

**مقدرات تكنولوجيا المعلومات ودورها في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية****دراسة استطلاعية تحليلية لآراء عينة من العاملين في مصرف الرافدين في ذي قار****م. د. ليلى لفته علي      م. لقاء مطر عاتي      الباحث: كرار فاضل خلف****الكلية التقنية الإدارية بصره      الكلية التقنية الإدارية بصره      الكلية التقنية الإدارية**[Karrairaq92@gmail.com](mailto:Karrairaq92@gmail.com)[laylaali71@yahoo.com](mailto:laylaali71@yahoo.com)**المخلص**

يهدف البحث الحالي إلى التعرف على مقدرات تكنولوجيا المعلومات ودورها في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين والمنظمات. طبق البحث ميدانياً في مصرف الرافدين في ذي قار وعلى عينة عشوائية من العاملين في هذا المصرف والمكونة من (105) مفردة، واستخدمت استمارة الاستبيان كأداة رئيسة لجمع البيانات إذ تكونت من محورين الأول لمقدرات تكنولوجيا المعلومات والثاني لسلوكيات المواطنة التنظيمية ، وتم تحليل البيانات باستخدام البرنامج الاحصائي AMOS وبرنامج SPSS ، ومن خلال عدد من الأساليب الإحصائية المتمثلة بالتحليل العاملي التوكيدي ومعامل الارتباط، وتحليل المسار .

اعتمد البحث على فرضية رئيسة مفادها "وجود علاقة واثر بين مقدرات تكنولوجيا المعلومات وسلوك المواطنة التنظيمية" وتوصل البحث إلى عدد من الاستنتاجات منها ان التقنيات الحديثة المتمثلة بذكاء الاعمال والاتصالات والتعاون تدعم تعزيز سلوك طوعي لدى العاملين مما يسهم في تحقيق الأداء الكفوء للمنظمة، وتوفير فرص تنافسية بينهم في سبيل تشجيعهم وخلق دافع لديهم للعمل بتكنولوجيا المعلومات في صنع وتقديم الخدمات المصرفية .

**:Abstract**

The current research aims to recognize on the capabilities of information technology and its role in enhancing the behavior of organizational citizenship among individuals and organizations. The survey was conducted in Rafidain Bank in Nasiriyah and a random sample of 105 employees. The survey questionnaire was used as a main tool for collecting data, which consisted of the first two axes of IT capabilities and the second of organizational citizenship behaviors. The data were analyzed through the program AMOS and SPSS, through a number of statistical methods of global empirical analysis, correlation coefficient, and path analysis. The research was based on a key hypothesis that the "relationship between the capabilities of information technology and the behavior of organizational citizenship" and the research reached a number of conclusions, including modern technologies of business intelligence, communication and cooperation supports the

promotion of voluntary behavior of employees contributes to the efficient performance of the organization , and provide them with competitive opportunities to encourage and .motivate them to work with IT in the manufacture and delivery of banking services

### المقدمة:

تسعى معظم المنظمات إلى إيجاد سبل للبقاء في البيئة التنافسية والعاملين بحاجة إلى أن يكونوا على علم بمنظمتهم لتكون لهم دوافع للسلوكيات الإبداعية وتبادل المعلومات المطلوبة مع العاملين من خلال التعاون والاتصالات مما يسمح لهم باظهار السلوكيات الطوعية لصالح منظماتهم (Akturan & Çekmecelioglu,2016:342). وتبرز أهمية تكنولوجيا المعلومات كونها تساعد المنظمات في الحصول على المعلومات المطلوبة لأداء أعمالها بشكل مميز، فالمنظمة الناجحة هي التي تستطيع الموازنة بين كثرة المعلومات و ندرتها ، فتكنولوجيا المعلومات تساعد المنظمات في إيجاد فرص جديدة للعمل وتزداد أهميتها من خلال توفيرها معلومات واسعة و دقيقة للمديرين مما يساعدهم في السيطرة على تنفيذ قراراتهم وهذا ربما يعود بهم إلى المركزية من خلال الرقابة التي ستوفرها لهم ادوات تكنولوجيا المعلومات . (Curley,2008,p.8) . لذا فالبحث الحالي يسعى إلى التعرف على أهمية تكنولوجيا المعلومات ومقدراتها المتمثلة ب( نكاه الاعمال ، الاتصالات والتعاون ، إدارة عمليات الاعمال والموارد ) ومدى تأثيرها في تعزيز سلوكيات المواطنة التنظيمية سواء تلك الموجهة منها نحو الافراد او الموجهة نحو المنظمة . فضلا عن معرفة مدى ادراك المصرف قيد البحث لمقدرات تكنولوجيا المعلومات وسلوكيات المواطنة التنظيمية . وعليه ومن اجل تحقيق اهداف البحث فقد تجسد في اربع محاور حسب ورودها وكالاتي:

#### المحور الأول: منهجية البحث

#### المحور الثاني : الجانب النظري

#### المحور الثالث : الجانب العملي

#### المحور الرابع: الاستنتاجات البحث

#### المحور الأول: منهجية البحث

#### اولاً: مشكلة البحث:

تواجه المنظمات تحديات كبيرة في تلبية الطلب المتزايد على خدمات تكنولوجيا المعلومات متمثلة بضغوط التكلفة والتعقيد والطلب على الابتكار، وزيادة الحاجة إلى إظهار قيمة استثمارات تكنولوجيا المعلومات ، مع زيادة التركيز على الدور الاستراتيجي لها في المنظمات المعاصرة، لا بد من اكتساب فهم أعمق للعوامل التي تحكم قدرة تكنولوجيا المعلومات للمنظمات. ومع ذلك هناك القليل جدا من الفهم لما تشكله قدرات تكنولوجيا المعلومات للمنظمة وكيف يمكن قياسها، إذ أصبحت سلاحاً تنافسياً قوياً وعلى الإدارة ان تدرك أهمية هذا السلاح في دعم وتحقيق الميزة التنافسية، إذ يعتمد نجاح المنظمات على قدرتها في تحديد ومعرفة احتياجات ورغبات الزبائن وتحديد السوق المستهدف، ومدى اشباع الحاجات

بشكل أفضل من المنافسين. وعلى أساس ما تقدم يمكن وضع تساؤل البحث الرئيسي التالي: إلى أي مدى تؤثر مقدرات تكنولوجيا المعلومات على سلوك المواطنة التنظيمية في المنظمة قيد البحث وكيف تؤثر على أداء العاملين وتتفرع منه التساؤلات الآتية:

1. هل تدرك المنظمة قيد البحث أهمية مقدرات تكنولوجيا المعلومات؟
2. إلى أي مدى تهتم المنظمة قيد البحث بمقدرات تكنولوجيا المعلومات وسلوك المواطنة التنظيمية؟
3. ما مدى العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات وسلوك المواطنة التنظيمية؟

#### ثانياً: أهمية البحث:

تتمثل أهمية البحث بالنقاط الأساسية التالية:

1. إسهام البحث في لفت انتباه إدارة المصرف المبحوث إلى ضرورة الاهتمام بتفعيل مفاهيم وأساليب إدارية معاصرة مثل مقدرات تكنولوجيا المعلومات وسلوك المواطنة التنظيمية الموجهة للعاملين بشكل خاص وللمصرف بشكل عام.
2. يمثل البحث الحالي اسهاماً معرفياً يركز على متغيرات مهمة متمثلة بمقدرات تكنولوجيا المعلومات وسلوك المواطنة التنظيمية.
3. يمكن البحث من معرفة المصرف قيد البحث حول مقدرات تكنولوجيا المعلومات ودورها في تحقيق سلوك المواطنة التنظيمية.
4. تتبع أهمية البحث الحالي كونه يقدم مقياس علمي لتوفير قاعدة من المعلومات يمكن من خلالها التعرف على سلوك المواطنة لدى الافراد العاملين.
5. تشخيص ووصف مستوى أهمية متغيرات البحث ميدانياً.

#### ثالثاً: اهداف البحث:

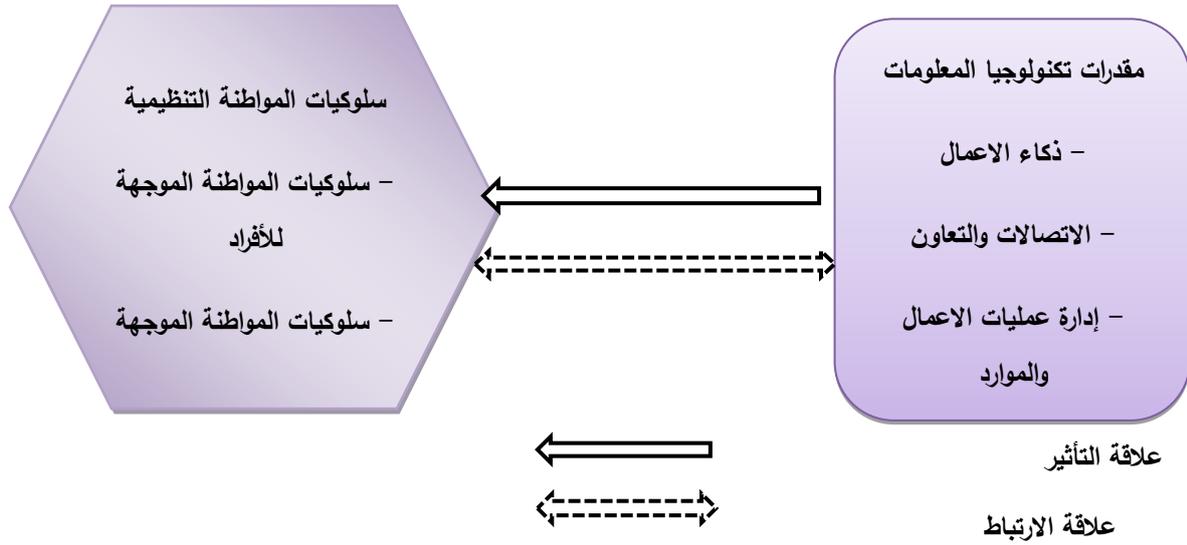
يسعى البحث الحالي إلى تحقيق الأهداف التالية:

1. التحقق من وجود ارتباط بين مقدرات تكنولوجيا المعلومات وسلوك المواطنة التنظيمية وتحديد مسار هذه العلاقة في المنظمة قيد البحث.
2. اختبار ملائمة نموذج البحث والمتضمن محورين هما: مقدرات تكنولوجيا المعلومات، وسلوك المواطنة التنظيمية من خلال استخدام معادلة النمذجة الهيكلية (Structural Equation Modeling) وبالاعتماد على برنامج (AMOS, V.23).
3. اختبار علاقة التأثير بين المتغيرات الرئيسة والفرعية في المصرف قيد البحث.
4. اختبار علاقة الارتباط بين أبعاد مقدرات تكنولوجيا المعلومات وأبعاد سلوك المواطنة التنظيمية في المصرف قيد البحث.

5. التعرف على مستوى ادراك الافراد العاملين في المصرف قيد البحث لأهمية متغيرات البحث.

رابعاً: المخطط الفرضي للبحث

يقدم المخطط الفرضي للبحث تصوراً أولياً عن مجموعة علاقات الارتباط والتأثير بين متغيرات البحث المتمثلة بمقدرات تكتو لوجيا المعلومات وسلوكيات المواطنة التنظيمية وكما موضح في الشكل (1)



الشكل (1) المخطط الفرضي للبحث

المصدر: من اعداد الباحثين

خامساً: فرضيات البحث:

يستند البحث إلى فرضيتين رئيسيتين مفادهما:

الفرضية الرئيسية الاولى للبحث (هناك ارتباط ذات دلالة إحصائية بين مقدرات تكنولوجيا المعلومات وسلوكيات المواطنة التنظيمية) والتي يتفرع منها الفرضيات التالية:

1. هناك ارتباط ذات دلالة إحصائية بين ذكاء الاعمال وسلوكيات المواطنة التنظيمية.
  2. هناك ارتباط ذات دلالة إحصائية بين الاتصالات والتعاون وسلوكيات المواطنة التنظيمية.
  3. هناك ارتباط ذات دلالة إحصائية بين إدارة عمليات الاعمال والموارد وسلوكيات المواطنة التنظيمية.
- الفرضية الرئيسية الثانية للبحث (هناك تأثير ذات دلالة إحصائية لمقدرات تكنولوجيا المعلومات في سلوكيات المواطنة التنظيمية) و يتفرع منها الفرضيات التالية:

1. هناك تأثير ذات دلالة إحصائية لذكاء الاعمال في سلوكيات المواطنة التنظيمية.
2. هناك تأثير ذات دلالة إحصائية للاتصالات والتعاون في سلوكيات المواطنة التنظيمية.

3. هناك تأثير ذات دلالة إحصائية لإدارة عمليات الاعمال والموارد في سلوكيات المواطنة التنظيمية.

سادساً: مقياس متغيرات البحث:

تمثلت متغيرات البحث بمتغيرين ، المتغير المستقل والمتمثل بمقدرات تكنولوجيا المعلومات ( نكاء الاعمال ، الاتصالات والتعاون ، ادارة عمليات الاعمال والموارد) حسب مقياس (Park , 2011:47) المكون من (18) فقرة ، والمتغير المعتمد سلوكيات المواطنة التنظيمية (سلوكيات المواطنة الموجهة للأفراد ، بعد سلوكيات المواطنة الموجهة للمنظمة) حسب مقياس (Lee &Allen , 2002:142) المكون من (16) فقرة وكما موضح في الجدول (1)

الجدول (1) ترميز فقرات مقياس البحث

ت	المتغيرات	الرمز	ابعاد البحث	المصدر	عدد الفقرات المقياس
1	مقدرات تكنولوجيا المعلومات	IT C	ذكاء الاعمال	(Park,2011:47)	6
			الاتصالات والتعاون		6
			إدارة عمليات الاعمال والموارد		6
2	سلوك المواطنة التنظيمية	OCB	سلوك المواطنة الموجهة للأفراد	(Lee &Allen ,2002,P.142)	8
			سلوك المواطنة الموجهة للمنظمة		8

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على المصادر الواردة في أعلاه

سابعاً: مجتمع وعينة البحث:

تمثل مجتمع البحث بالعاملين في مصرف الرافدين في ذي قار ،اذ تم اختيار عينة عشوائية منهم تمثلت ب (108) فرداً جرى اختيارهم بشكل عشوائي وذلك استناداً إلى (Sekaran, 2010 :315) والذي أورد جدولاً يبين فيه حجم العينة الملائم عند مستويات مختلفة من مجتمع الدراسة الأصلي ، اذ تم توزيع (108) استبانة استرجع منها (105) جميعها صالحة للتحليل وعلى النحو الموضح في الجدول (2)

الجدول (2) مجتمع وعينة البحث

مجتمع البحث	الاستبانات الموزعة	الاستبانات التي تم استردادها	الاستبانات الصالحة
150	108	105	105

المصدر: من اعداد الباحثين

## المحور الثاني: الجانب النظري

أولاً: مقدرات تكنولوجيا المعلومات

## 1. مفهوم مقدرات تكنولوجيا المعلومات:

يعد استخدام تكنولوجيا المعلومات وسيلة جوهرية لدعم العمليات الادارية فهي أداة اتصال داخل المنظمات مع البيئة المحيطة بها، اذ تحتاج المنظمات إلى وضع هيكلية لتكنولوجيا المعلومات المختلفة عن الانشطة التي تمارسها سواء كانت أنشطة تخص الموارد البشرية أم أنشطة تدريبية.

ان مفهوم تكنولوجيا المعلومات من المفاهيم الحديثة نسبياً ارتبط بمهمة جمع البيانات ، ومعالجتها ، و تخزينها ، وتحديثها واسترجاعها الا ان الباحثين والمتخصصين اختلفوا في تحديد مفهومها فقد عرفها(2: 1998 , Alshoabi ) بأنها مجموعة من الأجهزة، والبرمجيات، والاتصالات السلكية واللاسلكية ، إدارة قواعد البيانات، وتقنيات معالجة المعلومات الأخرى المستخدمة لتخزين تسليم المعلومات. "

وذكرها كل من ( Bryan & Young , 1999 : 305 ) بأنها " هي الوسيلة التي يقوم العاملين من خلالها بأداء مهام المعلومات الخاصة بهم وتكون بمثابة قوة أساسية في إعادة تشكيل المنظمات من خلال تطبيق الاستثمار في مجال الحوسبة والاتصالات لتعزيز الميزة التنافسية، وخدمة الزبائن، و تحقيق الفوائد الاستراتيجية الأخرى " .

وصفها (4: 2003 , Keskin ) بأنها " تكنولوجيايات مخصصة لتخزين المعلومات ومعالجتها وتسليمها " وعرفها (1 : 2008 , Perko ) " بأنها المعدات أو النظام المترابط أو النظام الفرعي للمعدات، والذي يستخدم في الاستحواذ التلقائي على البيانات أو المعلومات المنظمة أو تخزينها أو التلاعب بها أو إدارتها أو التحكم بها أو عرضها أو تبديلها أو نقلها أو استقبالها .

وتشمل تكنولوجيا المعلومات الحواسيب والمعدات المساعدة والبرمجيات والبرامج الثابتة والإجراءات المماثلة والخدمات (بما في ذلك خدمات الدعم) والموارد ذات الصلة " . وعرفها (29: 2008, Curley) بأنها هي التطبيق الاستراتيجي لكفاءات وموارد تكنولوجيا المعلومات لدعم أهداف المنظمة ، وهي مزيج من الأصول والموارد والعمليات التي تدعم عمليات الاعمال لتحقيق القيمة المضافة. وأشار إليها (14: 2009 , Oz ) بأنها مصطلح يشير إلى جميع تكنولوجيايات التي تسهم بشكل جماعي في صيانة وبناء نظم المعلومات " . في حين أشار (15: 2011 , Laudon ) إلى أنها التكنولوجيا التي تتكون من جميع الأجهزة والبرمجيات التي تحتاجها المنظمة لاستخدامها من أجل تحقيق أهداف أعمالها " وأشار (124: 2012, Balochian , et al.) إلى أنها " عبارة عن مجموعة من الأدوات التي يمكن استخدامها لتحويل البيانات إلى معلومات ونقل المعلومات في مواقع متعددة على مختلف المسافات " و وصفها ( Bahrami , et al., 59: 2012 ) بأنها " العامل الأساسي من أجل إنشاء وإدارة علاقة مباشرة بين المنظمات وعملائها ويقدم إطار عمل لتطوير البنية التحتية المطلوبة لعلاقة فعالة ومستدامة بين العملاء والمنظمة ، وأخيراً عرفها ( Ndlovu & Kyobe, 2: 2016 ) "بأنها أمر حيوي لإدارة العمليات المالية والتشغيلية للمنظمات كونها وسيلة أساسية لتحقيق النجاح في عمليات الاعمال التنظيمية "

## 2. أبعاد مقدرات تكنولوجيا المعلومات:

يمكن توضيح ابعاد مقدرات تكنولوجيا المعلومات كالآتي (Park, 2011:47):

أ. ذكاء الأعمال: Business Intelligence يتم تعريفها كنوع من نظام تكنولوجيا المعلومات الذي يوفر مجموعة من الوظائف لدعم عملية التنظيم للتغير البيئي والعمل ، ومن الأمثلة على نظم المعلومات التي تساعد على فهم التغير البيئي ووضع خطة عمل تشمل لوحة معلومات رقميه ،بطاقة الأداء المتوازن ، نظم دعم البحث عن المعلومات من خلال الإنترنت ،نظم تحليل البيانات في الوقت الحقيقي ،وتخزين البيانات، واستخراج البيانات، وما شابه ذلك.

ب. الاتصالات والتعاون Communication and Collaboration: وتعرف نظم الاتصالات والتعاون بأنها نوع من نظم تكنولوجيا المعلومات التي توفر مجموعة من وظائف الاتصال والتعاون التفاعلية و تدعم نظم نشر المعلومات في الوقت الفعلي، والاتصالات الثنائية بين زملاء العمل، وتبادل المعلومات مع أصحاب المصلحة الرئيسيين، مثل شركاء سلسلة التوريد، و، الزبائن الرئيسيين، والهيئات التنظيمية. ومن الأمثلة على نظم المعلومات التي تساعد على مشاركة المعلومات الصحيحة ونقلها إلى الشخص المناسب أنظمة مؤتمرات الفيديو / الصوت وأنظمة البريد الإلكتروني والمدونات ومجتمع الويب وأنظمة التعاون (Lotus Notes, Yammer)، أنظمة مساعدة المكتب، أنظمة الدردشة (Windows Messenger, Skype)، أنظمة تطبيقات الهاتف المتحرك ((SMS, Bulletin Board), and the like)

ج. إدارة عمليات الاعمال والموارد : Business Process and Resource Management : تساعد نظم إدارة العمليات والموارد المنظمات على الاستجابة بسرعة للتغير البيئي من خلال مساعدة المنظمات على إدارة العمليات والموارد بشكل فعال ومرن داخل المؤسسة ومع أصحاب المصلحة الرئيسيين، ومن الامثلة على نظم المعلومات التي تساعد في إدارة عمليات الاعمال والموارد للتعامل مع بيانات الأعمال المتغيرة بسرعة نظم إدارة عمليات الاعمال ، أنظمة سير العمل، ونظم تخطيط موارد المنظمة، ونظم إدارة سلسلة التوريد، نظم إدارة المخزون، وما شابه ذلك.

## ثانياً: سلوك المواطنة التنظيمية

## 1. مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية

ظهرت المواطنة التنظيمية في أوائل الثمانينات لوصف سلوك العاملين داخل النظم الاجتماعية للمنظمات المختلفة ومنذ ذلك الحين، فقد تطورت إلى مجال كبير من الدراسة بسبب الأهمية المتزايدة للعمل القائم على الفريق بدلا من الهرمية التقليدية الصارمة ونتيجة لذلك فإن فهم سلوك المواطنة التنظيمية ضروري بشكل متزايد للحفاظ على النظم الاجتماعية للمنظمات وأدوار العاملين داخلها وعلى المستوى الكلي، من حيث الطبيعة المتغيرة لجميع المنظمات، والمستوى الجزئي، فيما يتعلق بالمنظمات الفردية، فإن دور العاملين أمر أساسي ، سلوك المواطنة التنظيمية هو مفهوم منطور حول كيف ولماذا يساهم الناس بشكل إيجابي في منظماتهم خارج أدوار العمل المحددة لهم ، وهو مفهوم توسع بسرعة في السنوات الأخيرة (Campbell, et al., 2016: 1) وقد أشار (Akturan & Çekmecioglu, 2016:344) إلى ان سلوك المواطنة التنظيمية هو سلوك شخصي اختياري الذي يقوم به العامل من تلقاء نفسه ويتم من خلاله تعزيز فعالية عمل المنظمة.

عموماً، تعزز سلوك المواطنة التنظيمية بيئة العمل الاجتماعية والنفسية بطريقة تدعم الكفاءة في العمل ويمكن أن تزيد من أداء المجموعة ، ان سلوكيات المواطنة التنظيمية تلعب دورا حيويا جدا في تنمية رأس المال الاجتماعي في المنظمات

ويشير إطارها المفاهيمي إلى أن سلوكيات المواطنة التنظيمية تشمل الولاء والطاعة والمشاركة، وكلها تسهم في تكوين الجوانب الهيكلية والعلائقية والمعرفية لرأس المال الاجتماعي وتعزيز سلوكيات المواطنة التنظيمية عندما ينظر العامل إلى وجود ثقافة داعمة في منظماتهم وحسب نظرية التبادل الاجتماعي، يذكر أيضا أنه عندما يرى العاملون أن منظماتهم تدعمهم، فأنهم يظهرون سلوكيات المواطنة تجاه المنظمات التي يعملون فيها (Bolino, et al.,2002:510) .

وعرفها (Campbell,et al.,2016:1) بأنها إجراءات فردية، تقديرية العاملين الذي هي خارج وصف وظيفتهم الرسمية لتعزيز قدرة المنظمة في تحقيق الأهداف الاستراتيجية كما أن العمل في ظل الظروف المتغيرة يصبح سمة أساسية من سمات المنظمات وعليه ستصبح المنظمات بالضرورة أكثر اعتمادا على العاملين الذين هم على استعداد للمساهمة في التغيير الناجح ، بغض النظر عن متطلبات الوظيفة الرسمية . وقد أشار (Roml,et al., al.,2016:37) إلى انها العلم الذي يدرس السلوك البشري في منظمة وكيف يؤثر هذا السلوك على المنظمة في تحقيق أهدافها ، فضلاً عن انها سلوكيات متعمدة للعاملين تكون تقديرية وغير اجبارية عادة، ولكنها مع ذلك تحسن أداء المنظمة. وأشار (Nourani,et al.,2016:623) إلى ان سلوك المواطنة التنظيمية هو مفهوم يصف التزام العامل الطوعي داخل منظمة أو شركة ليست جزءاً من مهامه التعاقدية لكنها شيء اختياري ومن المفترض أن تحسن الأدوار التنظيمية والأداء وأن يكون لها تأثير كبير على نوعية علاقات العاملين داخل المنظمة. وهناك بعض الفوائد المحتملة التي يمكن الحصول عليها من خلال سلوك المواطنة التنظيمية :- (Akturan &Çekmecelioglu ,2016:344 )

- أ. توفير وسيلة لإدارة التبعيات المتبادلة بين أعضاء وحدة العمل، مما يزيد من النتائج الجماعية .
  - ب. الحد من حاجة المنظمة إلى تكريس موارد شحيحة لوظائف الصيانة البسيطة التي توفير الموارد اللازمة للإنتاجية.
  - ج. تحسين قدرة الآخرين (أي زملاء العمل والمديرين) على أداء وظائفهم من خلال توفير الوقت من أجل تخطيط أكثر كفاءة، وجدولة، وحل المشاكل.
  - د. تمكين المنظمة من التكيف بشكل أكثر فعالية مع التغيرات البيئية
  - هـ. تعزيز قدرة المنظمة على اجتذاب أفضل العاملين والاحتفاظ بهم.
- وقد بين (Campbell,et al.,2016:1) بعض السلوكيات المرتبطة بالنتائج المفيدة المحتملة للمنظمات وهي كما موضحة في الجدول (3) :

الجدول (3) النتائج المفيدة للمنظمات التي يمكن تحقيقها من أنواع السلوكيات

أنواع سلوك المواطنة التنظيمية	الوصف	النتائج للمنظمات
الإيثار	مساعدة زملاء العمل	نخفاض الحاجة إلى الإشراف والتدريب
وعي الضمير	سلوك الفرد التقديري الذي يتجاوز الحدود الدنيا للمتطلبات الوظيفية	وتكاليف إدارة الأزمات
المجاملة	هو السلوك الذي يحرص فيه الأفراد العاملون على منع	

	وقوع المشكلات المتصلة بالعمل داخل المنظمة	
الروح الرياضية	الرغبة في التغلب على المضايقات البسيطة دون الطعن أو الاحتجاج	أداء العمل في ظروف أقل من الظروف المطلوبة للعمل بدون أظهار التذمر أو الشكاوي
المشاركة الطوعية	مشاركة العامل الفعالة في أداء اعمال المنظمة والحرص على نجاحها من خلال المتابعة المستمرة	ويقدم العاملون اقتراحات بناءه قد توفر التكاليف

Source: Campbell Pickford, H., & Joy, G. (2016). Organisational Citizenship Behaviours: Definitions and Dimensions, p.1

## 2. ابعاد سلوك المواطنة التنظيمية

يمكن توضيح ابعاد سلوك المواطنة التنظيمية من خلال الاتي: (Lee & Allen, 2002:142)

أ. سلوكيات المواطنة التنظيمية الموجهة للأفراد: يتم قياس هذا البعد من خلال مساعده الآخرين الذين كانوا غائبين ، ضبط جدول الاعمال لاستيعاب الطلبات الاخرى للعاملين عند اخذ الاجازة ، أظهار الاهتمام الحقيقي و مجاملة زملاء العمل حتى في ظل أكثر الأعمال أو الحالات الشخصية الأكثر صعوبة ، واخيراً مشاركة الممتلكات الشخصية مع الآخرين لمساعدتهم على العمل.

ب. سلوكيات المواطنة التنظيمية الموجهة إلى المنظمة: يتم قياس هذا البعد من خلال الحضور إلى الوظائف التي ليست مطلوبه ولكن التي تساعد على تحسين الصورة التنظيمية، الدفاع عن المنظمة عندما ينتقدها عاملون آخرون ، إظهار الفخر عند تمثيل المنظمة في الأماكن العامة ، التعبير عن الولاء الصريح تجاه المنظمة و اتخاذ إجراءات لحماية المنظمة من المشاكل المحتملة.

### المحور الثالث: الجانب العملي

#### أولاً: الصدق الاحصائي لمقاييس البحث:

تم التحقق من الصدق الاحصائي لمقاييس البحث وكما موضح في الخطوات المدرجة ادناه:

#### 1. الصدق الظاهري لمقاييس البحث:

لغرض التحقق من أن فقرات المقياس تم صياغتها بشكل يحقق الهدف الأساسي لها ، وهو تمثيل ابعاد المقياس تمثيل صحيح بعد ترجمة المقياس من اللغة الإنكليزية إلى اللغة العربية تم عرض مقياس البحث على جملة من الخبراء المحكمين وبالبلغ عددهم (5) من ذوي الاختصاص في مجال إدارة الاعمال لذا تم إعادة صياغة بعض الفقرات بناءً على مقترحاتهم لتصبح أكثر وضوح ودقة للمستجيبين.

2. ثبات مقياس البحث: يوضح الجدول (4) الاتساق الداخلي لكل فقرة من فقرات المقياس، إذ تم التحقق من ثبات مقياس البحث من خلال استخدام معامل ألفا كرونباخ .

الجدول (4) ثبات مقياس البحث

ألفا كرونباخ	ابعاد المقياس	متغيرات البحث
0.864	ذكاء الاعمال	مقدرات تكنولوجيا المعلومات
0.847	الاتصالات والتعاون	
0.863	ادارة عمليات الاعمال والموارد	
0.820		الثبات الكلي لمقياس مقدرات تكنولوجيا المعلومات
0.869	سلوك المواطنة الموجهة لافراد	سلوك المواطنة التنظيمية
0.861	لوك المواطنة الموجهة للمنظمة	
0.844		الثبات الكلي لمقياس سلوك المواطنة التنظيمية
0.871		الثبات الكلي لمقياس البحث

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات Spss, v.24

#### ثانياً. الصدق العاملي التوكيدي:

يعد التحليل العاملي التوكيدي أحد تطبيقات معادلة النمذجة الهيكلية وان الاجراءات المتبعة في التحليل العاملي التوكيدي في تحديد النموذج المفترض الذي يتكون من المتغيرات الكامنة أو المتغيرات غير المقاسة او المتغيرات التابعة أو المتغيرات الداخلية التي تمثل الفقرات الخاصة بكل متغير رئيس والمتغيرات الفرعية له وهنا يفترض ان فقرات الاستبانة هي مؤشرات للمتغيرات الرئيسية (Hair et al.,2010:708). واعتمد في ذلك على البرنامج الاحصائي (AMOS, V.24) وفي ضوء افتراض التطابق والتلاؤم بين مصفوفة التباين للمتغيرات الداخلة في التحليل والمصفوفة المفترضة النموذج ينتج العديد من المؤشرات الدالة على جودة هذه المطابقة والتي يتم من خلالها قبول النموذج المفترض للبيانات أو رفضه في ضوءها. والتي تعرف بمؤشرات جودة المطابقة كما في الجدول (5).

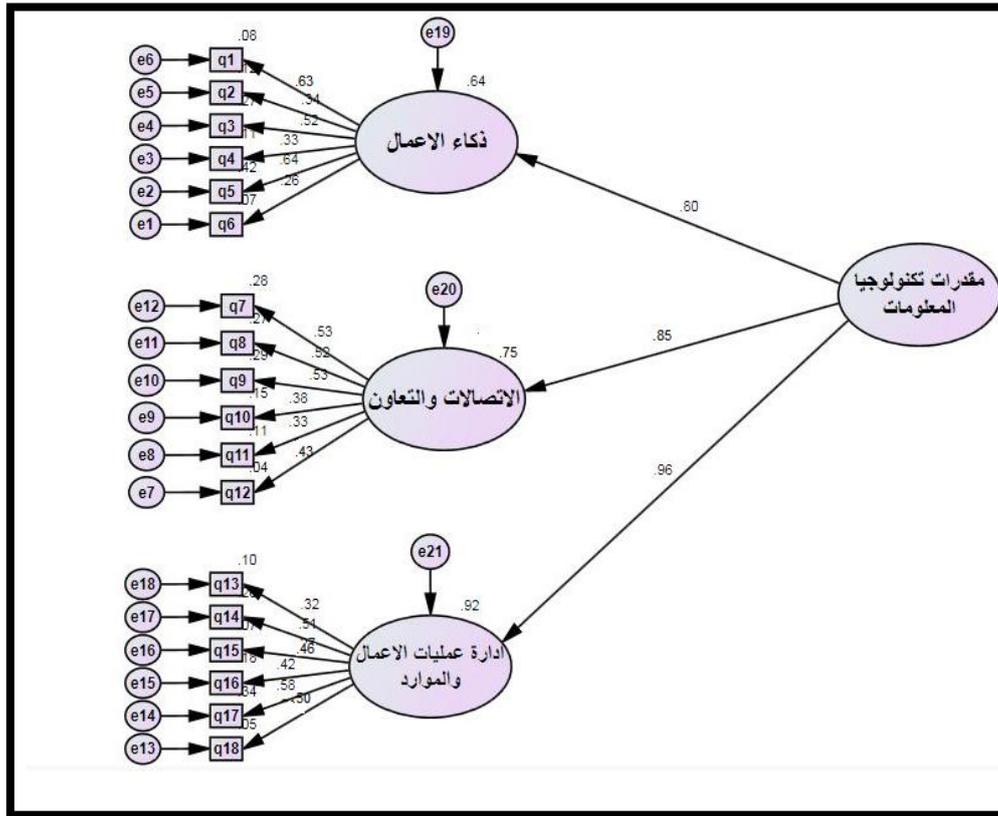
الجدول (5) مؤشرات جودة المطابقة

ت	المؤشرات	قاعدة جودة المطابقة
1	النسبة بين قيمة $X^2$ ودرجات الحرية $df$	أقل من 5
2	مؤشر جذر متوسط مربع الخطأ التقريبي Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA)	بين 0.05 - 0.08
3	مؤشر حسن المطابقة Goodness of Fit Index (GFI)	أكبر من 0.90
4	مؤشر المطابقة المعياري Normed Fit Index (NFI)	أكبر من 0.90
5	مؤشر المطابقة المقارن <i>Comparative Fit Index (CFI)</i>	أكبر من 0.95

Source: Adapted from Chan, F., Lee, G., Lee, E., Kubota, C., & Allen, Ch., (2007).  
Structural Equation Modeling in Rehabilitation Counseling Research, Rehabilitation  
.Counseling Bulletin,P.49

1. متغير مقدرات تكنولوجيا المعلومات: يعد نموذج القياس الاصلي لمتغير مقدرات تكنولوجيا المعلومات وهو نموذج لثلاث عوامل (ابعاد) جرى قياسه بـ (18) فقرة ، وقد جرى قياس بعد ذكاء الاعمال بالفقرات من (1-6) ، اما بعد الاتصالات والتعاون جرى قياسه بالفقرات من (7-12) ، واخيراً بعد إدارة عمليات الاعمال والموارد جرى قياسه بالفقرات من (13-18) . والشكل (3) يوضح التحليل العاملي التوكيدي لمتغير مقدرات تكنولوجيا المعلومات.

الشكل (3) أنموذج التحليل العاملي التوكيدي للمتغير المستقل مقدرات تكنولوجيا المعلومات

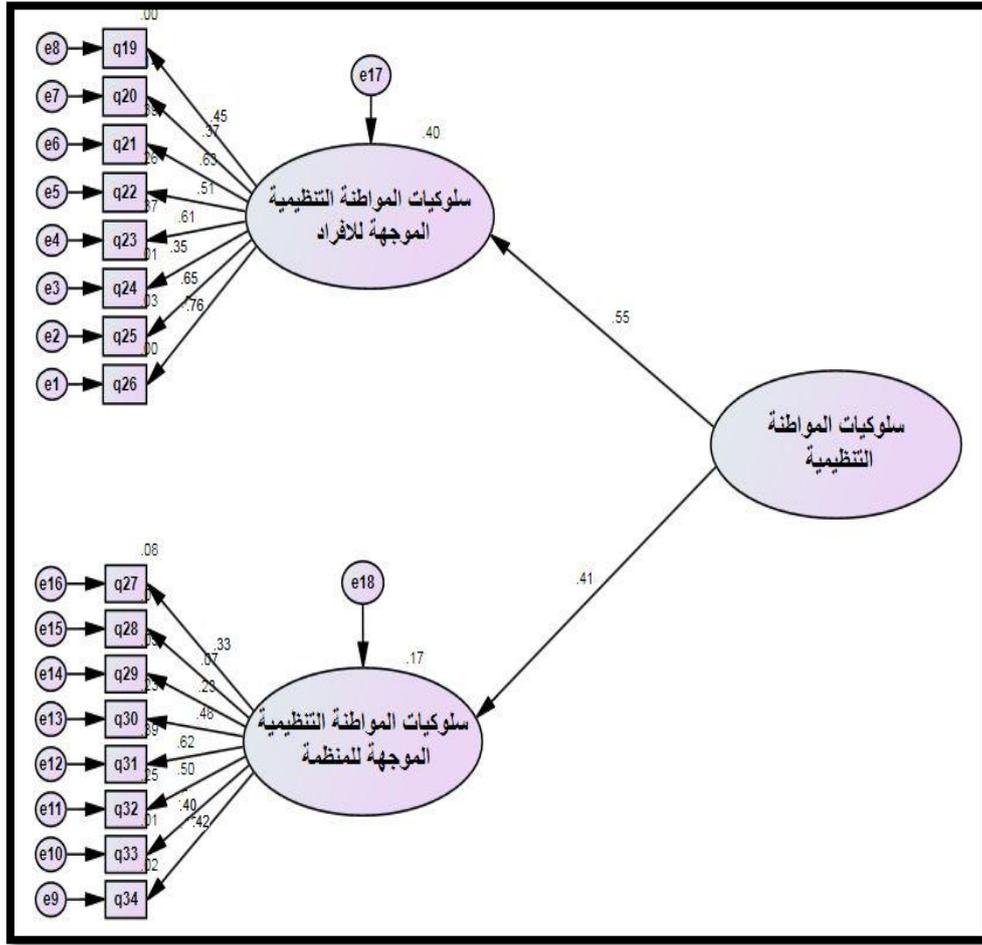


المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج AMOS, V.24

يتضح من الشكل (3) ان نموذج القياس الخاص بمتغير مقدرات تكنولوجيا المعلومات الذي يتضمن ثلاث أبعاد وأن الاوزان الانحدارية المعيارية الظاهرة على الأسهم التي تربط الابعاد مع الفقرات وتعرف بمعاملات الصدق أو التشبع وهي أكبر من 0.3 مما يعطي مؤشراً على صدق العبارات لمتغير مقدرات تكنولوجيا المعلومات (Kline , 2011:224).

2. متغير سلوك المواطنة التنظيمية: يعد نموذج القياس الأصلي لمتغير سلوك المواطنة التنظيمية وهو نموذج لعاملين جرى قياسهما بـ (16) فقرة وقد جرى قياس بعد سلوك المواطنة التنظيمية الموجهة للأفراد بالفقرات من (19-26) ، اما بعد سلوك المواطنة التنظيمية الموجهة للمنظمة جرى قياسه بالفقرات من (27-34) والشكل (4) يوضح التحليل العاملي التوكيدي لمتغير سلوك المواطنة التنظيمية.

الشكل (4) أنموذج التحليل العائلي التوكيدي لمتغير سلوك المواطنة التنظيمية



المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج AMOS, V.24

يتضح من الشكل (4) أن نموذج القياس الخاص بمتغير سلوك المواطنة التنظيمية أن الأوزان الانحدارية المعيارية الظاهرة على الأسهم التي تربط الأبعاد مع الفقرات وتعرف بمعاملات الصدق أو التشعب هي أكبر من 0.3 مما يعطي مؤشراً على صدق العبارات لمتغير سلوك المواطنة التنظيمية. ويمكن توضيح نتائج التحليل العائلي التوكيدي لمتغيرات وابعاد البحث من خلال الجدول (6)

جدول (6) نتائج التحليل العائلي التوكيدي لمتغيرات وابعاد البحث

متغيرات وابعاد البحث	$X^2/DF$	$X^2$	DF	RMSEA	GFI	NFI	CFI
بعد ذكاء الاعمال	3.67	22	6	0.069	0.95	0.94	0.99
بعد الاتصالات والتعاون	4.43	13.31	3	0.07	0.94	0.97	0.96
بعد إدارة عمليات الاعمال والموارد	3.17	19	6	0.073	0.92	0.95	0.97

0.96	0.93	0.95	0.066	7	30	4.29	متغير مقدرات تكنولوجيا المعلومات
0.98	0.96	0.95	0.069	7	25	3.57	بعد سلوك المواطنة التنظيمية الموجهة للأفراد
0.96	0.94	0.93	0.065	8	21.6	2.7	بعد سلوك المواطنة التنظيمية الموجهة للمنظمة
0.98	0.95	0.91	0.061	5	18	3.6	متغير سلوك المواطنة التنظيمية

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج AMOS, V.24

يظهر من الجدول (6) أن مؤشرات جودة المطابقة لمتغيرات وابعاد البحث جاءت مطابقة لمعايير القبول الظاهرة في الجدول (5) وهذا ما يؤكد الصدق البنائي لمقاييس البحث.

ثالثاً. اختبار الفرضيات:

#### 1. الارتباط بين المتغيرات

يمثل معامل الارتباط احد أساليب أو طرائق الإحصاءات الاستدلالية أذ يستخدم لمعرفة طبيعة واتجاه ودرجة العلاقة وقوتها ومعنويتها للعلاقة الخطية بين متغيرين فضلاً عن ذلك يشير الإحصاء الاستدلالي إلى الإحصاءات التي تمكنا من الحصول على استنتاجات من بيانات العينة، وتعميمها على مجتمع الدراسة (Zikmund et al., 2010:413).  
والجدول (7) يوضح الارتباط بين متغيرات وابعاد البحث

الجدول (7) علاقات الارتباط لمتغيرات وابعاد البحث

متغيرات وابعاد البحث	ذكاء الاعمال	الاتصالات والتعاون	ادارة عمليات الاعمال والموارد	مقدرات تكنولوجيا المعلومات	سلوك المواطنة التنظيمية الموجهة للأفراد	سلوك المواطنة التنظيمية للمنظمة	سلوك المواطنة التنظيمي
ذكاء الاعمال	1						
الاتصالات والتعاون	.502**	1					
ادارة عمليات الاعمال والموارد	.365**	.499**	1				
مقدرات تكنولوجيا المعلومات	.788**	.827**	.779**	1			
سلوك المواطنة التنظيمية الموجهة للأفراد	.283**	.403**	.346**	.429**	1		
سلوك المواطنة التنظيمية للمنظمة	.420**	.437**	.351**	.504**	.310**	1	
سلوك المواطنة التنظيمي	.433**	.519**	.430**	.576**	.817**	.802**	1

المصدر: اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات Spss, v.23

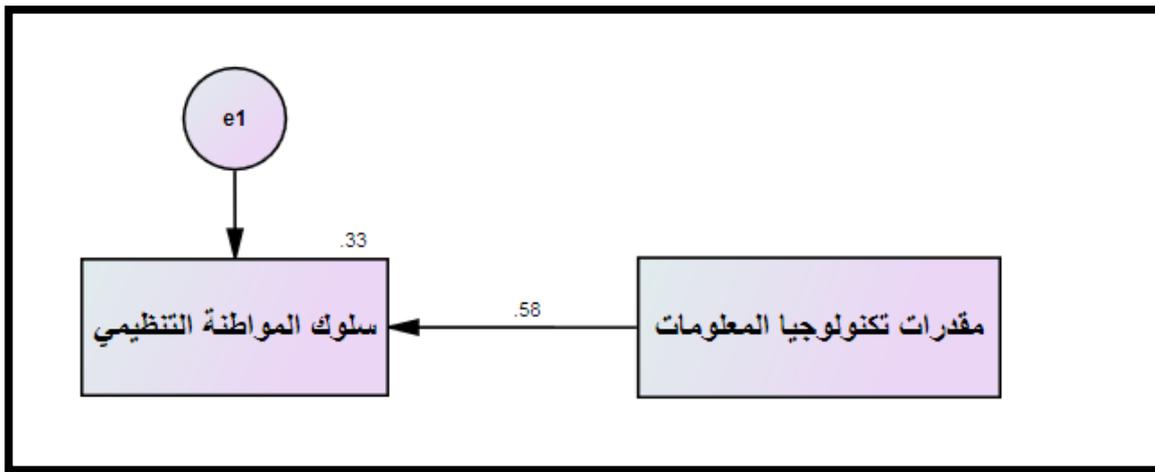
يتضح من الجدول (7) وجود علاقة ارتباط إيجابية متوسطة بين مقدرات تكنولوجيا المعلومات وسلوك المواطنة التنظيمية بلغت قيمته (0.576) ، كذلك وجود علاقة ارتباط إيجابية متوسطة بين إدارة عمليات الاعمال والموارد وسلوك المواطنة التنظيمية اذ بلغت قيمة الارتباط (0.430). كما يتضح وجود علاقة ارتباط إيجابية متوسطة بين الاتصالات والتعاون وسلوك المواطنة التنظيمية بلغت قيمته (0.519) . ويتضح أيضاً وجود ارتباط إيجابي متوسط بين نداء الاعمال وسلوك المواطنة التنظيمية اذ بلغت قيمته (0.433). وهذا ما بينه (Saunders ,et al., 2016:545).

## 2. اختبار التأثير بين المتغيرات

### أ. اختبار علاقة التأثير بين المتغيرات الرئيسة للدراسة:

تم اجراء هذا الاختبار باستخدام تحليل المسار (Path Analyze) بواسطة برنامج التحليل الاحصائي AMOS, V.24 لغرض التحقق من علاقة التأثير بين مقدرات تكنولوجيا المعلومات وسلوك المواطنة التنظيمية وتم التوصل إلى النتائج الموضحة في الجدول (8) والشكل (5) وكالاتي

### الشكل (5) علاقة التأثير بين المتغيرات الرئيسة للبحث



### الجدول (8) علاقة التأثير بين المتغيرات الرئيسة للبحث

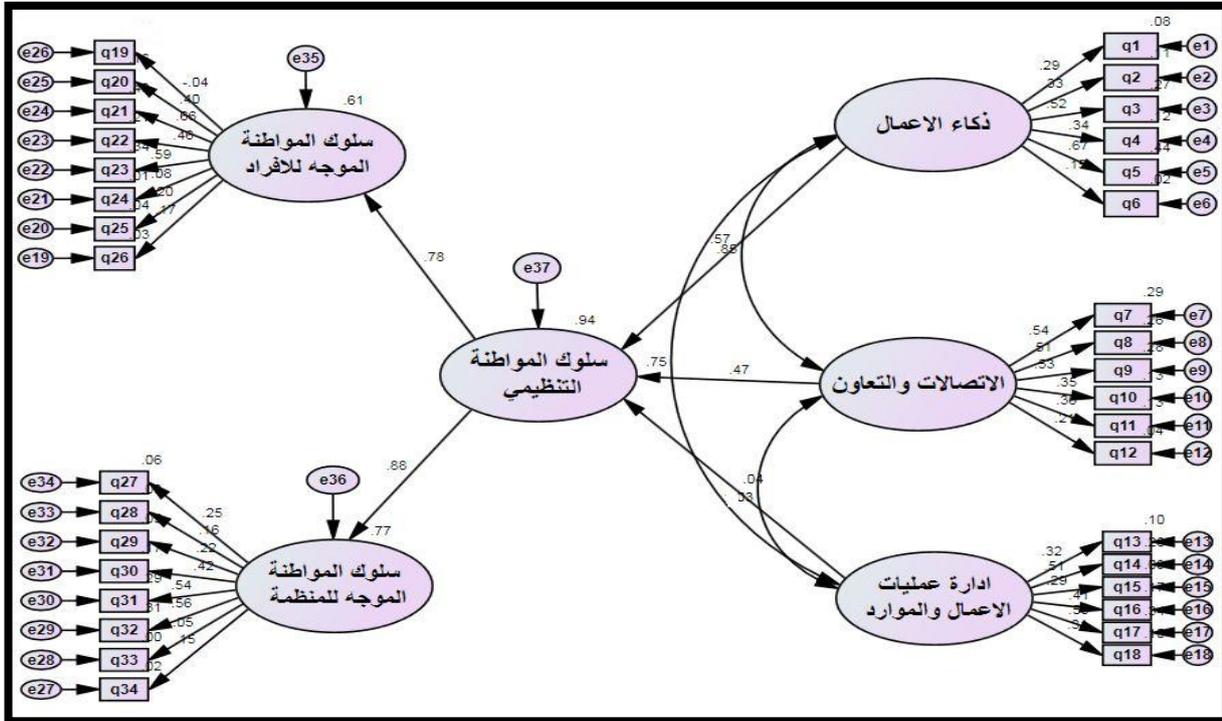
Label	P	C.R.	S.E.	Estimate		
تقبل الفرضية	***	9.427	.050	.470	مقدرات تكنولوجيا المعلومات	سلوك المواطنة التنظيمية

نلاحظ من الشكل (5) أن هناك مساراً يسلكه المتغير المستقل (مقدرات تكنولوجيا المعلومات) خلال تأثيره بالمتغير المعتمد (سلوك المواطنة التنظيمية). وبناءً على ما جاء في الجدول والشكل المذكورين انفاً يتم قبول فرضيات التأثير الرئيسة، اذ يتضح وجود تأثير مباشر وإيجابي ذي دلالة احصائية لمقدرات تكنولوجيا المعلومات في سلوك المواطنة التنظيمية (قيم C.R أكبر من 1.96) بلغ مقداره التأثير (0.58) .

ب. اختبار علاقة التأثير بين ابعاد مقدرت تكنولوجيا المعلومات وسلوك المواطنة التنظيمية:

تم اجراء هذا الاختبار باستخدام التحليل العاملي بواسطة برنامج التحليل الاحصائي AMOS, V.24 لغرض التحقق من علاقة التأثير لابعاد مقدرات تكنولوجيا المعلومات وسلوك المواطنة التنظيمية وتم التوصل إلى النتائج الموضحة في

الجدول (8) والشكل (6) وكالاتي:



الشكل (6) علاقة التأثير لابعاد مقدرات تكنولوجيا المعلومات وسلوك المواطنة التنظيمية

الجدول (8) علاقة التأثير بين ابعاد مقدرات تكنولوجيا المعلومات وسلوك المواطنة التنظيمية

النتائج	P	C.R.	S.E.	Estimate	
تقبل الفرضية	***	3.319	.061	.203	ذكاء الاعمال <----- سلوك المواطنة التنظيمية
تقبل الفرضية	***	3.496	.076	.265	الاتصالات والتعاون والتنظيمية <----- سلوك المواطنة
تقبل الفرضية	***	6.741	.035	.238	ادارة اعمال والموارد <----- سلوك المواطنة التنظيمية

وبناء على ما جاء في الجدول (8) والشكل (6) المذكور أنفاً تقبل فرضيات التأثير بين ذكاء الاعمال وسلوك المواطنة التنظيمية ، اذ يتضح وجود تأثير مباشر وايجابي ذي دلالة احصائية (قيم C.R أكبر من 1.96) بلغ مقداره (0.57) (( Tabachnick and Fidell, 2001: 687) ، و قبول فرضية التأثير بين الاتصالات والتعاون وسلوك المواطنة التنظيمية فقد بلغت قيمتها (0.47) (لأن مستوى المعنوية اقل 0.05)) وأخيراً تم قبول الفرضية بين إدارة عمليات الاعمال وسلوك المواطنة التنظيمية فقد بلغت قيمتها (0.4).

## المحور الرابع: الاستنتاجات والتوصيات

## أولاً: الاستنتاجات:

1. أظهرت نتائج التحليل الاحصائي وجود علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة إحصائية بين مقدرات تكنولوجيا المعلومات وسلوكيات المواطنة التنظيمية في مصرف الرافدين عينة البحث وهذا ينسجم مع أهداف البحث والإطار النظري لها.
2. كما أوضحت نتائج التحليل الاحصائي وجود علاقة ارتباط واثر معنوي بين كل بعد من أبعاد مقدرات تكنولوجيا المعلومات والذي جاء في التحليل بالترتيب الأتي (ذكاء الاعمال، الاتصالات والتعاون، إدارة عمليات الاعمال والموارد) ومستوى سلوك المواطنة التنظيمية، مما يؤكد أن المصرف المبحوث يستخدم ذكاء الاعمال والاتصالات والتعاون وإدارة عمليات الاعمال والموارد.
3. كذلك تبين من التحليل الاحصائي لمتغيرات البحث وجود علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين مقدرات تكنولوجيا المعلومات وسلوكيات المواطنة التنظيمية في المصرف عينة البحث ويرجع السبب إلى ان تكنولوجيا المعلومات تدعم التعاون الفعال بين العاملين من خلال الاتصالات ودعم المؤتمرات الافتراضية في الوقت المناسب.
4. التقنيات الحديثة المتمثلة بذكاء الاعمال والاتصالات والتعاون تدعم تعزيز السلوك الطوعي لدى العاملين مما يسهم في تحقيق الأداء الكفوء لمصرف الرافدين.
5. أظهرت نتائج البحث أن مقدرات تكنولوجيا المعلومات تجلب العديد من الآثار الايجابية للأفراد والمنظمات فضلاً عن ذلك زيادة الرضا الوظيفي، والالتزام التنظيمي، والمواطنة التنظيمية، مما يؤدي إلى تحقيق اهداف المنظمة و تحقيق الأداء التنظيمي المتميز.

## ثانياً: التوصيات:

في ضوء ما تم التوصل اليه من الاستنتاجات وضعت بعض التوصيات وكالاتي:-

1. ضرورة الاهتمام المصرف قيد البحث بالانتقال للعمل الالكتروني والاستفادة من تسهيلات المصرفية من خلال توفير المستلزمات البشرية والمادية اللازمة.
2. تشجيع العاملين وخلق دافع لديهم للاستفادة من تكنولوجيا المعلومات من خلال بيان الأثر الذي ينجم عن استخدام تكنولوجيا المعلومات في تسهيل تقديم الخدمات المصرفية.
3. ضرورة اهتمام الإدارة في المصرف قيد البحث باستخدام تكنولوجيا المعلومات في العمل المصرفي من خلال عمل تقييم ذاتي قبل وبعد استخدام التكنولوجيا وملاحظة الفرق في الحالتين.
5. تهيئة البيئة الادارية الملائمة لاستثمار تكنولوجيا المعلومات في الخدمات المصرفية في المصرف قيد البحث عبر توفير المستلزمات البشرية والمادية المطلوبة لهذا الاستثمار.
6. تفعيل الدورات التدريبية للملاكات حول تكنولوجيا المعلومات والتطبيقات المهمة لضمان خلق روح عمل جيدة وبالتالي تحقيق سلوكيات المواطنة الجيدة للمنظمة.

7. ضرورة نشر الوعي حول أهمية تكنولوجيا المعلومات كأداة للإدارة الجيدة التي تقلل الهدر بالموارد وتحقق العدالة الاجتماعية مما ينعكس ايجابياً على سلوكيات العاملين وتحقيق اهداف المنظمة المطلوبة.

#### المصادر

#### .Books: A

1. Hair, J.F., Black, W.C., Babin, B.J., and Anderson, R.E. (2010). " Multivariate Data .Analysis " . 7th ed., Pearson prentice Hall
2. Kline, R. B. (2011). " Principles and practice of structural equation modeling" . 3rd .ed., New York:Guilford Press
3. Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2011). Management information systems: .Managing the digital firm , 12th Edition
4. Oz, E. (2009). Management information systems. Cengage Learning ,6th Edition
5. Saunders, M. N., Lewis, P. and Thornhill, A. (2016). "Research methods for .business students " . Seventh edition, Pearson Education Limited
6. Sekaran, U., and Bougie, R. (2010). " Research Method For Business " , 5th ed, .John Wiley and Sons Ltd
7. Tabachnick, B.G., and Fidell, L.S. (2001). " Using Multivariate Statistics " . 4th ed. .Boston Allyn and Bacon
8. Zikmund, W., Babin, B., Carr, J., and Griffin, M. (2010). " Business research .methods " . 8th ed., South-Western, Cengage Learning

#### :B. Dissertations & Thesis

1. Alshoabi, A. A. (1998). The impact of information technology on organisations: The .(case of the Saudi private sector (Doctoral dissertation, University of St An-drews
2. Crley, M. (2008). The IT Capability Maturity Framework: A Theory for Continu-ously Improving the Value Delivered from IT Capability (Doctoral dissertation, National University .(of Ireland Maynooth
3. Keskin, E. (2003). Information technology: analysis of its effects in selected Turkish companies (Doctoral dissertation, Middle East Technical University. De-partment of Science .(and Technology

- Park, Y. K. (2011). The Dynamics of Opportunity and Threat Management in Turbulent Environments: The Role of Information Technologies. ProQuest LLC. 789 East Eisenhower Parkway, PO Box 1346, Ann Arbor, MI 48106 .4
- Perko, J. (2008). IT governance and enterprise architecture as prerequisites for assimilation of service-oriented architecture. Unpublished PhD Thesis, Tampere University of Technology .5
- :C. Journal & Periodicals
- Bryan, V., & Young, L. (1999). Information technology management. Management of Park and Recreation Agencies , Journal Valerie' Bryan Florida' Atlantic' University ,Vol.1 , No.3 , pp.305-347 .1
- Akturan, A., & Çekmecioglu, H. G. (2016). The Effects of Knowledge Sharing and Organizational Citizenship Behaviors on Creative Behaviors in Educational Institutions. Procedia-Social and Behavioral Sciences, 235, 342-350 .2
- Bahrami, M., Ghorbani, M., & Arabzad, S. M. (2012). Information technology (IT) as an improvement tool for customer relationship management (CRM). Procedia-Social and Behavioral Sciences, Vol. ,No.3, 41, PP.59-64 .3
- Balochian, F., Ansari, M.R.J., Balochian, S., & Parizhari, J., (2012). Evaluating the Relationship between Information Technology and Organizational Structure, Advances in technology and Management, Vol.1 , , No.3. pp.1-27 .4
- Campbell Pickford, H., & Joy, G. (2016). Organisational Citizenship Behaviours: Definitions and Dimensions .5
- Chan, F., Lee, G. K., Lee, E. J., Kubota, C., & Allen, C. A. (2007). Structural equation modeling in rehabilitation counseling research. Rehabilitation Counseling Bulletin, .51(1), 44-57 .6
- Lee, K., & Allen, N. J. (2002). Organizational citizenship behavior and workplace deviance: the role of affect and cognitions. Journal of applied psychology, 87(1), 131 .7
- Ndlovu, S. L., & Kyobe, M. E. (2016). Challenges of IT Governance Framework Migration. In CONF-IRM , International Conference on Information Resources Management , .Vol.7, No.5, PP.1-17 .8

9. Nourani Saadoldin, S., Kohansal Daghighan, Z., Esmaily, H., & Hooshmand, E. (2016). The relationship between organizational citizenship behavior, job satisfaction, and occupational stress among midwives working in healthcare centers of Mashhad, Iran, 2014. *Journal of Midwifery and Reproductive Health*, 4(2), 622-630.
10. Romle, A., Talib, N., & Shahuri, N. (2016). The relationship between organizational citizenship behavior and high performance organization from the perspective of the students in the higher education institution in Malaysia. *Journal of Scientific*

## الملاحق

## ملحق (1) استمارة الاستبيان

بسم الله الرحمن الرحيم

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

الجامعة التقنية الجنوبية

الكلية التقنية الادارية/ البصرة

قسم تقنيات ادارة الاعمال

الموضوع/ استمارة استقصاء (استبيان)

سلاماً من الله عليكم ورحمته وبركاته ..... المستجوب الكريم

نضع بين ايديكم استمارة الاستبانة للبحث الموسوم (مقدرات تكنولوجيا المعلومات ودورها في تحقيق سلوك المواطنة التنظيمي دراسة استطلاعية في مصرف الرافدين في ذي قار). واملؤنا الثقة بأن تحظى هذه الاستبانة باهتمامكم وحرصكم الأكيد عند اجابتها تحقيقاً لدقة التحليل وصواب الرأي في نتائج البحث وسيعكس هذا الاهتمام تفهماً ووعياً رفيعاً للسعي نحو تعزيز الأطر المعرفية والفلسفية للبحث العلمي بأبعاده التطبيقية والعلمية فالرجاء منكم الاجابة بدقة ووضوح لكل من الفقرات المتعلقة بموضوع البحث.

شاكرين حسن تعاونكم خدمة للبحث العلمي

الباحث كرار فاضل خلف	المدرس لقاء مطر عاتي	المدرس الدكتور ليلى لفته
ماجستير تقنيات إدارة العمليات	ماجستير إدارة اعمال	دكتوراه إدارة اعمال

## ﴿ الجزء الأول ﴾ معلومات عامة تعريفية بخصائص العينة

المعلومات الشخصية		التصنيف	
الجنس	<input type="radio"/>	ذكر	<input type="radio"/>
الحالة الاجتماعية	<input type="radio"/>	اعزب	<input type="radio"/>
العمر	<input type="radio"/>	35 إلى 20 من	<input type="radio"/>
المؤهلات العلمية	<input type="radio"/>	دبلوم	<input type="radio"/>
الخبرة الشخصية	<input type="radio"/>	سنة 1-10	<input type="radio"/>
	<input type="radio"/>	متزوج	<input type="radio"/>
	<input type="radio"/>	بكلوريوس	<input type="radio"/>
	<input type="radio"/>	11 - 20 سنة	<input type="radio"/>
	<input type="radio"/>	21 - 30 سنة	<input type="radio"/>
	<input type="radio"/>	غير ذلك	<input type="radio"/>
	<input type="radio"/>	فاكثر 46 من	<input type="radio"/>
	<input type="radio"/>	شهادة عليا	<input type="radio"/>
	<input type="radio"/>	- فاكثر 31	<input type="radio"/>

## ﴿ الجزء الثاني ﴾ فقرات مقاييس البحث

مقاييس الاستجابة					الفقرات	ت
لا اتفق إطلاقاً	لا اتفق	محايد	اتفق	اتفق تماماً		
<p>١. ذكاء الأعمال Business Intelligence : من الأمثلة على نظم المعلومات التي تساعد على فهم التغير البيئي ووضع خطة عمل تشمل لوجه معلومات رقميه ، بطاقة الأداء المتوازن ، نظم دعم البحث عن المعلومات من خلال الإنترنت ، نظم تحليل البيانات في الوقت الحقيقي ، وتخزين البيانات، واستخراج البيانات، وما شابه ذلك. إلى أي مدى تعكس العبارات التالية استخدام تكنولوجيا المعلومات في مؤسستك؟ نظم المعلومات في منظماتنا:</p>						
					1 دعم للحصول علي معلومات من مصادر متنوعة حول التغييرات في العملاء والمنافسين و التكنولوجيا.	
					2 تصفيه الاحداث غير المهمة المتعلقة بالعملاء ، والإجراءات التنافسية ، وتغيير التكنولوجيا استنادا إلى قواعد محددة مسبقا.	
					3 ومساعدة المديرين المناسبين لمعرفة الأحداث الهامة حول العملاء والمنافسين، والتكنولوجيات في الوقت المناسب.	
					4 دعم الوصول إلى البيانات ذات الصلة في الوقت المناسب.	
					5 توفير بيانات متكاملة ومتسقة علي نطاق المنظمة.	
					6 دعم ما إذا التحليل الذي يبين كيف يمكن للنتائج تتغير عندما تتغير الأوضاع.	
<p>2. الاتصالات والتعاون Communication and Collaboration: ومن الأمثلة على نظم المعلومات التي تساعد على مشاركة المعلومات الصحيحة ونقلها إلى الشخص المناسب أنظمة مؤتمرات الفيديو / الصوت وأنظمة البريد الإلكتروني والمدونات ومجتمع الويب وأنظمة التعاون ( e.g.,</p>						

<p>(Lotus Notes, Yammer)، أنظمة مساعدة المكتب، أنظمة الدردشة (e.g., Windows Messenger, Skype)، أنظمة تطبيقات الهاتف المتحرك (e.g, SMS, Bulletin Board), and the like. نظم المعلومات في منظماتنا:</p>				
7				دعم نشر المعلومات ذات الصلة للأشخاص الذين يحتاجون إليها.
8				دعم تبادل المعلومات داخل المنظمة.
9				دعم تبادل المعلومات ذات الصلة مع المنظمات الشريكة الرئيسية والعملاء.
10				دعم المؤتمرات الافتراضية مع الفيديو والصوت في الوقت الحقيقي.
11				دعم التعاون الفعال بين الموظفين.
12				ودعم التعاون الفعال مع المنظمات الشريكة الرئيسية والعملاء.
<p>3. إدارة عمليات الاعمال والموارد Business Process and Resource Management : أمثلة على نظم المعلومات التي تساعد في إدارة العمليات التجارية والموارد للتعامل مع بيانات الأعمال المتغيرة بسرعة وتشمل نظم إدارة عمليات الاعمال ، أنظمة سير العمل، ونظم تخطيط موارد المؤسسة، ونظم إدارة سلسلة التوريد، نظم إدارة المخزون، وما شابه ذلك. نظم المعلومات في منظماتنا:</p>				
13				رؤية عمليات الاعمال الحالية.
14				دعم تصميم وإنشاء عمليات الاعمال الجديدة.
15				دعم تبسيط العمليات وجدولتها.
16				أتمته العمليات الاعمال.
17				تقديم معلومات عن الموارد البشرية وغيرها من المواد اللازمة لعمليات الاعمال.
18				الموارد. توفير المعلومات في الوقت الحقيقي حول توافر
<p>ثانياً: المتغير التابع سلوك المواطنة التنظيمية: سلوك طوعي يقوم به الفرد يتعدى حدود دوره الرسمي ومتطلبات وظيفته ولا تشملها لوائح المنظمة الخاصة بمكافآت وترقيات العاملين. فضلاً عن ذلك سلوكيات مرتبطة بالعمل ذو طبيعة طوعية اختيارية وغير مرتبطة بنظام المكافأة الرسمية للمنظمة التي تشجع العمل والأداء الفعال وهي رغبة الفرد بالمشاركة بالعمل التي تتجاوز متطلبات العمل الرسمية ، أي انها سلوك طوعي يسهم في تحقيق الأداء الكفوء للمنظمة.</p>				
ت	الفقرات			
	اتفق تماماً	اتفق	محايد	لا اتفق تماماً
<p>1. سلوكيات المواطنة التنظيمية الموجهة للأفراد organizational citizenship behaviors directed at individuals</p>				
1				مساعده الآخرين الذين كانوا غائبين.
2				تعطي عن طيب خاطر وقتك لمساعدته الآخرين الذين لديهم

					مشاكل تتعلق بالعمل.
					3 ضبط جدول اعمالك لاستيعاب طلبات اخرى للموظفين عند اخذ الاجازة.
					4 اذهب لاتاحة الموظفين الجدد يشعرون بالترحيب في مجموعه العمل.
					5 ظهار الاهتمام الحقيقي و مجاملة زملاء العمل حتى في ظل أكثر الأعمال أو الحالات الشخصية الأكثر صعوبة.
					6 إعطاء الوقت لمساعدة الآخرين الذين لديهم مشاكل العمل أو غير العمل.
					7 مساعده الآخرين في أداء واجباتهم.
					8 مشاركته الممتلكات الشخصية مع الآخرين لمساعدتهم علي العمل.
<b>2. سلوكيات المواطنة التنظيمية الموجهة إلى المنظمة organizational citizenship behaviors directed at the organization</b>					
					9 حضور الوظائف التي ليست مطلوبه مني ولكن التي تساعد علي الصورة التنظيمية.
					10 مواكبة التطورات في المنظمة.
					11 الدفاع عن المنظمة عندما ينتقدها موظفون آخرون.
					12 إظهار الفخر عند تمثيل المنظمة في الأماكن العامة.
					13 تقديم أفكار لتحسين أداء المنظمة.
					14 تعبير عن الولاء الصريح تجاه المنظمة.
					15 اتخاذ إجراءات لحماية المنظمة من المشاكل المحتملة.
					16 إظهار القلق بشأن صورة المنظمة.

## ملحق (2) أسماء السادة المحكمين لاستمارة الاستبيان

ت	اللقب العلمي والاسم	الاختصاص	مكان العمل
1	أ.د. هاشم نايف هاشم الحاجم	ادارة الانتاج والعمليات	الكلية التقنية الإدارية / البصرة
2	ا.م.د عبد السلام ابراهيم عبيد	الإدارة الاستراتيجية	الكلية التقنية الإدارية / البصرة
3	أ.م.د صفاء محمد هادي	أدارة الإنتاج والعمليات	الكلية التقنية الإدارية / البصرة
4	أ.م.د اسعد غبيش الخفاجي	طرائق تدريس	الكلية التقنية الإدارية / البصرة
6	أ.م.د حسن عبد الهادي حسن	أدارة الإنتاج والعمليات	الكلية التقنية الإدارية / البصرة
7	ا.م. د شذى احمد علوان	ادارة الجودة الشاملة	كلية الإدارة والاقتصاد / جامعة البصرة