مجلة جامعة تشرين – سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية

اسم المقال: دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء التنظيمي – دراسة ميدانية على شركات التأمين العاملة في مدينة اللاذقية
اسم الكاتب: د. جميل عيسى، د. حيان بركات، حيدر تفاحة
رابط ثابت: https://political-encyclopedia.org/index.php/library/5761
تاريخ الاسترداد: 2026/11/03 19:19 +03

الموسوعة السياسيّة هي مبادرة أكاديمية غير هادفة للربح، تساعد الباحثين والطلاب على الوصول واستخدام وبناء مجموعات أوسع من المحتوى العلمي العربي في مجال علم السياسة واستخدامها في الأرشيف الرقمي الموثوق به لإغناء المحتوى العربي على الإنترنت.
لمزيد من المعلومات حول الموسوعة السياسيّة – Encyclopedia Political، يرجى التواصل على info@political-encyclopedia.org

استخدامكم لأرشيف مكتبة الموسوعة السياسيّة – Encyclopedia Political يعني موافقتك على شروط وأحكام الاستخدام المتاحة على الموقع https://political-encyclopedia.org/terms-of-use

تم الحصول على هذا المقال من موقع مجلة جامعة تشرين – سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية – ورفده في مكتبة الموسوعة السياسيّة مستوفياً شروط حقوق الملكية الفكريّة ومتطلبات رخصة المشاع الإبداعي التي ينضوي المقال تحتها.

The Role Of Information Technology In Improving Organizational Performance A Field Study On Insurance Companies Operating In The City Of Lattakia

Dr. Jamil Essa[*]
Dr. Hayyan Barakat[**]
Hyder tfaha[***]

(Received 7 / 3 / 2022. Accepted 12 / 6 / 2022)

□ ABSTRACT □

The research aims to examine the role of information technology dimensions in (human resources, hardware, equipment, software databases, and networks) in improving organizational performance in private insurance companies operating in the city of Lattakia. Distributing a questionnaire to (60) employees working at the upper and middle management levels at the companies under study. The number of valid questionnaires for analysis were (51). The researchers also relied on the descriptive analytical approach of the most prominent statements in periodicals, scientific journals and books. The research showed a strong correlation between information technology in its dimensions and improving organizational performance in the companies under study.

The researchers also made a set of recommendations, the most prominent of which were: the need to increase investment in the field of information technology in addition to conducting more training courses for human resources and working to benefit from the capabilities of information technology in enhancing employee participation, which is positively reflected on improving organizational performance.

Keywords: information technology, organizational performance, insurance companies.

[*]**Assistant Professor, Department of Business Management, Faculty of Economics, Tishreen University, Latakia, Syria. Jamil-Issa1987@Yahoo.Com**

[**]**Assistant Professor, National Institute of Administration, Damascus, Syria. hayyan.barakat1982@gmail.com**

[***] **Postgraduate Student (Master) - Department of Business Administration - Faculty of Economics - Tishreen University- Latakia, Syria. hyder.tfaha@tishreen.edu.sy**

دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء التنظيمي
دراسة ميدانية على شركات التأمين العاملة في مدينة اللاذقية

الدكتور جميل عيسى [*]
الدكتور حيان بركات [**]
حيدر تفاحة [***]

(تاريخ الإيداع 7 / 3 / 2022. قُبِل للنشر في 12 / 6 / 2022)

□ ملخّص □

هدف البحث إلى تحديد دور تكنولوجيا المعلومات بأبعادها (الموارد البشرية، الأجهزة والمعدات، البرمجيات وقواعد البيانات، الشبكات) في تحسين الأداء التنظيمي في شركات التأمين الخاصة العاملة في مدينة اللاذقية، حيث اعتمد الباحث على أسلوب الحصر الشامل في عملية جمع البيانات من مجتمع البحث حيث تم توزيع استبيان على (60) موظف يعملون في المستويات الإدارية العليا والوسطى (مدراء الأفرع و رؤوساء الأقسام والموظفين الإداريين) في الشركات محل الدراسة وقد بلغ عدد الاستبانات المستردة والصالحة للتحليل والتي تم تفريغها (51) استبانة، كما واعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي لأبرز ما ورد في الدوريات والمجلات العلمية والكتب، وأظهر البحث وجود ارتباط قوي بين تكنولوجيا المعلومات بأبعادها وبين تحسين الأداء التنظيمي في الشركات محل الدراسة.

كما وتقدم الباحث بمجموعة من التوصيات، والتي كان من أبرزها: ضرورة زيادة الاستثمار في مجال تكنولوجيا المعلومات بالإضافة للقيام بمزيد من الدورات التدريبية للكوادر البشرية والعمل على الاستفادة من قدرات تكنولوجيا المعلومات في تعزيز مشاركة الموظفين الأمر الذي ينعكس ايجابا على تحسين الأداء التنظيمي.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا المعلومات، الأداء التنظيمي، شركات التأمين.

[*] مدرس- كلية الاقتصاد- جامعة تشرين- اللاذقية- سورية. Jamil-Issa1987@Yahoo.Com
[**] مدرس- المعهد الوطني للإدارة العامة- دمشق- سورية. hayyan.barakat1982@gmail.com
[***] طالب دراسات عليا (ماجستير)- قسم إدارة الأعمال- كلية الاقتصاد- جامعة تشرين- اللاذقية- سورية. hyder.tfaha@tishreen.edu.sy

مقدمة:

تواجه الشركات اليوم باختلاف أنواعها وأشكالها عوامل بيئية سريعة التغير، وفي ظل هذه الظروف الغير مستقرة، تعتبر استراتيجيات الإدارة التقليدية غير كافية لإدارة المنظمة بكفاءة وفعالية، لذلك فإن استخدام تكنولوجيا المعلومات التي تعزز من معالجة المعرفة، بما في ذلك جمع البيانات والمعلومات وفرزها ونشرها وتخزينها ضرورة حتمية لمساعدة الإدارة في القيام بمهامها بالشكل الأمثل الأمر الذي ينعكس على أداء هذه المنظمات ويكسبها ميزة تنافسية أمام منافسيها، ونظراً لأهمية قطاع التأمين الذي يعد من أكثر القطاعات الحيوية في اقتصاد أي دولة نظراً للدور البارز والهام الذي يلعبه في دفع حركة العجلة الاقتصادية نحو الأمام، فهو يعتبر عاملاً مشجعاً ودافعاً قوياً لجذب المستثمرين ورؤوس الأموال فضلاً عن دوره في خفض مخاطر الأعمال ومساعدة المنظمات في ممارسة أعمالها وأنشطتها كما وأنه رديف هام للبنوك والمؤسسات المالية الأخرى، وانطلاقاً مما سبق جاء هذا البحث لتبيان واقع تكنولوجيا المعلومات في قطاع التأمين السوري والدور الذي تلعبه هذه التكنولوجيا في تحسين ورفع كفاءة الأداء التنظيمي للشركات العاملة في مجال التأمين في مدينة اللاذقية.

الدراسات السابقة

الدراسات العربية:

دراسة (المناصير وآخرون، 2019):

أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء التنظيمي في المؤسسات الحكومية العامة في المملكة الأردنية الهاشمية.

هدفت الدراسة الى التعرف على أثر تكنولوجيا المعلومات بأبعادها (الأجهزة والبرمجيات، المهارة والخبرة، أجهزة الاتصال المستخدمة وقواعد البيانات) على الأداء التنظيمي في المؤسسات الحكومية المشاركة في جائزة الملك عبدالله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية، وتم جمع البيانات من خلال استبيان وزع على 262 موظفاً يعملون في المؤسسات الحكومية الأردنية، وأظهرت النتائج أن استخدام التكنولوجيا الحديثة جاء متوسطاً كما وأظهرت وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 بين تكنولوجيا المعلومات بأبعادها والأداء التنظيمي في المنظمات محل الدراسة.

دراسة (رضا، يوسف، 2021):

دور تكنولوجيا المعلومات في تطوير الخدمات التأمينية.

هدفت الدراسة الى التعرف على مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات في تحسين وتطوير منتجات التأمين في الشركة الجزائرية للتأمينات SAA، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لتغطية الجانب النظري بالإضافة الى منهج دراسة الحالة في إجراء الدراسة الميدانية، وأظهرت النتائج استخدام الشركة محل الدراسة للعديد من أدوات تكنولوجيا المعلومات، كما أظهرت النتائج ضعف في ارتباطها في البيئة الالكترونية والذي يكاد ينحصر بامتلاكها للبريد الالكتروني ولموقع الكتروني غير مستغل بصورة جيدة لممارسة الأنشطة التسويقية الكترونيا.

دراسة (بهية، سهام، 2021):

دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير أداء شركات التأمين الجزائرية.

هدفت الدراسة الى تحديد مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء شركات التأمين الناشطة في السوق الجزائرية، تم الاعتماد على استبيان وزع على 91 وكالة تأمين تابعة لمختلف شركات التأمين الجزائرية في ولاية البليدة لجمع البيانات، وأظهرت النتائج وجود علاقة طردية بين مستوى تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومستوى أداء وكالات التأمين في ولاية البليدة.

الدراسات الأجنبية:

دراسة **(Lal pandeym, Risal,2020):**

(Information technology spillover and organizational performance).

(انتشار تكنولوجيا المعلومات والأداء التنظيمي).

هدفت الدراسة الى تحديد مستوى استخدام تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها على الأداء التنظيمي في المنظمات العاملة في نيبال، حيث تم جمع البيانات من خلال تصميم استبيان وتوزيعه بشكل الكتروني على 120 موظفاً يعملون في قطاعات أعمال مختلفة في نيبال، وأظهرت نتائج الدراسة الى أن استخدام تكنولوجيا المعلومات يساعد بشكل كبير على تحسين الأداء التنظيمي للمنظمات فهي تساهم تحسين جودة الخدمات المقدمة ورفع مستوى الشفافية فضلاً عن تحسين أداء الموظفين في هذه المنظمات.

دراسة **(Mitic et al,2021):**

(Information technology as an indicator of the level of organizational performance).

(تقنية المعلومات كمؤشر لمستوى الأداء التنظيمي).

هدفت الدراسة الى تحديد مستوى تأثير تكنولوجيا المعلومات على الأداء الفردي والتنظيمي في الشركات العاملة في صربيا، حيث تم جمع البيانات من خلال تصميم استبيان وتوزيعه على مدراء الإدارة الوسطى في 102 شركة صربية وبلغت عينة الدراسة 380 مفردة، وأظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية بين مستوى استخدام تكنولوجيا المعلومات والأداء التنظيمي في الشركات محل الدراسة.

مقارنة الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة:

تتفق الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة من ناحية المتغيرات المدروسة (تكنولوجيا المعلومات والأداء التنظيمي) عدا دراسة (رضا، يوسف، 2021) التي بحثت في دور تكنولوجيا المعلومات في تطوير الخدمات التأمينية، كما وتشابهت مع دراسة (بهية، سهام، 2021) من ناحية بيئة التطبيق في قطاع التأمين فالأولى طبقت في قطاع التأمين الجزائري أما الدراسة الحالية في قطاع التأمين السوري، واختلفت مع دراستي (Lal pandeym, Risal،2020) و (Mitic et al،2021) في بيئة التطبيق.

مشكلة البحث:

بعد اطلاع الباحث على تقرير هيئة الإشراف على التأمين لعام 2020 والصادر بتاريخ 2021/3/24، لاحظ الباحث وجود تفاوت في الحصص السوقية التي حققتها الشركات في العام 2020، الأمر الذي يُعتبر مؤشراً على فروقات في أداء هذه الشركات محل الدراسة ومن أجل تحديد أدق لمظاهر المشكلة البحثية قام الباحث بإجراء دراسة استطلاعية على عدد من أفرع شركات التأمين العاملة في مدينة اللاذقية وطرح مجموعة من الأسئلة على مدراء الإدارة الوسطى العاملين في هذه الشركات، منها:

1- ما هي أسباب انخفاض أو ارتفاع حصتكم السوقية في سوق التأمين السورية من وجهة نظركم؟

2- هل يعتبر مستوى أداء شركتكم سبباً في انخفاض أو ارتفاع معدل حصتكم السوقية من وجهة نظركم؟

3- هل يعتبر مستوى تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في شركتكم سبباً في مستوى الأداء الحالي لشركتكم؟

أرجعت إجابات بعض أفراد العينة في شركتي (التأمين العربية، الوطنية للتأمين) واللتان حققتا أعلى حصة سوقية بلغت 3 مليار و 2.8 مليار ل.س لكل منهما على التوالي السبب في هذا الارتفاع الى الأداء المتميز ومواكبة التكنولوجيا الحديثة والذي انعكس على جودة الخدمات التي تقدمها بالإضافة للسرعة في انجاز المعاملات، في حين أرجعت

إجابات أفراد العينة في شركتي (الكويتية، الثقة) واللتان حققتا أدنى حصة سوقية بلغت 1 مليار و 275 مليون ل.س على التوالي لكل منهما السبب في انخفاض حصصهم السوقية في سوق التأمين الى وجود ضعف في استخدام تكنولوجيا المعلومات من قبل الموظفين فضلاً عن حاجتها للتحديث الأمر الذي أثر على أدائها بالمجمل، ومن خلال مراجعة الباحث للعديد من الدراسات التي تناولت موضوع الأداء التنظيمي أظهرت أن لتكنولوجيا المعلومات دور كبير في تحسين مستوى الأداء حيث كان هناك العديد من الأبحاث التي أكدت على التأثير المباشر لتكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء التنظيمي، ووفقا لما سبق تظهر مشكلة البحث من خلال السؤال الرئيس الآتي: ما هو دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء التنظيمي لشركات التأمين العاملة في مدينة اللاذقية؟

ويتفرع عنه الأسئلة الفرعية الآتية:

1. ما هو دور بعد الموارد البشرية (الأفراد) في تحسين الأداء التنظيمي في الشركات محل الدراسة؟
2. ما هو دور بعد الأجهزة والمعدات في تحسين الأداء التنظيمي في الشركات محل الدراسة؟
3. ما هو دور بعد البرمجيات وقواعد البيانات في تحسين الأداء التنظيمي في الشركات محل الدراسة؟
4. ما هو دور بعد الشبكات في تحسين الأداء التنظيمي في الشركات محل الدراسة؟

رابعا: فرضيات البحث:

الفرضية الرئيسية: لا توجد علاقة معنوية بين تكنولوجيا المعلومات وتحسين الأداء التنظيمي لشركات التأمين محل الدراسة.

الفرضيات الفرعية:

1. لا توجد علاقة معنوية بين بعد الموارد البشرية (الأفراد) وتحسين الأداء التنظيمي في الشركات محل الدراسة.
2. لا توجد علاقة معنوية بين بعد الأجهزة والمعدات وتحسين الأداء التنظيمي في الشركات محل الدراسة.
3. لا توجد علاقة معنوية بين بعد البرمجيات وقواعد البيانات وتحسين الأداء التنظيمي في الشركات محل الدراسة.
4. لا توجد علاقة معنوية بين بعد الشبكات وتحسين الأداء التنظيمي في الشركات محل الدراسة.

أهمية البحث وأهدافه:

الأهمية النظرية: تكمن الأهمية النظرية للبحث من خلاله تناوله لموضوع تكنولوجيا المعلومات حيث يعد من المواضيع الهامة والحديثة والذي لازال بحاجة الى مزيد من الدراسة خاصة في البيئة السورية، وللتعريف بالقدرات الكبيرة لتكنولوجيا المعلومات في جمع وتخزين ومعالجة المعلومات وبالتالي ما يمكن أن تحققه من تحسين في مستوى الأداء التنظيمي للشركات.

الأهمية العملية: تكمن الأهمية العملية للبحث من خلال النتائج والتوصيات التي توصل اليها البحث، والتي يمكن من خلال الرجوع اليها من قبل متخذ القرار أن تساعد في تحسين أداء الشركات محل الدراسة.

وهدف البحث إلى:

تحديد العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات وتحسين الأداء التنظيمي في الشركات محل الدراسة، من خلال:

1. تحديد العلاقة بين بعد الموارد البشرية (الأفراد) وتحسين الأداء التنظيمي في الشركات محل الدراسة.
2. تحديد العلاقة بين بعد الأجهزة والمعدات وتحسين الأداء التنظيمي في الشركات محل الدراسة.
3. تحديد العلاقة بين بعد البرمجيات وقواعد البيانات وتحسين الأداء التنظيمي في الشركات محل الدراسة.
4. تحديد العلاقة بين بعد الشبكات وتحسين الأداء التنظيمي في الشركات محل الدراسة.

سادسا: حدود البحث: تتمثل حدود البحث في:

الحدود البشرية: رؤساء الأقسام والموظفين الإداريين في فروع شركات التأمين الخاصة العاملة في مدينة اللاذقية.

الحدود المكانية: فروع شركات التأمين الخاصة العاملة في مدينة اللاذقية.

الحدود الزمانية: المدة الزمنية المخصصة للدراسة في عام 2021.

الحدود الموضوعية: اقتصرت الدراسة على دراسة العلاقة بين المتغير المستقل (تكنولوجيا المعلومات) والمتغير التابع (الأداء التنظيمي).

منهجية البحث:

اعتمد الباحث على المنهج الوصفي من أجل تحديد متغيرات البحث وأبعاده بدقة، والذي مكنهم من صياغة فرضيات البحث، وكان ذلك من خلال الرجوع الى الدراسات والأبحاث العلمية المحكمة، والقيام بمراجعة أدبية للعديد من المصادر والمراجع والرسائل العلمية، كما اعتمد الباحث على أسلوب التحليل الاحصائي لتحليل البيانات التي تم جمعها من خلال الاستبانة الموزعة على عينة البحث، مستخدماً في ذلك عددا من الأساليب والاختبارات الإحصائية والتكرارات الوصفية.

مجتمع وعينة البحث: يشمل مجتمع البحث كل من الإدارة الوسطى والعليا في فروع شركات التامين الخاصة العاملة في مدينة اللاذقية.

عينة البحث:

اعتمد الباحث على أسلوب الحصر الشامل وذلك لإمكانية الوصول إلى جميع أفراد المجتمع المبحوث، حيث تم توزيع الاستبيان على 60 موظفاً إدارياً في 12 شركة تأمين خاصة عاملة في مدينة اللاذقية هي:(التأمين العربية، الشركة الوطنية، الشركة المتحدة، السورية العربية، الاتحاد التعاوني، المشرق العربي، العقيلة، الإسلامية، السورية الدولية (آروب)، السورية الكويتية، آدير، الثقة)، وقد بلغ عدد الاستبانات المستردة والصالحة للتحليل والتي تم تفريغها (51) استبانة، وتمت عملية التحليل الإحصائي للبيانات من خلال برنامج SPSS 20.

الإطار النظري للبحث:

اولاً: تكنولوجيا المعلومات:

مع التطور الكبير الذي شهده العالم خصوصاً في مجال المعلومات وتنامي المعرفة في مختلف المجالات، كان لابد من إيجاد طرق أكثر فاعلية وقدرة على جمع ومعالجة وخزن والتحكم في هذا الكم الهائل من المعلومات ولذلك باتت تشكل تكنولوجيا المعلومات أحد الموارد الهامة في أي شركة ومنظمة تسعى نحو تحقيق التطور والنمو خاصة في مجال التأمين وتقديم الخدمات التأمينية، "حيث يعد تطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصالات في صناعة التأمين أمراً ضرورياً نظراً لحساسية الخدمات التأمينية للمعلومات". (4Nneka et al, 2020, p).

حيث تعد تكنولوجيا المعلوماتً نتاجاً للثورات العلمية الحاصلة في أواخر القرن العشرين والتي شملت ثلاث مجالات رئيسية هي:

1. ثورة المعلومات: ويقصد بها التقدم العلمي في كافة المجالات وما نتج عنه من كم هائل من المعلومات التي بات من الصعب معالجتها وخزنها والتعامل معها.

2. ثورة وسائل الاتصال: ويقصد بها التطور الكبير الحاصل في مجال الاتصال سواء السلكية أو اللاسلكية، ابتداءً من الهاتف والتلفاز وصولاً للأقمار الصناعية.

3. ثورة الحاسبات الالكترونية: ويقصد بها التطورات المذهلة في مجال الحاسوب خصوصاُ في الأعوام الأخيرة. (رضا، يوسف، 2021، ص9).

وتعرف تكنولوجيا المعلومات بأنها "استعمال التكنولوجيا الحديثة للقيام بالتقاط ومعالجة وتخزين واسترجاع وإيصال المعلومات سواء أكانت في شكل معطيات رقمية، نص، صوت ام صورة". (جابر، 2018، ص35).

كما وتعرف بأنها" الاستخدام والاستثمار المفيد والأمثل للبيانات والأجهزة والبرمجيات والشبكات بما يسهل الحصول على المعلومات بالشكل والسرعة والفاعلية المطلوبة". (علي ديب، زهرة، 2018، ص344).

ويعرفها الباحث بأنها:

توظيف واستخدام الأجهزة والتقنيات الحديثة بالشكل الذي يحقق الكفاءة والفاعلية في عملية إدارة المعلومات (جمعها وتخزينها ومعالجتها ونقلها).

مكونات تكنولوجيا المعلومات والإتصالات: (ص 176 علي ديب، البهلول، 2017–ص 81،82 عبداوي 2016)

1. الأجهزة والمعدات: وتشمل كافة المكونات المادية من (حواسيب وطابعات وماسحات ضوئية وكاميرات مراقبة وهواتف.....).

2. البرمجيات: وهي مجموعة من التعليمات والأوامر التي تنظم عمل الأجهزة والمعدات وتوجهها.

3. قواعد البيانات: وهي مجموعة متكاملة من البيانات التي تُنظم وتخزن بطريقة يسهل استرجاعها ويجب أن تضم الهياكل الأساسية لقواعد البيانات بصورة تتوافق مع احتياجات المنظمة.

4. الشبكات: وتعرف الشبكة بأنها "مجموعة من الحواسيب المتصلة فيما بينها فيزيائيا بحيث يمكن لأي منها الوصول إلى الآخر باستخدام موارده من التطبيقات وقواعد المعطيات وغيرها من المصادر".

5. المورد البشري (الأفراد): وهم الذين يقومون بإدارة وتشغيل تكنولوجيا المعلومات، ويشمل ذلك الإداريين والمتخصصين والمستخدمين النهائيين.

خصائص تكنولوجيا المعلومات:

تتميز تكنولوجيا المعلومات بمجموعة من الخصائص التي تحقق لمستخدمها مجموعة من الميزات والقدرات والتي تعتبر غاية في الأهمية في الوقت الحالي لأي منظمة تسعى نحو تحسين أدائها بشكل فعال ومن أهم هذه الخصائص ما يأتي:

1. وسائل التخزين الحديثة والمتطورة والتي مكنت مستخدمها من استيعاب كميات ضخمة من المعلومات كانت لتستلزم الكثير من الأوراق والتجهيزات والأماكن المخصصة للاحتفاظ بها وتخزينه.

2. ساهمت تكنولوجيا المعلومات في تقليص الوقت وزيادة سرعة الوصول للمعلومات المخزنة وتوزيعها وايصالها للمستفيد منها في الوقت اللازم.

3. خفض التكاليف المتعلقة بالتسويق والترويج وغيرها من التكاليف الإدارية الأخرى.

4. تطوير المعرفة: حيث تساهم هذه التكنولوجيا بشكل كبير في تحسين عمليات نقل المعارف بين الموظفين وتدريبهم بطرق أكثر فاعلية.

5. التفاعلية: فمستخدم هذه التكنولوجيا يمكن أن يكون مستقبلا ومرسلا في آن واحد، الأمر الذي يساهم في زيادة فعالية وكفاءة الاتصالات في المنظمة بين مختلف الأفراد والأقسام.

6. قابلية الحركة والتحريك: حيث تتيح لمستخدمها إمكانية الاستفادة من الخدمات التي تقدمها في أي مكان وفي أي زمان عن طريق وسائل اتصال كثيرة كالحاسوب والهاتف المحمول.

7. قابلية التوصيل: تعني إمكانية الربط بين أجهزة الاتصال المتنوعة بغض النظر عن البلد أو الشركة المصنعة لها.
8. الشيوع والانتشار: أي إمكانية انتشارها وتوسعها لتشمل مساحات غير محدودة. (ص 37 جابر 2018، ص 138، أحمد 2016).

كما ويشير الباحث الى ان استخدام تكنولوجيا المعلومات من شأنه أن يساهم في تحسين العمليات الرقابية التي يقوم بها المدراء بالإضافة الى إمكانية الكشف عن الأخطاء والمشكلات التي يمكن أن تقع بسرعة والعمل على تصحيحها في الوقت المناسب، بالإضافة الى أنها تساهم في زيادة الابداع والابتكار في المنظمة نتيجة لما تقدمه من تحسين لقدرات الاتصال وجعلها أكثر سلاسة وبالتالي باستطاعة الأفراد المشاركة في اتخاذ القرار وابداء الآراء التي يمكن أن تساهم في تطوير العمل وتحسين فاعليته.

الأداء التنظيمي:

يشير الأداء التنظيمي الى درجة تحقيق الأهداف والمهام، ويتم قياسه على أساس النتائج المحققة فعلياً ومدى مطابقة هذه النتائج للأهداف المحددة مسبقاً، فالمنظمات باختلاف أنواعها وأشكالها تسعى الى تحقيق أهداف مختلفة تبعاً لاختلاف أنشطتها ولكن على الرغم من ذلك فإن هذه المنظمات تسعى دائماً الى تحديد و قياس أدائها بشكل دائم وذلك للوقوف على نقاط الضعف في أدائها والعمل على تلافيها وتحقيق أداء أفضل يضمن لها التفوق والنجاح امام منافسيها، ولذلك يعتبر مفهوم الأداء التنظيمي من المفاهيم التي لاقت الكثير من الاهتمام من قبل الباحث حول العالم. حيث يعرف كل من (Jones and George) الأداء التنظيمي على أنه: مقياس لكيفية استخدام المدراء للموارد بكفاءة وفعالية وذلك لإرضاء الزبائن وإنجاز الأهداف. (ص180، المرشد، 2019)، وعرَف كل من (Miller and Bromiley) الأداء أنه محصلة لقدرة المنظمة على استغلال مواردها وتوجيهها، فالأداء هو انعكاس لكيفية استخدام المنظمة لمواردها المادية والبشرية، واستغلالها بالشكل الذي يجعلها قادرة على تحقيق أهدافها. (ص 169، شيحا،2016). كما ويعرف الأداء التنظيمي على أنه النواتج المحققة من مجموع تفاعل النشاطات المنظمية لمواردها والمتمثل في قدرة المنظمة في الحصول على أفراد جيدين والحفاظ على نتائج جيدة. (ص168، براهيمي وقريش 2019).

ويعرف الباحث الأداء التنظيمي "بانه انعكاس للاستخدام الجيد لموارد المنظمة المتنوعة من قبل متخذي القرار بالشكل الذي يحقق أهداف المنظمة بكفاءة وفعالية".

المفاهيم المرتبطة بالأداء التنظيمي:

يتكون الأداء التنظيمي من مكونين أساسين هما الكفاءة والفعالية، أي ان المنظمة التي تتميز بالأداء المميز هي التي تجمع بين عاملي الكفاءة والفعالية في إدارتها، ويمكن تعريف كل من الكفاءة والفعالية وفقاً للآتي:

الكفاءة: وتعني قدرة المنظمة على استخدام مواردها بالشكل الذي يحقق لها أكبر قدر ممكن من المخرجات قياساً بالمدخلات اللازمة لإنتاجها، حيث ينبغي ان يكون هناك استغلال عقلاني ورشيد لهذه الموارد، بمعنى اخر تحقيق أفضل عائد بأقل التكاليف اللازمة.

في حين يقصد بالفعالية: قدرة المنظمة على تحقيق أهدافها، أي أنها ترتبط بمخرجات المنظمة، ويمكن التعبير عن الفعالية بأنها نسبة قيمة المخرجات الفعلية الى المخرجات المتوقعة أو المخططة، وبالتالي فإن الفعالية تعني درجة بلوغ النتائج او تحقيق الأهداف. (ص8، رحمة ونسيمة،2019).

علاقة تكنولوجيا المعلومات والأداء التنظيمي:

في الآونة الأخيرة شهد العالم نمو متسارع وأهمية متزايدة لتكنولوجيا المعلومات في المنظمات، وأصبح من الصعب لأي منظمة أن تعمل دون وجود بنية تحتية قوية لتكنولوجيا المعلومات، حيث توصلت العديد من الدراسات الى ان تكنولوجيا المعلومات تؤثر إيجاباً على الأبعاد التنظيمية وعلى حجم المؤسسة وعلى الشكل الذي يتخذه هيكلها التنظيمي (ص 496، المناصير وأخرون، 2019)، وانطلاقاً من القدرات التي تمتلكها هذه التكنولوجيا على تحسين الإنتاجية وتخفيض التكاليف فضلاً عن تسهيل عملية الحصول على المعلومات ومعالجتها وخزنها ونقلها بالشكل الذي يسهل من عملية اتخاذ القرارات المختلفة وتوفير الوقت والجهد وتسهيل عملية التواصل بين الأقسام الإدارية وزيادة فاعلية الرقابة على العمليات التشغيلية في المنظمة، الأمر الذي يؤثر بشكل إيجابي على الأداء التنظيمي للمنظمة ويزيد من قدرتها التنافسية.(ص40، محمد 2017).

المناقشة والنتائج:

أولاً: أداة الدراسة: اعتمد الباحث على الاستبانة كأداة للدراسة وجمع البيانات حيث قُسمت الاستبانة الى قسمين رئيسين: الأول يتناول المتغيرات الديمغرافية لعينة البحث، والقسم الثاني يتناول أبعاد ومتغيرات الدراسة على الشكل الآتي:

_ المتغير المستقل: تكنولوجيا المعلومات، وتم التعامل معه على أساس أربعة أبعاد هي:

- المورد البشري (الأفراد): تم قياسه باستخدام 5 عبارات.
- الأجهزة والمعدات: تم قياسه باستخدام 6 عبارات.
- قواعد البيانات والبرمجيات: تم قياسه باستخدام 9 عبارات.
- الشبكات: تم قياسه باستخدام 5 عبارات.

المتغير التابع: الأداء التنظيمي: وتم التعامل معه على أساس محور واحد، وتناول هذا المحور 17 عبارة.

واعتمد الباحث على مقياس لايكرت الخماسي، حيث تم اعتماد التدريجات وفق الشكل الآتي:

غير موافق بشدة	غير موافق	حيادي	موافق	موافق بشدة
1	2	3	4	5

ثانياً: ثبات المقياس:

اعتمد الباحث على معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات المقياس وكانت النتائج وفق الجدول رقم (1):

الجدول (1) قيمة معامل ألفا كرونباخ لعبارات الاستبانة

المحور	عدد العبارات	قيمة معامل ألفا كرونباخ
المورد البشري (الأفراد)	5	0.939
الأجهزة والمعدات	6	0.911
قواعد البيانات والبرمجيات	9	0.877
الشبكات	5	0.660
الأداء التنظيمي	17	0.764
الاستبانة	42	0.948

من الجدول رقم (1) كانت قيمة ألفا كرونباخ التي تخص كل محور من محاور الاستبانة، بالإضافة إلى قيمة ألفا كرونباخ لكامل عبارات الاستبانة أكبر من 0.6 مما يدل على ثبات المقياس وعدم الحاجة إلى حذف أي عبارة من عبارات المقياس.

ثالثاً: التوصيفات الإحصائية:

1. التوصيفات الإحصائية لبعد الموارد البشرية (الأفراد):

الجدول رقم (2): التوصيفات الإحصائية لبعد الموارد البشرية (الأفراد)

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
تستقطب الشركة أصحاب الاختصاص في مجال تكنولوجيا المعلومات (..... والاتصالات (مهندسين، مبرمجين، مصممي نظم،	51	3.00	5.00	4.1373	.80049
تستقطب الشركة مختصين في إدارة النظام (رجال بيع، محاسبين، (.....اداريين مختصين	51	3.00	5.00	4.1373	.80049
تقوم الشركة بدورات تدريبية مستمرة لتأهيل موظفيها على التقنيات الحديثة والمتطورة	51	3.00	5.00	4.1373	.80049
تقدم الشركة تحفيزات معنوية لعمالها	51	3.00	5.00	3.7843	.85589
تقدم الشركة تحفيزات مادية لعمالها	51	3.00	5.00	3.7843	.85589
Valid N (listwise)	51				

المصدر: من إعداد الباحث بناء على نتائج التحليل الاحصائي باستخدام برنامج (**spss** 20)

من الجدول رقم (2) كانت قيم متوسط إجابات أفراد العينة عن عبارات محور الموارد البشرية (الأفراد) جميعها اعلى من متوسط الحياد /3/.

2. التوصيفات الإحصائية لبعد الأجهزة والمعدات:

الجدول رقم (3): التوصيفات الإحصائية لبعد الأجهزة والمعدات

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
تمتلك الشركة العدد الكافي من الحواسيب والأجهزة	51	3.00	5.00	4.5686	.57463
أجهزة الحاسوب المستخدمة في الشركة متطورة	51	3.00	5.00	4.5686	.57463
تمتلك الشركة العدد الكافي من الطابعات	51	3.00	5.00	4.4902	.70349
تمتلك الشركة العدد الكافي من الماسحات الضوئية	51	3.00	5.00	4.4902	.70349
تمتلك الشركة العدد الكافي من المعدات الخاصة (....بالاتصالات (هواتف، فاكس	51	3.00	5.00	4.4314	.75511
تقوم الشركة بتحديث وتطوير الأجهزة والمعدات الخاصة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات باستمرار	51	3.00	5.00	3.8824	.76543

Valid N (listwise)	51

المصدر: من إعداد الباحث بناء على نتائج التحليل الاحصائي باستخدام برنامج ((spss 20

من الجدول رقم (3) كانت قيم متوسط إجابات أفراد العينة عن عبارات محور الأجهزة والمعدات جميعها اعلى من متوسط الحياد /3/.

3. التوصيفات الإحصائية لبعد البرمجيات وقواعد البيانات:

الجدول رقم (4): التوصيفات الإحصائية لبعد البرمجيات وقواعد البيانات

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
تمتلك الشركة قواعد بيانات مفصلة عن عملائها	51	3.00	5.00	4.1373	.80049
تمتلك الشركة قاعدة بيانات عن منافسيها	51	3.00	5.00	4.1373	.80049
تكنولوجيا المعلومات المستخدمة تسهل عملية الوصول الى قواعد البيانات المطلوبة عند الحاجة	51	3.00	5.00	4.1373	.80049
جميع فروع الشركة مجهزة بأجهزة حاسوب مربوطة بقاعدة بيانات واحدة توفر الوقت اللازم لتقديم الخدمة للمشتركين	51	3.00	5.00	3.7843	.85589
يتم تطوير البرمجيات باستمرار لمواكبة ما هو جديد	51	3.00	5.00	3.7843	.85589
تستخدم الشركة في عملها برمجيات حاسوبية متطورة	51	3.00	5.00	4.5686	.57463
توفير أنظمة حماية آلية متطورة لحماية بيانات الشركة	51	3.00	5.00	4.5686	.57463
البرمجيات المستخدمة في الشركة تسرع من أداء العمليات وتقدم الخدمة للزبون على أحسن شكل	51	3.00	5.00	4.4902	.70349
الواجهات البينية المستخدمة في الشركة سهلة الاستخدام	51	3.00	5.00	4.4902	.70349
Valid N (listwise)	51				

المصدر: من إعداد الباحث بناء على نتائج التحليل الاحصائي باستخدام برنامج ((spss 20

من الجدول رقم (4) كانت قيم متوسط إجابات أفراد العينة عن عبارات محور البرمجيات وقواعد البيانات جميعها اعلى من متوسط الحياد /3/.

4. التوصيفات الإحصائية لبعد الشبكات:

الجدول رقم (5): التوصيفات الإحصائية لبعد الشبكات

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
يوجد موقع الكتروني للشركة على شبكة الانترنت	51	3.00	5.00	3.7843	.85589
ستوجد شبكة اتصالات قوية وفعالة لخدمة النظام في الشركة	51	2.00	5.00	3.0392	.89355

جميع فروع الشركة مربوطة في شبكة واحدة تساهم في مراقبة وضبط العمليات اليومية	51	3.00	5.00	4.5686	.57463
هناك ربط الكتروني بين الشركة والعملاء	51	3.00	5.00	4.4902	.70349
هناك ربط الكتروني بين الشركة ووزارة البريد وتكنولوجيات الاعلام والاتصال	51	3.00	5.00	4.4902	.70349
Valid N (listwise)	51				

المصدر: من إعداد الباحث بناء على نتائج التحليل الاحصائي باستخدام برنامج (spss 20)

من الجدول رقم (5) كانت قيم متوسط إجابات أفراد العينة عن عبارات محور الشبكات جميعها اعلى من متوسط الحياد /3/.

5. التوصيفات الإحصائية لمتغير الأداء التنظيمي:

الجدول رقم (6): التوصيفات الإحصائية لمتغير الأداء التنظيمي

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
تضع إدارة الشركة أهدافا واضحة ومحددة	51	3.00	5.00	4.1373	.80049
يشترك العاملون في مختلف مستوياتهم الإدارية في تحقيق الأهداف الموضوعة	51	3.00	5.00	4.1373	.80049
أهداف الشركة قابلة للقياس	51	3.00	5.00	4.1373	.80049
تشجع إدارة الشركة روح الابتكار والإبداع لدى العاملين	51	3.00	5.00	3.7843	.85589
تشجع إدارة الشركة المشاركة الجماعية في اتخاذ القرار	51	3.00	5.00	3.7843	.85589
تشجع إدارة الشركة العاملين للعمل كفريق	51	3.00	5.00	4.5686	.57463
تسعى إدارة الشركة لتوفير الموارد الضرورية لتحقيق الأهداف المحددة	51	3.00	5.00	4.5686	.57463
تقيم إدارة الشركة أداءها بشكل دوري	51	3.00	5.00	4.4902	.70349
تستطيع إدارة الشركة تحقيق الأهداف المحددة من قبلها بأقل التكاليف	51	3.00	5.00	4.4902	.70349
تستخدم إدارة الشركة مواردها الذاتية بالشكل الأمثل	51	3.00	5.00	4.4314	.75511
يقوم العاملين في الشركة بأداء أعمالهم بدقة واتقان	51	3.00	5.00	3.8824	.76543
لدى العاملين في الشركة الرغبة بالقيام بالأعمال الموكلة إليهم	51	4.00	5.00	4.7451	.44014
تهتم إدارة الشركة باستقطاب الكفاءات	51	3.00	5.00	3.8824	.73884
تهتم إدارة الشركة بتأهيل وتدريب عامليه	51	4.00	5.00	4.8235	.38501
تسعى إدارة الشركة لتعزيز ولاء العاملين لها	51	4.00	5.00	4.8235	.38501
تستطيع إدارة الشركة التعامل مع متغيرات البيئة الخارجية والتي قد تؤثر على عملها	51	3.00	5.00	3.9608	.77358
تسعى إدارة الشركة لتحقيق التفوق في خدماتها المقدمة	51	3.00	5.00	3.9608	.77358
Valid N (listwise)	51				

المصدر: من إعداد الباحث بناء على نتائج التحليل الاحصائي باستخدام برنامج (spss 20)

من الجدول رقم (6) كانت قيم متوسط إجابات أفراد العينة عن عبارات محور الشبكات جميعها اعلى من متوسط الحياد /3/.

رابعاً: اختبار الفرضيات:

الفرضية الفرعية الأولى:

فرضية العدم :**H**0 لا توجد علاقة معنوية بين بعد الموارد البشرية (الأفراد) وتحسين الأداء التنظيمي في الشركات محل الدراسة.

الفرضية البديلة :**H**1 توجد علاقة معنوية بين بعد الموارد البشرية (الأفراد) وتحسين الأداء التنظيمي في الشركات محل الدراسة.

الجدول رقم (7) معامل الارتباط بيرسون للفرضية الفرعية الاولى

Correlations

		الأفراد	الأداء
الأفراد	Pearson Correlation	1	.771**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	51	51
الأداء	Pearson Correlation	.771**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	51	51

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

المصدر: من إعداد الباحث بناء على نتائج التحليل الاحصائي باستخدام برنامج (spss 20)

من الجدول رقم (7) كانت قيمة sig تساوي 0.000 وهي أصغر من 0.05، مما يعني رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة التي تقول بوجود علاقة معنوية بين بعد الموارد البشرية (الأفراد) وتحسين الأداء التنظيمي، وكانت قيمة معامل الارتباط بيرسون تساوي 0.771 بإشارة موجبة مما يدل على وجود علاقة معنوية طردية متوسطة القوة بين المتغيرين.

الفرضية الفرعية الثانية:

فرضية العدم :**H**0 لا توجد علاقة معنوية بين بعد الأجهزة والمعدات وتحسين الأداء التنظيمي في الشركات محل الدراسة.

الفرضية البديلة :**H**1 توجد علاقة معنوية بين بعد الأجهزة والمعدات وتحسين الأداء التنظيمي في الشركات محل الدراسة.

الجدول رقم (8): معامل الارتباط بيرسون للفرضية الفرعية الثانية

Correlations

		المعدات	الأداء
المعدات	Pearson Correlation	1	.606**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	51	51
الأداء	Pearson Correlation	.606**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	51	51

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

المصدر: من إعداد الباحث بناء على نتائج التحليل الاحصائي باستخدام برنامج (spss 20)

من الجدول رقم (8) كانت قيمة sig تساوي 0.000 وهي أصغر من 0.05، مما يعني رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة التي تقول بوجود علاقة معنوية بين بعد الأجهزة والمعدات وتحسين الأداء التنظيمي، وكانت قيمة معامل الارتباط بيرسون تساوي 0.606 بإشارة موجبة مما يدل على وجود علاقة معنوية طردية متوسطة القوة بين المتغيرين.

الفرضية الفرعية الثالثة:

فرضية العدم :**H**0 لا توجد علاقة معنوية بين بعد البرمجيات وقواعد البيانات وتحسين الأداء التنظيمي في الشركات محل الدراسة.

الفرضية البديلة :**H**1 توجد علاقة معنوية بين بعد البرمجيات وقواعد البيانات وتحسين الأداء التنظيمي في الشركات محل الدراسة.

الجدول رقم (9): معامل الارتباط بيرسون للفرضية الفرعية الثالثة

Correlations

		البرمجيات	الأداء
البرمجيات	Pearson Correlation	1	.930**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	51	51
الأداء	Pearson Correlation	.930**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	51	51

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

المصدر: من إعداد الباحث بناء على نتائج التحليل الاحصائي باستخدام برنامج (spss 20)

من الجدول رقم (9) كانت قيمة sig تساوي 0.000 وهي أصغر من 0.05، مما يعني رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة التي تقول بوجود علاقة معنوية بين بعد الأجهزة والمعدات وتحسين الأداء التنظيمي، وكانت قيمة معامل الارتباط بيرسون تساوي 0.930 بإشارة موجبة مما يدل على وجود علاقة معنوية طردية قوية بين المتغيرين.

الفرضية الفرعية الرابعة:

فرضية العدم :**H**0 لا توجد علاقة معنوية بين بعد الشبكات وتحسين الأداء التنظيمي في الشركات محل الدراسة.

الفرضية البديلة :**H**1 توجد علاقة معنوية بين بعد الشبكات وتحسين الأداء التنظيمي في الشركات محل الدراسة.

الجدول رقم (10): معامل الارتباط بيرسون للفرضية الفرعية الرابعة

Correlations

		الشبكات	الأداء
الشبكات	Pearson Correlation	1	.788**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	51	51

	Pearson Correlation	.788**	1
الأداء	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	51	51

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

المصدر: من إعداد الباحث بناء على نتائج التحليل الاحصائي باستخدام برنامج (spss 20)

من الجدول رقم (10) كانت قيمة sig تساوي 0.000 وهي أصغر من 0.05، مما يعني رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة التي تقول بوجود علاقة معنوية بين بعد الأجهزة والمعدات وتحسين الأداء التنظيمي، وكانت قيمة معامل الارتباط بيرسون تساوي 0.788 بإشارة موجبة مما يدل على وجود علاقة معنوية طردية متوسطة القوة بين المتغيرين.

الاستنتاجات والتوصيات:

أولا: الاستنتاجات:

1. يوجد علاقة معنوية طردية متوسطة القوة بين بعد الموارد البشرية (الأفراد) وتحسين الأداء التنظيمي في الشركات محل الدراسة.
2. يوجد علاقة معنوية طردية متوسطة القوة بين بعد الأجهزة والمعدات وتحسين الأداء التنظيمي في الشركات محل الدراسة.
3. يوجد علاقة معنوية طردية قوية بين بعد البرمجيات وقواعد البيانات وتحسين الأداء التنظيمي في الشركات محل الدراسة.
4. يوجد علاقة معنوية طردية متوسطة القوة بين بعد الشبكات وتحسين الأداء التنظيمي في الشركات محل الدراسة.

ثانياً: التوصيات:

1. ضرورة زيادة الاهتمام من قبل شركات التأمين بقطاع تكنولوجيا المعلومات والعمل على التحديث المستمر لها نظرا لدورها الهام في رفع كفاءة وفعالية أدائها.
2. ضرورة التأهيل والتدريب الدائم والمستمر للكوادر البشرية على استخدام تكنولوجيا المعلومات الأمر الذي يحسن من أدائها.
3. الاستفادة من قدرات تكنولوجيا المعلومات في تعزيز مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات ووضع الأهداف الأمر الذي ينعكس ايجاباً على كفاءة وفعالية الأداء التنظيمي للشركة.
4. القيام بمزيد من الدراسات حول نفس الموضوع وباستخدام متغيرات أخرى لقياس أداء شركات التأمين.

References:

- Ahmed T. The Effect of Using Information Technology on The Performance of Tishreen University Students Using Discriminatory Analysis. Tishreen University Journal of Research and Scientific Studies, 2016;38(3):17.
- Al-Murshid,m. The Relationship of Strategic Thinking to Organizational Performance. Journal Of the Islamic University of Economic and Administrative Studies, 2019;27(4).
- Ali Deeb K, Bahloul P. The Role of Information Technology in Improving Knowledge Management Processes, A Field Study at Tishreen University. Tishreen University Journal of Research and Scientific Studies, 2017;39(6):14.
- Abdawi H. A Contribution to Defining the Role of Information and Communication Technology in Giving Institutions a Competitive Advantage [Phd]. [Algeria]; 2016.

● Brahimi K, Qureshi N. The Impact of Human Capital on Organizational Performance. Journal Of Development and Applied Economics University of M'Sila2019;3(2).
● Bahia Tibet, Siham A. The Relationship of Information and Communication Technology to The Performance of Algerian Insurance Companies - The Case of Insurance Agencies in The State of Blida. Journal Of Economics and Mining Research, 2021;2(1).
● Jaloul A. The Role of Information Technology in Achieving Competitive Advantage in The Organization [Master]. [Algeria]: University of Mohamed Khider - Biskra -; 2019.
● Manasir M, Interview M, Pioneers AA, Help T. The Impact of Information Technology on Organizational Performance in Public Governmental Institutions in The Hashemite Kingdom of Jordan. The Jordanian Journal of Business Administration, 2019;15(4).
● Muhammad Z. The Importance of Information Technology in Developing Organizational Performance. Alphabet, An International Scientific Journal in Education, 2017;2(1).
● Muhammad Reda B, Youssef A. The Role of Information Technology in The Development of Insurance Services [Msc]. [Algeria]: Mohamed Boudiaf University of M'sila; 2021.
● Mitić S, Popović J, Poštin J, Ćilerdţić V, Szabó L. Information Technology as An Indicator of The Level of Organizational Performance. Journal Of Engineering Management and Competitiveness (Jemc), 2021;11(1).
● Nneka N, Ayokanmi A, Rotimi O. Effect of Investment in Information and Communication Technology on Financial Performance of Listed Insurance Companies in Nigeria. Journal Of Economics and Allied Research, 2020;4(3).
● Qasim S. The Impact of Information Technology on The Quality of Banking Service, A Field Study on The Branches of The Commercial Bank of Syria in Lattakia. Tishreen University Journal of Research and Scientific Studies. 2015;37(2).
● Rahma T, Nassima M. Contribution of Organizational Virtuosity to Improving Organizational Performance in Economic Institutions [Msc]. [Algeria]: University Center Abdelhafid Bousouf Mila; 2019.
● Risal N, Lal Pandey D. Information Technology Spillover and Organizational Performance. International Journal of Recent Technology and Engineering (IJRTE) 2020;9(4).
● Shiha A, Abdul Rahman N, Youssef A. The Impact of Strategic Flexibility on Organizational Performance. Tishreen University Journal of Research and Scientific Studies, 2016;38(1).
● Zaid, Jaber. The Role of Knowledge Management and Information Technology in Achieving a Competitive Advantage [Phd Thesis]. [Algeria]: Mohamed Khider University of Biskra; 2019.