



اسم المقال: تقانة المعلومات والاتصالات ودورها في تعزيز مداخل قياس الفاعلية التنظيمية دراسة ميدانية في عينة من منظمات القطاع الخاص في مدينة الموصل

اسم الكاتب: م.م. عامر إسماعيل حديد، م.م. علاء أحمد حسن الجبوري

رابط ثابت: <https://political-encyclopedia.org/library/3237>

تاريخ الاسترداد: 2025/05/12 00:33 +03

الموسوعة السياسية 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 لاغناء المحتوى العربي على الإنترنت.

لمزيد من المعلومات حول الموسوعة السياسية – Encyclopedia Political، يرجى التواصل على

info@political-encyclopedia.org

استخدامكم لأرشيف مكتبة الموسوعة السياسية – Encyclopedia Political يعني موافقتك على شروط وأحكام الاستخدام

<https://political-encyclopedia.org/terms-of-use>

تم الحصول على هذا المقال من موقع مجلة تنمية الراشدین كلية الإدارة والاقتصاد / جامعة الموصل ورفده في مكتبة الموسوعة السياسية مستوفياً شروط حقوق الملكية الفكرية ومتطلبات رخصة المشاع الإبداعي التي يتضمن المقال تحتها.



تقانة المعلومات والاتصالات ودورها في تعزيز مداخل قياس الفاعلية التنظيمية دراسة ميدانية في عينة من منظمات القطاع الخاص في مدينة الموصل

علاه أحمد حسن الجبوري

مدرس مساعد-قسم ادارة الاعمال

كلية الادارة والاقتصاد-جامعة الموصل

Alaa_aaa_2006@yahoo.com

عامر إسماعيل حديد

مدرس مساعد-قسم ادارة الاعمال

كلية الادارة والاقتصاد-جامعة الموصل

hadidamer@yahoo.com

المستخلص

يهدف البحث إلى التعرف على علاقة وأثر تقانة المعلومات والاتصالات بمداخل قياس الفاعلية التنظيمية من خلال إجراء دراسة ميدانية لعدد من منظمات القطاع الخاص في مدينة الموصل. وتحقيقاً لأهداف البحث، اعتمدت استimator الاستثنائية لقياس العلاقة وأثر بين متغيرات البحث المستقلة (تقانة المعلومات والاتصالات) والمعتمدة (مداخل قياس الفاعلية التنظيمية).

وتمثل مجتمع البحث بمنظمات الأعمال العاملة في القطاع الخاص بمدينة الموصل، في حين اجري البحث على ست منظمات عاملة في القطاع الخاص، وتم اختيارها بشكل مقصود، إذ يمكن اختبار متغيرات البحث الحالية فيها، واستخدم الباحثان عدداً من الأساليب الإحصائية أهمها، معامل بيرسون لقياس درجة الارتباط والانحدار الخطي البسيط، والوقوف على نتائج البحث، والذي تم توصل إلى مجموعة استنتاجات أهمها:

بعد مدخل المكونات الإستراتيجية أكثر المداخل تأثيراً بـ تقانة المعلومات والاتصالات، وهو ما يدل على أن تقانة المعلومات والاتصالات تساعد على إرضاء (المالكين، والموفين، والزبائن، والدائنين، والجهات الحكومية وهنات المجتمع المدني).

وأوصى البحث بضرورة الاهتمام بالمداخل بشكل متوازن، إذ إنها بصورة كلية تقيس جميع أهداف المنظمة، وليس التركيز على مدخل بحد ذاته لقياس أهداف محددة، إلا إذا قصدت الإدارة ذلك.

**Information and Communication Technology and its Role in
Enhancement Approaches of Organizational Effectiveness
Measurement Field Study in Sample from Private Sector Organizations
in Mosul City**

Amer Ismail Hadid

Assistant Lecturer

Department of Business Administration
University of Mosul

Alaa Ahmed Al-Joubory

Assistant Lecturer

Department of Business Administration
University of Mosul

Abstract

The research aims at highlighting the relation and the impact of information communication Technology by measurement approaches of organization effectiveness through a field study of some private sector organization at Mosul City. To realize the objective of the research, a questionnaire has been prepared in order to measure the relation the relation and impact among the variable an independent research (Information Communication Technology) and dependent variables (Measurement Approaches of Organization Effectiveness). The community of the research has been represented by the effective working organization of private sector in Mosul City. Moreover, the present research has been carried out six working organizations of the above - mentioned sector. Their choice has been deliberate because it is possible to test the actual variables of the research. The two researchers, in their turn, use several statistic methods particularly, Pearson variable to measure the degree of the relation and simple linear regression to meet the final results of the research. This research reaches the following results: The approach of strategic constituents is the highly affected by the communication technology. In fact, this indication to the Information communication technology that helps to satisfy (owners, officials, customers, debtors, governmental, institutions and civil society organizations). Finally, the present research recommends the necessity of taking into consideration of the organization. It never aims at concentrating on the approach for its own sake for measuring limited objectives unless the administration recommends it.

المقدمة

يشهد العالم جملة من التغيرات والتطورات في كافة مناحي الحياة، التي تؤثر بدورها على منظمات الأعمال، ولعل أبرز هذه التغيرات يمكن تمثيلها في تقانة المعلومات والاتصالات التي أسهمت في إحداث تغيرات ملحوظة على عمليات منظمات الأعمال بالشكل الذي يصب في تحقيق أهدافها، وهو ما تناوله البحث الحالي في التعرف على مدى قدرة هذه التقانة على التأثير في الفاعلية التنظيمية (مدى قدرة المنظمة على بلوغ أهدافها) من خلال مداخل قياسها، وفقاً لما تم تناوله من منهجية البحث التي تشمل على (المشكلة، الأهمية، أهداف، فرضيات، مجتمع البحث وعينته، منهج البحث وأدواته) والإطار النظري الذي يتضمن مراجعة في أدبيات تقانة المعلومات والاتصالات والتغيير الذي أحدهته في شكل هذه المنظمات وآليات عملها، فضلاً عن التطرق إلى الفاعلية التنظيمية ومداخل قياسها، وتضمن البحث في جزئه الثالث الجانب الميداني الذي خصص لاختبار الفرضيات باستخدام

معامل الارتباط والانحدار البسيط والحصول على نتائج من شأنها أن تبلور الاستنتاجات والتوصيات.

أولاً - منهجية البحث

تكتمل الرؤى للمنهجية بعد التطرق إلى (مشكلتها، أهميتها، أهدافها، فرضياتها، مجتمع البحث، وعینته، منهج البحث وأدواته) على وفق النظرة الآتية:

مشكلة البحث

تبقى المنظمات وعبر التحولات في اقتصاديات المجتمعات من زراعي إلى معرفي مروراً بالصناعي والمعلوماتي، تعمل على استدامة أعمالها (Sustainable Business) – إذ يقصد بها قدرة المنظمة على تلبية احتياجات الحاضر وتحديد احتياجات المستقبل وتلبيتها لتحقيق أهدافها (Taylor, et.al, 2001:4).

وقد لا يختلف أحد على أن تقانة المعلومات والاتصالات تمثل القدرات الأساسية للمنظمات للتعامل مع اقتصاد المعرفة، ومن خلال الزيارة الميدانية التي قام بها الباحثان بلورت مشكلة البحث بالأسئلة الآتية:

١. هل لدى المنظمات المبحوثة ممثلة بعينتها تصور عن تقانة المعلومات والاتصالات وأهمية تضمينها في منظماتهم؟
٢. هل لدى المنظمات المبحوثة ممثلة بعينتها تصور عن مداخل قياس الفاعلية التنظيمية؟
٣. هل توجد علاقة ارتباط بين تقانة المعلومات والاتصالات ومداخل وقياس الفاعلية التنظيمية في المنظمات المبحوثة؟
٤. هل توجد علاقة أثر معنوية بين تقانة المعلومات والاتصالات ومداخل وقياس الفاعلية التنظيمية في المنظمات المبحوثة؟

أهمية البحث

مع ازدياد الدلائل النظرية والعملية لأهمية استخدام تقانة المعلومات والاتصالات في منظمات الأعمال لتحقيق هدفها الأساس: البقاء (Survival)، تأتي أهمية البحث بتناولها الجانب السلوكي التطبيقي في التعامل مع التقانة، الذي سيقف الباحثان على توضيحها في موضوع المنظمة الإلكترونية وتعاملاتها والمتمثلة بالأعمال الإلكترونية (e-business)، التجارة الإلكترونية (e-commerce)، ضمن السلوك الإلكتروني للمنظمة وهو ما يُعرف: المنظمة الإلكترونية (e-organization). كما تأتي أهميتها بتوضيح الدور الذي تمارسه هذه التقانة بمداخل قياس الفاعلية التنظيمية وأكثر المداخل تأثراً باستخدام هذه التقانة.

أهداف البحث

تسعى هذه البحث لتحقيق الأهداف الآتية:

١. التعريف بمفهوم تقانة المعلومات والاتصالات والفاعلية التنظيمية ومداخل قياسها.
٢. اختبار مدى ارتباط مداخل القياس بتقانة المعلومات والاتصالات.
٣. معرفة قدرة تقانة المعلومات والاتصالات على التأثير في مداخل قياس الفاعلية.
٤. معرفة قدرة تقانة المعلومات والاتصالات على التأثير في أكثر مداخل قياس الفاعلية.

فرضيات البحث

في ضوء المشكلة البحثية وأهدافها، تم صياغة عدد من الفرضيات:

١. هناك علاقة ارتباط معنوية بين تقانة المعلومات والاتصالات ومداخل قياس الفاعلية التنظيمية.
٢. لدى تقانة المعلومات والاتصالات تأثيراً ذو دلالة معنوية في مداخل قياس الفاعلية التنظيمية.
٣. تنقاوت مداخل قياس الفاعلية التنظيمية بتأثرها بتقانة المعلومات والاتصالات.

مجتمع البحث وعينته

يتالف مجتمع البحث الحالي من المنظمات العاملة في القطاع الخاص في مدينة الموصل، ولبلوغ غاييات البحث فقد تمأخذ عينة من ست منظمات ممثلة في الجدول ١ ، وقد تمت المعاينة على مدراء وعاملين هذه المنظمات والبالغ عددهم (٤٦) ، فضلاً عن أن عينة البحث تم على أساس زيارة ميدانية قام بها الباحثان، للتأكد من مدى جاهزية المنظمات على اختبار فرضيات البحث ومعايشتها الحقيقة لمشكلتها، بهدف إعطاء نتائج حيادية وتفعيل هذه النتائج على مستوى المنظمات المبحوثة على أقل تقدير.

الجدول ١
منظمات الأعمال المبحوثة

اسم المنظمة	ت
الفتح للتجارة العامة	١
العين للتجارة العامة	٢
الموصل للتجارة الأجهزة الطبية	٣
تبارك للتجارة الأجهزة الطبية	٤
ابن رشد للتجارة العامة	٥
التساهم للتجارة العامة	٦

منهج البحث وتقاناته

اعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي، كما أعتمد على تقاناته في تحصيل البيانات من استمار الاستبانة، وفيما يتعلق بالأساليب الإحصائية فقد تم استخراج عاملات الارتباط ونموذج الانحدار الخطي البسيط في اختبار فرضيات البحث، من أجل التعرف على العلاقة التأثيرية لتقانة المعلومات والاتصالات، وكل مدخل من مداخل قياس الفاعلية التنظيمية، وقد تم استخدام البرنامج الإحصائي (SPSS ver 11).

ثانياً - تقانة المعلومات والاتصالات

مع ظهور ملامح الاقتصاد المعرفي التي سادت في السنوات الأخيرة، فإن ثمة متغيرات أصبحت مهمة في منظمات الأعمال، ومن بينها تقانة المعلومات والاتصالات (ICT).

إذ يعرفها (Daft, 2003, 682) بأنها البرامجيات، الأجهزة، الاتصالات عن بعد، إدارة قاعدة البيانات والتقنيات المستخدمة في خزن ومعالجة وتوزيع البيانات. ويصفها (الحمادي، ٢٠٠٢، ١٠٦) بأنه ركيائز الثالث، إذ تدل تقانة (technology) بمفرده إلى مجموعة المعرف المترتبة ببعض المراحل والأنشطة الإنتاجية، فهي تحويل أفكار الإنسان إلى أشياء في الواقع.

ويعرفها (Robbins, 1990, 19) بأنها المعلومات والأجهزة والعمليات المطلوبة في تحويل المدخلات إلى مخرجات في أنواع المنظمات سواء كانت صناعية أو خدمية.

ويوضحها (Daft, 2001) على أنها الأدوات والأساليب والمكائن والطرائق المستخدمة في تحويل مدخلات المنظمة بما فيها المواد، والأفكار إلى مخرجات على هيئة سلع وخدمات (الهاشمي، ٢٠٠٣، ١٨)

ويشير (الديوه جي، ٢٠٠٦، ١٣ - ١٤) لقد تطورت التقانة من الكمبيوتر الضخم إلى الكمبيوتر الصغير (الميني) ثم إلى الميكرو، وأبرز ملامح تطور المعدات هو العنصر المادي الأساسي المستخدم في بناء ذاكرة الكمبيوتر ووحدة المعالجة المركزية (CPU) - التي تقوم بالعمليات الحسابية والمنطقية -. إذ كان لاختراع الترانزistor أو أشباه الموصلات الأثر الواضح في عالم التقانة، حيث قضى هذا العنصر صغير الحجم على الصمام الإلكتروني الضخم نسبياً، وسرعان ما واجه الترانزistor المصير نفسه بعد أن أجهزت عليه الدوائر الإلكترونية المتكاملة.

وتعبر الركيزة الثانية المعلومات (Information) عن الحقائق والأراء التي تتتوفر من خلال العمل الحياني، كما أنها تمثل اتصالاً معرفياً بالمعرفة (Knowledge) (الحمادي، ٢٠٠٢، ١٠٦)، ويشير (الديوه جي، ٢٠٠٦، ١٤) إلى أن المعرفة تسمى فوق المعلومات، لاحتوائها جانب المعلومات والخبرات. في حين تتمثل الركيزة الثالثة بالاتصالات (Communication) التي يقصد بها عملية تبادل

وفهم المعلومات بين شخصين أو أكثر، وعادة يقود محتواها إلى تأثير لدى المستلم (Daft,2003,81).

ولقد شهدت الاتصالات نقلة نوعية في استخدام الألياف الضوئية النحيلة للغاية، وذات السعة العالية لنقل البيانات، حيث تفوق سعته أسلاك النحاس الأغلظ لعشراً بل بمئات الآلاف من المرات (الديوه جي، ٢٠٠٦، ١٤).

وباستخدام هذه التقانة في العمل ستكون هناك مرونة عالية في التحول من برنامج إلى آخر أو إجراء اتصالات متعددة في آن واحد (Laudon & Laudon,2000,184).

كما استخدمت (ICT) للتعامل مع المعلومات كما يفعل العقل الإنساني، والعمل على نقل المعرفة الموجودة لدى الإنسان إليها وحزنها ضمن إطار الأنظمة الخبرة (Expert System) وتطبيقاتها الأخرى في مجال الذكاء الصناعي. ونتيجة لسرعتها الفائقة في التوصيل ومن دون أدنى ترب، تغيرت العديد من المفاهيم التي تتعلق (الوقت والمكان)، إذ حررت النظم الإنتاجية من قيود الوقت، المكان، المادة، وبدأت بترويج مفاهيم جديدة (Any Time, Any Place) والتي تعني إنتاج السلع والخدمات للزبائن في أي وقت، بحيث تختصر الفجوة الزمنية بين الاستخدام الفعلي للمنتج إلى أدنى حد ممكن، كذلك يمكن لها من تقديم السلع والخدمات في أي مكان، بحيث تلغى آثار المسافات والتبعاد المكاني (هلاي، ٢٠٠٥، ٥-٦).

وينبغي الإشارة إلى أن (ICT) تتعلق بالأساس بازدياد الطلب على الخدمة، على الرغم من الفرص في عرض السلع دولياً وازدياد الطلب عليه أيضاً، إلا أن صفة الملمسية تبقى الفيصل الأساسي للتمييز عن الخدمة، فضلاً عن التلازم في عملية البيع والشراء التي أتاحت لها ذلك.

ويرى الباحثان أن تقانة المعلومات والاتصالات يمكن وصفها على أنها توليفة من الأجهزة الحاسوبية والبرمجيات والأفراد الماهرین، فضلاً عن وسائل الاتصالات بنوعيها السلكي والسلكي.

ثالثاً - أهمية تضمين تقانة المعلومات والاتصالات في أداء منظمات الأعمال

لقد أصبح استخدام التقانة من المؤشرات المهمة لتحسين أداء منظمات الأعمال، ويمكن إدراج هذه الأهمية على النحو الآتي (السلمي، ٢٠٠١، ٢١) (www.ict.org):

١. تفعيل ممارسات إدارة الموارد البشرية، بفضل جعلهم في حلقة معلوماتية يتداولون الأفكار في أي وقت يرغبون به.
٢. تعمل على تخفيض الروتين إلى حدوده الدنيا، مستثمرة بذلك الوقت الذي يضيع جراء الممارسات الروتينية.
٣. العمل على تغيير أنماط الهيكل التنظيمي باتجاه الهياكل المسطحة التي تستجيب من خلاله المنظمة للبيئة بأسرع ما يمكن.

٤. تنشيط الذاكرة المنظمية (Organizational Memory)، عن طريق حفظ كل البيانات والمعلومات في قاعدة بيانات يمكن من خلالها الوصول إلى أي معلومة مطلوبة وبسرعة فائقة.
٥. التكيف مع آليات عمل اقتصاد المعرفة الذي يعتمد على المعلومات في جوهره، حيث تمكن التقانة من جمع البيانات ودعم عمليات اتخاذ القرار .
٦. تعد مدخلاً للدخول في أسواق دولية جديدة والتعامل مع عدد كبير من المعلومات، وأيضاً مع المستفيدين من تقانة المعلومات والاتصالات في أن واحد.

رابعاً - تقانة المعلومات والاتصالات وتأثيراتها في شكل منظمات الأعمال أثرت تطبيقات تقانة المعلومات والاتصالات (ICT) في أنشطة المنظمات وإدارتها وأحدثت ثورة تنظيمية وإدارية جديدة، توجت بإعادة تصميم المنظمة توافقاً مع (ICT)، وهو ما أدى إلى ظهور المنظمة الإلكترونية (النjar، ٢٠٠٥، ٢).

إذ يشير (العلوش والطعامنة، ٢٠٠٤، ١١٠) إلى أن أغلب المنظمات المعاصرة اتجهت نحو استثمار معطيات المعرفة والمعلوماتية في تعزيز وظائفها المختلفة، فأصبحت جميع أنشطتها ترتبط بالمعلومات وتحولت أغلب معاملاتها إلى المعاملات الغير ورقية وإنما الرقمية. ومع ظهور الشبكة العالمية للمعلومات (الإنترنت) تبلور مفهوم المنظمة الإلكترونية أو المنظمة على الخط – (online organization) .

فهي لا توجد ككيان مادي سوى على شبكة الإنترت، محققة مستويات هائلة من التعاملات التجارية على النطاق المحلي، الإقليمي، الدولي. ولهذه المنظمات بيئة معلوماتية اتصالية متكاملة، لأن جميع عملياتها مشابكة على الإنترت الذي يعد المصدر الأول للدخل، وعاملتها من ذوي المهارات العالية لأن التمكين يعد أحد المدخل المهمة في إدارة هذه المنظمات (السلمي، S.D، ٥).

ويشير (Porter, 2002, 3) إلى أن زبان هذه المنظمات هم في موقع القوة بسبب الخبرات المتاحة لهم في ظل المنافسة المحتدمة التي فرضتها جملة متغيرات تقف في مقدمتها تقانة المعلومات والاتصالات، وأن الخيار الأفضل للمنظمات التي تعمل في الاقتصاد المعرفي أن تستخدم (ICT) لتعزيز مركزها الاستراتيجي في الأسواق الحالية واحتراق أسواق جديدة.

عند التطرق إلى المنظمة الإلكترونية، تبرز ضرورة توضيح العلاقة التي يؤطرها الغموض مع كل من الأعمال الإلكترونية والتجارة الإلكترونية وهو ماتطرق له (Robbins, 2002, 2).

إذ جاء مصطلح الأعمال الإلكترونية بعد ظهور مصطلح التجارة الإلكترونية، إذ توصف الأعمال الإلكترونية بأنها عبارة عن عملية إدارة أنشطة أعمال المنظمة إلكترونياً، من خلال استخدام نظم المعلومات والإنترنت لربطها مع

الاطراف المستفيدة (الزيائن، العاملين، الوكلاء الحكوميين، أصحاب المصالح) (ياسين والرفاعي ، ٢٠٠٢ ، ٢٨).

إلا أن (Robbins, 2002, 2) يرى بالتجارة الإلكترونية ذلك الجانب المتعلق بالبيع والشراء من الأعمال الإلكترونية، إذ يتبع المنتجات الظاهرة على الإنترنٌت وأوامر شراءها.

حيث تهتم الأعمال الإلكترونية ببيع السلع والخدمات عبر الإنترنٌت، وكذلك في وسائل أخرى البريد الإلكتروني (E-Mail)، والهاتف المحمول (Mobile)، وتهم بصياغة الإستراتيجية الإلكترونية، كما تهتم بتكوين شبكة من العلاقات عن بعد مع الموردين والزيائن والمجهزين وأصحاب المصالح. وبذلك فالأعمال الإلكترونية هي إدارة لسلسلة القيم الإلكترونية. أما التجارة الإلكترونية فهي عبارة عن تغيير دراميكي في العلاقة مع الزبون إلكترونياً.

وبذلك يتضح أن العلاقة بين الأعمال الإلكترونية والتجارة الإلكترونية هي علاقة الجزء بالكل. وهو الاتجاه ذاته الذي طرّحه (الرفاعي وياسين ، ٢٠٠٢ ، ٢٥). ومع توضيح العلاقة بين الأعمال الإلكترونية والتجارة الإلكترونية، يتبيّن أن المنظمة الإلكترونية هي الشرعية التي تتم من خلالها الأعمال والتجارة للمنظمة الكترونياً.

سابعاً - تعريف الفاعلية التنظيمية وفقاً للنظرية التاريخية

يأتي مفهوم الكفاءة (Efficiency) مصاحبًا لمفهوم الفاعلية (Effectiveness)، تدل الكفاءة على نسبة المخرجات إلى المدخلات، وبذلك فهي تمثل قدرة التنظيم على تحقيق الأهداف المحددة بالموارد المتاحة، التي ينبغي إدارتها بشكل اقتصادي يعكسه مستوى المخرجات قياساً بالمدخلات (القربيوتى، ٢٠٠٠ ، ٨٣).

وفي صدد توضيح العلاقة بين الكفاءة والفاعلية، أشار (Robbins, 1990, 50) إلى أن الكفاءة مؤشر من مؤشرات قياس الفاعلية، وليس هناك ترابط في التحقيق، فقد تكون المنظمة كفؤة في إدارة مواردها ولكنها غير فاعلة في تحقيق أهدافها والعكس صحيح.

أما الفاعلية فتعرف على أنها الدرجة التي تستطيع المنظمة من خلالها تحقيق أهدافها، وهي أول محاولة لتوضيح الفاعلية في الثلاثينيات من القرن العشرين. وساد في فترة الخمسينيات النظر إلى الفاعلية التنظيمية من منظور نظمي، وعرفت على أساس هذا المنظور قدرة المنظمة بوصفها نظاماً إجتماعياً على تحقيق الأهداف من دون الاهتمام بتخفيض مواردها وإمكانات أفرادها (الطائي، ٢٠٠٠ ، ١٨).

ولم يبق المفهوم المنظمي للفاعلية التنظيمية على النحو المذكور آنفاً، إذ سار هذا المفهوم في السبعينيات والستينيات، حيث تحول إلى معايير جزئية تعبّر عن مدى قدرة النظام على تحقيق أهدافه كمستوى الروح المعنوية لدى العاملين، معدل الدوران الوظيفي في المنظمة (القربيوتى، ٢٠٠٠ ، ٨٥).

وبقيت مفاهيم الفاعلية التنظيمية ترکز في إطارها العام على قدرة المنظمة في تحقيق أهدافها، إلا أن الاختلاف وعبر المراحل التاريخية وربما نهاية العقد الأول من القرن الواحد والعشرين، يكمن في المدخل المستخدم في قياس تحقيق تلك الأهداف.

ثامناً - مداخل قياس الفاعلية التنظيمية

تنقتوت آراء الكتاب لمداخل قياس الفاعلية التنظيمية، على الرغم من الاتفاق على بعض المداخل، ومن أجل شمولية البحث لأكثر المداخل، تم الاعتماد على نموذجي (Robbins, 1990) (Daft, 1992)، إذ تمثلت المداخل في الآتي:

١. القدرة على تحقيق الأهداف

ينظر إلى الفاعلية التنظيمية على وفق هذا المدخل، من مدى قدرة الإدارة العليا في تحقيق أهدافها الرسمية وغير الرسمية. وبعد هذا المدخل من أكثر المداخل استخداماً (الطائي، ٢٠٠٠ ، ٢٢)، ومن الأهداف المستخدمة: القدرة على تحقيق أعظم الأرباح، الدخول إلى أسواق جديدة، التغلب على المنافسين.

وواجه هذا المدخل انتقادات أهمها تعدد الأطراف التي تساعد في صياغة الأهداف، إذ لا تقتصر على فئة الإدارة العليا ولا سيما في ظل التوجهات الحالية نحو ديمقراطية المنظمات، وهنا يبرز التحدي عن كيفية شمولهم (القريوتى، ٢٠٠٠). (٩٩)

٢. المدخل النظمي

وفقاً لهذا المدخل فإن المنظمة تعد شبكة من النظم الفرعية المترابطة، إذ إن مخرجات النظام الفرعي قد تصبح مدخلات لنظام فرعي آخر، وتعمل المنظمة بفاعلية إلى الحد الذي تكون فيه أنظمتها الفرعية متوافقة (الطائي، ٢٧ ، ٢٠٠٠)، إذ يتكون النظام بدوره من عدة عناصر: المدخلات، العمليات، المخرجات، التغذية العكسية، وتمثل الأخيرة آراء المنتفعين من السلع والخدمات وأصحاب المصالح، وبعد ذلك مؤشراً على الفاعلية عندما تكون الآراء إيجابية (القريوتى، ٢٠٠٠). (٩٠)

٣. مدخل العمليات الداخلية

تعد الفاعلية التنظيمية مفهوماً موازياً لمفهوم الصحة التنظيمية (Organizational Health) ضمن مدخل العمليات الداخلية، إذ يعني لدى المنظمة القدرة في المحافظة على نظام فعال لأنشطة وأداء العمل لتحقيق الأهداف. (الدليمي، ١٩٩٤ ، ٤٧٩).

وعلى وفق هذا المدخل تم تحديد عدد من المؤشرات يمكن من خلالها القياس، وهي على النحو الآتي (الطائي ، ٢٠٠٠ ، ٢):

- زيادة عدد الوحدات المنتجة.
- تخفيض الكلف الإنتاجية.
- تحسين خدمات الزبائن.

- تقليل عدد الوحدات المعابة.

٤. مدخل المكونات الإستراتيجية

عندما تستطيع المنظمة تلبية مطالب الجهات المؤثرة فيها والتي يطلق عليها بالجماعات الإستراتيجية (القريوتي، ٢٠٠٠، ٩٣)، وهم (المالكون، الموظفون، الزبائن، الدائنون، الجهات الحكومية، هيئات المجتمع المدني). تكون عندها قد حفقت الفاعلية التنظيمية وفقاً لهذا المدخل (الطائي، ٢٠٠٠، ٢٥).

٥. مدخل القيم التناصية

يتجه مؤيدو هذا المدخل إلى عدم وجود معيار مثالي وحيد لقياس الفاعلية التنظيمية، إذ ليس هناك إجماع على الأهداف التي ينبغي تحقيقها، ولا على أولوياتها، (القريوتي، ٢٠٠٠، ٩٦) وقد يرجع ذلك إلى اختلافهم في اهتماماتهم الشخصية بمتغيرات دون أخرى، بسبب تحيزهم الفكري والأخلاقي لأهداف دون أخرى، وقد تم وضع مؤشرات للفاعلية التنظيمية من قبل (Quinn & Rohrbaugh, 1983) وفقاً لهذا المدخل من ثلاثة أبعاد هي (الطائي، ٢٠٠٠، ٢٦):

- المرونة مقابل السيطرة.
- البيئة الخارجية مقابل البيئة الداخلية.
- الوسائل مقابل النهايات.

ثامناً - اختبار فرضيات البحث إحصائياً.

الجدول ٢ يوضح نتائج علاقة الارتباط والتاثير بين متغيرات البحث، إذ تم استخدام البرنامج الإحصائي (SPSS ver. 11) في تحليل البيانات.

الجدول ٢
نتائج علاقة الارتباط والتاثير لمتغيرات البحث

الفاعلية التنظيمية	مدخل القيم التناصية	مدخل المكونات الإستراتيجية	مدخل العمليات الداخلية	مدخل النظم	القدرة على تحقيق الأهداف	المتغيرات المعتمدة المتغير المستقل
R=*.83 B=.63 T=7.01 SIG =0.00 R ² =0.74 F=21 SIG =0.00	R=*.66 B=0.40 T=4.90 SIG =0.01 R ² =0.58 F=7.1 SIG = 0.00	R=*.82 B=0.60 T=6.92 SIG =0.00 R ² =0.72 F=16 SIG = 0.00	R=*.58 B=0.32 T=4.02 SIG =0.02 R ² =0.53 F=6.03 SIG = 0.02	R=*.71 B=0.47 T=5.46 SIG =0.01 R ² =0.62 F=11.2 SIG = 0.00	R=*.76 B=0.56 T=6.22 SIG =0.00 R ² =0.68 F=12.1 SIG=0.00	تقانة المعلومات والاتصالات

P<0.05

D,F= 1,44

تشير نتائج معاملات الارتباط إلى أن هناك علاقة ارتباط معنوية بين تقانة المعلومات والاتصالات والفاعلية التنظيمية للمنظمات الأعمال ومداخل قياسها،

أستدل عليها من قيم (R) وهي قيمة معنوية عند مستوى (0.05)، إلا أن هناك تفاوتاً في درجة الارتباط، إذ أن مدخل المكونات الإستراتيجية أرتبط بأعلى درجة بتفاقنة المعلومات والاتصالات من المداخل الأخرى. وهو ما يبرهن صحة الفرضية الأولى. وتشير معاملات (B) وقيمة (t) أن هناك تأثيراً معنوياً لتفاقنة المعلومات والاتصالات بمدخل قياس فاعلية المنظمة، إلا أن هناك تفاوت في التأثير المستدل عليه من معاملات (B) إذ تمارس مدخل المكونات الإستراتيجية أعلى إستجابة لتفاقنة المعلومات والاتصالات، ثم مدخل القدرة على تحقيق الأهداف، فمدخل النظم، فمدخل القيم التنافسية وأقل إستجابة هي لمدخل العمليات الداخلية، وعلى مستوى الكلي فإن جميع معادلات الانحدار البسيط هي معنوية بدلالة (F) التي تقع قيمتها المعنوية (SIG) تحت مستوى معنوية والبالغ (0.05)، ويفسر تفاصنة المعلومات من جميع المداخل فوق المتوسط وفقاً لـ (R^2)، إذ تتراوح بين (0.53 - 0.72)، إذ فسر أعلى تفسير لمدخل المكونات الإستراتيجية وأقلها لمدخل العمليات الداخلية.

أما على مستوى الفاعلية التنظيمية فإن معادلة الانحدار معنوية بدلالة (F)، وأن تفاصنة المعلومات تفسر من الفاعلية بمقدار معامل التفسير (R^2) والبالغة (74 %)، ويعني ذلك أن بمقدار (R^2) الفاعلية التنظيمية تعتمد على استخدام تفاصنة المعلومات والاتصالات، وما زاد عن ذلك يعود لمتغيرات لم يتضمنها البحث الحالي. ومما سبق يتضح صحة الفرضية الثانية والثالثة.

عاشرأ - الاستنتاجات والتوصيات

١. الاستنتاجات

انتهت نتائج البحث إلى جملة من الاستنتاجات تقود بدورها إلى جملة من التوصيات، وكما يأتي:

- إن نتائج البحث تشير إلى تأثير الفاعلية التنظيمية بصورة كلية بتفاقنة المعلومات والاتصالات، أي أن تفاصنة المعلومات والاتصالات تساعد المنظمات المبحوثة على تحقيق أهدافها.

- يعد مدخل المكونات الإستراتيجية أكثر المداخل تأثيراً بتفاقنة المعلومات والاتصالات، وهو ما يدل على أن تفاصنة المعلومات والاتصالات تساعد على إرضاء (المالكين، الموظفين، الزبائن، الدائنين، الجهات الحكومية، هيئات المجتمع المدني).

- أشارت نتائج البحث إلى قدرة تفاصنة المعلومات والاتصالات على تحقيق الفاعلية التنظيمية على وفق مداخل القياس (القدرة على تحقيق الأهداف، المدخل النظمي، مدخل العمليات الداخلية، مدخل القيم التنافسية)، وهذا يدل على مساهمتها على وفق جميع المداخل التي تسعى المنظمة لتحقيقها، إلى أن تحقيق ذلك يتم بشكل متفاوت، ولكنها تنسى بالقبول على وفق جميع المداخل.

- هناك عوامل أخرى لم يظهرها البحث -غير تقانة المعلومات تساهم في ازدياد الفاعلية، إلا أن الإسهام الأكبر تعوده هذه التقانة خاصة في ظل الاقتصاد المعرفي.
- إن استدامة أعمال المنظمة في الوقت الحالي وكما في الاستنتاج الأول تتأثر بهذه التقانة، وتشير المؤشرات الموضوعية إلى أن هناك زيادة في التأثير بما هو عليه إلى نهاية العقد الحالي على أقل تقدير.

٢. التوصيات

- حتمية استخدام هذه التقانة في جميع أنشطة المنظمة، والإسراع في التحول نحو تطبيق المفاهيم الإلكترونية (المنظمة، الأعمال، التجارة). على أن يتضمن هذا التحول صياغة ستراتيجيات ملائمة لذلك، وهياكل منتهى وقيادة ذات رؤى الكترونية من شأنها مساعدة المنظمات المبحوثة في الاستفادة من مزايا هذه التقانة.
- ضرورة الاهتمام بالمداخل بشكل متوازن، إذ إنها بصورة كلية تقيس جميع أهداف المنظمة ولا يجب التركيز على مدخل للقياس يشمل قياس أهداف محددة، إلا إذا قصدت الإدارة قياس هدف بحد ذاته.
- جعل التقانة الإلكترونية تقافة للعمل، والسبب الاستفادة من معطيات هذه التقانة التي طرح مزاياها الباحثون بحد فاق توضيح مفهومها.
- ضرورة التوسع باستخدام هذه التقانة في جميع عمليات المنظمة الخارجية والداخلية، بالشكل الذي يحقق اتصالاً دائماً مع جميع الأطراف المتعاملة معها.

المراجع

أولاً - المراجع باللغة العربية

١. أبو بكر، فاتن أحمد، ٢٠٠١، نظم الإدارة المفتوحة: ثورة الأعمال القادمة للقرن الحادي والعشرين، ابتكاك للطباعة والنشر، القاهرة، مصر.
٢. الحمادي، علي مجيد، ٢٠٠٤، ديناميكية متناظرة ليونتييف ومساهمة الاقتصاد المعرفي: حالة المخرجات التكنولوجية المصدرة، مؤتمر إدارة المعرفة في العالم العربي، المؤتمر الدولي السنوي الرابع للفترة ٢٦-٢٨ نيسان، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الزيتونة،الأردن.
٣. الدليمي، فاضل، ١٩٩٤، مداخل فاعلية المنظمة : دراسة تحليلية لقطاع التعليم العالي في العراق، مجلة دراسات، المجلد (١)، العدد (٤).
٤. الديوه جي، أبي سعيد أحمد، ٢٠٠٦، النوعية في الخدمة المصرفية وفق اعتبارات التجارة الإلكترونية، مجلة تنمية الرافدين، المجلد (١٨)، العدد (٨١).
٥. الرفاعي، غالب عوض وياسين، سعد غالب، ٢٠٠٢، الأعمال الإلكترونية في البيئة العربية - الواقع والتحديات، تكنولوجيا المعلومات ودورها في التنمية الاقتصادية، المؤتمر العلمي السنوي الثاني للفترة من (٦ - ٨) أيار، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الزيتونة،الأردن.

حديد والجوري [٢٨٣]

٦. السامرائي، سلوى أمين، ٢٠٠٤ ، رؤيا تشخيصية للمجتمع المعرفي في ظل أقتصاد المعرفة، مؤتمر إدارة المعرفة في العالم العربي،المؤتمر الدولي السنوي الرابع للفترة ٢٦ - ٢٨ نيسان ، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية،جامعة الزيتونة ،الأردن.
٧. السالمي، علاء الدباغ، رياض حامد، ٢٠٠١، تقنيات المعلومات الإدارية، ط١، دار وائل للنشر، عمان، الأردن.
٨. السالمي، علي، S.D، نموذج الإدارة الجديدة في عصر الاتصالات والمعلومات،..
www.alisalmi.org..
٩. الطائي، ليلى جار الله خليل، ٢٠٠٠، العلاقة والاثر بين دورة حياة المنظمة والسلوك الاستراتيجي والفاعلية التنظيمية: دراسة لراء المديرين في المنظمات الصناعية المختلطة وخاصة في محافظة نينوى، رسالة ماجستير غير منشورة، مقدمة إلى مجلس كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل.
١٠. العلوش، طارق شريف والطعامة، محمد محمود، ٢٠٠٤ ، الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي العربي، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، مصر.
١١. القربيوي، محمد قاسم، ٢٠٠٠، نظرية المنظمة والتخطيط، وائل، عمان، الأردن .
١٢. النجار، فريد راغب، ٢٠٠٥ ، التحول الاستراتيجي للمعلومات للمنظمات، ملتقى تحول المنظمات من استخدام الأساليب التقليدية إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات، ٢٤- ٢٨ (تموز)، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، مصر.
١٣. الهاشمي، شيماء محمد صالح، ٢٠٠٣ ، دور تقانة المعلومات في إعادة هندسة العمليات الإدارية: دراسة حالة في كلية الإدارة والاقتصاد جامعة الموصل، رسالة ماجستير غير منشورة، مقدمة إلى مجلس كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل.
١٤. هاللي، حسين مصطفى، ٢٠٠٥ ، تكنولوجيا المعلومات كميزة تنافسية للمنظمات الرقمية العربية، ملتقى تحول المنظمات من استخدام الأساليب التقليدية إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات، ٢٤- ٢٨ (تموز)، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، مصر.

ثانياً - المراجع باللغة الأجنبية

- 1- Daft, R., 2003, Management,6th ,Thomson publish, South Westeun.
- 2- Daft, R, 1992,Organization Theory and Design ,West publishing. New York
- 3- Robbins, S., 2002,Rethinking OB in E-World, paper presented via web cast Orono.
- 4- Robbins, S., 1990,Organization Theory : Design and Application, Prentice Hall International.
- 5- Porter, M.,2002,Strategy and the Internet, Harvard Business Review, on Advances in Strategy ,Harvard Business School publishing Corporation, Boston .
- 6-Taylor,N.,&et.al, 2001,Achieving "Sustainable Business" ,www.mcbup.com.
www.ict.org