

تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات الاستراتيجية في تطوير اداء المؤسسات من خلال
الدور الوسيط للتعلم التنظيمي دراسة تطبيقية في مديرية جوازات البصرة

The impact of the use of Strategic Information Technology in the development of the performance of organizations through the intermediate role of organizational learning applied study in the Directorate of Basra passports

م.د. عرفات ناصر جاسم اليوسف

arafat.alvoused@uobasrah.edu.iq

Dr. Arafat Naser Jasim al yousuf

جامعة البصرة / كلية الإدارة والاقتصاد / قسم نظم المعلومات الإدارية

University of Basra / College of Administration and Economic
Department of Management Information Systems

المخلص

للتكيف مع التغيرات البيئية الخارجية السريعة التغير مع كم هائل من المعلومات التي يصعب السيطرة عليها، طبقت الكثير من المؤسسات الاستثمار الطويل الاجل بمجال استخدام تكنولوجيا المعلومات الاستراتيجية، كجزء من مخططها الاستراتيجي لخلق ميزة تنافسية تميزها عن غيرها، لغرض تقديم أداء متطور ذو كفاءة وفعالية وتحقيق هدفها بالبقاء والاستمرار، ولتعزيز الاستخدام الصحيح لابد من التعلم التنظيمي لتحليل المعلومات واستخدام المخرجات لاتخاذ القرارات لتسيير العمليات بسلاسة وسرعة، من هنا جاء بحثنا الحالي الذي تم تطبيقه في مديرية جوازات البصرة، لبيان مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات الاستراتيجية في انجاز عملياتها اليومية المستمرة على مدار السنة، كونه تستخدم هذه التكنولوجيا كتجربة حديثة لتقديم افضل الخدمات للمستخدمين، ولهذا تم اخذ عينة عشوائية من (150) فرد من موظفي المديرية، واستخدام الطرق الإحصائية الاثنية (الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الانحدار)، لبيان مدى تحقيق فرضية البحث، وتوصلت الى نتائج ان المديرية تعمل بخطط استراتيجية ساهمت بتحقيق أهدافها، وتمتلك قواعد بيانات عن عن المستخدمين تساعد في انجاز الاداء، اما التوصيات فتوصي لدراسة بمزيد من الاهتمام بمجال قواعد البيانات و تخزينها، وكذلك ضرورة تحسين العمليات الداخلية لزيادة الكفاءة والفعالية.

الكلمات المفتاحية :- تكنولوجيا المعلومات الاستراتيجية، التخطيط الاستراتيجي للتكنولوجيا، الميزة التنافسية للتكنولوجيا، التعلم التنظيمي، المعلومات، تطوير الأداء، كفاءة وفعالية الأداء.

Abstract

To adapt to the rapidly changing external environment with a huge amount of information that is difficult to control, many organizations have applied long-term investment in the field of using strategic information tectonics, as part of their strategic plan to create a competitive advantage that distinguishes them from others, for the purpose of providing advanced performance with efficiency and effectiveness and achieving their goal of survival and continuity, and to promote the correct use, organizational learning is necessary to analyze information and use the outputs to make decisions to run operations smoothly and quickly, hence our current research, which was applied in the Directorate of Basra passports, to indicate the extent of using strategic information technology in accomplishing their operations This is why a random sample was taken from (150) members of the Directorate's staff, and the following statistical methods were used (arithmetic mean, standard deviation and regression coefficient), to indicate the extent to which the research hypothesis was achieved, and it came to the results that the Directorate is working with strategic plans that contributed to achieving its goals, and has databases about the beneficiaries internal to increase efficiency and effectiveness.

Keywords: - strategic information technology, strategic planning of the catalog, competitive advantage of technology, organizational learning, information, Performance Development, efficiency and effectiveness of performance.

1- المقدمة

في ظل البيئة الخارجية السريعة التغيير ومناخ العمل المشعب والمنافسة الكبيرة وتراكم الكم الهائل من المعلومات ،لم يعد عملية تقديم منتج او خدمة يرضي العملاء الذين تتعامل معهم المنظمة ، اذ تتعرض المنظمات الى ضغوطات كبيرة للتعامل معها ولابد من إيجاد استراتيجيات جديدة تساعد في تخفيف الضغط الذي تتعرض اليه (Mahdi,2019:1618)، اذ انها مطالبة بتسريع التسليم للمنتج او الخدمة لطالبيها من العملاء بالوقت المحدد ،والا فقدتهم لمنافس اخر ، مع إرضاء أصحاب المصلحة حول أدائها الذي ينبغي ان يكون مميز ومتطور لتحقيق أهدافها التي نشأت من اجلها (Smith et al.,2007:49). وهذا يكون الا باستخدام تكنولوجيا المعلومات الاستراتيجية التي تساعد في تخفيف أعباء العمل وتقليل الجهد وسرعة التسليم . وفي مشهد الاعمال والمشاريع التي تقوم بها الشركات اليوم فهي تحتاج الى سرعة اتخاذ القرارات، والتعامل الانني مع المشكلات التي تحدث في عملياتها التشغيلية (Ahmadi,2021:2)، ويكمن ذلك باتخاذ سلوكيات متطورة عن السابق تجعل العمل اكثر سهولة واسرع بالانجاز ،ويحقق رضا العملاء ويكسب ولائهم المستمر (Luen et al.,2020:273) ، (Madadipouya,2015:21)، وهذا لا يحدث الا اذا ما كان هناك استثمار حقيقي في تكنولوجيا المعلومات الاستراتيجية ،والذي يبدأ بمخطط استراتيجي لاستخدام هذه التكنولوجيا ،وذلك برسم مسارات العمل وتنظيمها بشكل يحقق كل مسار هدفه المرجو ،لينتقل الى المسار الاخر، ومنه ينجز الأهداف الاستراتيجية المخططة للمنظمة ككل ، التي هي الغاية الأساس من عملها وتواجدها (Drnevich & Croson,2013:484)، وان التخطيط يحتاج الى تنفيذ ،من قبل الموظفين الذي عليهم ان يمتلكون مهارات وقدرات وسلوكيات اكثر كفاءة ،لانها تساعد في خلق ميزة تنافسية تكنولوجية ،بأداء المهام المطلوبة منهم بكلفة اقل ،وسرعة بالانجاز مع الدقة المعلومات وخدمات او مخرجات ذات جودة عالية (Khan et al.,2020:987). اذا ساهمت تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء المؤسسات ،واضافة اليه تغيير في مسارات العمليات الداخلية التي تعد شريان الحياة لانجاز الأهداف ،اذ جعلت الإجراءات التي يقوم بها الموظفين هي الأقل خطأ من السابق وعززت القدرات للانجاز مع اختصار الإجراءات والعمل اصبح الكترونيا تعاونيا بين الافراد عبر شبكات الاتصال الداخلي (Sibanda & Ramrathan,2017:191)، ان قواعد البيانات المتصلة معا ساهمت بتعزيز التعلم التنظيمي للافراد العاملين بشكل مكنتهم من زيادة المعارف والخبرات ،وإمكانية الاعتماد على اكثر من فرد في العمل واي توقف في أي بوابة الكترونية يتم الدعم بوحدة أخرى بديلة مرتبطة معها بنفس المسار (Ibrahim & Abou Naem,2019:3). اذن هنا سوف يكون التوقف عن العمل في ادنى مستوى له ،لان قواعد البيانات المركزية لها صفة المرونة بإمكانية فتح بوابة العمل من أي حاسوب متصل اخر غير الذي توقف واكمال الإجراءات بكل فاعلية .ومن ثم الحفظ حسب المسار المخصص لها ، ويعد هذا الامر بمثابة ثروة ذات قيمة للمنظمة ،بتم العودة ليها متى ما احتاجت المنظمة لذلك ، وسعت الكثير من المنظمات اليوم وبالأخص الحكومية منها في العراق لتبني تكنولوجيا المعلومات بكل ادواتها والاستثمار بها ، للتكيف مع متطلبات العمل ،اذ ان الأدوات التقليدية أصبحت لا تحقق أي انجاز يذكر بالمقارنة مع الطلبات من الخدمات ، ومن اجل ان نجد صحة العلاقة بين المتغيرات ، توجهننا لتطبيق بحثنا في مديرية جوازات البصرة التي طبقت تكنولوجيا المعلومات الاستراتيجية ،لنقف على ما تم تحقيقه من هذا الاستخدام الذي تعده ميزة تنافسية لها ،كسببت بها رضا المتعاملين ،لقدرتها للتعامل مع الكم الهائل من المعلومات التي تخص طالبي الجواز من المواطنين ،ونحاول ان نضع التعلم التنظيمي كوسيط بتحليل قدرات موظفيها بإنجاز الاعمال الخاصة باتمام الجواز لطالبيه خلال وقت قياسي ودقة عاليه عن السابق ، وهذا يبين تحليل مهارات وقدرات وسلوكيات التعامل الجيد مع المعلومات ومساهمته في مخرجاتها الفعالة .

2- الجانب المنهجي للدراسة

1-2 مشكلة البحث

ان تطبيق استخدام تكنولوجيا المعلومات الاستراتيجية في المؤسسات الحكومية الخدمية ،له دو كبير في تحقيق انجاز كبير في تطوير اعمالها ، الناتج عن تحسين الأداء الداخلي لها عبر نقلة نوعية في زيادة كفاءة وفعالية عملياتها التشغيلية التي تعد عنصر أساسي في تحقيق أهدافها المرجوة (Ahmadi,2021:2)، وان التعامل مع تكنولوجيا المعلومات الاستراتيجية يعني توفر قدرات ومهارات ومعارف للتعامل مع برامج معالجة المعلومات واهمية استخدامها في دعم القرارات وحل المشكلات (Akhtar et al.,2011:330) ، وهذا يساهم في احداث تغيير كبير في أدائها ويجعله قادر بالتعامل مع طلبات عملائها والاهتمام بها والتركيز على افضل الطرق لاختصار الإجراءات واكمالها بسرعة مع اتقان الدقة والصحة بها بحيث تكون مقبولة ومميزة تلقى استحسان العملاء وثنائهم ،انها ميزة تنافسية تكنولوجية ترفع من قيمة المؤسسة ومكانتها السوقية في بيئها التي تعمل بها (Kalmuka & Acarb,2012:166)، كما انه النجاح الذي تسعى اليه المؤسسات اليوم ويعطيها إمكانية التكيف ومواجهة السباق التنافسي التكنولوجي الذي يعد سمة أساسية لمنظمات اليوم عالميا ،لمواجهة البيئات المعقدة السريعة التغيير (Drnevich & Croson,2013:486)، اذن نحن بحاجة الى أداة تمكنا من امتلاك سرعة بالتعامل مع المعلومات والبرامجيات وقواعد البيانات والشبكات يمتلكون مهارات علمية او من التدريب ،او تراكم خبرات ومعارف العمل مع الفرق التعاونية من الزملاء (Yoshikuni & Albertin,2018:2021). اذن يتبين لنا مما تقدم ان المؤسسات اليوم لاتسعى فقط لتقديم الخدمة

او منتج ، وانما امتلاك قدرات الاستجابة السريعة ومهارات التعامل مع الطلبات الكثيرة وتقليل الأعباء والكلف التي تتحملها ويكون أدائها اكثر تميزا في نفس الوقت (Farida& Setiawan,2022:3). من هنا توجهنا لتطبيق بحثنا الحالي في مديرية جوازات البصرة التي استخدمت تكنولوجيا المعلومات الاستراتيجية في اعمالها لانجاز الجوازات بطرق الكترونية من ملئ الاستمارة والمعلومات ضمن قواعد بيانات صممت للتعامل مع المعلومات وحفظها وحتى اكمال المعاملة ،بضاف اليها ان الصورة التي توضع في الجواز تكون الكترونية عبر كامرات تاخذها انيا ، وهذا سوف يزيد من كم المعلومات التي يجب التعامل معها بخبرة ومعرفة وكفاءة ، لتسهم نحو تحقيق الهدف منها بتغيير أدائها استجابة لطلبات المستفيدين التي ازادات بشكل كبير نتيجة افتتاح العراق على السفر لأغراض البحث والسياحة والعلاج ، وحل مشكلة الشكاوى التي كانت تتعرض لها المديرية لتأخر انجاز معاملات الجوازات ، او إنجازها ولكن تحتوي على أخطاء بالمعلومات ، اذن هي توجهت للتقليل وبالأحرى القضاء على هذه الفجوة بين الأداء السابق قبل الاستخدام وبعد الاستخدام، وكيف أصبحت هناك مرونة بالتعامل مع المعلومات لحل المشكلات الانية بسرعة، بتوفر خاصية الوصول الى قواعد البيانات. اذن سوف يدخل عامل السرعة في الإنجاز والتميز بالخدمة وتحقيق رضا الزبون . ويمكن ان نعرف ذلك عبر الإجابة على تساؤل البحث الرئيسي وهو " هل ان تطبيق تكنولوجيا المعلومات الاستراتيجية في مديرية الجوازات العامة في محافظة البصرة يحقق تطور بادائها بتوسط التعلم التنظيمي ؟ ومنه يتفرع الأسئلة الآتية :-

- 1- ماهي النتائج المتحققة من تأثير تطبيق تكنولوجيا المعلومات في تطوير أداء مديرية جوازات البصرة ؟
- 2- ماهي التغييرات التي يحققها وجود التعلم التنظيمي في تطوير أداء مديرية جوازات البصرة ؟
- 3- ماهي الآثار الإيجابية التي طرأت على أداء مديرية جوازات البصرة ؟

3- اهداف البحث

- 1- التعرف على تأثير تطبيق تكنولوجيا المعلومات الاستراتيجية على تطوير أداء مديرية جوازات البصرة ، وما حققه هذا التطبيق من تحسين في أدائها ليكون اكثر فاعلية وكفاءة في الإنجاز .
- 2- توضيح اثر التعلم التنظيمي في تحقيق تطور الاداء المؤسسي في مديرية جوازات البصرة ، متمثل بالقدرات والمهارات والمعارف التي يمتلكها الافراد العاملين للتعامل مع أدوات تكنولوجيا المعلومات الاستراتيجية .
- 3- مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات الاستراتيجية بتحقيق ميزة تنافسية تكنولوجية في مديرية جوازات البصرة ، من خلال سرعة الوصول للمعلومات لدعم اتخاذ القرارات، وسرعة انجاز المعاملات اليومية وحفظ معلوماتها .

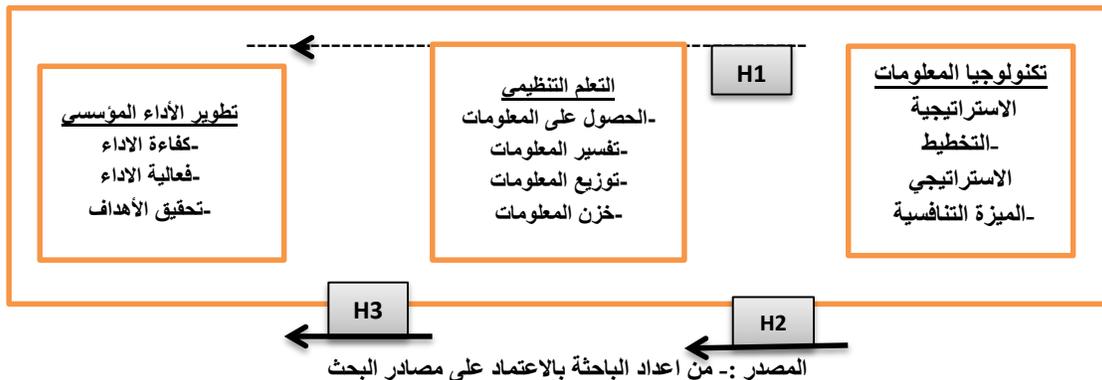
3-2 اهمية البحث

- 1- تأتي أهمية البحث من أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات الاستراتيجية في مؤسساتنا العراقية الحكومية الخدمية كخطوة تدل على التطور الكبير الذي طرأ عليها بالاستجابة للمتغيرات البيئية العالمية. واتخاذها كخطوة لتحسين أدائها الحالي الى أداء اكثر تطورا ، ويحقق رضا المستفيدين من خدماتها .
- 2- الإحاطة بالفوائد المتحققة من استخدام تكنولوجيا المعلومات الاستراتيجية في مديرية جوازات البصرة ، بزيادة كفاءة وفعالية عملياتها التشغيلية ، التي جعلت من أدائها اكثر تطورا والخدمات ذات جودة عالية .
- 3- بيان القدرات والمهارات العلمية والمعرفية التي يتحلى بها موظفي مديرية جوازات البصرة ، التي ساهمت في تحسين أدائها بإدخال استراتيجيات وسلوكيات جديدة تقلل الأعباء والجهد وتخصر الوقت في الانجاح وتحقيق الأهداف.

4-2 مخطط البحث الفرضي والفرضيات البحث

1-4-2 المخطط الفرضي

شكل(1) يوضح به العلاقة بين متغيرات البحث



2-4-2 فرضية البحث

- (H1) الفرضية الأولى :- هناك علاقة تأثير إيجابية ذات دلالة إحصائية معنوية بين تكنولوجيا المعلومات الاستراتيجية وتطوير الأداء المؤسسي من خلال توسط التعلم التنظيمي.
- (H2) :- الفرضية الثانية :- هناك علاقة تأثير إيجابية ذات دلالة معنوية إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات الاستراتيجية والتعلم التنظيمي .
- (H3) :- الفرضية الثالثة :- هناك علاقة تأثير إيجابية ذات دلالة إحصائية معنوية بين التعلم التنظيمي وتطوير الاداء المؤسسي.

5-2 منهجية البحث

- 1- زمن البحث :- استمر البحث من 2023/2/2 ولغاية 2023/6/15
- 2- مكان التطبيق العملي للبحث :- مديرية الجوازات العامة في البصرة (موقع جوازات الاقضية والنواحي في منطقة العشار ، وموقع مركز المدينة في ساحة سعد) .
- 3- عينة البحث :- تكونت العينة من (150) موظف في دائرة الجوازات العامة كان الاختيار عشوائيا من مختلف اقسام المديرية للحصول على اكثر نسبة من الآراء والاجابات تساعدنا بوضع رؤية صحيحة حول موضوع البحث.
- 4- متغيرات البحث :- يتكون البحث من ثلاث متغيرات ، المتغير المستقل (تكنولوجيا المعلومات الاستراتيجية) وابعاده (التخطيط الاستراتيجي للتكنولوجيا /الميزة التنافسية للتكنولوجيا) ، المتغير الوسيط (التعلم التنظيمي) (تفسير المعلومات / الحصول على المعلومات / توزيع المعلومات / خزن المعلومات) ، المتغير التابع (تطوير الاداء) ويتكون من الابعاد (كفاءة الاداء /فعالية الاداء / تحقيق الأهداف الاستراتيجية)
- 5- الطرق الإحصائية :- بما ان عملية تطبيق تكنولوجيا المعلومات الاستراتيجية تم من فترة في دائرة الجوازات ،لهذا تم اختيار استبانته لتحقق من نجاح هذا التطبيق ، فتم استخدام مقياس ليكرت الثلاثي المكون من موافق (1) ، محايد (2) ، غير موافق (3) واعتماد الطرق الإحصائية منها الإحصاء الوصفي واستخراج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف ، والاهمية النسبية لكل متغير وابعاده واختبار الفرضيات باستخدام الانحدار البسيط .

3-الجانب النظري

1-3 تكنولوجيا المعلومات الاستراتيجية

تكنولوجيا المعلومات الاستراتيجية هي جزء لا يتجزأ من استراتيجية الشركة ووحدة الاعمال والوظائف اليومية ولها تأثير كبير على كيفية عمل المنظمات في ظل بيئة عمل متغيرة ذات منافسة شديدة ،تحتاج من المنظمة ان تنشأ قوى داخلية تحميها منها وتجعلها متكيفة للعمل بها ومواجهتها بدون تردد باكتساب الخبرات وزيادة المهارات السلوكية لقواها البشرية (Ansari,2013:672)، اذ تمثل القوى المتعلمة للتعامل مع تغيرات البيئة والتكنولوجيا الحديثة مورد استراتيجي مهم للمنظمة يعد كميزة تنافسية لها يساعدها في تنفيذ خططها وتحقيق أهدافها (Amrollahi et al.,2013:50) ، ويمكن تعرف تكنولوجيا المعلومات الاستراتيجية "بأنها أجهزة الكمبيوتر والمعدات الإضافية والبرامج والأجهزة والإجراءات والخدمات بما في ذلك خدمات الدعم والموارد ذات الصلة التي تنجز الاداء بكفاءة وفعالية لفترات طويلة (Adeniran et al.,2020:40). وتعرف تكنولوجيا المعلومات الاستراتيجية بأنها "عبارة عن تغليف لتطبيقات الكمبيوتر والاتصالات التي تُستخدم لتخزين البيانات وإرسالها وإرسالها واستعادتها ومعالجته لفترات زمنية طويلة " (Karim,2011:460) وتوسعت في تحقيق نجاحاتها خلال القرن الواحد والعشرين ويجب ان تتميز بالمرونة لتكون قابلة للتغير للتكيف مع تغيرات السوق ومتطلبات المنافسة ، وتتفرع منها الابعاد الآتية :-

1-3-1 التخطيط الاستراتيجي لتكنولوجيا المعلومات الاستراتيجية

ويعني التخطيط لتكنولوجيا المعلومات الاستراتيجية ،هي تميزها بالرسم للمستقبل وان يفهم كل شخص الدور الواجب ان يشغله وما هي مواصفاته حتى نحقق التنسيق والتنظيم (Sibanda& Ramrathan,2017:192) ، وتخطيط تكنولوجيا المعلومات الاستراتيجية جزءا أساسيا من الحياة التنظيمية ،اذ أصبح بمثابة سلك الحياة لنجاح أي مؤسسة،لانه يؤسس لنظام يتكون من شبكة من جميع قنوات الاتصال المستخدمة داخل المنظمة (Slamet et al.,2019:1). وقد أدى تخطيط تكنولوجيا المعلومات الاستراتيجية إلى إحداث تحول وثورة في الطريقة التي تُدار بها الاعمال التجارية ووفر التجارة الإلكترونية للشركات فرصا هائلة لتحسين أداء الاداءها.ويمكن تعريف التخطيط لتكنولوجيا المعلومات الاستراتيجية بأنه ((خطة شاملة تبين البنية الاستفاد من تكنولوجيا المعلومات لتلبية اهداف العمل)) (Luen et al.,2020:273) ،وتنفذ وفقا للإجراءات وضمن جدول زمني ومنجزات محددة لكل فترة ،وعليها ان تغطي التكاليف وإدارة المورد البشري ، وإدارة المعدات لتحقيق هدفها بقيمة تجارية مستدامة للشركة ،باستخدام اقل من الموارد وتخفيف المخاطر وتحقيق عائد اعلى،كما ان الاستثمار في أدوات تكنولوجيا المعلومات الاستراتيجية ينظر إليها من حيث توفير مهارات صنع القرار المتقدمة ، وفي تزايد الكفاءة والإنتاجية للعمليات التشغيلية وتحسين طرق القيام بها، بتقليص الإجراءات ومنحها مرونة اكبر وسرعة بالانجاز وباقل كلفة مع جودة عالية للمنتج او الخدمة (Khan et al.,2020:988). كمثال رئيسي للشركات الحديثة هي بقدرتها على تحليل البيانات الضخمة والاستفادة

منها في تحسين أدائها لتعزيز مخرجاتها وتحقيق الأهداف بالبقاء والربحية والتوسع في الاعمال، وكثيرا ما استخدمت التكنولوجيا في تحقيق تحسين في الأداء المنظمي وحقت نجاح كثير من الشركات ومع ذلك، لا تؤدي الاستثمارات دائما إلى نتائج تنظيمية أفضل بوقت قصير بل تحتاج الى وقت طويل حتى تتوضح نجاحها ومساهمتها في زيادة الإنتاجية التنظيمية بفعالية وترفع مستوى الربحية وتدفق الاموال (Amrollahi et al., 2013:41). لذلك تحتاج المنظمات لتنفيذ لخطط بشكل مراحل لكل مرحلة فترة زمنية ومراقبتها واعداد التقارير الأداء وبيان الأخطاء والتعديلات المطلوبة واتخاذ الإجراءات التصحيحية مباشرة بتفويض الصلاحيات للمستوى الأدنى لتخفيف الأعباء عن الإدارة العليا وسرعة الإنجاز لخطط كون الإدارة الأدنى هي على احتكاك مباشر بالعمل والعاملين، وتمتلك معرفة بكيفية التعامل ولا تعود الى الإدارة العليا الا في القرارات التي تحتاج تدخل كونها تغير مسارات العمل او تحتاج كلف مالية كبيرة ليس من صلاحيتها .

3-1-2 الميزة التنافسية لتكنولوجيا المعلومات الاستراتيجية

تتمثل الميزة التنافسية بصورة عامة ، هي صفات الشركة التي يجب ان تكون نادرة وغير قابلة للتقليد التي تضيف التميز والتفرد لمنظمة عن أخرى من خلال عملها (Mahdi, 2019: 1618)، أي تقديم شيء جديد غير مقلد لاعمال شركة أخرى، بل أكثر تميزا يقدم قيمة للزبون ويجذبه للولاء للشركة. وفي مجال تكنولوجيا المعلومات الاستراتيجية فستكون ميزتها قدرتها على التعامل السريع بتحليل بيانات المستفيدين الضخمة وخلال وقت قصير، وتقديم افضل الخدمات ذات الكفاءة العالية (Khan et al., 2020:987)، وتعمل تكنولوجيا المعلومات الاستراتيجية على خلق منهج علمي صحيح في ظل التحديات والفرص في البيئة الخارجية، ومن خلال تحديد نقاط القوى والضعف الداخلية ومن ثم الاستثمار في تحقيق الأهداف الاستراتيجية المرسومة، انها تعزز خلق القيمة لغرض تعظيم الربح وتقليل التكلفة وكسب رضا العملاء (Adeniran et al., 2020:593). أن التكنولوجيا المعلومات الاستراتيجية تعمل على تحسين العمليات التي يتكون منها العمل من خلال التحكم بها بادواتها الكثيرة والمتنوعة واعداد البرامج المناسبة للاستخدام والاستفادة من المهارات والخبرات للمورد البشري لانجاز المهام بالدقة والسرعة فهنا قيمة الوقت تعد مهمة في الخدمات (Ibrahim & Abou Naem, 2019:4). انها ميزة الاستجابة السريعة لطالبي الخدمة التي تعتمد على توافر المعلومات بكل وقت ومكان في المنظمة من خلال التوزيع عبر قنوات الاتصال والانترنت، فكل موظف قادر على التعرف على المعلومات واستخدامها لانجاز المهام وتقديم الخدمة للزبون حسب وقت طلبها انيا. كمثال محرك Google يستخدم البحث الديناميكي الخاص به، كملف تزايد الطلب عليه نتيجة الانتشار الواسع للانترنت وطلب الوصول إلى المعلومات، انها افضل منصة للخدمات المعلوماتية تلبى طلب ملايين المشتركين بكل وقت Sibanda & Ramrathan, 2017:191)، في حين أن استثمارات تكنولوجيا المعلومات الاستراتيجية جزء لا يتجزأ من العمليات على المستوى الوظيفي للشركة، فإنها تلعب دورًا كبيرًا في الإستراتيجية التنظيمية على مستوى الاعمال، وتسهل تحسين أداء الشركة من خلال تعزيز القدرات الحالية غير الرقمية وتمكين القدرات الرقمية الجديدة لخلق القيمة والتقاطها (Drnevich & Croson, 2013:484). والحفاظ عليها بتطوير المعارف والتكيف مع البيئة التكنولوجية لتحقيق النجاح والاستمرار والبقاء وبناء سمعة ومكانة سوقية كبيرة في مكان عملها لا ينافسها احد بها. باستمرار متابعة التطورات التكنولوجية والتقاطها والاستفادة منها في تحسين أدائها باستمرار وبدون توقف .

3-2- التعلم التنظيمي

اختير مفهوم التعلم التنظيمي منذ الخمسينيات من القرن الماضي وتوسعت قاعدة الأدب من الناحية المفاهيمية والنظرية والتجريبية إلى حد ما خلال العقود الماضية، وهو من الضروريات التي تهتم بقضايا التعلم ولتكيف مع التغيرات البيئية الناتجة للتحويلات الاقتصادية والسياسية والانتباه لها، مضاف الى تغيرات رغبات الزبائن والتطورات التكنولوجية التي اخذت مكانة كبيرة في تغير المنظمات وتوجهاتها وسلوكياتها، كما لاحظ الباحثان (Pham & Hoang, 2016:260) من خلال مقالهم ومراجعتهم انه لافرق بين التعلم التنظيمي والمنظمة المتعلمة لأنها بنفس المفهوم، فالغرض الأساس هو نقل المعرفة على المستوى الفردي او مستويات المنظمة الوظيفية وكسب قدرات وسلوكيات جديدة للتعامل مع التغيرات البيئية والبقاء والاستمرار والتميز. ولا بد من مواجهة ذلك بالتعلم والمعلومات ونقل الخبرات والمعارف بين العاملين وبمراقبة الإدارة العليا لانها استثمار استراتيجي مهم لتطوير الاداءها لتكون اكثر كفاءة وفاعلية وتحقق أهدافها التي تسعى اليها. بالإضافة إلى ذلك فان التعلم التنظيمي، هو عملية يكون فيها موظفو المؤسسة لديهم القدرة على التأثير على الشركة بتحسين إجراءات العمل الحالية باستخدام خبراتهم ومهاراتهم ومعارفهم ومرونة التعامل مع برمجيات المعلومات وجعلها أكثر كفاءة وفعالية واقل كلفة وسرعة في الإنجاز (Kalmuka & Acarb, 2012:166). ومن خصائص التعلم التنظيمي كما وضعها الباحثان (Saadat & Saadat, 2016:220) التي تمثلت بانه على المنظمة كي تتعلم لابد لها من الحصول على المعلومات من مصادر موثوقة، ومتابعة التطورات في مجالها تخصصها وعليها ان تكون المعلومات ذات فائدة تكسبها خبرة في مجال العمل وتغير من سلوكيات الموظفين نحو الأفضل. من هذا نلاحظ ان الباحثان اكدوا على ان اهم شيء في المعلومات ان تكون ضمن تخصص المنظمة وحقل عملها وان تتابع المنظمات الأكثر تطورا وتكسب منها الخبرة والكفاءة في تطوير الاداء. كما يوجد أساس اخر للتعلم هو من الأخطاء السابقة والعمل على حل المشكلات بشكل تقني وبأقل الكلف بالاخص أخطاء العمليات الداخلية، من

وجهة نظرنا كباحثين نلاحظ الأهمية لكل ماذكر من استنتاج مجال التعلم التنظيمي لانه يسهم في اسناد الاداء وتقليل نسب الخطا وتحقيق النجاح والتطوير في الاداء الذي هو غاية التعلم التنظيمي . ويتكون من الابعاد الاتية :-

3-2-1 الحصول على المعلومات

يعتمد التعلم التنظيمي على الجهود الفردية التي تساهم في تطور الأداء على المستوى التنظيمي ، ويتم ذلك عبر الحصول على المعلومات ، اذ أفرت أدبيات التعلم التنظيمي من الناحية المفاهيمية والنظرية بأن التعلم على المستوى الفردي يجب أن يتم تضمينه ونقله إلى التعلم على المستوى التنظيمي (Slamet et al.,2019:1) ، فيكون ذلك بنقل الأفكار والمعارف منهم إلى المستويات التنظيمية لتغيير العمليات الداخلية لتكون أكثر كفاءة وسرعة ودقة وتكوين قواعد بيانات من معلومات ذات مصدر صحيح (Kalmuka& Acarb,2012:166). اذ تعمل المؤسسات على الاعتماد على مصادر دقيقة للحصول على المعلومات التي تهم الشركة لانها تكلف الجهد للموظف والأموال والوقت ، مضاف الى استخدام الأجهزة والمعدات أي المورد التكنولوجية المخصصة لها ، ومن ثم التركيز على نوع المعلومات وليس الكم ، حتى يتحقق الهدف الأساس من جمعها المتمثل بالاستثمار بها لتحقيق عوائد بعيدة الأمد وبقاء المنظمة بمستوى عمل مستمر باتخاذ القرارات الصحيحة باستغلال الفرص المربحة للشركة (Saadat& Saadat,2016:221) ، كثيرا من المؤسسات عندما تتحول من نظام لآخر يكون بشكل تدريجي حتى لا يكون هناك خطأ من جهة وعدم توقف الاعمال منعا للخسارة . ومن جهة أخرى فان اول مصدر تعتمد عليه المنظمة للحصول على المعلومات هو سجلاتها التاريخية ، أي تاريخ اعمالها منذ التأسيس ، ويعد مرجع مهم لتكوين قواعد البيانات وركن أساسي للبناء المستقبلي الصحيح لقواعد البيانات .

3-2-2 تفسير المعلومات

ومن اجل استخلاص القيمة ذات أهمية من كم هائل من البيانات التي تأتي للمنظمة من مصادر متعددة ومتنوعة ، تأتي عملية تفسير المعلومات (Pham& Hoang,2016:260). ، ونقصد بها " تحليل البيانات الغير مفهومة او عشوائية الى شكل او صورة واضحة تساعد متخذي القرار لحل مشكلة معينة الخ " ، هذا التفسير يجعل المعلومات ذات صحة ومصداقية تكون ركن مهم في تطوير وتحسين الأداء حاليا ومستقبلا لانها واقعية وليس معتمدة على الحدس والتخمين الغير دقيق (Croteau& Bergeron,2001:80) ، في هذه المهمة من التعلم التنظيمي يتطلب استخدام برامج حاسوبية مرنة قابلة للتعديل ولديها قدرة على معالجة كم كبير من المعلومات ، وأجهزة حديثة ومتطورة ذات معالجات سريعة ، لتكون ذات فائدة ليتم الاستفادة منها في مجال العمل وكادر بشري ذو خبرة وكفاءة ومعرفة بهذا المجال ، لانه يقع عليه تقديم خدمة للمستفيدين من خدماتها (Yoshikuni& Albertin,2018:2021) ، وتساهم هذه المرحلة بانها تشكل قدرات تنافسية للمنظمة للتكيف مع بيئتها الديناميكية ، والاستجابة السريعة لطلبات الزبائن وتحقيق رضاه . ويجب ان تكون هذه العملية تتم ضمن إجراءات إدارية متسلسلة لضمان تحقيقها النتائج المرجوة منها . كون سوف يعتمد عليها في العمليات اللاحقة ، تعد هي القلب النابض للعمليات في الشركة .

3-2-3 توزيع المعلومات

تأتي هذه المرحلة من اجل بيان قيمة وأهمية المعلومات التي أصبحت جاهزة بعد التفسير والتحليل ، فيتم تشكيل قنوات توزيع عبر شبكات المنظمة الداخلية التي تتمتع بالمرونة والأمان ، وتسهل وصول المعلومات لمتخذي القرار (Lune et al.,2020:272) ، تعد هذه الخطوة مهمة جدا ، ولب هذه العملية هو وصول المعلومات لمتخذي القرارات في كل قسم من اقسام المنظمة بسرعة وتزداد قيمتها وأهميتها في عدد المشكلات التي تسهم في حلها (Terrazas,2017:61) ، انها الوظيفة او النشاط المطلوب القيام به من اجل زيادة كفاءة وفاعلية العمليات التشغيلية للمنظمة ، ويجب ان تتمتع هذه القنوات بخاصية الأمان لحماية المعلومات المنقولة من الاختراق والسرقة والاستغلال لأغراض غير قانونية ، ووفقاً للكاتب (Terrazas,2017:61) الذي شرح أهمية قنوات التوزيع للمعلومات وكفائتها تسهم في تسريع نقل المعارف وتسريع حل المشكلات وزيادة التعلم التنظيمي كخطوة مهمة لتحسين الأداء وزيادة كفاءة الخدمات المقدمة للعملاء . كما تعد عملية توزيع المعلومات حسب رأي الباحثين (Mercader et al.,2006:17) عملية مهمة جدا لانها تساعد المعلومات ذات القيمة بأداء دورها المطلوب في تقليل حجم الأخطاء في إجراءات العمل ومعالجته بسهولة ، بدون خوف او تردد لتوفر المعلومة المطلوبة في الوقت المحدد وللموظف المختص الذي يحتاجها ، ومنها يمد جسر للتعاون المعرفي وتراكم الخبرات بين العاملين وتشجعهم بالاعتماد على ثقافة المعلومات مستقبلا .

3-3-4 تخزين المعلومات

بما ان المنظمة استهلكت وقت كبير في جمع وتحليل المعلومات ، اذن بعد ذلك لابد من تواجد إمكانات للتخزين وعدم فقدان تحت أي ظرف كان ، ويتعين ان تتواجد أجهزة تخزين متطورة وتحتمل السعة العالية وعلى التعلم التنظيمي ان تقدر ذلك للخبرات المتراكمة بهذا المجال (Yoshikuni& Albertin,2018:2022) ، اذ لا ننسى ان المنظمة استثمرت أموال كثيرة مضاف الى المعدات والأجهزة والوقت وكذلك القدرات البشرية ، لذلك لابد من الحفاظ عليها للاستفادة منها وقت الطلب من قبل

القادة او الأقسام ذات الشأن لتحقيق الأهداف التنظيمية (Akhtar et al.,2011:327)، ويجب ان تتوفر في أماكن الخزن بإمكانية الرجوع إليها ، لإصدار تقارير دورية لمن يحتاجها من اقسام المنظمة ،لانه غاية حفظها هو توفيرها بصورة سريعة لمن يحتاجها وا فقدت قيمتها (Croteau& Bergeron,2001:81). كما يمكن خزن المعلومات في أجهزة خارجية او داخل الحاسوب نفسه، او عبر شبكات متكاملة من الاتصالات الداخلية واهم والاحداث الطرق للخزن حاليا هو حجز مساحات على موقع كوكل محمي بارقام سرية. وكلما حققت المعلومات دورا في تطوير اعمال الشركة وخلق لها ميزة تنافسية استراتيجية كلما زادت قيمتها وقيمة المنظمة ونجاحتها في سوق العمل لفترات طويلة. لذلك فان عملية الخزن وحماية المعلومات يعكس استراتيجية المنظمة في تقدير قيمة المعلومات .

3-3 تطوير الاداء في المؤسسات

يمثل الأداء هو الدور الذي تقوم به المنظمة في إدارة اعمالها في محيطها البيئي، الذي يحقق لها النجاح والبقاء والاستمرار، وعندما يكون هناك مشكلات في تحقيق الأهداف وتراجع في الأرباح والمنافسة وفقدان المكانة السوقية ،لابد للمنظمة من تطوير أدائها الحالي نحو أداء افضل يعيد لها مكانتها السوقية (Madadipouya,2015:24)، ويمكن ان نعرف تطوير الاداء بأنه " عملية تغير السلوكيات القديمة الى أخرى جديدة بحيث تساهم في تقليل الكلف للعمل والجهد وتزيد من كفاءة العملية الداخلية، وتحقق الهدف المنشود بفعالية " (Croteau& Bergeron,2001:80)، أي تطوير يحتاج الى خطط وإجراءات للتعلم والتغيير السلوكي الحالي ، وأهمها يأتي من داخل المنظمة ،بالقيام بنشر ثقافة التعلم والمعرفة والخبرة ونقل المعلومات وإيصالها الى من يحتاجها من العاملين ، لمساعدة لحل المشاكل التي تواجه اثناء العمل والارتقاء به نحو الأفضل . ويتكون من الابعاد الآتية :-

3.3.1 كفاءة الاداء المؤسسي

ان عملية التطوير للاداء المؤسسي ، غايتها الأساس هو ان يتم استخدام موارد المؤسسة بافضل استغلال يقلل الخسائر والكلف ويرفع مستوى الأرباح، وهذا ما نطلق عليه بكفاءة الاداء المؤسسي (Smith et al.,2007:50)، وحاليا اصبح حاجة ضرورية لكل منظمة ،لانه يساعد في تقليل الكلف، وزيادة أرباحها وتوسيع اعمالها ،وتعرف كفاءة الاداء المؤسسي " بأنه قدرة المؤسسة على أداء اعمالها التشغيلية باستغلال افضل مواردها المادية والبشرية والمالية والمعلوماتية ،وتحقيق اعلى عائد لها . (Madadipouya,2015:25). اذن هي إمكانية التصرف العقلاني او الرشيد في إمكانيات وطاقات وخبرات المنظمة ،بما يساعدها في سرعة الإنجاز للمهام باقل كلفة وتحقيق اعلى عائد (Pham& Hoang,2016:263). ويمكن قياس كفاءة أي مؤسسة من خلال قدرتها على الاستجابة لطلبات الزبائن بسرعة ،وتوفير المنتجات والخدمات لهم بجودة عالية، وتحقق رضاهم عنها .اي انها غيرت أدوات وأصبحت افضل من السابق والكثير من الشركات حاليا تعتمد على تكنولوجيا المعلومات الاستراتيجية كحل لهذه المرحلة وحقق اعلى العوائد ومكانة تنافسية وبناء سمعة سوقية قوية .

3-3-2 فعالية الاداء المؤسسي

تتسابق الكثير من المؤسسات لتقديم مخرجات تتلائم مع رغبات المستفيد من خدمات متكاملة ذات جودة عالية تحقق الغرض من انتاجها برضاه عنه ،وهي تحصد الأرباح المطلوبة لاكمال اعمالها (Luen et al.,2020:273)، وبالتالي تساهم في خلق قدرات مميزة للمنظمة للبقاء والاستمرار في العمل بنفس المجال ،وضمن المتغيرات البيئية ،وهذا يمكن عبر استخدام أدوات حديثة من تكنولوجيا المعلومات الاستراتيجية لانها تعزز صنع القرار (Karim,2011:460). كما تساهم في تقليل الكلف وتحقيق ناتج ذو عوائد انية وبعيدة الأمد ،يحتاج الأعضاء التنظيميون إلى القدرة على معالجة المعلومات بكفاءة و أيضاً لإنشاء معرفة جديدة أسرع من المنافسين الآخرين، ذلك وينظر إلى التعلم التنظيمي على أنه أحد المصادر التأسيسية للميزة التنافسية وأصبح أيضاً معادلاً للكفاءة المبتكرة وتقديم مخرجات تحقق الأهداف المنشودة (Pham& Hoang,2016:261)، انها مخرجات النظام المرغوبة بخدمات ذات جودة عالية باقل الكلف من الوقت وتسلم الى المستفيد وتكسب المنظمة رضاه .

3.3.2 تحقيق الأهداف الاستراتيجية

يشير الهدف الى انجاز خطة المنظمة الاستراتيجية بنجاح ،أي انها وصلت الى النتائج التي وضعت لها Ibrahim& Abou (Naem,2019:5)، وكل هدف يتحقق وينجح ،سوف ينقل المنظمة لتنفيذ الهدف الآخر ،وتتغير الأهداف حسب المرحلة التي تتطلبها المنظمة باعمالها وتريد ان تحققها ،لذلك تتمتع بخاصية المرونة (Amrollahi et al.,2013:40). وبما ان الأهداف المعروفة لكل المنظمات هي تحقيق اعلى عائد ربحي ومخرجات ذات جودة عالية وباقل كلفة والتوسع في الاعمال. لابد من توفر الوسائل التي تحققها من تحديد الموارد المادية والمالية والكوادر البشرية الكفوءة، واعداد خطة مناسبة تتلائم مع مواردها وقدراتها ،ومن ثم تنفيذها وتحفيز العاملين بتحقيقها سوف يحصلون مكافأة مادية او ترقية وظيفية (Akhtar et al.,2011:327)، ولابد من متابعة البيئة المحيطة بالمنظمة وجمع معلومات عن توجهات الاعمال الحالية ،حتى تكون الأهداف ملائمة ومتفاعلة لهذه التغيرات ،أي ان تكون الأهداف واقعية، والسماح للعاملين بالمشاركة بتحقيقها هذا يساعد في تغير أفكارهم ومعتقداتهم وينشر ثقافة المشاركة والتعاون وزيادة الجهود (Ahmadi,2021:3)، ولغرض السرعة في الحصول على المعلومة

وتنظيمها ،يتم الاستعادة بتكنولوجيا المعلومات ونظم قواعد البيانات كمرجع مهم للمنظمة تستفاد منه في ظل عالم السرعة واكتساب الفرص المتاحة ،لتحقيق رغبات الزبائن والمحافظة على ولائهم للمنظمة (Ahmadi,2021:3).

4-الجانب العملي

4-1 نبذة عن المؤسسة

في عام 1917 تأسست دائرة جوازات السفر والإقامة في مديرية التحقيقات الجنائية المركزية واقتصرت الاداءها آنذاك على سفر الأشخاص ومراقبة دخول الأجانب - وفي عام 1923 وبعد تشكيل الحكم الوطني في العراق عام 1921 واهتمامها آنذاك بحركة السفر فقد أصدرت قانون جوازات السفر رقم 3 لسنة 1923 بصورة تتلائم نصوصه وأحوال البلاد وتطور الحياة فيها - وفي عام 1923 سنت الحكومة آنذاك قانون الإقامة في العراق لتنظيم دخول وإقامة الأجانب في البلاد - وفي عام 1924 سنت الحكومة العراقية قانون الجنسية العراقي رقم 42 لسنة 1924 وهو أول تشريع ينظم جنسية سكان العراق الأصليين و أوضحت في أحكامه طرائق اكتساب الجنسية العراقية ورفضها واختيارها في عام 1930 تشكلت مديرية السفر و الجنسية و الإقامة وتم فك ارتباطها من مديرية التحقيقات الجنائية وارتبطت بمديرية الشرطة العامة - وفي عام 1957 تم ربط مديرية السفر و الجنسية و الإقامة بمديرية الأمن العام بعد أن تم فك ارتباطها من مديرية الشرطة العامة وفي عام 1965 نتيجة لتطور المجتمع العراقي وكثرة حركة السفر والسياحة وازدياد طلبات المواطنين على الوثائق الثبوتية ولزوم إيجاد التنظيمات الكفيلة بذلك فقد تم استحداث مديرية الجنسية العامة وربطت معها مديريات الجوازات و الجنسية و الإقامة - وفي عام 1980 تم فك ارتباط مديرية الإقامة من مديرية الجنسية العامة و ألحقت بجهاز المخبرات - وفي عام 1981 وبعد تقييد سفر العراقيين إلى الخارج تم فك ارتباط مديرية الجوازات و ألحقت بمديرية الأمن العام - وفي عام 1981 تم دمج مديرية الجنسية العامة مع مديرية الأحوال المدنية العامة بمديرية واحدة سميت (مديرية الجنسية و الأحوال المدنية العامة) وكانت الغاية من هذا الدمج هو إصدار البطاقة المدنية الموحدة - وفي عام 2003 وبعد سقوط النظام السابق فقد أعيد ارتباط مديرتي الجوازات و الإقامة بمديرية الجنسية وأصبحت تسميتها الحالية (مديرية الجنسية العامة) ولا زالت مستمرة بالعمل في كل المحافظات العراقية لديها فروع والذي شمل بحثنا هو مديرية جوازات البصرة العامة التي طبقت العمل بنظام الكتروني لاصدار الجوازات للمواطنين اسوة بباقي المديريات وهنا سوف ندرس اثر هذا التطبيق في تطوير أدائها العام ومدى نجاح التطبيق للتكنولوجيا .

2-4 العينة

جدول(1) يوضح العينة وعدد الاستبيانات الصالحة للتحليل

عدد افراد العينة من موظفي مديرية جوازات البصرة	عدد الاستبيانات الموزعة	عدد الاستبيانات المسترجعة	عدد الاستبيانات الصالحة للتحليل
150	150	150	150

المصدر:- من اعداد الباحثة بالاعتماد عدد العينة التي تم استهدافها

3-3 الإحصاء الوصفي

يمثل الإحصاء الوصفي مجموعة من الأساليب الإحصائية الأساسية التي تقدم وصفا دقيقا للخصائص الأساسية لعينة البحث ،وتلخص البيانات بطريقة واضحة ومبسطة (Zikmund et al., 2010:413). إذ نستخدم الإحصاء الوصفي كجزء مهم من التحليل الإحصائي لأنه يساعدنا في وصف سمات استجابة افراد العينة نحو متغيرات البحث ،والإبعاد من خلال الأسئلة التي تضمنتها استبانة البحث ،لذا سوف نستخدم الإحصاء المعلمي الذي اشتهر بادواته وهي الوسط الحسابي الذي يمثل مقياس النزعة المركزية ،وتأتي أهمية استخدامه بشكل شائع . انه يوضح مستوى استجابة اراء العينة تجاه متغيرات البحث وابعاده ،مضاف الى الانحراف المعياري، وهو احدى أدوات قياس التشتت الذي يقيس لنا مدى تشتت الإجابات عن الوسط الحسابي ،اما معامل الاختلاف، مدى الاختلاف لتمثيل المجموعة للمجتمع موضع البحث .واخيرا نقف عند أهمية كل عنصر مقارنة بالآخر وكما مبين ادناه :-

جدول (2) يبين الإحصاء الوصفي لمتغير تكنولوجيا المعلومات الاستراتيجية

المتغير	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	الأهمية النسبية
تكنولوجيا المعلومات الاستراتيجية	1.88	0.80	0.64	60%
التخطيط الاستراتيجي للتكنولوجيا	1.70	0.70	0.67	67%
الميزة التنافسية للتكنولوجيا	1.98	0.70	0.65	70%

المصدر:- من اعداد الباحثة بالاعتماد على برنامج spss.24

من الجدول (2) نلاحظ ان متغير تكنولوجيا المعلومات الاستراتيجية ،اذ سجل الوسط الحسابي ما بين (1.70-1.98)، والاعلى كانت للميزة التنافسية التي سوف تخلقها تكنولوجيا المعلومات الاستراتيجية بتطبيقها في أداء خدمات الجوازات في مديرية جوازات البصرة ،ولكن هي بحاجة ماسة الى زيادة نسبة التخطيط الاستراتيجي للتكنولوجيا .بينما سجل الانحراف المعياري مقدار تشتت ما بين (0.70-0.80) ،وهو ممتاز بالنسبة للميزة التنافسية والتخطيط الاستراتيجي للتكنولوجيا ، يخلق حالة من الأمان للعمل والتطور والانديفاع نحو تحقيق الهدف ،ونلاحظ تسجيل معامل الاختلاف نسب ما بين (0.64-0.67) ،وسجلت الأهمية النسبية ما بين (60-67) تمثل اعلى أهمية التخطيط الاستراتيجي للتكنولوجيا ،ويأتي بعده الميزة التنافسية للتكنولوجيا

، مما يدل انو التخطيط أساس تحقيق النجاح بميزة تنافسية في مديرية جوازات البصرة ، فمسار الخطة الاستراتيجية " هو عملية تنفيذ الإجراءات الخاصة بالاداء لانتاج الخدمة بكفاءة و فاعلية المتمثل بسرعة اكمال إجراءات معاملة الجوازات" ، لهذا يتطلب إعادة صياغة الخطط بشكل يتلائم مع متطلبات السوق التنافسي لانتاج الخدمة والمتمثل بتخفيف إجراءات اكمال المعاملة ، مع سرعة الاستجابة لطلب المستفيد للجواز وتخفيف أعباء الرسوم لتناسب مستوى الدخل المحدود . وهذا يوضح الهدف الأول من وجود اثر كبير لتطبيق تكنولوجيا المعلومات الاستراتيجية في تطوير أداء المديرية العامة لجوازات البصرة ، وتبين ذلك فعالية مخرجاته من انجاز معاملات الجواز بجودة عالية و اقل وقت وكلفة عن السابق أنشطتها . وناتج هذا عن ان كفاءة العمليات التشغيلية التي اعتمدت على التعامل مع البرامجيات والمعلومات ، و اي خطأ يحصل يمكن ان يتم تصحيحه بسرعة من خلال قواعد البيانات لمعلومات المستفيد المخزونة لديهم ، سرعة الوصول والتصحيح ، هذا يكسب المديرية ميزة تنافسية تكنولوجية ، تميزها عن غيرها من المؤسسات الأخرى ، بانها تنال رضا المستفيدين لاهتمامها باكمال معاملة جواز المواطن بشكل سريع وباهتمام وتقليل الأعباء على المواطن ونيل رضاه واستحسانه وهو اهم هدف تسعى اليه المديرية . وهذا دليل على تكيف المديرية مع التغيرات البيئية التي شكلت التكنولوجيا مشروعها للنجاح في اعمالها وتواصلها .

جدول (3) يبين الإحصاء الوصفي لمتغير التعلم التنظيمي

المتغير	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	الأهمية النسبية
التعلم التنظيمي	2.00	0.99	0.65	65%
تفسير المعلومات	1.99	1.15	0.64	65%
الحصول على المعلومات	1.90	1.12	0.64	64%
توزيع المعلومات	1.95	1.11	0.63	62%
خزن المعلومات	2.13	1.00	0.61	60%

المصدر:- من اعداد الباحثة بالاعتماد على برنامج spss.24

من الجدول (3) نلاحظ تسجيل الوسط الحسابي لمتغير الوسيط التعلم التنظيمي ما بين (1.90-2.13) اذا كانت خزن البيانات اعلى النسب التي سجلت دليل يوضح ان مديرية جوازات البصرة ، تمتلك كم هائل من المعلومات المخزونة في قواعد بياناتها ، تمثل كل الافراد الذين حصلوا على جوازات ومنهم قيد الإنجاز حسب تاريخ تقديم الطلب للخدمة ، بينما سجل الحصول على المعلومات ادنى نسبة ، وهذا يشير الى ان مصدر المعلومات وهو المواطن غالبا ما يعطي معلومات غير متكاملة تكلف موظفي المديرية مزيدا من الجهد والوقت والجهد الكبير حتى يحصل على معلومات صحيحة ودقيقة وينظمها لتكن جاهزة وقت الحاجة اليها أي ان الاستثمارات المعلومات تعاد لاعادة الملى . اما الانحراف المعياري فسجل ما بين (0.99-1.15) ، أي مقدار التشتت عن مركز التساؤل للعينة كان حول مفهوم التعلم التنظيمي كان ملائم لقبول الإجابات انها متناسبة مع الأسئلة ، وبين ذلك مدى الخبرات المتركمة للموظفين وحرصهم على الاهتمام بالمعلومات لاتخاذ القرارات ، أي ان مديرية جوازات البصرة قد حياة موظفيها لامتلاك المهارات الكافية لتسهيل التعامل مع تكنولوجيا المعلومات من خلال التعلم والتدريب ونشر المعرفة وزيادة فرق الاتصال بينهم لاجل التعاون في العمل بشكل يعزز كفاءة العمليات التشغيلية ومنع توقف النظام عن العمل .

جدول(4) يبين الإحصاء الوصفي لمتغير تطوير الاداء المؤسسي

المتغير	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	الأهمية النسبية
تطوير الاداء	2.15	1.00	0.70	67%
كفاءة الاداء	1.97	1.76	0.66	68%
فعالية الاداء	2.00	1.90	0.64	61%
تحقيق الأهداف	2.10	1.98	0.62	62%

المصدر:- من اعداد الباحثة بالاعتماد على برنامج spss.24

من خلال الجدول (4) يتبين لنا من ان المتغير التابع (تطوير الاداء) مع ابعاده الذي يمثل نتائج للعلاقة والاثار لمتغيرات البحث ، عليه فقد سجل وسط حسابي ما بين (1.97-2.15) الأعلى كانت لتحقيق الأهداف ، يوضح هذا ان الأهداف منجزة كما مخطط لها مسبقا ، والادنى كفاءة الاداء بحاجة مديرية جوازات البصرة للكثير من الأساليب العلمية لادارة العمليات وبطرق مختلفة وحديثة لتحقيق فعالية اكبر بالنتائج النهائية بمزيد من التعلم بين العاملين أي نشر ثقافة المعرفة الظاهرة الحقيقية بينهم ، بينما سجل الانحراف المعياري ما بين (1.00-1.98) كان التشتت الأكبر لتحقيق الأهداف والادنى لتطوير الاداء ككل ، ويبين لنا ان الأهداف المحققة تدل على نجاح تطبيق تكنولوجيا المعلومات الاستراتيجية بصورة عامة في مديرية جوازات البصرة ، وسجل معامل الاختلاف نسب ما بين (0.62-0.70) ، فهو جيد لتمثيل المجموعة عينة البحث ومقبول أي يحقق ما تم اجراء البحث عنه باثبات صحة الأسئلة المطروحة والاجابات مع تحقيق الهدف الأول الذي ركز على اثر تكنولوجيا المعلومات الاستراتيجية في تطوير الاداء المؤسسي ، وان دل احد الابعاد للمتغير التابع وهو تحقيق الهدف من العمل بسرعة انجاز معاملات الجواز في مديرية جوازات البصرة ، أي مخرجات ذات فعالية اعلى ، زيادة عدد المعاملات المنجزة عن السابق قبل استخدام التكنولوجيا خلال اليوم الواحد .

3-4 اثبات فرضيات البحث والعلاقة بين المتغيرات

لغرض اختبار فرضيات البحث والعلاقة بين متغيرات البحث تكنولوجيا المعلومات الاستراتيجية في تطوير الأداء المؤسسي بتوسط التعلم التنظيمي، تم استخدام اختبار التحليل الخطي البسيط لظهور قيم المعلمية، تم ضم الجدول ادناه لبيان القيم لكل متغير بقيم (T)، اذ تعد القيم مقبولة لصحة الفرضيات والارتباط والعلاقة متى ما كانت القيم اكبر من (0.05) فانها تكون علاقة ايجابية صحيحة، وأيضا اختبار قيم (F) التي توضح معنوية العلاقة الإحصائية لمتغيرات البحث وبتاكيدها بقيم (R2)، وأخيرا مستوى الدلالة المعنوية (sig).

جدول (5) لاثبات الفرضية نستخدم طريقة الانحدار المتدرج لمتغيرات البحث لبيان التأثير بين المتغيرات

المتغير	مامل الارتباط R	معامل التحديد R2	خطا التقدير SE	قيمة F	مستوى الدلالة sig
تكنولوجيا المعلومات الاستراتيجية	0.866	0.444	0.549	48.777	0.000
التعلم التنظيمي	0.876	0.547	0.439	47.543	0.000
تطوير الاداء	600.8	0.455	0.434	55.765	0.000

المصدر:- من اعداد الباحثة بالاعتماد على برنامج spss.24

من خلال جدول رقم (5) تبين لنا ان قيمة (R) سجلت اعلى نسبة لها في متغير التعلم التنظيمي ، اذ بلغ (0.876) وهي اكبر من (0.01) مستوى الدلالة الإحصائية لقبول الفرضية الأولى بوجود علاقة ارتباط بتوسط التعلم التنظيمي ، اما معامل التحديد (R2) فقد سجل اعلى نسبة للتعلم التنظيمي بلغ (0.547)، دليل ان علاقة صحيحة بين المتغيرات والتفسير والمعنى. اما الخطا المعياري (SE) ، فقد سجل اعلى نسبة لتكنولوجيا المعلومات الاستراتيجية (0.549)، اما قيمة (F) فقد سجلت اعلى قيمة لمتغير تكنولوجيا المعلومات الاستراتيجية (48.777) ، وهي مقبولة كونه ذو دلالة إحصائية اكبر من 0.01 لقبول فرضية التأثير بين متغيرات البحث . واخيرا بما ان مستوى الدلالة سجل نسبة (0.000)، دليل وجود تأثير للعلاقة بين تكنولوجيا المعلومات الاستراتيجية في تطوير الاداء المؤسسي بتوسط التعلم التنظيمي . وهذا يحقق هدف البحث الثاني الذي ركز على تأثير التعلم التنظيمي وتأثيره على تطور الاداء ، أي كفاءة العمليات التشغيلية بقدرات ومهارات العاملين في مديرية جوازات البصرة ، بالتعامل مع المعلومات من بداية الحصول عليها من المستفيد المواطن ولعاية اصدار الجواز ، مع حفظها بعد إتمام العملية كمرجع للمديرية وقت الحاجة اليها يتم العودة اليها .

جدول (6) نتائج تحليل الانحدار البسيط لمتغيرات البحث

الفرضيات	B	Std.Error	بيتا Beta	T
تكنولوجيا لمعلومات ← تطوير الاداء	1.788	0.234	0.632	6.878
تكنولوجيا المعلومات ← التعلم التنظيمي	1.654	0.276	0.543	7.549
التعلم التنظيمي ← تطوير الاداء	1.876	0.256	0.555	6.666

المصدر:- من اعداد الباحثة بالاعتماد على برنامج spss.24

من خلال جدول (6) نلاحظ ان قيمة (B)، لمتغير تكنولوجيا المعلومات الاستراتيجية بلغ (1.788)، وهي قيمة مقبولة لانها اكبر من مستوى الدلالة (0.01)، اما Std.Error ، فسجل اعلى مستوى للمتغير الوسيط التعلم التنظيمي بمقدار (0.543) وهو قيمة مقبولة كونها اكبر من 0.01 ، اما معامل بيتا فسجل (0.632) نسبة الأكبر لمتغير تكنولوجيا المعلومات الاستراتيجية دليل قوة التأثير لهذا المتغير المستقل في التابع تطوير الاداء من خلال التخطيط البعيد الأمد وخلق ميزة تنافسية تميزه عن غيره من المؤسسات التي تستخدم نفس التكنولوجيا ، وأخيرا معامل (T) فسجل (7.549) فسجلت اعلى نسبة للتعلم التنظيمي دليل التأثير الكبير للعلاقة بين المتغيرات وقبول الفرضيات الثلاثة باعدها . مما تقدم توضح لنا النتائج قبول فرضية بقبولها بوجود علاقة بين المتغير تكنولوجيا المعلومات وتطور الاداء المؤسسي بتوسط التعلم التنظيمي .

5-الاستنتاجات والتوصيات

1-5 :- الاستنتاجات

1. اثبتت نتائج البحث ان هناك علاقة ارتباط قوية بين متغير تكنولوجيا المعلومات الاستراتيجية ،وتطوير الاداء المؤسسي وبتوسط التعلم التنظيمي كعامل مساعد، وهذه العلاقة معنوية ايجابية ذات دلالة إحصائية ،تبين ان مديرية جوازات البصرة تطبق تكنولوجيا المعلومات الاستراتيجية بشكل كامل في اعمالها، ولها خبرات ومعارف ساهمت في تسهيل استخدامها، بغية تحقيق تطوير بالاداء المؤسسي لكسب رضا المستفيدين من خدماتها .
2. استنتج البحث ان المديرية العامة لجوازات البصرة ،منظمة متعلمة تمتلك افراد ذو خبرات علمية حاصلين على شهادات مختلفة ،ولكنهم يمتلكون مهارات وقدرات ومعارف مكنتهم من التعامل بشكل مناسب مع البرامجيات وقواعد البيانات وحفظ المعلومات ،مع إمكانية الاسترجاع بشكل سريع لمعالجة أي خطأ وارد .
3. ساهمت استخدام تكنولوجيا المعلومات الاستراتيجية بتحقيق مستوى عالي من فعالية العمليات التشغيلية المسؤولة عن اكمال إجراءات معاملات الجواز ،التي كانت تأخذ وقت اكثر وعب وجهد على العاملين لغرض التنظيم ،اذا اختصرت التكنولوجيا الوقت والكلفة والورق ليكون لديها قواعد معلومات الكترونية مخزونة في مستودعات مؤمنة .

4. خبرة والمعرفة والمهارة بالتعامل مع أدوات التكنولوجيا، سهل تصحيح الخطأ بالمعلومات الخاص بالجواز، لسهولة العودة الى المعلومات وتدقيقها والتأكد منها انيا بعد ان كانت تأخذ وقت طويل وإجراءات معقدة .
5. هناك وعي وادراك متكامل من قبل مديرية الجوازات في البصرة انها حققت أداء افضل من السابق، وبذلك هي تحصد نجاحات تنفيذ خططها الاستراتيجية بشكل ملاحظ، اذا قلت الشكاوى الخاصة بتأخير المعاملات الى ادنى مستوى وهناك ردود فعل إيجابية من قبل المستفيدين من المواطنين انهم يتلقون الخدمة بسرعة وبجودة مقبولة .
6. ومن بين النتائج وجدنا ان استثمار المعلومات التي تحتوي معلومات طلب المستفيد تملئ الكروتونيا ومعلوماتها لازالت تتعلق بشؤون المعلومات الشخصية العامة فقط، تحتاج تكثيف اكثر للمعلومات حسب متطلبات انجاز الزواج وامنية المعلومات، كما انه لازال هناك مرفقات ورقية تمثلت بالمستمسكات الاصلوية لطالب الجواز، يعني لازال هناك نسبة من استخدام الأوراق، والعمل ليس تام الكترونياً.

2-5- التوصيات

- 1- نوصي بضرورة استمرار المديرية العامة لجوازات البصرة باستخدام تكنولوجيا المعلومات الاستراتيجية لانها حققت فوائد كثيرة بمجال تطوير أدائها، الذي حقق الرؤية العصرية لنجاح المؤسسات الخدمية، الذي يعتمد على سرعة الاستجابة لطالبي الخدمة، وتقديمها بسرعة وجودة عالية تحقق رضاه عنها .
- 2- نوصي مديرية جوازات البصرة، بتعميم فكرة الجواز الالكتروني التي بدأت التنفيذ الان كمرحلة أولية، في عدد من فروعها، وجعلها في كافة الفروع التابعة لها في محافظة البصرة، وتوفير خدمة اكمال إجراءات المعاملة عن بعد بالاصح للأشخاص المسافرين خارج العراق الذين يكملون دراستهم وصعوبة العودة للقيام بهذا الاجراء والاعتماد على معلومات المستفيد المخزونة في قواعد البيانات وإمكانية التحديث بتواصل معه الكترونياً.
- 3- نوصي بضرورة زيادة كفاءة العمليات التشغيلية، لانها المسؤولة عن إجراءات اكمال المعاملة لتكن اكثر جودة واكل خطأ، أي تبسيط اكثر لعدد الإجراءات المطلوبة لانجاز معاملة الجواز، وتقليل وقت التسليم ليكون خلال نفس اليوم، وزيادة وقت استقبال الطلبات لانه يساعد في إعطاء فرصة لكثير من المواطنين لاكمال الإجراءات المطلوبة منه .
- 4- زيادة وعي الافراد العاملين في المديرية بضرورة زيادة قدرات التعلم سواء كانت شهادات علمية في مجال التكنولوجيا وادواتها، او دورات تدريبية متقدمة، لتكسيبهم مهارات وخبرات ومعارف وسلوكيات تساعد في تقليل الأخطاء اثناء العمل، وتزيد من كفاءة العمليات التشغيلية وتجعل مخرجاتهم اكثر فعالية وقبولاً من المستفيدين من الخدمات .
- 5- تعزيز قدرات ومهارات الافراد العاملين وجعلها هدف مرتبط بهدف المؤسسة بتطوير أدائها وبتشجيعهم بمتابعة أي تطور في مجال التكنولوجيا وتعلمه، وذلك بانشاء مكافاة للافراد الذين يحققون تقدم اكبر في انجاز المعاملات، والاكل خطأ والأكثر جودة في الخدمة .
- 6- نوصي بضرورة اعداد موقع متكامل للمعلومات تخص طالب الجواز، له ولافراد عائلته كي تكون الاستثمارة متكاملة المعلومات بما يسمى شجرة العائلة، لان هذا يساعد في حل أي أخطاء في ادخال المعلومات لاي فرد بالاعتماد على باقي الافراد من سجل العائلة، وأيضا تساهم في بناء قواعد معلومات قوية وشاملة، تساعد من جهة أخرى في تتبع صاحب الطلب أي ما كان في داخل وخارج العراق، وبالامكان ادخال تقنية اخذ صور ملونة مباشرة للمستمسكات الاصلوية، بدل النسخ الورقي، حتى يكتمل العمل الكترونياً بشكل تام ويساهم في قلة المراجعات الحضورية والزحام في الطلبات، ويكون هناك جدول اجابات الكروني يسجل في موقع المديرية، لما له من أهمية كبرى في نقله نوعية في العراق بمجال المعلومات .

Reference

1. Adeniran, A., O., Jadah, H., M., & Mohammed, N., H., (2020), "Impact Of Information Technology On Strategic Management In The Banking Sector Of Iraq", Insights Into Regional Development Issn 2669-0195 (Online) <http://jssidoi.org/ird/> 2020 Volume 2 Number 2. Pp.592-601.
2. Ahmadi, J., (2021), "The Impact Of IT Capability On Company Performance: The Mediating Role Of Business Process Management Capability And Supply Chain Integration Capability", Journal Of Science, Management And Tourism Letter, Volume 2021, 1-6 | Article ID : JSMTL-2107122112369 .
3. Amrollahi, A., Ghapanchi, H., A., & Khoei, A., T., (2013), "A Systematic Literature Review On Strategic Information Systems Planning: Insights From The Past Decade", Pacific Asia Journal Of The Association For Information Systems Vol. 5 No. 2, Pp-39-66.
4. Croteau, A., M., & Bergeron, F., (2001), "An Information Technology Trilogy: Business Strategy Technological Deployment And Organizational Performance", Journal Of Strategic System, (10), Pp77-99.
5. Drnevich, P., L., & Croson, D., C., (2013), "Information Technology And Business-Level Strategy: Toward An Integrated Theoretical Perspective", MIS Quarterly Vol. 37 No. 2, Pp. 483-509.
6. Farida, I.; Setiawan, D., (2022), Business Strategies And Competitive Advantage: The Role Of Performance And Innovation. J. Open Innov. Technol. Mark. Complex., 8, 163. <https://doi.org/10.3390/Joitmc8030163>

7. Ibrahim,A.,A.,A.,E.,& Abou Naem,A.,E.,M.,(2019),” The Impact Of Strategic Information System And Strategic Design On Organization’s Competitiveness: A Field
8. Kalmuka ,G.,& Acarb,A.,Z.,(2012),” The Mediating Role Of Organizational Learning Capability On The Relationship Between Innovation And Firm’s Performance: 4th International Conference On Leadership, Technology, Innovation And Business Management, Procedia - Social And Behavioral Sciences 210 , 164 – 169.
9. Karim,A.,J.,(2011),” The Significance Of Management Information Systems For Enhancing Strategic And Tactical Planning”, Journal Of Information Systems And Technology Managementvol. 8, No. 2, 2011, P. 459-470
10. Khan,U., Zhang,Y.,& Salik,M.,(2020),” The Impact Of Information Technology On Organizational Performance:The Mediating Effect Of Organizational Learning”, Journal Of Asian Finance, Economics And Business Vol 7 No 11, 987–998.
11. Luen Her,Y., Ahmad,S., Chee Hee,H.,(2020),” Organisational Capability On ICT Support And Smes’ Performances In Malaysia”, Utopía Y Praxis Latinoamericana, Vol. 25, No. Esp.10.
12. Madadipouya,K.,(2015),” A Review On The Strategic Use Of It Applications In Achieving And Sustaining Competitive Advantage”, International Journal Of Managing Public Sector Information And Communication Technologies (IJMPICT),Vol. 6, No. 2.,Pp.21-30.
13. Mahdi,N.,S.,(2019),” The Influence Of Information Technology (IT) On Organization Leadership And Performance”, Periodicals Of Engineering And Natural Sciences, Vol. 7, No. 4.Pp.1618-1625
14. Mercader,J.,R., Cerdan,A.,L.,M., &Sa Nchez,R.,S.,(2006),” Information Technology And Learning: Their Relationship And Impact On Organisational Performance In Small Businesses”, International Journal Of Information Management ,26, 16–29.
15. Pham,L.,T.,& Hoang,H.,V.,(2016),” The Relationship Between Organizational Learning Capability And Business Performance The Case Of Vietnam Firms”, Journal Of Economics And Development Vol. 21 No. 2, 2019 Pp. 259-269.
16. Saadat,V., & Saadatb,Z.,(2016),” Organizational Learning As A Key Role Of Organizational Success”, 3rd International Conference On New Challenges In Management And Organization: Organization And Leadership, 2 May 2016, Dubai, UAE, Procedia - Social And Behavioral Sciences 230 (2016) 219 – 225.
17. Sibanda,M.,& Ramrathan,D.,(2017),” Influence Of Information Technology On Organization Strategy”, Foundations Of Management, Vol. 9 , ISSN 2080-7279DOI: 10.1515/Fman-2017-0015.
18. Slamet,C., Rahman,A.,B.,A.,& Ramdhani,M.,A.,(2019),” Concepts Of Strategic Management Of Information Technology”, 1st International Conference On Advance And Scientific Innovation (ICASI) IOP Conf. Series: Journal Of Physics: Conf. Series 1175 (2019) 012264 IOP Publishing Doi:10.1088/1742-6596/1175/1/012264.
19. Smith,H.,A., Mckeen,J.,D.,& Singh,S.,(2007),” Developing Information Technology Strategy For Business Value”, Journal Of Information Technology Management Volume XVIII, Number1,Pp.49-58.
20. Study”, Academy Of Strategic Management Journal Volume 18, Issue 1,Pp.1-12.
21. Terrazas,E.,C.,C., Flores,F.,J.,M., Pohlhammer,J.,O.,M.,(2017),” The Impact Of IT-Enhanced Organizational Learning On Performance: Evidence From Chile”, Revista Facultad De Ingeniería, Universidad De Antioquia, No. 82, Pp. 60-67.
22. Yoshikuni,A.,C.,& Albertin,A.,L.,(2018),” Effects Of Strategic Information Systems On Competitive Strategy And Performance”, International Journal Of Productivity And Performance Management Vol. 67 No. 9, 2018 Pp. 2018-2045 © Emerald Publishing Limited 1741-0401 DOI 10.1108/IJPPM-07-2017-0166.
23. Zikmund, W., Babin, B., Carr, J., and Griffin, M. (2013). Business research methods. 9 th ed., South-Western, Cengage Learning.