

اثر استخدام تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في الثقافة التنظيمية(*)

دراسة استطلاعية في شركات الاتصالات المتنقلة في العراق / الاسيا سيل وزين العراق في محافظة

كربلاء

أ.م.د. فيصل علوان الطائي

الباحث. خمائل كامل محمد الطائي

الملخص

تهدف الدراسة بإطارها النظري الفكري والعملي إلى اختبار العلاقة بين استخدام تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والثقافة التنظيمية لعينة من شركات الاتصالات المتمثلة بشركتين آسيا سيل وزين العراق ، فضلاً عن قياس علاقات 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) افراد من العاملين أعيدت من هذه الاستثمارات (108) جميعها صالحة للتحليل، ضمت الادارات العليا والوسطى المتمثلة بـ(مدير الشركة، مدير قسم، مدير شعبة)، اعتمدت الدراسة المنهج المسحي ومثلت الاستبانة اداة 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 الاحصائية (Spssv.20)، (Excel).

واستخدمت وسائل احصائية متقدمة كمعامل الارتباط البسيط لقياس علاقة الارتباط بين المتغيرات واختبار (T) لمعرفة معنوية هذه العلاقة وتحليل الانحدار البسيط (Simple Regression Analysis) واختبار (F) لتحديد معنوية معادلة الانحدار كما تم استخدام (R^2) لتفسير مقدار تأثير المتغير المستقل في المتغير التابع .

(*) بحث مستقل من رسالة ماجستير

وتوصلت الدراسة الى مجموعة من الاستنتاجات ابرزها (وجود علاقة ارتباط وتأثير لتطبيقات تكنولوجيا المعلومات على الثقافة التنظيمية .

ثم اختتمت الدراسة بمجموعة من التوصيات المتعلقة بمتغيرات الدراسة منها الاهتمام بتوحيد الافكار من خلال اتباع نظام اتصال يسمح للعاملين حرية اكبر في تبادل الآراء والافكار عبر المستويات الادارية المختلفة .

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) And used means of statistically advanced parameter simple correlation to measure the correlation between variables and test (T) to know the moral of this relationship and analysis of simple regression (Simple Regression

Analysis) and test (F) to determine the moral regression equation was also used (R2) to explain the amount of the influence of the independent variable on the dependent variable.

المقدمة

تسعى الدراسة الى لقاء الضوء على الدور الذي يمكن ان تؤديه تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في التأثير في ثقافة الافراد داخل المنظمة من خلال استخدام التكنولوجيا الحديثة والمتطورة, فضلا عن الغاء الحواجز بين الشركة وعملائها من خلال الاهتمام بالخدمات المقدمة وتلبية حاجاتهم ورغباتهم , وتوصلت هذه الدراسة لعدد من الاستنتاجات وحددت مجموعة من التوصيات, تم هيكلتها الدراسة في خمسة مباحث :

المبحث الاول : منهجية الدراسة

المبحث الثاني : التأطير المفاهيمي لتطبيقات تكنولوجيا المعلومات

المبحث الثالث : التأطير المفاهيمي للثقافة التنظيمية

المبحث الرابع : الاطار التطبيقي للمبحث

المبحث الخامس : الاستنتاجات والتوصيات

المبحث الاول : منهجية البحث

اولا: مشكلة البحث

يعد قطاع الاتصالات واحداً من اهم القطاعات الحيوية وقد تأثر قطاع الاتصالات بما حدث من تطور في مجال تكنولوجيا المعلومات , فباتت تكنولوجيا المعلومات تنصدر اهتمامات المنظمات نتيجة ما تقدمه من سبل واساليب للتفاعل مع التغيرات نتيجة تزايد حجم ونوعية المنافسة المحلية والعالمية . وتسابقها لتقديم الجديد من الخدمات من اجل تحقيق رضا عملائها, فزاد

الاهتمام والتأكيد على الدور الذي تقوم به تطبيقات تكنولوجيا المعلومات ومدى افاده منها في تحديد ثقافة المنظمة . لذا يمكن ايجاز مشكلة الدراسة بالتساؤلات الاتية :

- 1- ما مستوى تبني تطبيقات تكنولوجيا المعلومات ومكوناتها في شركات الاتصالات ؟
- 2- هل هناك تصور واضح لدى العاملين في شركات الاتصالات عن ماهية الثقافة التنظيمية؟
- 3- هل تؤثر تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في الثقافة التنظيمية للشركتين عينة الدراسة ؟

ثانيا: اهمية البحث

تتمثل الاهمية الميدانية للدراسة بما يأتي :

- أ- تعد تطبيقات تكنولوجيا المعلومات ذات اهمية خاصة بالنسبة لشركات الاتصالات اذ ان المنافسة الحادة والتغير السريع في حاجات ورغبات العملاء يدفعها الى تقديم افضل الخدمات .
- ب- تسهم في تحديد العلاقة بين تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والثقافة التنظيمية وانعكاسها على شركات الاتصالات التي تحتاج الى مثل تلك الدراسات.
- ت- تستمد هذه الدراسة اهمية من خلال النتائج التي سيتم التوصل اليها والتي ستحدد طبيعة ومستوى العلاقة والاثر بين تكنولوجيا المعلومات والثقافة التنظيمية وسبل افاده منها . اذ يمكن ان تسهم في افادة شركات الاتصالات مجتمع الدراسة في بيان اثر العلاقة بينهما .

ثالثا : اهداف الدراسة

تسعى هذه الدراسة الى تحقيق الاهداف الاتية :

- 1- تحديد اثر تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في الثقافة التنظيمية في الشركات مجتمع الدراسة .
- 2- اختبار علاقة الارتباط والتأثير لتطبيقات تكنولوجيا المعلومات بمكوناتها والثقافة التنظيمية بمكوناتها في الشركات مجتمع الدراسة وتحديد طبيعة هذه العلاقة اذا كانت ايجابية او سلبية .
- 3- التعرف من خلال الثقافة التنظيمية على قدرة الشركات مجتمع الدراسة لاستخدامها لتطبيقات تكنولوجيا المعلومات فضلا عن استخدام وسائل الاتصال الحديثة ك (الانترنت) بما يحقق خدمات افضل للعملاء من لدن الشركة .

رابعاً : فرضيات الدراسة

من اجل تحقيق اهداف 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 .
- 2- الفرضية الرئيسية الثانية : لا توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية لتطبيقات تكنولوجيا المعلومات بمكوناتها في الثقافة التنظيمية بمكوناتها .

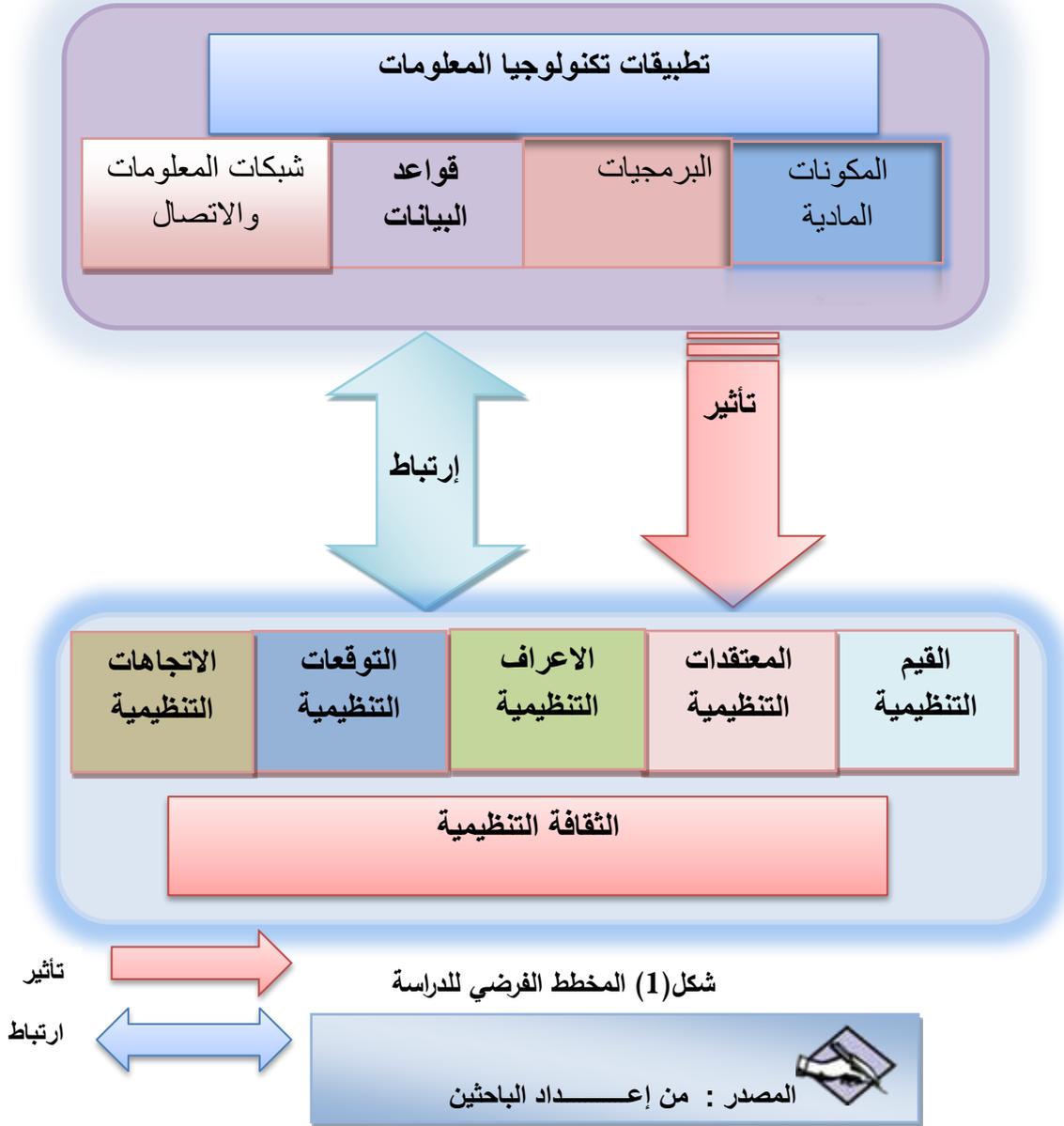
خامساً : مخطط الدراسة الفرضي

يوضح الشكل (1) النموذج الفرضي للبحث علاقات التأثير والارتباط بين المتغيرات , وتشير الأسهم ذات الاتجاهين الى علاقات الارتباط بينما الأسهم ذات الاتجاه الواحد فتشير إلى علاقات التأثير , إذ تم اعتبار متغير تطبيقات تكنولوجيا المعلومات متغير مستقل (المتغير المستقل هو المتغير الذي يؤثر في المتغير المعتمد) أما الثقافة التنظيمية تتمثل بالمتغير المعتمد (او يعني هو المتغير الذي تتأثر قيمه في حال تغيرت قيم المتغير المستقل)

سادساً :- مجتمع وعينة البحث

1- مجتمع البحث

يتألف قطاع الاتصالات في العراق من عدة شركات وهي (شركة آسيا سيل - شركة زين العراق - شركة كورك - شركة اتصالاتنا - وشركة الامنية) وعلى هذا الاساس تم اختيار شركتين من هذه الشركات كعينة في محافظة كربلاء لتمثل مجتمع الدراسة, وفقا لطبيعة الدراسة والامكانات المتوفرة وتعاون الشركتين تكونت العينة من (شركة آسيا سيل ,شركة زين العراق شركات الاتصال المتنقلة في محافظة كربلاء)



2- عينة البحث

اشتملت عينة الدراسة على عدد من المسؤولين العاملين في الشركتين وبلغ حجمها (122) مسؤولاً يتمثلون بـ (مدير الشركة بمدير قسم مدير شعبة) اذ تم توزيع (122) استمارة استبانة على العينة قيد الدراسة اعيد منها (108) جميعها صالحة للتحليل اي بنسبة استجابة بلغت (89%) وكما موضحة في الجدول (1) :

3- وصف عينة البحث

جدول (1)

وصف عينة الدراسة

النسبة	العدد	الفئة	السمة
%92	99	ذكر	الجنس
%8	9	انثى	
%10	108	N	
-	-	اقل من 25	العمر
%48	52	25 - 29	
%27	29	30 - 34	
%14	15	35 - 39	
%9	10	40 - 44	
%2	2	45 - 49	
-	-	50 فأكثر	
%100	108	N	
%1	1	اعدادية	المؤهل العلمي
%8	9	دبلوم فني	
%89	96	بكالوريوس	
-	-	دبلوم عالي	
%2	2	ماجستير	
-	-	دكتوراه	
%100	108	N	
%55	59	5-1	
%41	44	6 - 10	
%4	5	11 - 15	

-	-	16 فاكثراً	مدة العمل في الشركة
%100	108	N	
%35	38	فني	الاختصاص الذي تعمل فيه
%57	61	اداري	
%8	9	اتصالات عملاء	
%100	108	N	



المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على استمارة الاستبانة.

1) الجنس:- أوضحت النتائج الاحصائية الواردة في الجدول (1) أن غالبية أفراد العينة هم من الذكور إذ بلغ نسبتها (92%) أي ما يعادل (99) افراد، في حين بلغت نسبة الإناث (8%) أي ما يعادل (9) افراد، مما يدل على تفضيل الشركتين عينة للدراسة للذكور في المناصب الادارية .

2) العمر:- يظهر الجدول (1) 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.

3) المؤهل العلمي:- تشير النتائج الإحصائية الواردة في الجدول (1) أن معظم افراد العينة هم من حملة شهادة البكالوريوس إذ بلغت نسبتها (89%) يليها حملة شهادة الدبلوم الفني بنسبة (8%) في حين ان نسبة الحاصلين على شهادة الماجستير (2%) اما بالنسبة لحملة شهادة الاعدادية فكانت نسبتها (1%) مما يعني أن عينة الدراسة ولها القدرة في تبني المفاهيم والاتجاهات الادارية المعاصرة.

4) مدة العمل في الشركة :- تفيد معطيات الجدول (1) 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 اي بنسبة (41%) في حين احتل المرتبة الثالثة من لدية مدة عمل (11-15) بنسبة (4%)

5) الاختصاص الذي تعمل فيه:- يتضح من النتائج الاحصائية في الجدول (1) 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 العالية والاكثر ملائمة تقع ضمن الاختصاصات الادارية .

سابعاً :- ادوات جمع بيانات الدراسة

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

1- الجانب النظري

أعتمد الباحثان على مجموعة من المؤلفات والكتب الاجنبية والعربية والمجلات والدوريات والرسائل والاطاريح الجامعية والبحوث والدراسات العلمية والمقالات ذات الصلة بموضوع الدراسة, فضلا عن الاستعانة بخدمات الشبكة العالمية للمعلومات (الانترنت) .

2- الجانب الميداني

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

أ- المقابلات الشخصية المباشرة : تضمنت اجراء عدد من المقابلات الشخصية مع المهندسين والمسؤولين العاملين في الشركات عينة الدراسة إذ تمت مقابلتهم والاجابة على المحاور المذكورة وذلك لتوضيح بعض المفاهيم المتعلقة بالدراسة والحصول على المعلومات المطلوبة من اجل الافاده منها في توضيح فقرات الاستبانة وضمان الحصول على اجابات اكثر دقة ووضوح لدن واثناء توزيع الاستبانة واسترجاعها .

ب- استمارة الاستبانة : تم توزيع استمارة الاستبانة على شركات الاتصالات عينة الدراسة للحصول على البيانات والمعلومات فهي تعد من الادوات الملائمة لذا فقد صممت معظم فقراتها بما يتناسب مع متطلبات البيئة العراقية مع

مراعاة البساطة والوضوح في تشخيص متغيرات الدراسة , فقد تم عرض النموذج الاولي على عدد من الخبراء المتخصصين ملحق (2) للفادة من خبراتهم وملاحظاتهم واجراء التعديلات اللازمة على استمارة الاستبانة من اجل تلافي الاخطاء والصعوبات التي تواجه أفراد عينة الدراسة عند الاجابة فهي تشتمل على عدة محاور :

(1) المحور الاول :- 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 , الاعراف التنظيمية , التوقعات التنظيمية , الاتجاهات التنظيمية) بواقع (25) سؤالاً ضمت (5) اسئلة لكل مكون .وبذلك تم تخصيص (58) سؤالاً لمتغيري الدراسة الحالية ,تم صياغتها وفق مقياس (Likert) الخماسي والذي تتراوح درجاته بين (1-5) درجات , اذ تمثل الدرجات (4-5) مستوى الاتفاق العالي , اما الدرجات (2-1) تمثل مستوى عدم الاتفاق , فيما تمثل (3) المستوى المتوسط او المحايد .

ثامناً :- الاساليب الاحصائية المستخدمة

تم الاعتماد في عمليات وصف وتحليل البيانات ذات العلاقة بمتغيرات الدراسة على مجموعة من الاساليب الاحصائية في تحليل البيانات واختبار الفرضيات وقياسها وبمساعدة البرنامج الاحصائي (SPSSV.20) و(Microsoft Excel) والمتمثلة بالاتي :

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

المبحث الثاني : التأثير المفاهيمي لتطبيقات تكنولوجيا المعلومات

1- مفهوم تكنولوجيا المعلومات

تعددت وجهات نظر الكتاب والباحثين لهذا المفهوم وبين الجدول (2) بعض المفاهيم بحسب تسلسلها الزمني :

جدول (2)

بعض اسهامات الباحثين لمفهوم تكنولوجيا المعلومات

ت	الباحث / الكاتب	المفهوم
1	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 .
2	Daft :2004 :285	تكنولوجيا المعلومات تتمثل بالقوة التي تساعد المنظمات الحفاظ على أسبقياتها التنافسية ومواجهة المنافسة العالمية , إذ تقوم بتوفير احتياجات ومتطلبات الزبائن بالسرعة والجودة والقيمة الملائمة .
3	Rajaraman :2008 :3	وهي إحدى الوسائل التي تستخدم من أجل تخزين ,تنظيم ,معالجة البيانات التي يمكن استخدامها في التطبيقات المحددة ونشر المميز منها .
4	Brown& etal : 2009 : 19	وتشمل المكونات المادية والبرمجيات لتجهيز تكنولوجيا المعلومات فضلاً عن تكنولوجيا الاتصالات .
5	Fard &et al : 2009 : 49	تكنولوجيا المعلومات تعمل على إيجاد وخلق القيمة التي تسهم في التسريع واستخدام التكنولوجيا , والانترنت من أجل زيادة المعارف العالمية .
6	Turban &etal :2010 :13	وهي إحدى الوسائل التي تقوم على تخزين كميات هائلة من المعلومات الدقيقة والموثوق بها ,الغير مكلفة إذ إن إمكانية الوصول إليها يكون بسرعة وسهولة في المنظمة .
7	Laudon&Laudon : 2011: 41	هي جميع تكنولوجيا المكونات المادية للحاسوب المتداخلة مع بعضها والتي تعمل مجتمعة بجمع ومعالجة وتبويب وخرن وتوزيع المعلومات لتسهيل عملية التخطيط والسيطرة واتخاذ القرار .
8	Reed& Bogards :2012 :35	وهي النظم الخاصة بإدارة شبكات الحاسوب والبرمجيات والبيانات إذ يتم جمعها لاستخدامها في مجال الأعمال التجارية



المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على ادبيات الموضوع

واعتماداً على ما جاء في اعلاه يرى الباحثان أن تكنولوجيا المعلومات هي الأدوات والوسائل التي تؤدي دوراً هاماً في زيادة المنافسة والاستمرارية من خلال ما تشمله من أجهزة ومعدات (الحاسوب) وبرمجيات والتي تسهل الوصول إلى المعلومات بالسرعة الممكنة وإيصالها الى كل من يحتاجها من الأفراد في الزمان والمكان المحددين.

2- اهمية تكنولوجيا المعلومات

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

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

1- التنسيق بين الأقسام : اذ تمكنت تكنولوجيا المعلومات من زيادة قدرة التنسيق بين اقسام المنظمة وبين المنظمات الاخرى على حد سواء , وهذا بدوره 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 وتخزينها واثاحتها 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 في 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 وبالسرية الممكنة وبأقل كلفة مثل : الهواتف النقالة والحاسوب الشخصي والتلفزيون الرقمي .

3- مكونات تكنولوجيا المعلومات

تضم مجموعة متنوعة من المكونات والعناصر وفق وجهة نظر العديد من الكتاب والباحثين وهي وكما موضح في الجدول

(3) : جدول (3)

تصنيف تكنولوجيا المعلومات حسب رأي الباحثين لما ورد في الادبيات

التسلسل	الكاتب / الباحث	مكونات تكنولوجيا المعلومات
1	Kennt & Jane: 2000:55	1- المكونات المادية (الحاسوب) 2- البرمجيات

3- الموارد البشرية 4- شبكات الاتصال		
1- الحاسوب والاجهزة الملحقة 2- البرمجيات 3- قواعد البيانات 4- الاتصالات	Krajewski & Ritzman :2002 :198	2
1- المكونات المادية (الحاسوب) 2- البرمجيات 3- قواعد البيانات 4- شبكات الاتصال	Bocij& etal :2006:79	3
1- المكونات المادية (الحاسوب) 2- البرمجيات 3- شبكات الاتصال 4- الأفراد	Williams & sawyer : 2007: 9- 10	4
1- الأجهزة والمعدات (الحاسوب) 2- البرمجيات 3- شبكات المعلومات 4- قواعد البيانات 5- الموارد البشرية (إدارة المعلومات)	Turban & etal :2010 :56	5
1- الحاسوب (الاجهزة والمعدات) 2- البرمجيات 3- شبكات المعلومات 4- قاعدة البيانات 5- الموارد البشرية	O'Brien& Marakas: 2010 :73	6
1- المكونات المادية 2- البرمجيات 3- شبكات الاتصال 4- قواعد البيانات	Taleghani &etal: 2013: 1090	7

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على ادبيات 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 .

وفيما يأتي توضيح موجز لكل منها :-

1-المكونات المادية (اجهزة الحاسوب وملحقاته)

عرف (جردات واخرون : 2009 : 15) الحاسوب : بأنه جهاز الة تتكون من عدد من الوحدات المستقلة يطلق عليها المكونات الصلبة (Hardware) إذ يقوم كل منها بمهمة مختلفة والجزء الاخر يطلق عليه المكونات اللينة (Software) إذ تتكون من برمجيات مختلفة منها ما هو لتشغيل الجهاز ومنها ما هو للتطبيق على الجهاز . وعرفت المنظمة العالمية للتقييس الحاسوب : بأنه عبارة عن معالج بيانات بإمكانه اداء حوسبة مقادير ضخمة بضمنها عمليات حسابية ومنطقية كثيرة دون تدخل الانسان القائم بتشغيله خلال عملية التنفيذ . (الشوابكة : 2011 : 171) .

ب-البرمجيات

البرمجيات سلسلة من الايعازات على شكل خطوات واضحة تبين كيفية معالجة البيانات المختلفة مثل حل المسألة العلمية او احتساب العمليات التي تسجل في الدفاتر المحاسبية او تحليل الاحصائيات وتوزيعها حسب اصنافها المحددة وغيرها من العمليات العلمية والادارية والاقتصادية . (الطائي , 2009 : 237)

ونظرا لتنوع البرمجيات بشكل كبير قد ظهرت عدة تصنيفات التي تم تحديدها ضمن مجاميع واسس معينة , ولكن التصنيف الاكثر شمولاً الذي يقف عليه اغلب الكتاب والباحثين اذ يصنفون البرمجيات الى نوعين رئيسيين هما :

1- برمجيات النظام :

عرف (Stair &etal :2003 :132) أن برمجيات النظام 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 فأن 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 .

2- 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)

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

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

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

ت- برمجيات الخدمات وتتمثل (مكافح الفيروسات ,برمجيات ضغط الملفات ,متصفحات الانترنت)

ث- قواعد البيانات

تشكل قواعد البيانات جزءا من برامج تطبيقات الحاسوب ونقلها وان عملية تصميم قواعد البيانات واستخدامها يعتبر اساس الخدمة المتكاملة للمعلومات .

عرف (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

وهناك العديد من الخصائص التي تتميز بها قواعد البيانات من هذه الخصائص ماياتي : (Almasri &

Navathe : 2011 :10)

- قواعد البيانات تعمل على تبادل البيانات وخزنها ومعالجة الاجراءات من لدن عدة مستخدمين

- تقوم باعطاء عدة مشاهدات للبيانات حسب طلب كل مستخدم .
- العمل على الفصل بين البيانات والبرامج وهذا مايسمى باستقلالية البيانات والبرامج .
- ضمان توحيد تطبيق المقاييس والمعايير للمنظمة .

ج-شبكات المعلومات والاتصال :

تعد شبكات المعلومات جزءا اساسيا من تكنولوجيا المعلومات واحدى عوامل النجاح في أنشطة وعمليات الاعمال في المنظمات المعاصرة , وهي عامل اساسي في زيادة فاعلية المنظمات ونجاحها إذ انها تعد ضرورة من الضرورات التنافسية , لذا انتشرت العديد من هذه الشبكات مثل : (الانترنت , والانترانت , وكذلك الاكسترانت) ,التي اصبحت تمثل عوامل النجاح المعيارية في العمليات وفي جميع المنشآت والتي من خلالها يتم نقل البيانات والمعلومات سواء داخل المنشأة او خارجها . (النجار , 2007 : 32) وتشمل :

1- الانترنت

عرف كل من (اللامى 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 .

2 - الانترانت

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

3- الاكسترانت

تتشكل شبكة الاكسترانت بتوسيع وتمديد الانترنت الى ابعد من النطاق الداخلي للشركة (العاملين) إذ يتم شمول عملاء ومزودي وحتى منافسي الشركة بخدمتها وتتم حماية الاكسترانت بواسطة كلمة سر وذلك لمنع وصول كافة مستخدمي الانترنت اليها . (العلق , 2002 : 46)

المبحث الثالث : التأطير المفاهيمي للثقافة التنظيمية

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 ويبين الجدول (3) بعض المفاهيم بحسب تسلسلها الزمني :-

جدول (4)

بعض اسهامات الباحثين لمفهوم الثقافة التنظيمية

ت	الباحث / الكاتب	مفهوم الثقافة التنظيمية
1	Chuang&etal: 2004 : 26	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 .
2	Johns&Saks:2005:256	تتمثل بالقيم والمعتقدات والتوجهات والافتراضات التي يشترك بها الافراد داخل المنظمة .
3	Gray &Densten :2006 : 595	عبارة عن منظومة من القيم الاساسية والفلسفات التي تتبناها المنظمة والتي تحكم سياستها تجاه العاملين , وانجاز المهام والافتراضات والمعتقدات من لدن اعضاء المنظمة .
4	Jones : 2007 : 177	مجموعة القيم المشتركة التي تحكم تفاعلات اعضاء المنظمة مع بعضهم كذلك الافراد خارج المنظمة .
5	Ebtesbam &etal :2011 :146	مجموعة الانماط التي تتمثل بالقيم والمعتقدات المشتركة والمواقف والسلوكيات فهي مصدر قيم الشركة بوصفها ميزة تنافسية تقدم حلول للمشاكل التي تواجهها المنظمة .
6	Lunenburg: 2011: 1	مجموعة من القيم المشتركة والمعتقدات التي يتقاسمها العاملين فيما بينهم , والتي تؤثر على قواعد السلوك والفاعلية في المنظمة .
7	Masodi&etal :2013:90	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 .

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على الادبيات المذكورة



وبملاحظة الجدول جدول (3) 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 بوصفها 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 إذ تشير هذه القيم الى الاتجاهات والمعتقدات والأفكار في منظمة معينة.

2- اهمية الثقافة التنظيمية :

الثقافة التنظيمية تعد مفتاح نجاح المنظمات لما لها من اهمية في تحديد هوية المنظمة وبقائها وتماسكها والتي من خلالها تخلق الثقافة وتدار لذا فان فهم وإدراك ثقافة المنظمة يعد نشاطا مهما للمدراء والذي بدوره يؤثر في كل المستويات الادارية , فكل مجتمع ومنظمة ثقافته الخاصة به وهذه الثقافات تتطور مع مرور الوقت حتى ان بعض المنظمات العاملة في المجال نفسه او في نفس البلد قد تتميز بثقافة تميزها عن غيرها فهي تساعد على خلق الالتزام بين العاملين وتعزز الاستقرار داخل المنظمة . (حريم : 2004 : 327) .

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

- 1- تعمل الثقافة على جعل سلوك الافراد ضمن شروطها وخصائصها واي مخالفة لاحد عناصر الثقافة التنظيمية سيواجه بالرفض .
- 2- تعمل الثقافة على توسيع افق ومدارك الافراد العاملين عن الاحداث التي تحدث في المحيط الذي يعملون به اي ان ثقافة المنظمة تشكل اطارا مرجعيا يقوم الافراد من خلاله بتفسير الاحداث والانشطة .
- 3- تساعد الثقافة التنظيمية على التنبؤ بسلوك الافراد والجماعات لان سلوك الفرد نابع من ثقافته .

3- مكونات الثقافة التنظيمية

ان الغاية من دقة تحديد عناصر ومكونات الثقافة التنظيمية تكمن في انها ذات اهمية بالغة لأنها تساعدنا على فهم طبيعة القوى الحساسة التي تؤثر على افعال العاملين كذلك انها ذات علاقات ارتباطية متداخلة , فتنتمتع الثقافة التنظيمية بعدة عناصر من وجهة نظر الكتاب والباحثين وكما موضحة في الجدول الآتي :

جدول (5)

تصنيف الثقافة التنظيمية حسب آراء الباحثين لما ورد في الادبيات

مكونات الثقافة التنظيمية	الكاتب /الباحث	التسلسل
1- القصص 2- الرموز 3- اللغة 4- والطقوس	Robbins :2003 : 535	1
1- الافتراضات التنظيمية 2- القيم التنظيمية 3- الاعراف التنظيمية 4- المعتقدات التنظيمية	Burnes : 2004 : 172	2
تتمثل بالرموز والطقوس والقصص والشعائر التي تصف حياة المنظمة .	Johns&saks : 2005 :265	3
تتمثل بالهياكل التنظيمية , الطقوس ,الرموز ,القصص والشعائر ,الاحتفالات , قوة العلاقات , انظمة التحكم	Daft: 2010 : 378	4
1- الثقافات القديمة 2- القصص التنظيمية والاساطير 3- الطقوس والشعائر 4- اللغة التنظيمية 5- الهياكل المادية والرموز	Mcshane& Glinow : 2010 : 432	4
1- القيم التنظيمية 2- المعتقدات التنظيمية 3- الاعراف التنظيمية 4- التوقعات التنظيمية	العميان : 2013 : 312 - 313	6
1- الاتجاهات التنظيمية 2- المعتقدات التنظيمية 3- القيم التنظيمية	عمرو : 2013 : 20 - 21	7

1- القيم التنظيمية	Heinzmann&machado: 2014:	8
2- القدرة التنافسية	40	
3- المسؤولية الاجتماعية		
4- الدعم		
5- الابتكار		
6- التركيز والمكافآت		
1- المشاركة	Hsu : 2014 : 53	9
2- التناسق	Mousayi &etal: 2015 : 110	
3- التكيف		
4- المهمة		

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على أدبيات الموضوع



والدراسة الحالية تبنت نموذج (العميان:2013: 312-313) (عمرو : 2013 : 20-21)

وذلك لسهولة تطبيقه وتوافقه مع اهداف الدراسة الحالية وهو اكثر منطقية من إذ الابعاد .

وفيما يأتي موجز لكل منهما :-

أ- القيم التنظيمية

عرف (Robbins : 2003 : 64) ان القيم التنظيمية وهي القيم التي قد لا تكون ثابتة وباقية لان نسبة من هذه القيم قد ترسخت في حياتنا وتعمقت , إذ عندما كنا اطفال كان يقال لنا بان هناك سلوكيات او نتائج مرغوبة او غير مرغوبة ,لذا فان التعلم المطلق والحازم هو الذي يضمن بدرجة اكبر او اقل ان تكون القيم ثابتة وباقية .

ب-المعتقدات التنظيمية

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

ت- الاعراف التنظيمية

عرف (جواد :2000: 227) الاعراف التنظيمية بانها احد المفاهيم المهمة في العلوم السلوكية الى جانب اهمية علم الاجتماع إذ تشير الى طرق العمل وما يقوم به معظم الافراد من اعمال باعتبارهم اعضاء في مجتمع ثقافي في خواصه ومكوناته والتي تعنى بدراسة السلوك المقبول اجتماعياً وتنظيمياً .

ث-التوقعات التنظيمية

ويرى النسور التوقعات التنظيمية بانها مجموعة من الاشياء المتوقعة التي يحددها او يتوقعها الفرد من المنظمة ,كذلك تتوقعها المنظمة من الفرد , وذلك خلال فترة عمله (النسور : 2012 : 192) .

ج- الاتجاهات التنظيمية

تعد الاتجاهات شأنها شأن القيم محددات للسلوك التنظيمي ,وذلك لان الانسان يأتي للمنظمات وهو محمل بالأفكار والاتجاهات والقيم التي لا بد ان تترك بصمات على تصرفاته في العمل إذ 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 . (القوي : 2000 : 168)

المبحث الرابع : لآطار التطبيقي للدراسة

اولاً: وصف وتشخيص متغيرات الدراسة

1- تطبيقات تكنولوجيا المعلومات

ويتكون من أربع مكونات رئيسة هي :

أ- المكونات المادية:

طُرِحَ في هذا المكون 15 سؤالاً على المستجيبين ويظهر الملحق (1) 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%) وبانحراف 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) .

أما المعدل العام لفقرات مكون المكونات المادية فقد بلغ (4.25) ونسبة الاتفاق (84.91%) وبانحراف معياري بلغ (0.798) ومعامل اختلاف (0.19) , وهذا يؤكد استخدام الشركتين عينة الدراسة للحواسيب المتطورة تكنولوجيا في تعاملها مع العملاء وإقامة علاقات طيبة وتقديم خدمات متميزة .

ب- البرمجيات

يتضمن هذا المكون ستة اسئلة , إذ احتسبت المتوسطات الحسابية الموزونة والانحرافات المعيارية ومعامل الاختلاف ونسبة الاتفاق (او شدة الاجابة) , والاهمية النسبية لفقرات البرمجيات , وكما في الملحق (1), 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).

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 .

ت- قواعد البيانات

يتضمن هذا المكون ستة اسئلة طرحت على المستجيبين ويظهر الملحق (1) 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%) وانحراف 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 إذ بلغ (4.17), ونسبة الاتفاق (83.33%) وانحراف معياري (0.704) ومعامل اختلاف (0.17).

اما المعدل العام لفقرات مكون قواعد البيانات فقد بلغ (4.26) ونسبة الاتفاق (85.19%) وانحراف معياري بلغ (0.677) ومعامل اختلاف (0.16) , وهذا يدل على ان هناك اهتماماً كبيراً من لدن 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 .

ث- شبكات المعلومات والاتصال

تضمنت ستة أسئلة طرحت على المستجيبين في هذا المكون ويظهر الملحق (1) 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 إذ بلغ وسطها الحسابي لهذه الفقرة (4.46) ونسبة الاتفاق (89.26%) وانحراف 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 إذ بلغ (4.03), ونسبة الاتفاق (80.56%) وانحراف معياري (0.891) ومعامل اختلاف (0.22).

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

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 اهتماماً لتطبيقات تكنولوجيا المعلومات وهذا ما انعكس ايجابيا على اجاباتها واستحداث التقنيات الحديثة لضمان خدمات اتصالات افضل للعملاء والمتعاملين معها .

2- الثقافة التنظيمية

يتكون هذا المتغير من خمس مكونات رئيسية:

أ- القيم التنظيمية

طرحت خمس اسئلة على المستجيبين في هذا المكون , ويظهر الملحق (1) 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%) و بانحراف معياري (0.681) ومعامل اختلاف (0.16) , وهذا يبين التناقص 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) .

اما المعدل العام لفقرات مكون القيم التنظيمية فقد بلغ (4.02) ونسبة الاتفاق (80.44%) و بانحراف 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 .

ب- المعتقدات التنظيمية

في هذا المكون تم طرح خمس اسئلة على المستجيبين , ويظهر الملحق (1) المتوسطات الحسابية الموزونة , والانحرافات المعيارية , ومعامل الاختلاف ونسبة الاتفاق (او شدة الاجابة) , والاهمية النسبية لفقرات 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%) وانحراف 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).

اما المعدل العام ل فقرات, مكون المعنقات التنظيمية فقد بلغ (4.04) ونسبة الاتفاق (80.70%) وانحراف 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.

ت- الاعراف التنظيمية

في هذا المكون تم طرح خمس اسئلة على المستجيبين, ويظهر الملحق (1) المتوسطات الحسابية الموزونة والانحرافات المعيارية, ومعامل الاختلاف, ونسبة الاتفاق أو (شدة الاجابة) , والاهمية النسبية ل فقرات 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%) وانحراف 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).

أما المعدل العام ل فقرات مكون الأعراف التنظيمية فقد بلغ (4.08) ونسبة الاتفاق (81.59%) وانحراف 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 .

ث- التوقعات التنظيمية

طُرح خمس اسئلة على المستجيبين في هذا المكون ويظهر الملحق (1) المتوسطات الحسابية الموزونة والانحرافات المعيارية, ومعامل الاختلاف, ونسبة الاتفاق (او شدة الاجابة) , والاهمية 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%) و انحراف 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).

اما المعدل العام لفقرات مكون التوقعات التنظيمية فقد بلغ (3.91) ونسبة الاتفاق (78.30%) وانحراف 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 .

ج- الاتجاهات التنظيمية

في هذا المكون تم طرح خمس اسئلة على المستجيبين ويظهر الملحق (1) المتوسطات الحسابية الموزونة, والانحرافات المعيارية, ومعامل الاختلاف, ونسبة الاتفاق (او شدة الاجابة) , والاهمية النسبية ل فقرات 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%) و انحراف 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).

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 .

ثانيا : اختبار فرضيات الدراسة

1- اختبار الفرضية الرئيسية الاولى

يشير جدول مصفوفة الارتباط (5) الى وجود علاقات ارتباط موجبة وقوية ذات دلالة معنوية عند معامل (1%) بدرجة ثقة (99%) بين تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والثقافة التنظيمية اذ بلغت قيمة معامل الارتباط (0.762), ومما يدعم ذلك ان قيمة (T) المحسوبة والبالغة (12.119) وبلغت قيمة معنويتها (0.000) , 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 الثقافة التنظيمية تسهم في تحسين تطبيقات تكنولوجيا المعلومات للشركات قيد الدراسة . تم التأكد من صحة فرضية الوجود للفرضية الرئيسية الاولى التي تنص (توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والثقافة التنظيمية بمكوناته).

جدول (5)

مصفوفة معاملات الارتباط بين مكونات تطبيقات تكنولوجيا المعلومات ومكونات الثقافة التنظيمية

الثقافة التنظيمية	الاتجاهات التنظيمية	التوقعات التنظيمية	الاعتراف التنظيمية	المعتقدات التنظيمية	القيم التنظيمية	المتغير المعتمد	المتغير المستقل
.762(**)	.619(**)	.584(**)	613(**)	.668(**)	.670(**)	Pearson Correlation	تطبيقات تكنولوجيا المعلومات
.000	.000	.000	.000	.000	.000	Sig. (2-tailed)	
108	108	108	108	108	108	N	

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات الحاسبة الالكترونية.



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

2- اختبار الفرضية الرئيسية الثانية

اذ يظهر جدول نتائج تحليل الانحدار البسيط (6) وجود تأثير ذي دلالة معنوية عند مستوى (1%) لتطبيقات تكنولوجيا المعلومات في الثقافة التنظيمية اذ بلغت قيم معامل بيتا (β) (0.881) وقد بلغت قيمة (F) المحسوبة (146.866) وبلغت قيمة معنويتها (0.000) وهي اقل من (0.01) مما يدل على معنوية نموذج الانحدار الخاص بهذه الفرضية, وقد بلغت قيمة معامل التحديد (R^2) (0.581) بمعنى ان تطبيقات تكنولوجيا المعلومات تفسر ما نسبته (58.1 %) من التغيرات التي تطرأ على الثقافة التنظيمية اما النسبة المتبقية (41.9%) فيعود لتداخل عوامل اخرى غير داخلية في النموذج الاحصائي , وتدعم هذه النتيجة صحة فرضية الوجود ولا تدعم صحة فرضية العدم للفرضية الرئيسية الثانية .

جدول (6)

نتائج تحليل الانحدار البسيط وقيم (R^2) وقيمة (F) للفرضية الرئيسية الثانية

قيمة R^2	قيم F	معادلة الانحدار	المتغيرات المستقلة

0.490	101.706	$\hat{Y} = 0.814 + 0.750X1$	المكونات المادية	الفرضية الرئيسية الثانية
0.421	76.984	$\hat{Y} = 1.240 + 0.641X2$	البرمجيات	
0.266	38.457	$\hat{Y} = 1.779 + 0.521X3$	قواعد البيانات	
0.504	107.833	$\hat{Y} = 1.449 + 0.609X4$	شبكات المعلومات والاتصال	
0.581	146.866	$\hat{Y} = 0.254 + 0.881X$	تطبيقات تكنولوجيا المعلومات	

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات الحاسبة الالكترونية.

المبحث الرابع : الاستنتاجات والتوصيات

أولاً :- الاستنتاجات

- 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- أثبتت نتائج التحليل الاحصائي صحة الفرضية الرئيسية الاولى وفرضياتها الفرعية والتي مفادها تتباين الشركتين عينة الدراسة في تبني متغيرات الدراسة مما يعني ان هناك مستوى جيد لمكونات تطبيقات تكنولوجيا المعلومات وكذلك الثقافة التنظيمية من إذ الاهتمام .

ثانياً : التوصيات

- 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 الادارات .

- 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 لدن 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- 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 .

المصادر

اولاً: العربية

أ- الكتب

- 1- الشوابكة , عدنان عواد 2011, " دور نظم وتكنولوجيا المعلومات في اتخاذ القرارات الادارية ", دار اليازوري للنشر والتوزيع ,عمان ,الاردن .
- 2- الطائي ,محمد عبد حسين ال فرج 2009 , " المدخل الى نظم المعلومات الادارية ,ادارة تكنولوجيا المعلومات " ,دار وائل للنشر والتوزيع ,عمان ,الاردن
- 3- العلاق ,بشير عباس 2002 , " التسويق عبر الانترنت " , مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع ,عمان ,الاردن .
- 4- العميان , محمود سلمان 2005 , " السلوك التنظيمي في منظمات الاعمال " , دار وائل للنشر والتوزيع , عمان ,الاردن .
- 5- العميان , محمود سلمان 2013, " السلوك التنظيمي في منظمات الاعمال " , الطبعة السادسة , دار وائل للنشر والتوزيع , عمان ,الاردن .

- 6- القريوتي , محمد قاسم 2000, " السلوك التنظيمي دراسة للسلوك الانساني الفردي والجماعي في المنظمات المختلفة " , دار وائل للنشر والتوزيع , عمان الاردن .
- 7- اللامي , غسان قاسم داوود, البياتي ,اميرة شكر ولي 2010, " دور تكنولوجيا المعلومات في منظمات الاعمال الاستخدامات والتطبيقات " , مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع ,عمان ,الاردن .
- 8- النجار , فايز جمعة صالح 2007, " نظم المعلومات الادارية " , الطبعة الثالثة , دار حامد للنشر والتوزيع ,عمان , الاردن .
- 9- جرادات , عبد الناصر احمد , العجلوني , محمود محمد , المشاقبة , زياد محمد 2009, " تطبيقات الحاسوب في الادارة والتسويق " , دار اليازوري للنشر والتوزيع , عمان , الاردن .
- 10- جواد , شوقي 2000, " السلوك التنظيمي " , دار الحامد للنشر والتوزيع , عمان , الاردن .
- 11- حريم , حسين 2004 , " السلوك التنظيمي : سلوك الافراد والجماعات في منظمات الاعمال " , دار الحامد للنشر والتوزيع , عمان , الاردن .
- 12-قنديلجي , عامر ابراهيم , السامرائي , ايمان فاضل 2009 , " تكنولوجيا المعلومات وتطبيقها " , دار الوراق للنشر والتوزيع , عمان , الاردن .
- ب -الاطاريج والرسائل الجامعية:
- 1- عمرو , عهود احمد 2013, " اثر ثقافة المنظمة في اختيار الاستراتيجيات التسويقية ودور تكنولوجيا المعلومات " , دراسة تطبيقية في قطاع الانشاءات في الاردن ,رسالة ماجستير .

ثانيا :- الاجنبية

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**", 3rd ed.
- 4-Brown,carol v.& Deltayes, Daniel w.& Hoffer, Jeffrey A.& Martin ,E-wainright& Perkins, William C.,(2009), "**Management Information Technology**".
- 5-Daft, Richard L.,(2001)," **Organization Theory and Design**", Seventh Edition, South Western , U.S.A.
- 6- Daft, Richard L.,(2004)," **Organizational Theory and Design**", 8th ed ,South Western, Advisor of Thomson Learning.
- 7-Johns, Gary, Saks, Alan M.,(2005) ," **Organizational Behavior Understanding and Managing Life at Work**", 6nd ed., Prentice-Hall:Canada.
- 8- Jones, Gareth R.,(2007),"**Organization Theory Desigh and Change**" ,5th ed., New Jersey Pearson prentice – Hall, INC.
- 9-Kenhth, C.L.& Janc, p.,(2000)," **Management Information Systems**", Organization Mcgraw- Hill, USA.
- 10-Krajewski, Lee J.& Ritzman ,Larry,(2002),"**Operation Management**", 6th ed, New Jersey , prentice- Hall.

- 11-Krajewski, Lee J.& Ritzman ,Larry,(2005),"**Operation Management Processes and Value Chains**", 7th ed., New Jersey , Printice –Hall.
- 12-Mashsne S.,Glinow M.,(2010)"**Organizational Behavior Emerging Realities for The Workplace Revdution**" ,MC, Graw– Hill Irwin– U.S.A.
- 13-O`Brien, James A.,(2004)," **Management Information System : Managing Information Technology in the Business Enterprise**", (6nd ed) Boston : Irwin :Mc Grew– Hill companies IHC.
- 14- O`Brien, James A.& Marakas, George, (2010)," **Introduction to Information System**",5th Edeition ,Mc Graw– Hill .
- 15- Rajaraman, (2008)," **Computer Basice and programming**", PHI, Learing PVT.
- 16- Reed, Sandram& Bogards, Ahnem,(2012)," **Professionalin Human Resources**", Certification Study Guide , John Wiley & Sons.
- 17- Robbins, Stephen, p.,(2003),"**Organizational Behavior**", 10nd ed., Prentice– Hall: pearson, Education International.
- 18- Laudon, Kehneth C.& Laudon, Jane P.,(2011)," **Essentials of Management Information System**" .
- 19- Stair, Ralph M.& Reynolds, George W.,(2003)," **Principles of Information Systems: A Managerial Approach**", 6th –ed Thomson, Course Technology , Canada.
- 20-Turban, Efraim &Volonino, Linda& pollard, Carol& Sipir Janice,(2010)," **Information Technology for Management Transforming Organization in The Digital Economy International Student Version**",7th Edition, John Wiliy John, Sons, INC.

21- 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-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.

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

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

4-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,

5- Gray ,J.H., & Denston, I.L.,(2006)," **Towards An Integrative Model of Organizational Culture and Knowledge Management** ", International Journal of Organization Behavior ,vol:9, No:2.

6- Heinzmehn, Ligia, Maria, Machado, Denise Del, Pranetto,(2014)," **Organizational Culture and Stages of Internationalization: A study in four Companies in the Brazilian Electrical- Metal- Mechanical Segment**", Federal University & Regional University , vol:11,
No: 2

7- Hemila, Jukka,(2003)," **Semantic Web Application in Supply Chain Management**".

<http://www.isi-upc.edu/jmpujol/gsel/weBservices-Hemjla.Pdf>.

8-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.

9- 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.

10-Masodi , Shabana & 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.

11- 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.

12- 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.

13- Postnote,(2006), "**Ictinus Developing Countries**", Parliamentary Office Science and

Technology , No:261.

14- 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.

15- 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.

ملحق (1)

أولاً: وصف وتشخيص آراء عينة الدراسة لمكونات تطبيقات تكنولوجيا المعلومات

المكونات	الفقرات	الوسط الحسابي الموزون	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	نسبة الاتفاق
1-المكونات المادية أ-الحاسوب	1- تمتلك الشركة أجهزة حواسيب متطورة .	4.64	0.502	0.11	92.78%
	2- تعمل الشركة على تحديث أجهزة الحواسيب المستعملة فيها بشكل دوري .	4.38	0.68	0.16	87.59%
	3- توفر الشركة أقسام الدعم الفني الخاصة بصيانة الحواسيب وتقديم المشورة والدعم الفني للعاملين.	4.31	0.859	0.2	86.11%
	4- تعمل إدارة الشركة على تدريب العاملين على الأجهزة الحديثة التي تعمل على ادخالها بالعمل.	4.31	0.755	0.18	86.11%
	5- تنفرد الشركة عن منافسيها باستخدام أجهزة ومعدات متطورة تكنولوجيا	4.06	0.771	0.19	81.11%

المعدل	4.34	0.744	0.17	%86.74	
ب-وحدات الادخال والاخراج	6- توفر الشركة طابعات متنوعة تتناسب وطبيعة اعمال الاقسام المختلفة.	4.5	0.634	0.14	%90.00
	7- توفر الشركة اعداد كافية من الطابعات تغطي جميع اعمال الاقسام المختلفة.	4.29	0.821	0.19	%85.74
	8- تعمل الشركة على تحديث اجهزة الاخراج الخاصة بها بشكل مستمر.	4.15	0.863	0.21	%82.96
	9- توفر الشركة الدعم الكافي لصيانة اجهزة الادخال والاخراج المختلفة.	4.28	0.795	0.19	%85.56
	10- توفر الشركة مساحات ضوئية تتناسب واعداد وطبيعة اعمال اقسام الشركة.	4.13	0.928	0.22	%82.59
	المعدل	4.27	0.822	0.19	%85.37
ج-وحدات التخزين	11- تستخدم اقسام الشركة المختلفة انواع مختلفة من اجهزة التخزين كالأقراص المدمجة والذاكرة الوميضة.	4.4	0.735	0.17	%87.96
	12- توفر ادارة الشركة خزن احتياطي لكامل مواردها المعلوماتية.	4.33	0.71	0.16	%86.67
	13- تعمل الشركة على توجيه العاملين فيها لاستخدام اساليب الخزن الافتراضي .	4.09	0.73	0.18	%81.85
	14- تستخدم الشركة موارد الحوسبة السحابية في دعم اعمالها .	3.67	0.957	0.26	%73.33
	15- تضع الشركة ضوابط محددة لأساليب التخزين والحفظ لجميع الموارد المعلوماتية الخاصة بكل أنشطة الشركة.	4.17	0.717	0.17	%83.33
	المعدل	4.13	0.815	0.2	%82.63
1-المكونات المادية	المعدل	4.25	0.798	0.19	%84.91
1-تعتمد الشركة البرمجيات المتخصصة في مجال العمل المكتبي	4.47	0.69	0.15	%89.44	
	2- تواكب الشركة التحديثات والتطورات في مجال البرمجيات المختلفة خاصة في مجال اعمالها .	4.42	0.628	0.14	%88.33

0.18	0.755	4.19	3-تحرص الشركة على تحديث البرمجيات التي تستخدم في اقسامها المختلفة.	2- البرمجيات
0.14	0.598	4.42	4- تهتم الشركة بمتابعة توقفات العمل الناجمة عن اعطال البرمجيات المختلفة.	
0.18	0.737	4.13	5- تستخدم اقسام الشركة برامج قادرة على تحليل جميع مفاصل العمل .	
0.18	0.767	4.19	6- توفر الشركة التراخيص البرمجية الخاصة ببرامج الحماية وامنية البيانات وتسعى الى تحديثها باستمرار .	
0.16	0.709	4.3	المعدل	
0.19	0.803	4.17	1- تعمل الشركة على توفير فريق متخصص لتحديث ومتابعة اعمال قواعد البيانات الخاصة بها .	3-قواعد البيانات
0.17	0.704	4.17	2- تتميز قواعد البيانات المستخدمة في الشركة بمستوى عال من الامنية المعلوماتية .	
0.15	0.625	4.24	3-تغطي تقارير قواعد البيانات في الشركة كافة الاستعلامات المطلوبة ضمن اعمال الشركة .	
0.14	0.587	4.31	4- تعتمد الشركة على قواعد بيانات مبرمجة وفقا لاحتياجاتها.	
0.15	0.642	4.29	5-توفر قواعد البيانات المستخدمة مستودعا مهما لبيانات الشركة.	
0.15	0.667	4.39	6- تستخدم الشركة قواعد البيانات في تحقيق اهدافها المتعلقة في تقديم خدمات افضل للزبائن .	
0.16	0.677	4.26	المعدل	
0.15	0.676	4.46	1- تمتلك الشركة نظام اتصالات فعال يربط جميع اقسام وفروع الشركة المختلفة.	4-شبكات المعلومات والاتصال
0.22	0.881	4.09	2-توفر الشركة تغطية شاملة لإقسام الشركة المختلفة بشبكة كافية من	

				خطوط شبكات المعلومات ك (الأنترنت, الاكسترنت , الانترنت) .	
3	4.03	0.891	0.22	%80.56	توفر الشركة اعمال التدريب الكافية للعاملين على استخدام تطبيقات وموارد شبكات المعلومات.
4	4.26	0.766	0.18	%85.19	تهتم الشركة بتحديث منظومة الاتصالات المستخدمة فيها.
5	4.22	0.879	0.21	%84.44	تعتمد الشركة وسائل حماية شبكات المعلومات من الاختراقات ك(جدران النار).
6	4.07	0.828	0.2	%81.48	تنمي الشركة امكاناتها في مجال توسيع استثمار تطبيقات الشبكات المختلفة في دعم اعمالها ودعم الخدمات المقدمة للعملاء.
	4.19	0.834	0.2	%83.80	المعدل
	4.25	0.769	0.18	%84.97	المعدل
					تطبيقات تكنولوجيا المعلومات

ثانياً: وصف وتشخيص اراء عينة الدراسة لمكونات الثقافة التنظيمية

المكونات	الفقرات	الوسط الحسابي الموزون	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	نسبة الاتفاق
1-القيم التنظيمية	1- تمتلك الشركة قيم تنظيمية تساعد في التعامل مع العاملين على كيفية استخدام الاجهزة والمعدات.	3.99	0.73	0.18	%79.81
	2- التعاون والعمل بروح الفريق سمة مميزة في الشركة على استخدام البرمجيات.	4.04	0.772	0.19	%80.74
	3- تمنح الشركة العاملين التقدير والاحترام .	3.94	0.874	0.22	%78.89
	4- تسمح الشركة العاملين بالتعبير عن آرائهم وافكارهم بصراحة وحرية تامة .	3.86	1.098	0.28	%77.22
	5- يواجه العاملين الضغوط والمخاطر من اجل المحافظة على الشركة	4.28	0.681	0.16	%85.56

				وتطورها.	
				المعدل	
0.21	0.853	4.02	80.44%	1- للمعتقدات التنظيمية دورها في توفر قناعات مشتركة لدى العاملين بان العنصر البشري يحتل اهتمام كبير من لدن الشركة.	المعتقدات
0.19	0.807	4.18	83.52%	2- يساهم الرضا الوظيفي في انجاز المهام والواجبات بالجودة والكفاءة المطلوبة من خلال كفاءة الاجهزة والمعدات الموجودة بالشركة.	التنظيمية
0.23	0.866	3.81	76.30%	3- يتيح نظام الاتصال الاداري المتبع في الشركة حرية اكبر في تبادل الافكار بين المستويات الادارية المختلفة .	
0.19	0.791	4.19	83.89%	4- يعتقد العاملون بضرورة زيادة مبالغ المكافآت والحوافز الممنوحة لهم .	
0.22	0.901	4.05	80.93%	5- تقديم اداء عالي باستخدام الحواسيب الكفوءة سيحقق للعاملين منافع مادية ومعنوية .	
0.22	0.877	4.04	80.70%	المعدل	
0.2	0.835	4.11	82.22%	1- تتيح الاعراف الساندة بين العاملون الى التكيف مع التطورات والتقنيات التكنولوجية المستخدمة.	الاعراف
0.18	0.72	4.07	81.48%	2- يلتزم العاملون الاكثر خبرة وكفاءة في ارشاد زملائهم وتأهيلهم على كيفية استخدام الاجهزة والمعدات .	التنظيمية
0.15	0.616	4.22	84.44%	3- تسهل الاعراف الساندة في بيئة العمل الانتقال من الاعمال التقليدية الى الالكترونية باستخدام الاجهزة والمعدات الحديثة	
0.24	0.946	3.96	79.26%	4- تزويد العاملين بالمعلومات اللازمة لتطوير استخدامهم لتطبيقات الادارة الالكترونية وهذا يعتمد على نوعية البرمجيات المستخدمة .	
0.18	0.729	4.03	80.56%	5- تسهم الاعراف الساندة في زيادة التعاون بين العاملين داخل الشركة .	

المعدل	4.08	0.78	0.19	%81.59
4-التوقعات التنظيمية	1- تأخذ الشركة بالاعتبار الجهود التي يبذلها العامل الكفوء والمتميز في المحافظة على مكانتها وسمعتها .	4	0.23	%80.00
	2-يقوم العامل بكافة مهامه وواجباته طالما انه يحصل على كافة حقوقه الوظيفية في الشركة .	3.94	0.25	%78.70
	3- تلبية ما يتوقعه العامل من الشركة من حوافز ومكافآت .	3.66	0.29	%73.15
	4- يقوم العاملين ببذل الجهود اللازمة باستخدام البرمجيات المتطورة من اجل تحقيق الاتجازات التي تتوقعها الشركة منهم	4.03	0.23	%80.56
	5- يبادر العاملين ذاتيا بالاشتراك بدورات التاهيل التقنية رغبة في استيعاب التطورات التقنية والتكنولوجية ذات الصلة بعملهم	3.95	0.22	%79.07
المعدل	3.91	0.961	0.25	%78.30
5-الاتجاهات التنظيمية	1-للاتجاهات التنظيمية دور في توجيه العاملين نحو تعزيز قدراتهم ومهاراتهم .	4.08	0.18	%81.67
	2-تسعى الشركة الى تطوير المسار الوظيفي للفرد باستخدام اجهزة الحاسوب الحديثة ليتمكن من مواكبة التطورات الجديدة	4.04	0.17	%80.74
	3-تلجأ الشركة باستمرار الى عملية التطوير باستخدام البرمجيات المناسبة لطبيعة عملها بهدف تعزيز موقعها ومكانتها التنافسية .	3.87	0.19	%77.41
	4- تطبق الشركة قواعد وسياسات ثابتة في تعاملها مع العاملين .	3.79	0.24	%75.74
	5-تقوم الشركة بتوفير احدث الانظمة المحوسبة والاجهزة والتكنولوجيا يهدف انجاز الاعمال بالكفاءة والسرعة المطلوبة	3.94	0.19	%78.70
المعدل	3.94	0.762	0.19	%78.85
الثقافة التنظيمية	المعدل	4	0.21	79.98

ملحق (2)

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	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 (3)

استمارة الاستبانة



جامعة كربلاء

كلية الإدارة والاقتصاد

قسم إدارة الأعمال

تحية احترام وتقدير

الاستمارة التي بين ايديكم أعدت لإكمال دراسة ماجستير بعنوان

" اثر تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في الثقافة التنظيمية دراسة استطلاعية لآراء عينة من العاملين في شركة الاتصالات المتنقلة في العراق الآسياسيل 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 .

يرجى الاجابة عن جميع المحاور بوضع (✓) امام اختيار واحد لكل سؤال ترؤنه يعكس الواقع .

عدم ذكر الاسم او التوقيع على الاستمارة الاستبانة لطفا .

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

متمنين مساعدتنا بوافر خبرتكم ودعمكم للبحث العلمي .

شاكرين تعاونكم معنا .

الباحثة

خمانل كامل محمد الطائي

جامعة كربلاء/ كلية الإدارة والاقتصاد

المشرف

الدكتور فيصل علوان 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 :

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 وحدات الاخراج ووحدات التخزين الثانوية والافتراضية .

ت	الفقرات	أففق 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 تتفرد الشركة عن منافسيها باستخدام اجهزة ومعدات متطورة تكنولوجيا .
ت	اتفق تماما	اتفق	محايد	لا اتفق	الفقرات
					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 .
					9 توفر الشركة الدعم الكافي لصيانة اجهزة الادخال والاخراج المختلفة.
					10 توفر الشركة مساحات ضوئية تتناسب واعداد وطبيعة اعمال اقسام الشركة.
ت	اتفق تماما	اتفق	محايد	لا اتفق	الفقرات
					ج/ وحدات التخزين الثانوية والافتراضية
					11 تستخدم اقسام الشركة المختلفة انواع مختلفة من اجهزة التخزين كالأقراص المدمجة والذاكرة الوميضة .
					12 توفر ادارة الشركة خزن احتياطي لكامل مواردها المعلوماتية.
					13 تعمل الشركة على توجيه العاملين فيها لاستخدام اساليب الخزن الافتراضي .
					14 تستخدم الشركة موارد الحوسبة السحابية في دعم اعمالها .
					15 تضع الشركة ضوابط محددة لأساليب التخزين والحفظ لجميع

					الموارد المعلوماتية الخاصة بكل أنشطة الشركة
--	--	--	--	--	---

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

ت	الفقرات	أُتفق تماماً	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق تماماً
	البرمجيات					
16	تعتمد الشركة البرمجيات المتخصصة في مجال العمل المكتبي .					
17	تواكب الشركة التحديثات والتطورات في مجال البرمجيات المختلفة خاصة في مجال اعمالها .					
18	تحرص الشركة على تحديث البرمجيات التي تستخدم في اقسامها المختلفة.					
19	تهتم الشركة بمتابعة توقفات العمل الناجمة عن اعطال البرمجيات المختلفة.					
20	تستخدم اقسام الشركة برامج قادرة على تحليل جميع مفاصل العمل .					
21	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	تعمل 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 وفقا 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 لحاسوبيين او اكثر بالارتباط وتبادل البيانات والمعلومات فيما بينها

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 (الأنترنت, الاكسترنت , 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					

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

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

ت	الفقرات	أتفق تماماً	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق تماماً
	المعتقدات التنظيمية					
39	للمعتقدات التنظيمية دورها في توفر قناعات مشتركة لدى العاملين بان العنصر البشري يحتل اهتمام كبير من لدن 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 .					
42	يعتقد العاملين بضرورة زيادة مبالغ المكافآت والحوافز الممنوحة لهم .					
43	تقديم اداء عالي باستخدام الحواسيب الكفوة سيحقق للعاملين منافع مادية ومعنوية .					

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 الساندة 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 الساندة 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 الساندة 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 والتميز في المحافظة على مكانتها وسمعتها .					
50	يقوم العامل بكافة مهامه وواجباته طالما انه يحصل على كافة حقوقه الوظيفية في الشركة .					
51	تلبية ما يتوقعه العامل من الشركة من حوافز ومكافآت .					
52	يقوم العاملين ببذل الجهود اللازمة باستخدام البرمجيات المتطورة من اجل تحقيق الانجازات التي تتوقعها الشركة منهم .					
53	يبادر العاملين ذاتيا بالاشتراك بدورات التأهيل التقنية رغبة في استيعاب التطورات التقنية والتكنولوجية ذات الصلة بعملهم .					

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	
					للاتجاهات التنظيمية دور في توجيه العاملين نحو تعزيز قدراتهم ومهاراتهم .	54
					تسعى الشركة الى تطوير المسار الوظيفي للفرد باستخدام اجهزة الحاسوب الحديثة.	55
					تلجأ الشركة باستمرار الى عملية التطوير باستخدام البرمجيات المناسبة لطبيعة عملها بهدف تعزيز موقعها ومكانتها التنافسية .	56
					تطبق الشركة قواعد وسياسات ثابتة في تعاملها مع العاملين .	57
					تقوم الشركة بتوفير احدث الانظمة المحوسبة والاجهزة والتكنولوجيا بهدف انجاز الاعمال بالكفاءة والسرعة المطلوبة .	58