كلية الإدارة والاقتصاد–جامعة الموصل تنمية الرافدين العدد 94 مجلد 31 لسنة 2009
ص ص[271–283]

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

عامر إسماعيل حديد
مدرس مساعد-قسم ادارة الاعمال
كلية الادارة والاقتصاد-جامعة الموصل
hadidamer@yahoo.com

علاء أحمد حسن الجبوري
مدرس مساعد-قسم ادارة الاعمال
كلية الادارة والاقتصاد-جامعة الموصل
Alaa_aaa_2006@yahoo.com

المستخلص

يهدف البحث إلى التعرف على علاقة واثر تقانة المعلومات والاتصالات بمداخل قياس الفاعلية التنظيمية من خلال إجراء دراسة ميدانية لعدد من منظمات القطاع الخاص في مدينة الموصل. وتحقيقاً لأهداف البحث، اعتمدت استمارة الاستبانة لقياس العلاقة والأثر 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:

يعد مدخل المكونات الإستراتيجية أكثر المداخل تأثرا بتقانة المعلومات والاتصالات، وهو ما يدل على أن تقانة المعلومات والاتصالات تساعد على إرضاء (المالكين، والموظفين، والزبائن، والدائنين، والجهات الحكومية وهيئات المجتمع المدني).

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

تأريخ استلام البحث 2008/1/17 تأريخ قبول النشر 2008/5/5

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 تشتمل على (المشكلة، الأهمية، أهداف، فرضيات، مجتمع البحث وعينته، منهج البحث وأدواته) والإطار النظري الذي يتضمن مراجعة في أدبيات تقانة المعلومات والاتصالات والتغيير الذي أحدثته 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، وعينته، 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 لايختلف 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 ألآتية:**

1. هل لدى المنظمات المبحوثة متمثلة بعينتها تصور عن تقانة المعلومات والاتصالات وأهمية تضمينها في منظماتهم؟
2. هل لدى المنظمات المبحوثة متمثلة بعينتها تصور عن مداخل قياس الفاعلية التنظيمية؟
3. هل توجد علاقة ارتباط بين تقانة المعلومات والاتصالات ومداخل وقياس الفاعلية التنظيمية في المنظمات المبحوثة؟
4. 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 مايعرف: 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:

1. التعريف بمفهوم تقانة المعلومات والاتصالات والفاعلية التنظيمية ومداخل قياسها.
2. اختبار مدى ارتباط مداخل القياس بتقانة المعلومات والاتصالات.
3. معرفة قدرة تقانة المعلومات والاتصالات على التأثير في مداخل قياس الفاعلية.
4. معرفة قدرة تقانة المعلومات والاتصالات على التأثير في أكثر مداخل قياس الفاعلية.

فرضيات البحث

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

1. هناك علاقة ارتباط معنوية بين تقانة المعلومات والاتصالات ومداخل قياس الفاعلية التنظيمية.
2. لدى تقانة المعلومات والاتصالات تأثيراً ذو دلالة معنوية في مداخل قياس الفاعلية التنظيمية.
3. تتفاوت 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 غايات البحث فقد تم أخذ عينة من ست منظمات ممثلة في الجدول 1، وقد تمت المعاينة على مدراء وعاملي هذه المنظمات والبالغ عددهم (46)، فضلاً عن أن عينة البحث تم على أساس زيارة ميدانية قام بها الباحثان، للتأكد من مدى جاهزية المنظمات على اختبار فرضيات البحث ومعايشتها الحقيقية لمشكلتها، بهدف إعطاء نتائج حيادية وتفعيل هذه النتائج على مستوى المنظمات المبحوثة على أقل تقدير.

الجدول 1
منظمات الأعمال المبحوثة

ت	اسم المنظمة
1	الفتح للتجارة العامة
2	العين للتجارة العامة
3	الموصل لتجارة الأجهزة الطبية
4	تبارك لتجارة الأجهزة الطبية
5	ابن رشد للتجارة العامة
6	التساهل للتجارة العامة

منهج البحث وتقاناته

اعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي، كما أعتمد على تقاناته في تحصيل البيانات من استمارة الاستبانة، وفيما يتعلق بالأساليب الإحصائية فقد تم استخراج معاملات 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, 2002, 106) بأنه ركائز الثالوث، إذ تدل تقانة (technology) بمفرده إلى مجموع المعارف المتصلة 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، 2003، 18)

ويشير (الديوه جي, 2006, 13- 14) لقد تطورت التقانة من الكمبيوتر الضخم إلى الكمبيوتر الصغير (آلميني) 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 الترانزيستور أو أشباه الموصلات الأثر الواضح في عالم التقانة، حيث قضى هذا العنصر صغير الحجم على الصمام الإلكتروني الضخم نسبياً، وسرعان ما واجه الترانزيستور المصير نفسه بعد أن أجهزت عليه الدوائر الإلكترونية المتكاملة.

وتعبر الركيزة الثانية المعلومات (Information) عن الحقائق والآراء التي تتوفر من خلال العمل الحياتي، كما أنها تمثل اتصالاً معرفياً بالمعرفة (Knowledge) (الحمادي, 2002, 106)، ويشير (الديوه جي, 2006, 14) إلى أن المعرفة تسمو 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 لعشرات بل بمئات الآلاف من المرات (الديوه جي,2006, 14).

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

كما استخدمت (ICT) للتعامل مع المعلومات كما يفعل العقل الإنساني، والعمل على نقل المعرفة الموجودة لدى الإنسان إليها وخزنها ضمن أطار الأنظمة الخبيرة (Expert System) وتطبيقاتها الأخرى في مجال الذكاء الصناعي. ونتيجة لسرعتها الفائقة في التوصيل ومن دون أدنى تسرب، 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 والتباعد المكاني (هلالي, 2005, 5-6).

وينبغي الإشارة إلى أن (ICT) تتعلق بالأساس بازدياد الطلب على الخدمة، على الرغم من الفرص في عرض السلع دولياً وازدياد الطلب عليه أيضاً، إلاّ أن صفة الملموسية 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 والبرامجيات والأفراد الماهرين، فضلاً عن وسائل الاتصالات بنوعيها السلكي والاسلكي.

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 الأتي (السلمي,21,2001) (www.ict.org):

1. تفعيل ممارسات إدارة الموارد البشرية، بفضل جعلهم في حلقة معلوماتية يتبادلون الأفكار في أي وقت يرغبون به.
2. تعمل على تخفيض الروتين إلى حدوده الدنيا، مستثمراً بذلك الوقت الذي يضيع جراء الممارسات الروتينية.
3. العمل على تغيير أنماط الهيكل التنظيمي باتجاه الهياكل المسطحة التي تستجيب من خلاله المنظمة للبيئة بأسرع ما يمكن.
4. تنشيط الذاكرة المنظمية (Organizational Memory)، عن طريق حفظ كل البيانات والمعلومات في قاعدة بيانات يمكن من خلالها الوصول إلى أي معلومة مطلوبة وبسرعة فائقة.
5. التكيف مع آليات عمل اقتصاد المعرفة الذي يعتمد على المعلومات في جوهره، حيث تمكن التقانة من جمع البيانات ودعم عمليات اتخاذ القرار .
6. تعد مدخلاً للدخول في أسواق دولية جديدة والتعامل مع عدد كبير من المعلومات، وأيضاً مع المستفيدين من تقانة المعلومات والاتصالات في آن 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 (النجار,2005, 2).

إذ يشير (العلوش والطعامنة, 2004, 110) 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 لاتوجد ككيان مادي سوى على شبكة الإنترنت، محققة مستويات هائلة من التعاملات التجارية على النطاق المحلي، الإقليمي، الدولي. ولهذه المنظمات بيئة معلوماتية اتصالاتية متكاملة، لأن جميع عملياتها متشابكة على الإنترنت الذي يعد المصدر الأول للدخل، وعامليها من ذوي المهارات العالية لأن التمكين يعد أحد المداخل المهمة في إدارة هذه المنظمات (السلمي,.S.D,5).

ويشير (Porter, 2002, 3) إلى أن زبائن هذه المنظمات هم في مواقع 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 واختراق 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 (الزبائن، العاملين، الوكلاء الحكوميين، أصحاب المصالح) (ياسين والرفاعي ,2002 , 28).

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

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

وبذلك يتضح أن العلاقة بين الأعمال الإلكترونية والتجارة الإلكترونية هي علاقة الجزء بالكل. وهو الاتجاه ذاته الذي طرحه (الرفاعي وياسين ,2002, 25).

ومع توضيح العلاقة بين الأعمال الإلكترونية والتجارة الإلكترونية، يتبين أن المنظمة الإلكترونية هي الشرعية التي تتم من خلالها الأعمال والتجارة للمنظمة الكترونياً.

سابعاً- تعريف الفاعلية التنظيمية وفقاً للنظرة التاريخية

يأتي مفهوم الكفاءة (Efficiency) مصاحباً 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 (القريوتي,2000 , 83).

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 كفوءة 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 الخمسينات 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,2000, 18).

ولم يبق المفهوم المنظمي للفاعلية التنظيمية على النحو المذكور آنفاً، إذ سار هذا المفهوم في الستينات والسبعينات، حيث تحول إلى معايير جزئية تعبر عن مدى قدرة النظام على تحقيق أهدافه كمستوى الروح المعنوية لدى العاملين، معدل الدوران الوظيفي في المنظمة (القريوتي, 2000, 85).

وبقيت مفاهيم الفاعلية التنظيمية تركز في إطارها العام على قدرة المنظمة في تحقيق أهدافها، إلاّ 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

تتفاوت 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:

1. **القدرة على تحقيق الأهداف**

ينظر إلى الفاعلية التنظيمية على وفق هذا المدخل، من مدى قدرة الإدارة العليا في تحقيق أهدافها الرسمية وغير الرسمية. ويعد هذا المدخل من أكثر المداخل

استخداماً (الطائي, 2000 , 22)، 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 لاتقتصر على فئة الإدارة العليا ولاسيما في ظل التوجهات الحالية نحو ديمقراطية المنظمات، وهنا يبرز التحدي عن كيفية شمولهم(القريوتي, 2000, 99).

2. 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, 2000, 27)، إذ يتكون النظام بدوره من عدة عناصر: المدخلات، العمليات، المخرجات، التغذية العكسية، وتمثل الأخيرة آراء المنتفعين من السلع والخدمات وأصحاب المصالح، ويعد ذلك مؤشراً على الفاعلية عندما تكون الآراء إيجابية (القريوتي, 2000, 90).

3. 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 للأنشطة وأداء العمل لتحقيق الأهداف. (الدليمي, 1994, 479).

وعلى وفق هذا المدخل تم تحديد عدد من المؤشرات يمكن من خلالها القياس، وهي على النحو الآتي (الطائي ،2000، 2):

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

4. مدخل المكونات الإستراتيجية

عندما تستطيع المنظمة تلبية مطالب الجهات المؤثرة فيها والتي يطلق عليها بالجماعات الإستراتيجية (القريوتي, 2000, 93)، وهم (المالكون، الموظفون، الزبائن، الدائنون، الجهات الحكومية، هيئات المجتمع المدني). تكون عندها قد حققت الفاعلية التنظيمية وفقاً لهذا المدخل(الطائي, 2000, 25).

5. مدخل القيم التنافسية

يتجه مؤيدو هذا المدخل إلى عدم وجود معيار مثالي وحيد لقياس الفاعلية التنظيمية، إذ ليس هناك إجماع على الأهداف التي ينبغي تحقيقها، ولاعلى أولوياتها، (القريوتي، 2000، 96) 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، 2000، 26):

- المرونة مقابل السيطرة.

- البيئة الخارجية تقابل البيئة الداخلية.
- الوسائل تقابل النهايات.

ثامناً- اختبار فرضيات البحث إحصائياً.

الجدول 2 يوضح نتائج علاقة الارتباط والتأثير بين متغيرات البحث، إذ تم استخدام البرنامج الإحصائي (SPSS ver. 11) في تحليل البيانات.

الجدول 2
نتائج علاقة الارتباط والتأثير لمتغيرات البحث

المتغيرات المعتمدة / المتغير المستقل	القدرة على تحقيق الأهداف	مدخل النظم	مدخل العمليات الداخلية	مدخل المكونات الإستراتيجية	مدخل القيم التنافسية	الفاعلية التنظيمية
تقانة المعلومات والاتصالات	R=*0.76 B=0.56 T=6.22 SIG =0.00 R^2=0.68 F=12.1 SIG=0.00	R=*0.71 B=0.47 T=5.46 SIG =0.01 R^2=0.62 F=11.2 SIG =0.00	R=*0.58 B=0.32 T=4.02 SIG =0.02 R^2=0.53 F=6.03 SIG =0.02	R=*0.82 B=0.60 T=6.92 SIG =0.00 R^2=0.72 F=16 SIG = 0.00	R=*0.66 B=0.40 T=4.90 SIG =0.01 R^2=0.58 F=7.1 SIG = 0.00	R=*0.83 B=0.63 T=7.01 SIG =0.00 R^2=0.74 F=21 SIG =0.00

D,F= 1,44 P<0.05

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 قيم معنوية عند مستوى (0.05)، إلاّ أن هناك تفاوتاً في درجة الارتباط، إذ أن مدخل المكونات الإستراتيجية أرتبط بأعلى درجة بتقانة المعلومات والاتصالات من المداخل ألأخرى.وهو ما يبرهن صحة الفرضية الأولى. وتشير معاملات (B) وقيم (t) أن هناك تأثيراً معنوياً لتقانة المعلومات والاتصالات بمداخل قياس فاعلية المنظمة، إلاّ أن هناك تفاوت في التأثير المستدل عليه من معاملات (B) إذ تمارس مدخل المكونات الإستراتيجية أعلى إستجابة لتقانة 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 تقانة 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 تقانة المعلومات تفسر من الفاعلية بمقدار معامل التفسير(R^2) والبالغة (74 %)، ويعني ذلك أن بمقدار(R^2) الفاعلية التنظيمية تعتمد على استخدام تقانة المعلومات

والاتصالات، ومازاد عن ذلك يعود لمتغيرات لم يتضمنها البحث الحالي. ومما سبق يتضح صحة الفرضية الثانية والثالثة.

عاشراً- الاستنتاجات والتوصيات

1. الاستنتاجات

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

- إن نتائج البحث تشير إلى تأثر الفاعلية التنظيمية بصورة كلية بتقانة المعلومات والاتصالات، أي أن تقانة المعلومات والاتصالات تساعد المنظمات المبحوثة على تحقيق أهدافها.
- يعد مدخل المكونات الإستراتيجية أكثر المداخل تأثراً بتقانة المعلومات والاتصالات، وهو مايدل على أن تقانة المعلومات والاتصالات تساعد على إرضاء (المالكين، الموظفين، الزبائن، الدائنين، الجهات الحكومية، هيئات المجتمع المدني).
- أشارت نتائج البحث إلى قدرة تقانة 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 تتسم بالقبول على وفق جميع المداخل.
- هناك عوامل أخرى-لم يظهرها البحث -غير تقانة المعلومات تسهم في ازدياد الفاعلية، إلاّ أن الإسهام الأكبر تقوده 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 عما هو عليه إلى نهاية العقد الحالي على أقل تقدير.

2. 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 مرنة وقيادة ذات رؤى الكترونية من شأنها مساعدة المنظمات المبحوثة في الاستفادة من مزايا هذه التقانة.
- ضرورة الاهتمام بالمداخل بشكل متواز، 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 الثقافة الإلكترونية ثقافة للعمل، والسبب الاستفادة من معطيات هذه التقانة التي طرح مزاياها الباحثون بحد فاق توضيح مفهومها.

- ضرورة التوسع بإستخدام هذه التقانة في جميع عمليات المنظمة الخارجية والداخلية، بالشكل الذي يحقق اتصالاً دائماً مع جميع الأطراف المتعاملة معها.

المراجع

أولاً- المراجع باللغة العربية

1. أبو بكر، فاتن أحمد،2001، نظم الإدارة المفتوحة: ثورة الأعمال القادمة للقرن الحادي والعشرين، ايتراك للطباعة والنشر، القاهرة، مصر.
2. الحمادي، علي مجيد،2004، ديناميكية متناقضة ليونتيف ومساهمة الاقتصاد المعرفي: حالة المخرجات التكنولوجية المصدرة، مؤتمر إدارة المعرفة في العالم العربي، المؤتمر الدولي السنوي الرابع للفترة 26-28 نيسان، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الزيتونة، الأردن.
3. الدليمي، فاضل، 1994، مداخل فاعلية المنظمة : دراسة تحليلة لقطاع التعليم العالي في العراق، مجلة دراسات، المجلد (1)، العدد(4).
4. الديوه جي، أبي سعيد أحمد، 2006، النوعية في الخدمة المصرفية وفق اعتبارات التجارة الإلكترونية، مجلة تنمية الرافدين، المجلد (18)، العدد (81).
5. الرفاعي، غالب عوض وياسين، سعد غالب، 2002، الأعمال الإلكترونية في البيئة العربية – الواقع والتحديات، تكنولوجيا المعلومات ودورها في التنمية الاقتصادية، المؤتمر العلمي السنوي الثاني للفترة من (6- 8) أيار، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الزيتونة، الأردن.
6. السامرائي، سلوى أمين،2004 ، رؤيا تشخيصية للمجتمع المعرفي في ظل أقتصاد المعرفة، مؤتمر أدارة المعرفة في العالم العربي،المؤتمر الدولي السنوي الرابع للفترة 26-28 نيسان، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية،جامعة الزيتونة ،الأردن.
7. السالمي، علاء والدباغ، رياض حامد،2001، تقنيات المعلومات الإدارية، ط1، دار وائل للنشر، عمان، الأردن.
8. السلمي، علي،.S.D، نموذج الإدارة الجديدة في عصر الاتصالات والمعلومات،..www.alisalmi.org
9. الطائي، ليلى جار الله خليل ،2000، العلاقة والأثر بين دورة حياة المنظمة والسلوك الاستراتيجي والفاعلية التنظيمية: دراسة لاراء المديرين في المنظمات الصناعية المختلطة والخاصة في محافظة نينوى، رسالة ماجستير غير منشورة، مقدمة إلى مجلس كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل.
10. العلوش، طارق شريف والطعامنة، محمد محمود،2004 ، الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي العربي، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، مصر.
11. القريوتي، محمد قاسم،2000، نظرية المنظمة والتنظيم، وائل، عمان، الأردن .
12. النجار، فريد راغب، 2005، التحول الاستراتيجي للمعلومات للمنظمات، ملتقى تحول المنظمات من استخدام الأساليب التقليدية إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات، 24 -28 (تموز)، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، مصر.
13. الهاشمي، شيماء محمد صالح، 2003، 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.
14. هلالي، حسين مصطفى، 2005، تكنولوجيا المعلومات كميزة تنافسية للمنظمات الرقمية العربية، ملتقى تحول المنظمات من استخدام الأساليب التقليدية إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات، 24 -28 (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