruth, Gail D., Caruth ,Donald L.,(2013),"**Understanding Resistance**

to Change Challenge for Universities ", Turkis Online Journal of Distance Education –Tojde , vol:14,No:2 ,

8-Cecchini,(2002), "**Can Information and Communications Technology Applications Contribute to Poverty Reduction** "? Lessons From Rural India, Working Paper of poverty Reduction Group The World Bank.

9- Chabane, Hassane,(2001) ," **Les Elements Clesdune Strategie do Innovation Technologies Dans I Entreprise**" Revue perspectives , N:5 ,Universite Badji Mokhar- Annaba, Mars.

10-Chae ,Ho-Chang& Koh.Chang E. and Pprybutok ,Victor R.,(2014),"**Information Technology Capability and Firm Performance :Contradictory Findings and Their Possible Cause**",MIS Quarterly,Vol:38,No:1,pp:305-326 .

11-Chuang,Y. &Church, R.& zikic, J.,(2004),"**Organizational Culture Group Diversity and Intra Group Conflict**", Team performance Management , vol:10, No: 1/2 , pp: 26-34 .

12-Ebtesbam, Mujeeb& Mubammad,Tabir Masood& Mumbammad, Sbakil Abmad.,(2011),"**Relationship Between Organizational Culture and performance management practices**": Acase of University in Pakistan , vol: 4.

13-Fard, H.D.& Rostamy, A. A. & Taghiloo,H., (2009),"**How Type of Organizational Cultures Contribute in Shaping Learning Organizations- Singapore Management Review**" , vol:31, No:1, pp:49-61 .

14-Filippov,S.& Lastrebova, K.,(2010),"**Management Information Overload Organizational Perspective**", Journal On Innovation and Sustainability, vol:1, No:1 .

- 15-Gail, Anita, MBA,(2013)," **Extarnal Factors Facilitating Development of the Learning Organizational Culture**", Reiga International School of Economics and Business Administration ,Latva, Journal of business management, No:7, pp:130-140.
- 16-Gray,Iain, (2011)," **Information and Communication Technology Strategy Board**", www.Innovateuk.org.
- 17-Gray ,J.H.,& Denston,I.L.,(2006)," **Towards An in Tegrative Model of Organizational Culture and Knowledge Management** ", International Journal of Organization Behavior ,vol:9, No:2.
- 18-Heinzmehn, Ligia, Maria, Machado, Denise Del, Pranetto,(2014)," **Organizational Culture and Stages of Internationalization: Astudy in four Companies in the Brazilian Electrical- Metal- Mechanical Segment**", Federal University & Regional University , vol:11, No: 2 ,pp: 33-61.
- 19-Hemila, Jukka,(2003)," **Semantic Web Application in Supply Chain Management**". <http://www.isi-upc.edu/jmpujol/gsel/web-services-Hemjla.Pdf>.
- 20-Hsu, shu hung,(2014)," **Effects of Organization Culture ,Organizational Learning and (IT) Strategy On Knowledge Management and Performance**" ,The Journal of International Management Studies ,vol:9,no:1,pp:50-58.
- 21-Kwant,Paula & Walker, Allan,(2004)," **Validating the Competing Values Model, Organizational Analysis**", vol:1, No:1, pp:21-37. .
- 22-Lunenburg, fic.,(2011)," **Organizational Culture- Reformance Relationship :Views of Excellence and Theory** ,National Forum of Educational", Administration and Supervision Journal ,New York, vol:29, No:4, pp:1-10.

- 23-Lu, Ying & Ramamurthy,(Ram) K.&Lubar, Sheldon B.,(2011) ," **Understanding the Link Between Information Technology Capability and Organization Agity: an Empirical examination**", Journal MIS Quarterly, vol:35, No:4, pp:931 .
- 24-Masodi, Shabanan& Ahmadi,freyedon& Adel,salavati,(2013),"**Survey Relationship Between Organizational Preference Towards Change**", Iran Interdiscl plenary Journal of Contemporary Research in Business, vol:5, No:2.
- 25-Mc Dermott, R. &O`Dell C.,(2011),"**Overcoming Cultural Barriers Sharing Knowledge**", Journal knowledge Management , vol:5, No:1 , pp:76-85.
- 26-Mohammed, Taleghani& Esmaeil, Malek Akhlagh& Mohammed, Ali salami,(2013)," **The Impact of Information Technology Application on personal Empowerment of Social Security Organization in Guilan province**", Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business University Rasht, Iran, vol:5, No:1, pp:1089- 1094.
- 27-Mohammed, Umaru Danladi& Nzelibe, chinelo Grace Obeleagu, (2013),"**Information and Communication Technology and The Performance of Small and Medium Enterprises in Nasarawa State ,Nigeria**", International Journal of Research in Commerce, IT Management ,vol:3, No:09, pp:43-49 .
- 28-Mohsin,muhammed&Bashir, Mohsin& Latif, Aneela,(2013),"**The Effect of Information Technology (IT) Support on Innovations Concepts :A Study of Textile Sector In Pakistan**", International Journal of Academic Research In Business and Social Sciences,Vol:3,No:3,pp:105-112 .
- 29-Mousavi, Seyed Abbas& Hosseini, Seyed yaghoub& Hassanpour,Nada.,(2015)," **On The Effects Of Organizational Culture on Organizational Performance :An Iranian Experience In State**

Bank Branches ", University Bousher Iran , Iranian Journal of Management,vol:8,No:1,pp:97-11 .

30-Parket, H.R.&Schulte, W.,(2004)," **Critical Attributes Of Organizational Culture That Promote Knowledge Management Implementation Success**", Journal of knowledge Management , vol:8, No:3.

31-Postnote,(2006), "**Ictinus Developing Countries**", Parliamentary Office Science and Technology , no:261.

32-Shu,Hung Hsu.,(2014)," **Effects Of Organization Culture Organizational Learning and IT Strategy On knowledge Management and Performance**", The Journal of International Management Studies , vol:9, No:1.

33-Singh ,Kavita, (2010),"**An Analysis Of Relationship Between The Leadership Organizational Culture in Indian Business Organization** ",organization and Markets In emerging Economies , Faculty of Management Studies , University of Delhi ,India,vol:1, No:1.

34-Smith, L. Aiman, (2004)," **What do we Know About Developing and Sustaining Culture of Innovation** " .

35-Stevens, Roxanne Helm& Amillage, Joshu &Clark, Sondra,(2010)," **Waves Of Knowledge Management : The Flow Between Explicit and Tacit Knowledge**", School of Business and Management ,Azusa Pacific University, USA, American ,Journal of Economics and Business Administration (1) .

36-Tabaghdehi,Seyed Leila Hosseini& Salehi, Mohammad,(2015),"**Evaluating The Relationship Between The Organizational Culture and The Human Capital of Faculty Members**

of Universities", International Journal of Academic Research, vol:7,no:1:pp:351-355 .

37-Talaghani, Mohammad& Akhlagh, Esmail malek& Salimi, Mohammad Ali,(2013)" **The Impact of Information Technology Application On Personal Empowerment of Social Security Organization in Guilan Province** ",Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business ,Vol: 5, No:1, pp:1089-1094 .

38-Tezatork, Zaden& Leopoldo, Gemodests A. ,(1999)," **Utilization and Impact of Information Technology Application on End- Users In Us and Mexic**", Journal of computer information technology , vol:11, No:2 .

39-Thomes, D. ,(2004)," **Basic Concept of Knowledge Management**", <http://www.hbs working knowledge- hbs- edu/ publitem. Jhmtml? Pdf>.

40-Tuan, Luu Trong,(2010)," **Organizational Culture and Technological Innovation Adoption In Private Hospitals** ",National University Of Hoch: Minh City, international Business Vesearch, vol:3, No:3.

41-U.SAccess Board, (2010)," **Draft Tnformation and Communication Technology** ", (ICT), Standard Guidelines.

42- Van Dam, Nick J. ,(2001),"**A Tool for Decision Makers**" dkc p., Publishing Malasia.

C-Thesis and dissertation

Bozeman ,Williams c.,(2005), "**An Analysis of Relationship Between Job Satisfaction Organizational Culture and Perceived Leadership Charactiestics Major proferssor** " A dissertation Submitted in partial

Fulfillment of Requirement for Degree of Doctor of Education University
of Central Florida.

Internet (world wide web)

1-www.bankfcd.com.23/12/ 2014

2-<http://search.ebscohost.com>. 17/12/2014

3- <http://search.proquest.com>. 8/1/2015

4-<http://online.sagepub.com/login>

www.asiacell.com 5-

www.zainIraq.com6-

7-www.Surver System.com

بالاعتماد على دليل الشركات وموقعها الالكتروني على الانترنت .

الملاحق

- 1- أسماء السادة المحكمين لاستمارة الاستبانة.
- 2- استمارة الاستبانة قبل التعديل .
- 3- استمارة الاستبانة بعد التعديل .
- 4- الاساليب الاحصائية المستخدمة.
- 5- نتائج علاقات الارتباط بين متغيرات الدراسة

ملحق (1)

أسماء السادة المحكمين لاستمارة الاستبانة.

ت	الاسم	الجامعة	الكلية
1	أ.د. احسان دهش جلاب	جامعة القادسية	كلية الإدارة والاقتصاد
2	أ.د. اكرم محسن الياسري	جامعة كربلاء	كلية العلوم السياحية
3	أ.د. صالح عبد الرضا رشيد	جامعة القادسية	كلية الإدارة والاقتصاد
4	أ.د. عبد الحسين حبيب الطائي	جامعة كربلاء	كلية الإدارة والاقتصاد
5	أ.د. علاء فرحان طالب	جامعة كربلاء	كلية الإدارة والاقتصاد
6	أ.د. عواد كاظم الخالدي	جامعة كربلاء	كلية الإدارة والاقتصاد
7	أ. فؤاد العطار	جامعة كربلاء	كلية الإدارة والاقتصاد
8	أ.د. يوسف حجيم الطائي	جامعة الكوفة	كلية الإدارة والاقتصاد
9	أ.م.د. حامد الحدراوي	جامعة الكوفة	كلية الإدارة والاقتصاد
10	أ.م.د. ليث علي الحكيم	جامعة الكوفة	كلية الإدارة والاقتصاد
11	أ.م.د. عبد الرحمن الملا	جامعة بغداد	كلية الإدارة والاقتصاد
12	أ.م.د. ميثاق هاتف الفتلاوي	جامعة كربلاء	كلية الإدارة والاقتصاد
13	م.د. احمد كاظم بريس	جامعة كربلاء	كلية الإدارة والاقتصاد
14	م. د. اميمة حميد العادلي	جامعة كربلاء	كلية الإدارة والاقتصاد
15	م. د. علي احمد فارس	جامعة كربلاء	كلية الإدارة والاقتصاد

تم ادراج اسماء الاساتذة المحكمين لاستمارة الاستبانة حسب الالقاب العلمية والحروف الابجدية

ملحق (2)

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

جامعة كربلاء
كلية الإدارة والاقتصاد
قسم إدارة الأعمال

تقويم أداة قياس

المتعلقة بمشروع رسالة ماجستير

الموسومة بـ

((أثر تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في الثقافة التنظيمية))

دراسة استطلاعية في عينة من شركات الاتصالات الآسيا سيل وزين العراق في كربلاء

المشرف

الاستاذ

د. فيصل علوان الطائي

جامعة كربلاء/ الإدارة و الاقتصاد-قسم
ادارة الاعمال

الباحثة

طالبة الماجستير

خمائل كامل محمد الطائي

جامعة كربلاء/ الادارة والاقتصاد- قسم ادارة
الاعمال

م/ تقويم أداة قياس

حضرة الأستاذ الدكتور المحترم

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

نضع بين أيديكم أداة قياس أعدت لإكمال متطلبات الرسالة الموسومة (أثر تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في الثقافة التنظيمية)، والتي تهدف إلى اختبار اثر تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في الثقافة التنظيمية. ولما لجنا بكم من خبرة في مجال تحكيم الاستبانة وبما تتمتعون به من كفاءة علمية عالية فأنتني ارجو من سيادتكم التكرم بالموافقة على تقويم هذه الاستبانة من حيث ملائمة واهمية ووضوح كل عبارة من العبارات للتعبير عن البعد الذي قصد به من ناحية صياغة أداة القياس بشكل عام في ضوء الاهداف التي تسعى الدراسة تحقيقها.

.....
.....
.....

الجزء الأول

معلومات عامة

مواصفات عينة الدراسة

- 1- النوع الاجتماعي :
- 2- العمر :
- 3- المؤهل العلمي :
- 4- مدة العمل في الشركة :
- 5- الاختصاص الوظيفي :

المحور الثاني

متغيرات الدراسة

أولاً: تطبيقات تكنولوجيا المعلومات: وتشمل المكونات المادية والبرمجيات لتجهيز تكنولوجيا المعلومات فضلاً عن تكنولوجيا الاتصالات والشبكات وقواعد البيانات .
والمقياس المعتمد : (Bocij ...etal:2006) (Taleghani ...etal :2013)

وتتكون من أربعة مكونات وعلى النحو ادناه :

1-المكونات المادية (اجهزة الحاسوب) : تتمثل بالأجهزة والمعدات والتي تسهم في تخزين المعلومات واسترجاعها عند الحاجة والتي تشمل على وحدات الادخال وحدات الاخراج ووحدات المعالجة والتخزين

ملاحظات المحكم	مدى وضوح الفقرة		مدى انتماء الفقرة للمتغير		الفقرات
	واضح	غير واضح	لا ينتمي	ينتمي	المكونات المادية
					1-تسعى شركة الاتصالات الى توفير اجهزة الحاسوب الحديثة والمتطورة بهدف رفع مستوى اداء العاملين .
					2- تلجا الشركة الى استخدام اجهزة الحاسوب وملحقاته لتوفير السرعة والدقة في انجاز المهام.
					3- تستخدم الشركة الحاسوب في تخزين ومعالجة البيانات.
					4- تتفوق الشركة عن منافسيها باستخدام اجهزة ومعدات متطورة تكنولوجيا .
					5- تقوم ادارة الشركة بعمليات الصيانة الدورية لأجهزتها ومعدات المستخدمة
					6- تواكب شركة الاتصالات التطورات الحديثة في مجال الاجهزة والمعدات المستخدمة من قبلها .

الملاحق

2- البرمجيات: هي عبارة عن سلسلة من الاوامر التي يكتبها شخص متخصص (المبرمج) باستخدام امر لغات البرمجة لإعلام الحاسبة حول القيام بوظيفة معينة وتتوافر حاليا انواع عديدة منها متخصص لغته ووظيفته وبعضها الاخر يمكن استخدامه بشكل عام .

ملاحظات المحكم	مدى وضوح الفقرة		مدى انتماء الفقرة للمتغير		الفقرات
	واضح	غير واضح	لا ينتمي	ينتمي	البرمجيات
					1- تهتم الشركة باشارك العاملين بدورات متخصصة في استعمال البرمجيات التي تساعد في تطوير امكانياتهم البرمجية .
					2- يمتلك العاملين في الشركة الخبرة في التعامل مع أنظمة التشغيل والبرامج التطبيقية الحديثة للحاسوب .
					3- تقوم الشركة دوريا بتطوير برامج المعلومات لمواكبة التطور في تكنولوجيا المعلومات .
					4- تعتمد الشركة على جهات خارجية للحصول على البرمجيات المتعلقة بتحسين اعمالها.
					5- تلزم الشركة افرادها العاملين على استخدام البرمجيات المتعلقة بتحسين اعمالها .
					6- تتابع ادارة الشركة تطوير البرمجيات التي تستخدم في اداء اعمالها بشكل مستمر.

3- قواعد البيانات: وهي مجموعة البيانات المرتبطة مع بعضها , او المعلومات التي تخزن على اجهزة ووسائل خزن البيانات .

الملاحق

ملاحظات المحكم	مدى وضوح الفقرة		مدى انتماء الفقرة للمتغير		الفقرات
	واضح	غير واضح	لا ينتمي	ينتمي	قواعد البيانات
					1-تستخدم الادارة والعاملين قواعد بيانات الشركة المتوفرة لغرض انجاز مهامهم .
					2-تحاول الشركة تطوير نظم البيانات الحالية لمواكبة التطور في تكنولوجيا المعلومات.
					3-يتوفر لدى شركة الاتصالات ملاك متخصص في ادارة قواعد البيانات .
					4-يتوفر لدى الشركة قواعد بيانات لخرن المعلومات المطلوبة التي يمكن استرجاعها عند الضرورة .
					5-يوجد لدى الشركة قواعد بيانات تسهل تحليل البيانات للاستفادة منها .
					6-تستخدم الشركة قواعد البيانات في تحقيق اهدافها المتعلقة في تقديم خدمات افضل للزبائن .
					7-يوجد لدى الشركة قواعد بيانات تساعد في التعرف على رغبات العملاء الجدد.

4- شبكات المعلومات والاتصال : اي نظام يسمح لحاسوبيين او اكثر بالارتباط وتبادل البيانات والمعلومات فيما بينها .

ملاحظات المحكم	مدى وضوح الفقرة	مدى انتماء الفقرة للمتغير	الفقرات
----------------	-----------------	---------------------------	---------

الملاحق

شبكات المعلومات والاتصالات	ينتمي	لا ينتمي	واضح	غير واضح
1- يساعد استخدام الشبكات المحلية في تبادل المعلومات بين وحدات الشركة المختلفة.				
2 - يمتلك العاملون المعرفة والقدرة على استخدام الشبكات الداخلية الخاصة بالشركة .				
3 - تستخدم الشبكات الخارجية لربط بيئة الشركة الداخلية مع بيئتها الخارجية.				
4- يتوفر لدى الشركة موقع الكتروني يمكن من خلاله تبادل المعلومات مع الزبائن.				
5- توفر الشركة حماية لشبكة المعلومات من خلال تكنولوجيا الامن والحماية .				
6- يستخدم نظام الاتصال لاستقبال اقتراحات الزبائن حول خدمات الشركة.				

ثانياً: الثقافة التنظيمية: هي نظام للرموز والقيم والمعتقدات والافتراضات التي تكون مترابطة، بحيث أنها تتطور وتتفاعل مع أعضاء المنظمة من خلال تقييم السلوك والاستجابة للمؤثرات .

(Singh:2010) والمقياس المعتمد : (العميان : 2013 : 312-313) (عمرو: 2013)

والذي يتضمن الابعاد الاتية:

الملاحق

1- القيم التنظيمية : وهي نوع من المعتقدات التي يتحملها اعضاء منظمة معينة والتي تشير الى ما هو الشيء المرغوب او الجيد الذي يجب ان تكون عليه.

ملاحظات المحكم	مدى وضوح الفقرة		مدى انتماء الفقرة للمتغير		الفقرات
	واضح	غير واضح	لا ينتمي	ينتمي	القيم التنظيمية
					1-هناك عدالة ومساواة في التعامل مع العاملين في الشركة.
					2-يعد العمل بروح الفريق والتعاون سمة مميزة في الشركة .
					3- يحافظ العاملون على علاقات عمل طيبة تستند الى مبدأ التعاون والتكامل في انجاز المهام .
					4- يسمح للعاملين بالتعبير عن آرائهم وافكارهم بصراحة وحرية تامة .
					5- يتوفر لدى العاملين المهارة والقدرة الكافية على التكيف مع المتغيرات والتطورات الجديدة.
					6- يتقبل العاملون الضغوط والمخاطر من اجل مصلحة الشركة وتطورها.

2- المعتقدات التنظيمية : تتمثل بالأفكار المشتركة حول طبيعة العمل والحياة الاجتماعية في البيئة التنظيمية وكيفية انجاز العمل والمهام التنظيمية .

ملاحظات المحكم	مدى وضوح الفقرة		مدى انتماء الفقرة للمتغير		الفقرات
	واضح	غير واضح	لا ينتمي	ينتمي	المعتقدات التنظيمية

الملاحق

				1-توجد قناعات مشتركة لدى العاملين بان العنصر البشري يحتل اهتمام كبير من قبل شركة الاتصالات
				2- هناك معتقدات لدى العاملين بان الرضا الوظيفي يساهم في انجاز المهام والواجبات بالجودة والكفاءة المطلوبة .
				3- هناك افكار مشتركة لدى العاملين بان يتيح نظام الاتصال الاداري المتبع حرية اكبر في تبادل الافكار بين المستويات الادارية المختلفة.
				4- يعتقد العاملين بضرورة زيادة حجم المكافآت والحوافز الممنوحة لهم .
				5 -يتوفر لدى العاملين القناعة بان تقديم اداء عالي سيجقق لهم منافع مادية ومعنوية .
				6- تسعى الشركة الى اتخاذ قرارات عادلة ترضي اغلبية العاملين .

3- الاعراف التنظيمية: وهي المعايير التي يلتزم بها العاملون لاعتقادهم بانها صحيحة ضرورية ومفيدة لتنظيم بيئة العمل .

ملاحظات المحكم	مدى وضوح الفقرة		مدى انتماء الفقرة للمتغير		الفقرات
	غير واضح	واضح	لا ينتمي	ينتمي	الأعراف التنظيمية

الملاحق

					1- الاعراف الساندة بين العاملين تسعى الى التكيف مع التطورات التكنولوجية المستحدثة في بيئة العمل .
					2- يلتزم العاملين الاكثر خبرة وتجربة في الاعمال الالكترونية بمتابعة وارشاد زملائهم الاقل خبرة والاشراف على تأهيلهم .
					3- الاعراف الساندة بين العاملين سهلت عملية الانتقال من الاعمال التقليدية الى الاعمال الالكترونية في الشركة .
					4 - الاعراف الساندة تساعد على زيادة التعاون ما بين العاملين في الشركة .
					5- تلتزم الشركة بتزويد العاملين بالمعلومات اللازمة لتطوير استخدامهم لتطبيقات الادارة الالكترونية .
					6- المعايير الساندة بين العاملين تساعد على تهيئة مناخ يشجع على الابداع والابتكار.

4 - التوقعات التنظيمية : هي مجموعة التوقعات التي يحددها او يتوقعها الفرد او المنظمة خلال فترة عمل الفرد في المنظمة.

ملاحظات المحكم	مدى وضوح الفقرة		مدى انتماء الفقرة للمتغير		الفقرات
	واضح	غير واضح	لا ينتمي	ينتمي	التوقعات التنظيمية
					1- توفر شركة الامن الوظيفي للفرد العامل

الملاحق

					طالما انه ملتزم بالانظم والقوانين واللوائح الداخلية للشركة.
					2- تتوقع الشركة بان يقوم العامل بكافة مهامه وواجباته طالما انه يحصل على كافة حقوقه الوظيفية من الشركة .
					3- تسعى ادارة الشركة دوما لتلبية ما يتوقعه العامل من الشركة من حوافز ومكافآت .
					4- يقوم العامل ببذل الجهود اللازمة من اجل تحقيق الانجازات التي تتوقعها الشركة من العامل .
					5- يتاح للعامل المسؤول عن انجاز عمل معين فرصة اتخاذ معظم القرارات المتعلقة بالعمل دون الرجوع الى رئيسه المباشر .
					6- يبادر العاملين ذاتيا بالالتحاق بدورات التأهيل التقني رغبة في استيعاب التطورات التقنية والتكنولوجية ذات الصلة بأعمالهم .

5- الاتجاهات التنظيمية : وهي التقييمات والمشاعر العاطفية والميول والتصرف التي يعتنقها الفرد سواء كانت مرغوبة او غير مرغوبة .

ملاحظات المحكم	مدى وضوح الفقرة		مدى انتماء الفقرة للمتغير		الفقرات
	واضح	غير واضح	لا ينتمي	ينتمي	الاتجاهات التنظيمية
					1- هناك توجه لدى العاملين نحو تعزيز قدراتهم

الملاحق

					ومهاراتهم من اجل القدرة على الابداع والابتكار وتطوير نظم العمل .
					2- هناك توجه من قبل شركة الاتصالات نحو تطوير المسار الوظيفي للفرد ليتمكن من القدرة على مواكبة التطورات والتغيرات الجديدة.
					3- تقوم الشركة باستمرار في عملية التطوير بهدف تعزيز الموقع التنافسي للشركة.
					4- تسعى الشركة لتطبيق قواعد وسياسات ثابتة على العاملين في المنظمة .
					5- تقوم الشركة بشكل مستمر بتوفير احدث النظم المحوسبة والتكنولوجيا والاجهزة المتقدمة بهدف انجاز الاعمال بالكفاءة والسرعة المطلوبة .
					6 - تحرص الشركة على ابعاد الاعتبارات الشخصية في التعامل مع العاملين .

ملحق (3)

استمارة الاستبانة

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

جامعة كربلاء

كلية الإدارة والاقتصاد

قسم إدارة الأعمال

الملاحق

تحية احترام وتقدير

الاستمارة التي بين ايديكم أعدت لإكمال دراسة ماجستير بعنوان
" اثر تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في الثقافة التنظيمية دراسة استطلاعية لاراء عينة

من العاملين في شركة الاتصالات المتنقلة في العراق الاسياسيل وزين العراق في

كربلاء" ستستخدم المعلومات لأغراض البحث العلمي فقط وان تفضلكم بالإجابة المناسبة

يساهم في الحصول على نتائج دقيقة بما يعزز تحقيق اهداف البحث . علما بان الاجابة

تستخدم لأغراض البحث العلمي حصرا .

1- يرجى الاجابة عن جميع المحاور بوضع (√) امام اختيار واحد لكل سؤال ترونه
يعكس الواقع .

2- عدم ذكر الاسم او التوقيع على الاستمارة الاستبانة لطفا .

3- الاجابة عن الاسئلة المطروحة يوصل الى النتائج المطلوبة وبالتالي نجاح مشروع
الدراسة بحول الله تعالى .

تمنين مساعدتنا بوافر خبرتكم ودعمكم للبحث العلمي .

شاكرين تعاونكم معنا .

المشرف

الدكتور فيصل علوان الطائي

جامعة كربلاء/كلية الإدارة والاقتصاد

الباحثة

خمائل كامل محمد الطائي

جامعة كربلاء/ كلية الإدارة والاقتصاد

المحور الأول
معلومات عامة

مواصفات عينة الدراسة :

1-النوع الاجتماعي :

2-العمر:

3-المؤهل العلمي :

4-مدة العمل في الشركة :

5-الاختصاص الوظيفي :

الملاحق

المحور الثاني

متغيرات الدراسة

ملاحظة: أشر ازاء الخيار الذي يلائمك في ادناه:

1) تطبيقات تكنولوجيا المعلومات: وتشمل المكونات المادية والبرمجيات لتجهيز تكنولوجيا المعلومات فضلا عن تكنولوجيا الاتصالات والشبكات وقواعد البيانات .
والمقياس المعتمد : (Bocij ...etal:2006) (Taleghani ...etal :2013)

وتتكون من أربعة مكونات وعلى النحو أدناه :

اولا /المكونات المادية (اجهزة الحواسيب وملحقاتها): تتمثل بالأجهزة والمعدات والتي تسهم في تخزين المعلومات واسترجاعها عند الحاجة والتي تشتمل على وحدات الادخال ووحدات الاخراج ووحدات التخزين الثانوية والافتراضية .

ت	الفقرات	أتفق تماما	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق تماما
	أ / المكونات المادية(اجهزة الحواسيب)					
1	تمتلك الشركة اجهزة حواسيب متطورة.					
2	تعمل الشركة على تحديث اجهزة الحواسيب المستعملة فيها بشكل دوري.					
3	توفر الشركة اقسام الدعم الفني الخاصة بصيانة الحواسيب وتقديم المشورة والدعم الفني للعاملين.					
4	تعمل ادارة الشركة على تدريب العاملين على الاجهزة الحديثة التي تعمل على ادخالها بالعمل.					
5	تنفرد الشركة عن منافسيها باستخدام اجهزة ومعدات متطورة تكنولوجيا .					
	ب/ وحدات الاخراج والادخال					
6	توفر الشركة طابعات متنوعة تتناسب وطبيعة اعمال الاقسام المختلفة.					
7	توفر الشركة اعداد كافية من الطابعات تغطي جميع اعمال الاقسام المختلفة.					
8	تعمل الشركة على تحديث اجهزة الاخراج الخاصة بها بشكل مستمر.					

الملاحق

					توفر الشركة الدعم الكافي لصيانة اجهزة الادخال والاخراج المختلفة.	9
					توفر الشركة ماسحات ضوئية تتناسب واعداد وطبيعة اعمال اقسام الشركة.	10
					الفقرات	ت
					ج/ وحدات التخزين الثانوية والافتراضية	
					تستخدم اقسام الشركة المختلفة انواع مختلفة من اجهزة التخزين كالأقراص المدمجة والذاكرة الوميضة .	11
					توفر ادارة الشركة خزن احتياطي لكامل مواردها المعلوماتية.	12
					تعمل الشركة على توجيه العاملين فيها لاستخدام اساليب الخزن الافتراضي .	13
					تستخدم الشركة موارد الحوسبة السحابية في دعم اعمالها .	14
					تضع الشركة ضوابط محددة لأساليب التخزين والحفظ لجميع الموارد المعلوماتية الخاصة بكل أنشطة الشركة	15

ثانياً: البرمجيات : هي عبارة عن سلسلة من الاوامر التي يكتبها شخص متخصص (المبرمج) باستخدام امر لغات البرمجة لإعلام الحاسبة حول القيام بوظيفة معينة وتتوافر حالياً انواع عديدة منها متخصص لغته ووظيفته وبعضها الاخر يمكن استخدامه بشكل عام .

ت	الفقرات	أنتفق تماما	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق تماما
	البرمجيات					
	تعتمد الشركة البرمجيات المتخصصة في مجال العمل المكتبي .					
	تواكب الشركة التحديثات والتطورات في مجال البرمجيات المختلفة خاصة في مجال اعمالها .					
	تحرص الشركة على تحديث البرمجيات التي تستخدم في اقسامها					

الملاحق

					المختلفة.
					تهتم الشركة بمتابعة توقيفات العمل الناجمة عن اعطال البرمجيات المختلفة.
					تستخدم اقسام الشركة برامج قادرة على تحليل جميع مفاصل العمل .
					توفر الشركة التراخيص البرمجية الخاصة ببرامج الحماية وامنية البيانات وتسعى الى تحديثها باستمرار

ثالثاً : قواعد البيانات : وهي مجموعة البيانات المرتبطة مع بعضها ,او المعلومات التي تخزن على اجهزة ووسائل خزن البيانات.

ت	الفقرات	أُتفق تماماً	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق تماماً
	قواعد البيانات					
22	تعلم الشركة على توفير فريق متخصص لتحديث ومتابعة اعمال قواعد البيانات الخاصة بها .					
23	تتميز قواعد البيانات المستخدمة في الشركة بمستوى عال من الامنية المعلوماتية .					
24	تغطي تقارير قواعد البيانات في الشركة كافة الاستعلامات المطلوبة ضمن اعمال الشركة .					
25	تعتمد الشركة على قواعد بيانات مبرمجة وفقاً لاحتياجاتها.					
26	توفر قواعد البيانات المستخدمة مستودعا مهما لبيانات الشركة.					
27	تستخدم الشركة قواعد البيانات في تحقيق اهدافها المتعلقة في تقديم خدمات افضل للزبائن .					

رابعاً : شبكات المعلومات والاتصالات : اي نظام يسمح لحاسوبين او اكثر بالارتباط وتبادل البيانات والمعلومات فيما بينها .

الملاحق

ت	الفقرات	أتفق تماما	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق تماما
	شبكات المعلومات والاتصالات					
28	تمتلك الشركة نظام اتصالات فعال يربط جميع اقسام وفروع الشركة المختلفة.					
29	توفر الشركة تغطية شاملة لإقسام الشركة المختلفة بشبكة كافية من خطوط شبكات المعلومات ك (الأنترانت, الاكسترانت , الانترنت) .					
30	توفر الشركة اعمال التدريب الكافية للعاملين على استخدام تطبيقات وموارد شبكات المعلومات					
31	تهتم الشركة بتحديث منظومة الاتصالات المستخدمة فيها.					
32	تعتمد الشركة وسائل حماية شبكات المعلومات من الاختراقات ك(جدران النار).					
33	تنمي الشركة امكاناتها في مجال توسيع استثمار تطبيقات الشبكات المختلفة في دعم اعمالها ودعم الخدمات المقدمة للعملاء					

(2) **الثقافة التنظيمية** : هي نظام للرموز والقيم والمعتقدات والافتراضات التي تكون مترابطة , بحيث انها تتطور وتتفاعل مع اعضاء المنظمة من خلال تقييم السلوك والاستجابة للمؤثرات . (Singh :2010 :146) والمقياس المعتمد : (العميان : 2013 : 312-313) (عمرو : 2013 : 20-21) ويضم هذا المتغير خمسة ابعاد وعلى النحو ادناه :

اولا: **القيم التنظيمية** : وهي نوع من المعتقدات التي يتحملها اعضاء منظمة معينة والتي تشير الى ما هو الشيء المرغوب او الجيد الذي يجب ان تكون عليه .

ت	الفقرات	أتفق تماما	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق تماما
	القيم التنظيمية					
34	تمتلك الشركة قيم تنظيمية تساعد في					

الملاحق

					التعامل مع العاملين على كيفية استخدام الاجهزة والمعدات .	
					التعاون والعمل بروح الفريق سمة مميزة في الشركة على استخدام البرمجيات .	35
					تمنح الشركة العاملين الحوافز المعنوية المناسبة لجهودهم .	36
					تسمح الشركة للعاملين بالتعبير عن آرائهم وافكارهم بصراحة وحرية تامة .	37
					يواجه العاملين الضغوط والمخاطر من اجل المحافظة على الشركة وتطورها .	38

ثانيا: المعتقدات التنظيمية : تتمثل بالأفكار المشتركة حول طبيعة العمل والحياة الاجتماعية في البيئة التنظيمية وكيفية انجاز العمل والمهام التنظيمية .

ت	الفقرات	أتفق تماما	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق تماما
	المعتقدات التنظيمية					
39	للمعتقدات التنظيمية دورها في توفير قناعات مشتركة لدى العاملين بان العنصر البشري يحتل اهتمام كبير من قبل الشركة .					
40	يسهم الرضا الوظيفي في انجاز المهام والواجبات بالجودة والكفاءة المطلوبة من خلال كفاءة الاجهزة والمعدات الموجودة بالشركة					
41	يتيح نظام الاتصال الاداري المتبع في الشركة حرية اكبر في تبادل الافكار بين المستويات الادارية المختلفة .					

الملاحق

					يعتقد العاملين بضرورة زيادة مبالغ المكافآت والحوافز الممنوحة لهم .	42
					تقديم اداء عالي باستخدام الحواسيب الكفوءة سيحقق للعاملين منافع مادية ومعنوية .	43

ثالثاً: الأعراف التنظيمية: وهي المعايير التي يلتزم بها العاملون لاعتقادهم بانها صحيحة ضرورية ومفيدة لتنظيم بيئة العمل .

ت	الفقرات	أُتفق تماماً	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق تماماً
	الاعراف التنظيمية					
44	تتيح الأعراف السائدة بين العاملين الى التكيف الايجابي مع التطورات والتقنيات التكنولوجية المستخدمة .					
45	يلتزم العاملين الاكثر خبرة وكفاءة في إرشاد زملائهم وتأهيلهم على كيفية استخدام الاجهزة والمعدات .					
46	تسهل الاعراف السائدة في بيئة العمل الانتقال من الاعمال التقليدية الى الالكترونية باستخدام الاجهزة والمعدات الحديثة .					
47	تزويد العاملين بالمعلومات اللازمة لتطوير استخدامهم لتطبيقات الادارة الالكترونية.					
48	تسهم الاعراف السائدة في زيادة التعاون بين العاملين داخل الشركة .					

رابعاً: التوقعات التنظيمية: هي مجموعة التوقعات التي يحددها او يتوقعها الفرد او المنظمة خلال فترة عمل الفرد في المنظمة .

ت	الفقرات	أُتفق تماماً	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق تماماً
	التوقعات التنظيمية					
49	تأخذ الشركة بالاعتبار الجهود التي يبذلها العامل الكفوء والمتميز في المحافظة على مكانتها وسمعتها .					
50	يقوم العامل بكافة مهامه وواجباته طالما انه يحصل على كافة حقوقه الوظيفية في					

الملاحق

					الشركة .	
					تلبية ما يتوقعه العامل من الشركة من حوافز ومكافآت .	51
					يقوم العاملين ببذل الجهود اللازمة باستخدام البرمجيات المتطورة من اجل تحقيق الانجازات التي تتوقعها الشركة منهم .	52
					يبادر العاملين ذاتيا بالاشتراك بدورات التأهيل التقنية رغبة في استيعاب التطورات التقنية والتكنولوجية ذات الصلة بعملهم .	53

خامساً : الاتجاهات التنظيمية : وهي التقييمات والمشاعر العاطفية والميول والتصرف التي يعتنقها الفرد سواء كانت مرغوبة او غير مرغوبة .

ت	الفقرات	أُتفق تماماً	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق تماماً
	الاتجاهات التنظيمية					
54	للاتجاهات التنظيمية دور في توجيه العاملين نحو تعزيز قدراتهم ومهاراتهم .					
55	تسعى الشركة الى تطوير المسار الوظيفي للفرد باستخدام اجهزة الحاسوب الحديثة .					
56	تلجأ الشركة باستمرار الى عملية التطوير باستخدام البرمجيات المناسبة لطبيعة عملها بهدف تعزيز موقعها ومكانتها التنافسية .					
57	تطبق الشركة قواعد وسياسات ثابتة في تعاملها مع العاملين .					

					تقوم الشركة بتوفير احدث الانظمة المحوسبة والاجهزة والتكنولوجيا بهدف انجاز الاعمال بالكفاءة والسرعة المطلوبة.	58
--	--	--	--	--	--	----

ملحق (4)

الأساليب الإحصائية المستخدمة

1- الوسط الحسابي الموزون :-

يستعمل لتحديد مستوى استجابة أفراد العينة لمتغيرات الدراسة.

$$\bar{X}_w = \frac{\sum_{i=1}^n X_i f_i}{\sum f_i}$$

2 - الانحراف المعياري :-

الملاحق

يستعمل لمعرفة مستوى التشتت لقيم الاستجابة عن أوساطها الحسابية.

$$S = \sqrt{\frac{\sum_{i=1}^n (X_i - \bar{X})^2 f_i}{\sum f_i - 1}}$$

3- نموذج معادلة الانحدار:-

يستعمل لاختبار التأثير بين متغيرات الدراسة.

$$b = \frac{n \sum x_i y_i - \sum x_i \sum y_i}{n \sum x_i^2 - (\sum x_i)^2}$$

$$\hat{Y} = \hat{a} + \hat{b} \bar{X}_i$$

$$= \bar{Y} - b \bar{X} \hat{a}$$

4 - معامل الارتباط r :-

استعمل لتحديد طبيعة العلاقة بين متغيرات الدراسة، فضلاً عن تحديد الاتساق والتناغم الداخلي لفقرات الإستبانة.

$$r = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{n \sum x^2 - (\sum x)^2} \sqrt{n \sum y^2 - (\sum y)^2}}$$

5- معامل التحديد R^2 :-

لتوضيح مقدار التغيرات الحاصلة في المتغير المعتمد التي من الممكن تفسيرها عن طريق المتغير المستقل.

$$R^2 = r^2$$

6 - الاختبار (T - Test) لمعنوية الارتباط :-

أستعمل لاختبار معنوية علاقات الارتباط وقياسها بين متغيرات الدراسة الرئيسية.

$$T = r \times \sqrt{\frac{n-2}{1-r_{xy}^2}}$$

7 - اختبار F :-

أستعمل لأختبار معنوية علاقات التأثير وقياسها بين متغيرات الدراسة الرئيسية.

$$F = \frac{MSA}{MSE} = \frac{\text{mean square among}}{\text{mean square within}}$$

$$y = a + bx_1 + cx_2$$

8 - معامل الاختلاف :-

يستعمل للمقارنة بين التغير في عدة مجموعات من البيانات أو عدة توزيعات تكرارية ولا فرق في ذلك إذ كانت الوحدات المستعملة مختلفة أو هي ذاتها.

$$DS = \frac{S}{x} * 100$$

9- نسبة الاتفاق :-

يستعمل لمعرفة نسبة اتفاق أفراد العينة في الاجابة عن الفقرة.

$$\text{الوسط الحسابي} * 100\%$$

الملاحق

ملحق (5)

نتائج علاقات الارتباط بين متغيرات الدراسة

		X1	X2	X3	X4	X	Y	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5
X1	Pearson Correlation	1	.711(**)	.571(**)	.695(**)	.943(**)	.700(**)	.596(**)	.612(**)	.574 (**)	.515 (**)	.605 (**)
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108
X2	Pearson Correlation	.711(**)	1	.543 (**)	.639 (**)	.826 (**)	.649 (**)	.514 (**)	.562 (**)	.525 (**)	.547(**)	.530(**)
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108
X3	Pearson Correlation	.514(**)	.543 (**)	1	.605 (**)	.741 (**)	.516 (**)	.502 (**)	.525 (**)	.379 (**)	.410 (**)	.313 (**)
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001
	N	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108
X4	Pearson Correlation	.695 (**)	.639 (**)	.605 (**)	1	.840 (**)	.710 (**)	.678 (**)	.571 (**)	.574(**)	.541 (**)	.574 (**)
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108
X	Pearson Correlation	.943 (**)	.826 (**)	.741 (**)	.840 (**)	1	.762 (**)	.670 (**)	.668(**)	.613(**)	.584 (**)	.619 (**)
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108
Y	Pearson Correlation	.700 (**)	.649 (**)	.516 (**)	.710 (**)	.762 (**)	1	.760 (**)	.823 (**)	.855 (**)	.861 (**)	.829 (**)
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108
Y1	Pearson Correlation	.596 (**)	.514 (**)	.502 (**)	.678 (**)	.670 (**)	.760 (**)	1	.482 (**)	.471(**)	.627 (**)	.546(**)
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108
Y2	Pearson Correlation	.612 (**)	.562 (**)	.525 (**)	.571 (**)	.668(**)	.823(**)	.482(**)	1	.760 (**)	.585 (**)	.595 (**)
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108
Y3	Pearson Correlation	.574 (**)	.525 (**)	.379 (**)	.574 (**)	.613 (**)	.855 (**)	.471(**)	.760 (**)	1	.655 (**)	.661 (**)
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108

الملاحق

Y4	Pearson Correlation	.515(**)	.547 (**)	.410 (**)	.541 (**)	.584 (**)	.861 (**)	.627 (**)	.585 (**)	.655 (**)	1	.644 (**)
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108
Y5	Pearson Correlation	.605 (**)	.530 (**)	.313 (**)	.574 (**)	.619 (**)	.829 (**)	.546 (**)	.595 (**)	.661 (**)	.644 (**)	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108

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

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

Abstract

The frameworks intellectual and practical aims of study is testing the relationship between information technology (IT) application and organization culture of mobile communication companies represented by Asia cell and Zain Iraq. instead of measuring influencing relations between the different variable of study and tested it .in order to achieve this we relied on (it) application component which it (Hardwar ,software, data bases, information and communication network), and we express of organization culture element derived (organization value ,organization beliefs , organization norms, organization expectation , organization trends) , the sample include (122) members of staff , we looking back (108) of them , all of which are valid for analysis Guaranteed us the supreme and central department of (company director, section manager , Division manager), the study adopted survey method , the resolution was the main data collection tool which is designed depending several global standers for the study variables which it (it) application and organization culture , the study depended asset of statistical analyses and tests using statistical program (Excel) (SPSS V. 20), The study found a set of conclusions, including: (shown statistical results that there is a positive and significant correlation between information and organizational culture technology applications sample study of the two companies relationship, this shows the consolidation of the lofty principles and ideals in companies, which promotes regulatory and technological capacity to pursue organizational and cultural values which granted exclusivity and continuity in the provision of services). The study has come out a set of recommendations comes in the forefront: (that the company is studying the available skill levels have for the purpose of determining the level of training they need each category and then by following the modern, sophisticated and depending on what is appropriate from traditional styles and organize various programs to raise the level of these departments) administrative methods .

Republic of Iraq Ministry Of Higher
Education and Scientific Research
Karbala university
College Of Administration & Economic
Business Administration Department



Impact of information technology Applications on The organizational culture

A prospective study of the opinion of a sample of
workers in the mobile communications companies in
Iraq Asia cell and Zain Iraq in Karbala Governorate

A Thesis Submitted

***The Council of the College of Administration and
Economy-
Karbala university
In Partial Fulfillment of the Requirements for the
Degree Of
Master of Sciences In Business management***

By

Khamail kamel mohammed Al-Taie

Supervised By

Dr. Faisal Alwan Al-Taie

1436 A.H

2015 A.C