

قياس فاعلية الأداء لمركز الحاسبات الالكترونية في الجامعة المستنصرية من خلال تطبيقات المعايير القياسية

أ.د. انعام علي توفيق الشهريلي

استاذ / كلية الآداب/ الجامعة المستنصرية

أ.م. علي الحر لازم

استاذ مساعد/ كلية الآداب/ الجامعة المستنصرية

المستخلص:

يهدف البحث الحالي إلى دراسة واقع الأداء لمركز الحاسبة الالكترونية للجامعة المستنصرية وتحديد فجوته بموجب الأهداف القائمة. ولتحقيق هدف البحث تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي مستعيناً بالمقابلة والملاحظة الشخصية للباحثين للحصول على المعلومات، وإعداد قائمة فحص تضمنت الأهداف الرئيسية لتأسيس المراكز والمعدة من قبل وزارة التعليم العالي والبحث العلمي العراقية، والمكونة من (7) أهداف رئيسية، وبتقسيم الأهداف الرئيسية الى اقسام فرعية (مؤشرات) بلغ عدد الفقرات الموجودة في قائمة الفحص (15) مؤشراً. وقد توصل البحث الى جملة من النتائج أهمها:

1-على الرغم من كون وزارة التعليم العالي والبحث العلمي العراقية قد اقرت (7) أهداف رئيسية لعمل المراكز، إلا أن المركز افرد لنفسه عدداً من الأهداف تشابهت مع الأهداف العامة بجوانب واختلفت عنها بجوانب أخرى.

2-كانت مؤشرات الأداء تشير الى تحقيق نسبة جيدة عما هو مستهدف.

3- بروز فجوة في الأداء من خلال أهدافه المتحققة بشكل كلي أو جزئي؛ وبمقدار كبير (53.4%) . كذلك توصل البحث الى عدد من التوصيات:

1-على مراكز الحاسبات (الجامعة المستنصرية) الالتزام بالأهداف الرئيسية التي وضعتها وزارة التعليم العالي والبحث العلمي العراقية.

2-زيادة الاهتمام بنقاط بالمتحقق الجزئي والعمل على توفير نقاط الضعف التي وردت في النتائج.

الكلمات المفتاحية:

مراكز الحاسبات، الأداء. الفاعلية.الجامعة المستنصرية . المعايير

Measuring the effectiveness of performance at the Computer Center of Al-Mustansiriya University through the set objectives.

Prof. Dr. Enaam Ali Tawfiq Al-Shahrabli
Assistant Professor / Faculty of Arts
/ Al-Mustansiriya University

Assit. Prof. Ali Alhur Lazem
Assistant Professor / Faculty of Arts
/ Al-Mustansiriya University

Abstract:

The main aim of this research to measure the performance of almustansiriayah university computer center recording to the object. The research used description approach, by use interview and observed as a tool to data collection. and the researchers used chick list to measure the object who is the center done or no. It consists of (7) main objectives, and by dividing the main objectives into sub-sections (indicators), the number of items in the checklist is (15) indicators. The research reached a number of results, the most important of which are:

1 -Despite the fact that the Iraqi Ministry of Higher Education and Scientific Research has approved (7) main goals for the work of the centers, the center singled out for itself a number of goals that were similar to the general goals in aspects and differed from them in other aspects.

2 -The performance indicators indicated achieving a good percentage of what is targeted.

3- The emergence of a gap in performance through its objectives achieved in whole or in part; And a large amount (53.4%).

The research also reached a number of recommendations:

1 -Computer centers (Al-Mustansiriya University) must adhere to the main objectives set by the Iraqi Ministry of Higher Education and Scientific Research.

2- Increasing attention to the points of the partial verifier and working to provide the weaknesses mentioned in the results.

Keywords: Computer centers, performance. Effectiveness. Al Mustansiriya University. Standards

الاطار العام للبحث

1-1- المشكلة:

على الرغم من أهمية مراكز الحاسبات في الجامعات والتي أسست بناءً على أوامر وزارية ضمن تشريع خاص، برقم (40) لسنة 1994، ووضع أهداف لهذه المراكز إلا أن من خلال استقراء واقع حال مركز الحاسبة في الجامعة المستنصرية، وجد الباحث مجموعة من المشكلات يعاني منها الأداء، مثل وجود عدد من الأهداف المتبناة من قبل إدارات المركز لم يتم تحقيقها، كذلك اختلاف الأهداف المعلنة من قبل إدارة المركز عن الأهداف المعلنة من قبل الوزارة.

1-2- هدف البحث:

يهدف البحث الحالي الى دراسة واقع الأداء لمركز الحاسبة الالكترونية للجامعة المستنصرية وتحديد فجوته بموجب الأهداف القائمة.

1-3- الأهمية:

تأتي أهمية الدراسة من خلال:

1- أهمية التركيز على الأداء في وقت أصبح فيه التنافس بين المراكز شديداً، مما يتطلب زيادة الاهتمام بالأداء بصورة عامة.

2- ضعف التركيز على الأهداف الأساسية لدى مدراء المراكز، مما حدا بهذه المراكز الابتعاد عن تحقيق أهدافها الأساسية.

1-4- فرضية البحث:

- هناك علاقة ذات تأثير سلبي للأهداف غير المتحققة داخل مركز الحاسبة في الجامعة المستنصرية على مستوى الأداء فيه.

1-5- منهج البحث وادواته:

اتبع الباحث المنهج الوصفي التحليلي، معتمداً على الملاحظة الشخصية والمقابلة مع مدير المركز ومسؤولي الشعب الإدارية داخل المركز كأداة لجمع البيانات.

1-6- حدود البحث:

1-6-1- الحدود الزمانية: العام الدراسي 2022-2023.

1-6-2- الحدود المكانية: مركز الحاسبة في الجامعة المستنصرية.

1-7- الدراسات السابقة:

1- محمود حسن جمعة. تكنولوجيا المعلومات ودورها في تطوير الأداء الاستراتيجي دراسة تطبيقية في وزارة الإعمار والإسكان والبلديات والأشغال العامة جمهورية العراق. (جمعة، 2015).

هدف البحث الحالي اختبار علاقة الارتباط والتأثير بين تكنولوجيا المعلومات والأداء الاستراتيجي، إذ تمثلت مشكلة البحث بمدى دور تكنولوجيا المعلومات في تطوير الأداء الاستراتيجي في وزارة الإعمار والإسكان والبلديات والأشغال العامة. وقد استخدمت استمارة الاستبيان كأداة لجمع البيانات، وتم توزيع (75) استمارة لعينة البحث، وتم تحليل البيانات باستخدام برنامج (SPSS)، واستخدمت عدد من الأساليب الإحصائية لاختبار فرضيات البحث. وتوصل البحث الى مجموعة من الاستنتاجات كان أهمها وجود علاقة ارتباط وأثر بين تكنولوجيا المعلومات وتطوير الأداء الاستراتيجي. وقد توصلت الى أن حقل تكنولوجيا المعلومات قد شهد تطوراً مضطرباً، وإن زيادة العناية بهذا الحقل نابع من تعاظم دور المعلوماتية وتأثيرها وارتباطها سواء كانت العامة أو الخاصة، وتحمل تكنولوجيا المعلومات صفتين أساسيتين الأولى كونها ميداناً للممارسة والثانية إنها أصبحت حقلاً أكاديمياً ومعرفياً.

2- فراس رعد فائق . دور نظم المعلومات الإستراتيجية في قياس فاعلية الأداء دراسة حالة في هيئة النزاهة / مكتب تحقيق ديالى. (فائق، 2021).

هدف البحث الى التعريف بنظم المعلومات الاستراتيجية وقياس تأثيرها على الأداء. وقد اعتمد الباحث في تحليل البيانات والحصول على النتائج الوصفية الإحصائية على استخدام بعض الأساليب الإحصائية منها (معامل ثبات Cronbach's Alpha، واختبار صدق المحتوى، والمنهج الوصفي التحليلي، والاشربة البيانية، والوسط الحسابي المرجح والانحراف المعياري، واسلوب تحليل الفجوة) واشتملت العينة الثانية على توزيع قائمة الفحص على عينة قصدية تمثلت بـ(50) فرداً من العاملين في المنظمة نفسها. وتوصل الباحث الى اهم استنتاج تمثل في ان لنظم المعلومات الإستراتيجية (الرئيسة والداعمة والمكملة) دور مساعد في قياس فاعلية أداء (النظام والافراد والمنظمة) في الاستخدامات الحالية للمنظمة المبحوثة، على الرغم من ان البحث قد شخص وجود فجوة في اعتماد المنظمة المبحوثة على دور تلك النظم في قياس فاعلية الأداء

3- عمار ياسر كطان. أثر الدعم التقني وإدارة المعلومات في تغيير الأداء المؤسسي - دراسة تطبيقية في الهيئة العامة للسياحة.. (كطان، 2021).

هدفت الدراسة الى دراسة واقع أداء هيئة السياحة من حيث (الأهداف، خطط العمل، الهيكل التنظيمي، البنية التحتية، اعداد الموارد البشرية واختصاصاتها وتوزيعها. وكذلك دراسة واقع إدارة المعلومات (تكنولوجيا المعلومات) في هيئة السياحة بشعبه السبعة التي تقترن بالدعم التقني كمتغير وسيط. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي وهذا النوع من المناهج يتناول وصفا لخصائص العينة أو لمجتمع محدد أو ظاهرة معينة، واستخدم فيه منهجين فرعيين هما: (منهج دراسة الحالة) كونه يوجه الدراسة باعتماد قوائم مقننة يمكن اعتمادها لتغطية ابعاد العمل يدعمه بذلك خصوصية المقاييس المعتمدة في هذا المنهج. وقد توصلت الدراسة الى عدة نتائج أهمها: أن فاعلية الأداء المؤسسي لهيئة السياحة يبلغ 55% بعد التقريب وأن الابتعاد عن تنفيذ الأهداف المرسومة يبلغ بنسبة 45%. كما أظهرت نتائج الدراسة أن استخدام أسلوب تحليل القيمة في حالتي (الانترنت والدعم التقني لقيادة التغيير في الأداء المؤسسي للهيئة بوجود إدارة المعلومات).

1-8- أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة، والبالغ عددها (3) دراسات:

بعد أن عرضت مجموعة من الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة الحالية، يمكن إيجاز أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات المذكورة بما يأتي:

فقد تشابهت الدراسة الحالية مع دراسات السابقة من حيث التركيز على قياس الفاعلية كما في دراستي (فراس ، و كطان)، وكذلك في تركيز تلك الدراسات حول المتغير التابع الا وهو الأداء في الدراسات جميعها، اما من حيث المنهج فقد تشابهت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في استخدام المنهج الوصفي التحليلي، أما من حيث الأدوات المستخدمة، فقد ركزت دراسة (جمعة) على استخدام الاستبيان وهي بذلك تختلف عنه وتتشابه مع دراستي (فائق، وكطان) في استخدام قائمة قياسية (قائمة فحص). وكذلك تختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في متغيري الزمان والمكان.

1-9- مصطلحات البحث:

1-9-1- الفاعلية:

تعرف الفاعلية على انها مقياس لقدرة النظام على التفاعل مع البيئة المحيطة والتكيف معها وتبدير وتهيئة المواد وتوجيهها بالصورة التي تؤدي إلى تعظيم قدرة النظام على تحقيق الأهداف (المشكور، 2002، صفحة 201). وعرفها آخر على انها استخدام الموارد المتاحة لتحقيق الأهداف المطلوبة بغض النظر عن التكلفة (محمد د، 2015، صفحة 5).

كما تعرف بانها القيام بالشئ بالصورة الصحيحة وتتعلق وترتبط بمعايير التكلفة والزمن والاعتبارات النوعية والمرتبطة بإكمال المخرجات واكتمال البيانات ودقتها وارضاء المستفيدين بحسب تلبية الخدمات للأغراض التي وجدت من اجلها (الشهريلي، 2006).

ومن خلال التعريفات السابقة يمكن صياغة التعريف الاجرائي الآتي، وهو استخدام الموارد المتاحة بالصورة الصحيحة والتي تتعلق بمعايير مختلفة كالتكلفة والزمن والاعتبارات النوعية المرتبطة بإكمال المخرجات واكتمال البيانات لغرض إرضاء المستفيدين بغية تحقيق الأهداف المرسومة.

1-9-2- الأداء :

وردت عدة تعاريف لمفهوم الأداء منها هو مجموعة مترابطة من المكونات المادية والبرمجية والافراد والبيانات والإجراءات التي تعمل بطريقة متكاملة من تجميع وتخزين ثم تحويل ومعالجة البيانات المدخلة لها الى معلومات قابلة للاستخدام تقيد في اتخاذ القرارات (الصباغ، 1997). وعرفها آخر هو القدرة على تحويل المدخلات الخاصة بالمنظمة مثل المواد الأولية والمواد نصف المصنعة والآلات إلى مخرجات أي عدد محدود من المنتجات بمواصفات محددة وبأقل تكلفة (سليمان، 1999، صفحة 28). وفي تعريف آخر تم تعريف الأداء بأنه درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد، وهو يعكس الكيفية التي يحقق أو يشبع بها الفرد متطلبات الوظيفة (حسين، 2001، صفحة 202).

ويمكن تعريف الأداء اجرائيا على انه تحويل المدخلات الخاصة بمؤسسة معينة الى مخرجات عبر استخدام مجموعة مترابطة من المكونات المادية والبرمجية والبيانات والإجراءات ومعالجتها لغرض تحقيق واتمام مهمة الافراد بحيث تعكس الكيفية التي تحقق او تشبع المتطلبات الوظيفية.

الجانب النظري

2-1- الأداء :

يعد الأداء مؤشر إتمام وتحقيق المهمة الخاصة بوظيفة الافراد، وهو يعكس الآلية التي من خلالها يتم اشباع الفرد لمتطلباته الوظيفية، وهناك خلط والتباس بين الجهد والأداء، ولكنه بالحقيقة يختلف هذان المفهومان فالجهد يشير الى مقدار الطاقة التي يبذلها الافراد لتحقيق المهمة، اما الأداء فهو يقيس مقدار المتحقق الفعلي لإنجاز المهام المنوطة بالأفراد (راوية، 2011، صفحة 202). اذا نستنتج من الكلام السابق بان الأداء هو قياس للنتائج وليس للعمل نفسه. أي انه عملية تحويل المدخلات الى مخرجات بغض النظر عن الجهد المبذول لأداء تلك العملية، وعملية التحويل تلك ترتبط بمؤشرات من شأنها ان ترفع او تعزز ذلك الأداء مثل القدرة الشخصية للأفراد

والدافعية والرغبة للإنجاز (سلطان، 2003، صفحة 368). وإذا ما عدنا للأداء (كمنظومة عمل) فيمكن تعريفه على انه مجموعة مترابطة منظمة من المكونات المادية والبرمجية والمستخدمين والبيانات والإجراءات المتبعة في إدارة تلك العناصر السابقة بحيث تعمل على تكامل العناصر السابقة من خلال تجميع وتخزين ثم تحويل البيانات المدخلة لها الى معلومات قابلة للاستخدام داعمة لعمليات اتخاذ القرارات من قبل الإدارات الخاصة بالمؤسسات (عزب، 2006، صفحة 10). نلاحظ ان من اهم العناصر في الأداء هو الإجراءات على الرغم من أهمية العناصر الأخرى المكملة للمنظومة، لذا فهي مقترنة بمهام تختلف من مؤسسة الى أخرى.

2-1-1- أهمية الأداء :

تبرز أهمية الأداء كنتيجة لمعرفة نجاح وفشل المنظمة او المنظمات في قراراتها وخططها الاستثمارية وتقييم مستويات أدائها وقدراتها وتوجيهه نحو الاتجاه الصحيح والمطلوب والتحولت التي تجري في هذه المنظمات اعتماداً على نتائج الأداء. وقد أشار (الزبيدي، 2013): الى أهمية الأداء المنظمي بما يلي:

- 1- التأكد من مدى ملائمة الخطة لبيئة المنظمة المتغيرة .
- 2- تحديد مدى ملائمة إجراءات المنظمة الاستراتيجية لمواردها وأهدافها .
- 3- تقييم وتقويم الأداء الإداري .
- 4- تعيين التخصيصات اللازمة من موارد بشرية ومالية ومادية وتوجيهها .
- 5- معرفة كيفية عمل المنظمات وتصحيح الأخطاء والانحرافات الحاصلة .
- 6- تصحيح الهيكل التنظيمي للمنظمة بما يجعلها اكثر فاعلية وكفاءة .
- 7- يعد مؤشر ومقياس اساسي على قدرة المنظمة على النجاح في استثمار مواردها.
- 8- يمثل الطرف الرئيسي للتخمين بنجاح المنظمات او فشلها في قراراتها وخططها الاستراتيجية.
- 9- يعبر عن قدرة المنظمة وقابليتها على تحقيق النتائج المقبولة وتحقيق أهداف اصحاب المصالح.

2-2- الفاعلية:

تمثل الفاعلية مقياساً واسعاً وشاملاً لأداء الأعمال، والذي يدخل في طياته أسس كل من الأداء المالي والعملياتي ، إذ انه من المناسب الاعتماد على هذا المقياس بمفاهيمه ومحاوره عند دراسة الأداء للمنظمات، نظراً لما تتطلبه الطبيعة المتشابكة للأهداف وحاجات الأطراف المرتبطة به من اهتمام، إذ يغطي ميدان الفاعلية أهداف أصحاب المصالح في المنظمة ، ويعمل على قياس هذه الأهداف المختلفة الأطراف ، إذ أن تعدد الأهداف التي تسعى منظمات الأعمال إلى تحقيقها وتعارضها في بعض الأحيان قد يلقي بظلاله على أهمية وقدرة مفهوم الفاعلية في تقييم أداء المنظمات (الطائي، 2009).

وان من أسباب اهتمام الباحثين بموضوع الفاعلية هو انها توصف كاحد المؤشرات الأساسية التي يستخدمها المهتمون بواقع المنظمات ومستقبلها للحكم على قدرة المنظمة لأداء مهامها بالشكل المرغوب لتحقيق النجاح التنظيمي ، سواء أكان هذا النجاح يقيس قدرة وقابلية المنظمة في تحقيق أهدافها متمثلة في الربحية ورضا الزبائن مع المنفعة الاجتماعية ، أم إمكانياتها في الحصول على الموارد النادرة والتكيف مع بيئتها، أم قدرتها على إرضاء الأطراف ذات العلاقة والمستفيدة في المنظمة (حامد، 2008)

كما أن مفهوم الفاعلية قد تغير في الستينيات وبداية السبعينيات من القرن الماضي من التركيز على قدرة التنظيم في تحقيق أهدافه المتمثلة بالبقاء إلى تعابير جزئية مثل مستوى الروح المعنوية عند العاملين، ومعدل حصول الحوادث او إصابات العمل، ونسبة التغيب عن العمل، ومعدل الدوران الوظيفي ، إلى غير ذلك من مفاهيم عُدّت بوصفها مؤشرات على فاعلية المنظمات (القيوتي، 1998).

شروط نجاح الفاعلية:

ويجب أن تتوفر في الفاعلية عدة أمور أهمها (طالب، 2004):

- 1-تحقيق الأهداف المنشودة للمؤسسة. توفير الموارد اللازمة لتحقيق الأهداف.
- 2- أن تكون عملية الإنتاج سهلة، وفي الوقت نفسه يجب أن تكون مُنظمة بشكل دقيق، كما يجب أن تُحقق الرضا الوظيفي لجميع العاملين.
- 3-تحقيق الرضا للمستفيدين من هذه المؤسسة والذين تربطهم علاقات بالمؤسسة، وخاصة إن كانت تعتمد في بعض أعمالها عليها، وتربطهما مصلحة مُشتركة.

الفاعلية والكفاءة

لقد ارتبط مفهوم الفاعلية مع الكفاءة حيث أشار كل من (داغر وصالح، 2000، 159) إلى أن الفاعلية هي مدى تحقيق الأهداف المحددة ويشير (الشماع، 1989، 345) أن الكفاءة هي الرشد في استخدام الموارد البشرية والمادية والمالية والمعلومات المتاحة ويشير (الجبوري، 2008، 21) انه من المناسب الإشارة إلى مفهوم الكفاءة Efficiency، إذ تشير الكفاءة إلى كمية الموارد المستخدمة في إنتاج وحدة واحدة من المنتج، وعلى وفق الرشد هذا تقاس الكفاءة عن طريق إيجاد علاقة ما بين المدخلات والمخرجات والتي يعبر كل منها عن مفهوم الإنتاجية والمتمثلة بقسمة المخرجات على المدخلات. و(الطائي، 2009، 17) وهو بذلك متفق مع (داغر وصالح، 2006، 160) بأن الكفاءة هي ناتج تلك القسمة. ويؤكد كذلك على أن هناك فروقاً أساسية بينها،

فهناك منظمات تكون فاعلة Effective لكنها غير كفوءة in efficient كما يمكن أن تكون كفوءة لكنها غير فعالة، على ذلك أكد الجبوري أن جاكسون وآخرين لخصوا أوجه الاختلاف بين الفاعلية والكفاءة المنظمة من خلال أربعة عناصر أو مفردات كما في الجدول (1).

الجدول (1)

أوجه الخلاف بين الفاعلية والكفاءة المنظمة

ت	العنصر	الفاعلية	الكفاءة
1	المفهوم	عمل الأشياء الصحيحة يصعب تحديد مفهوم واحد لها وقياسها بشكل كمي لتأثيرها في غايات المنظمة وفلسفة الإدارة الثقافية المنظمة.	عمل الأشياء بشكل جيد بنسبة المخرجات إلى المدخلات عند مستوى معين من النوعية قياسها من خلال تحليل الكلفة والمنفعة.
2	الهدف	إنجاز الأهداف المحددة مسبقاً وتوفير الموارد.	الاقتصاد في انجاز العمليات واستغلال الموارد على أحسن وجه.
3	حالة الاستخدام	ترتبط باستراتيجيات المنظمة في الأمر البعيد وتحقيق الأهداف – قدرة وقابلية المنظمة على انجاز أهدافها.	تستخدم معياراً لتقييم كفاءة الأداء على المدى القصير، يحقق الأهداف بنسبة المخرجات إلى المدخلات بشكل كمي.
4	الإستراتيجية	تركيز المنظمة على التكيف للتغيرات البيئية.	تركز المنظمة على المنافسة السعيرية والحصول على الموارد واستخدامها بشكل كفوء.

الجانب العملي:

مركز الحاسبة في الجامعة المستنصرية:

تأسس مركز الحاسبة في الجامعة المستنصرية سنة 1994، ليكون مكمل للدور الفعال الذي تلعبه الحاسبات الالكترونية في التقدم العلمي للمسيرة الأكاديمية والعلمية للجامعة بصورة عامة ودورها في تطوير الدوائر الإدارية والخدمية بصورة خاصة. إذ ابتداءً المركز بتقديم خدماته لكافة كليات ومراكز واقسام الجامعة المستنصرية ليستفيد منها الأساتذة والطلبة والكادر العامل في الجامعة.

ومن خلال الخطط المستقبلية وإستراتيجية رئاسة الجامعة أصبح للمركز موقعاً مهماً في تقديم التقنيات الحديثة للعملية الأكاديمية والإدارية واستخدام تقنية المحادثة الفديوية في الجامعة وخاصة في مجال التعليم الإلكتروني واستخدام الانترنت وشبكات الحاسوب .

وبمرور الوقت تم تطوير العمل داخل المركز من خلال تجهيزه بعدد إضافي من الحاسبات يبلغ (68) حاسبة ومن الأجهزة المتطورة وأصبح للمركز ثلاث مختبرات مع قاعة للتعليم الالكتروني والمحادثة الفديوية متكاملة التجهيز مخصصة لإعطاء الدورات الأساسية والمتقدمة لكافة منتسبي الجامعة من أساتذة وموظفين، بالإضافة إلى موظفي المؤسسات الحكومية والقطاع الخاص ومن أجل مواكبة التطورات التقنية في الدول المتقدمة فإنه جرى تجهيز ثلاث مختبرات بسبورات ذكية والتي تعتبر من أحد الوسائل التكنولوجية الحديثة المستخدمة في التعليم الالكتروني، وقد اثبت المركز جدارته في إدارة التعليم الالكتروني في جائحة كورونا إذ اخذ على عاتقه تنظيم المحاضرات الالكترونية التي يقوم بها الأساتذة والإشراف المباشر على سيرها كذلك أكد امكانيته في إدارة الورش والندوات الالكترونية التي أقامها الأساتذة في مختلف الاختصاصات.

3-1-1- الأهداف:

هدف المركز ومن بدايات تأسيسه الى تحقيق اهداف اختلفت وتطورت بمرور الوقت وفقاً للمتطلبات الحديثة ومواكبة للتطورات التي تحصل في مجال استخدام التكنولوجيا، ويهدف المركز حالياً الى :

- 1- بناء وإدارة شبكة من الحاسبات تخدم العملية الأكاديمية والإدارية للجامعة وكتلياتها ومديرياتها وأقسامها من خلال ربط رئاسة الجامعة وعمادات الكليات وأقسامها والأقسام الإدارية.
- 2- تنظيم دورات تدريبية منتظمة لاستخدام الحاسبات وتطوير المهارات ويتم سنوياً إعداد منهاج بالدورات المختلفة ولكافة المستويات وعلى شكل ثلاث دورات سنوياً.
- 3- تقديم الإسناد التقني والحلول المناسبة لمستخدمي الحاسبات الشخصية من منتسبي الجامعة ودعمهم بالبرامج والتقنيات المتطورة.
- 4- بناء أنظمة برمجية باستخدام اللغات البرمجية الحديثة التي تلبي الاحتياجات الحالية و المستقبلية لكافة كليات ومراكز و أقسام الجامعة كافة .

5- تقديم خدمات الانترنت والبريد الالكتروني ويتم حالياً العمل على توسيع الشبكة لتشمل كافة كليات الجامعة.

6- إعداد البحوث والمقالات التي تخص مجال الحاسبات والبرمجيات وتطبيقاتها ونشرها من خلال مجلة سيصدرها المركز .

7- شمول جميع أساتذة الجامعات المتخصصة دورات حول كيفية استخدام التعلم الإلكتروني والمحاضرة الفيديوية وفقاً لجدول زمني .

3-2-2-1- الهيكل التنظيمي:

يتألف المركز من خمس شعب رئيسية، هي :

1. **شعبة الأنظمة والبرمجيات:** ومهمة هذه الشعبة بناء ومتابعة قاعدة البيانات المركزية التي تضم البيانات والمعلومات الخاصة بالجامعة.

2. **شعبة التدريب الفني:** تتولى هذه الشعبة تدريب وتأهيل المشاركين في دورات منهجية يقيمها المركز ضمن البرنامج الأكاديمي المعد سلفاً. ومتابعة الأمور الفنية المتعلقة في المحاضرات الالكترونية.

3. **شعبة صيانة الحاسبات و الشبكات:** و تعنى هذه الشعبة بإدامة الاجهزة الالكترونية والطابعات والحاسبات المحمولة بالإضافة الى صيانة الشبكات الالكترونية وإدارتها.

4. **شعبة الشؤون الادارية:** وتهتم هذه الشعبة بالأمور التنظيمية والإدارية للمركز .

5. **شعبة الموقع الالكتروني:** تهتم هذه الشعبة بكل ما يتعلق ببناء المحتوى الرقمي للموقع الالكتروني وتحديثه، وإنشاء الايميالات الرسمية للأساتذة والطلبة المرتبطة باسم الجامعة. ويمكن توضيح الهيكل التنظيمي بالمخطط التالي:



3-1-2- كادر العمل في المركز:

يتألف مركز الحاسبة من (35) منتسب بواقع (10) تدريسي و (25) موظف مقسمين على النحو التالي: (أستاذ مساعد عدد 1، مدرس عدد 3، ومدرس مساعد عدد 6) أما الموظفين مقسمين بواقع (ابتدائية عدد 1، متوسطة ، 1، اعدادية 1، دبلوم 3 ، بكالوريوس 26، دبلوم عالي 1). ويمكن تمثيلهم بالجدول الآتي:

جدول (2)

يبين الكادر الوظيفي العامل في مركز الحاسبة للجامعة المستنصرية

ت	الفئة	التصنيف	العدد
1	الأساتذة	أستاذ	-
2		أستاذ مساعد	1
3		مدرس	3
4		مدرس مساعد	6
5	الموظفين	دبلوم عالي	1
6		بكالوريوس	26
7		دبلوم	3
8		اعدادية	1
9		متوسطة	1
10		ابتدائية	1
11		يقرأ ويكتب	-
12	المجموع الكلي		35

3-3- مراحل قياس فاعلية الاداء في المركز في ظل الأهداف المرسومة.

تم تحقيق الهدف الخاص بدراسة واقع أداء المركز من خلال أهدافها، فقد تم ذلك وفقاً للمراحل الآتية:

المرحلة الأولى: رصد الأهداف الرئيسية للمراكز⁽¹⁾، التي بلغ عددها (7) أهداف رئيسية، وتم تحليلها الى اجزائها كونها مركبة الصيغة، لتبلغ إجمالاً (15) هدفاً جزئياً، بمعدل (1.25)، وبعد التقريب يصبح (1) هدف لكل شهر (**).

المرحلة الثانية: تصميم استمارة لجمع البيانات عن حالة تحقيق الأهداف بشكل كلي أو جزئي أو غير محققة، وأعطيت أوزان لكل درجة: "10" متحقق كلياً، "5" متحقق جزئياً، "صفر" غير متحقق. علماً أن وزن الفقرة الخاصة بالأهداف تبلغ (10)، ومقدار المتحقق الكلي في الحالة المثالية (150) وزن لجمع الأهداف ومتوسطها يبلغ (75).

المرحلة الثالثة: قام الباحث وبإعتماد على قائمة الفحص من خلال الملاحظة الشخصية والمقابلة مع عدد من مسؤولي الشعب والوحدات الإدارية في المركز لتحديد المتحقق بصورة كلية من هذا الأهداف او بالصورة الجزئية والاهداف التي لم تحقق من قبل إدارة المركز.

المرحلة الرابعة: تحليل البيانات، واستخراج الفاعلية الجزئية والكلية للأداء من خلال الأهداف وفقاً لقانون الفاعلية، الذي صيغته القانونية هي (سلطان، 2000):

$$\text{الفاعلية} = \frac{\text{الأهداف المنجزة}}{100 \times \frac{\text{الأهداف المخططة}}{100}}$$

المرحلة الخامسة: تمثل البيانات التي تم الحصول عليها بعد التحليل الى منحنيات لتحديد مستوى الأداء القائم.

المرحلة السادسة: تثبيت الأسباب التي أدت الى حدوث ضعف في الأداء أو قوة في الأداء.

جدول (3): معدل تحقيق الأهداف الجزئية

(¹) قانون تأسيس المراكز في الجامعات العراقية رقم التشريع: 90 سنة التشريع: 1994.

(**) استخدم الوسط الحسابي لتحديد القيمة (3,5)، $\frac{15}{12}$ هدف في الشهر الواحد، وبعد التقريب أصبحت (1).

ت	الأهداف	متحقق بشكل كلي (10)	متحقق بشكل جزئي (5)	غير متحقق (0)
	توفير البرامج الالكترونية للباحثين سواء كانوا من طلبة الدراسات العليا او الاولى			√
	تسهيل استخدام البرامج الالكترونية للباحثين			√
$\%0 = 100 \times \frac{0}{20}$				
	اصدار الوثائق والمنشورات التي تخدم استخدام الحواسيب			√
	تدريب العاملين في المعهد او الكلية على استخدام الحواسيب والبرامج	√		
$\%50 = 100 \times \frac{10}{20}$				
	كتابة البرامج الالكترونية التي تساعد العاملين في أداء المهام المنوطة بهم	√		
	تطوير البرامج الموجودة لتخدم وتلائم طبيعة العمل المستحدثة في المستقبل		√	
	مكننة الأنظمة اليدوية المعمول بها في الجامعة.	√		
$\%83 = 100 \times \frac{25}{30}$				
	تهيئة الكتب ومصادر المعلومات الأخرى الخاصة بالحواسيب.			√
$\%00 = 100 \times \frac{0}{10}$				
	تهيئة القدرات والامكانيات والمعلومات الخاصة بالحاسبات الالكترونية الحديثة		√	
	مساعدة الكليات والمعاهد لتحديد حاجاتها من الحاسبات التعليمية والعلمية والعملية		√	
	توفير القدرات والامكانيات والمعلومات الخاصة بالحاسبات الالكترونية الحديثة		√	
$\%50 = 100 \times \frac{15}{30}$				
	اجراء الدراسات والبحوث في مجال الحاسبات الالكترونية وتطبيقاتها			√

	√		التعاون والتنسيق مع المراكز الاخرى في الجامعات والمؤسسات الاخرى داخل العراق وخارجه.
$50\% = 100 \times \frac{10}{20}$			
	√		تقديم الاستشارات العلمية في مجال الحاسبات الالكترونية لمختلف اقسام الجامعة او الهيئة ودوائر الدولة الأخرى
		√	تقديم الاستشارات الفنية في مجال الحاسبات الالكترونية لمختلف اقسام الجامعة او الهيئة ودوائر الدولة الأخرى
$75\% = 100 \times \frac{15}{20}$			

يتضح من المصفوفة السابقة ما يلي:

تم احصاء المتحقق من أداء في مركز الحاسبة في الجامعة المستنصرية على النحو الآتي:

(4) أنشطة متحققة كلياً $40 = 10 \times 4$ متحقق بشكل كلي.

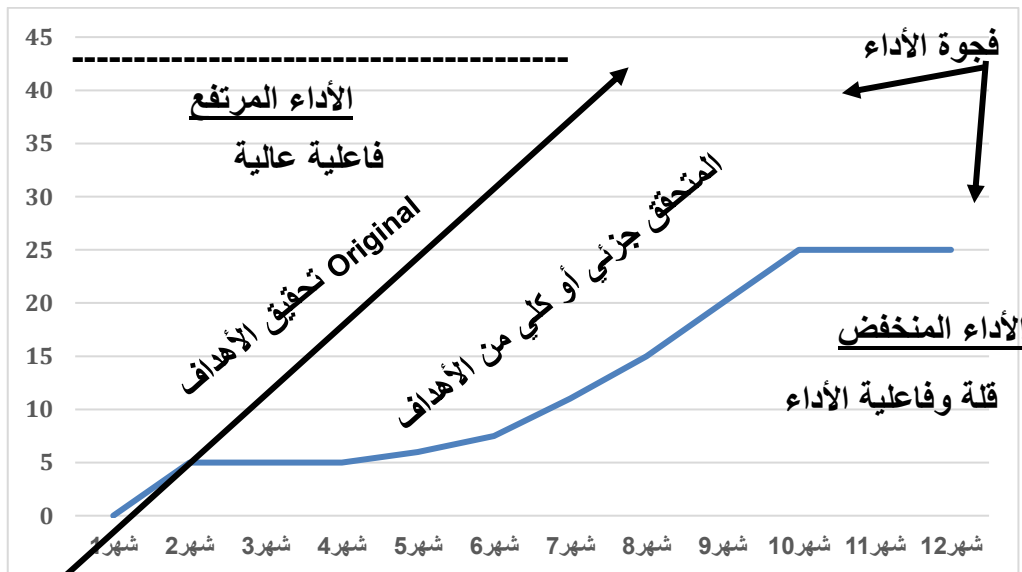
(6) أنشطة متحققة بشكل جزئي $30 = 5 \times 6$.

ولإيجاد الفاعلية للمركز، يتم تطبيق المعادلة الآتية:

$$100 \times \frac{A}{T} = \text{نسبة تنفيذ الأحداث}$$

$$\text{نسبة تنفيذ الأحداث} = 100 \times \frac{70}{150} = 46.6\% \text{ المتحقق النهائي من الأهداف.}$$

يمكن تمثيل نتائج المصفوفة السابقة وفقاً للشكل البياني الآتي:



شكل (1) فاعلية الأداء من خلال الأهداف

يتضح من المخطط البياني السابق ما يلي:

مؤشر النتائج يشير الى تحقيق نسبة جيدة عما هو مستهدف.

بروز فجوة في الأداء من خلال أهدافه المتحققة بشكل كلي أو جزئي؛ وبمقدار كبير (53.4%) .

عند تحليل الانحرافات القائمة في الأداء من خلال الفجوة ورصد ما هو مستهدف، تبين ان الجودة كبيرة

في أدائه من خلال تحقيق الأهداف، ذلك أنَّ نسبة تحقيق الأهداف كانت كالتالي:

$$100 \times \frac{40}{150} = 26.6\% \text{ متحقق بشكل كلي.}$$

$$100 \times \frac{60}{150} = 40\% \text{ متحقق بشكل جزئي.}$$

أي أنَّ نسبة غير المتحقق بلغت 33.4%. وهذه إشارة جيدة للمركز من حيث الأداء .

ويمكن تمثيل ما تقدم من وصف للبيانات بالمصفوفة الآتية، والتي تمثل التحليل الجزئي والكلي للأهداف

المذكورة أعلاه:

جدول (4): مصفوفة التحليل الجزئي والكلي للأهداف لمركز الحاسبة في الجامعة المستنصرية

تسلسل الأهداف	المستهدف المخطط	التراكمي المستهدف	المتحقق من المستهدف	تراكمي للمتحقق من الأهداف كلي أو جزئي
الأول الهدف	1	1	0	
	2	2	0	
الثاني الهدف	3	3	0	1
	4	4	1	
الثالث الهدف	5	5	1	2
	6	6	1	3
	7	7	1	4
الرابع الهدف	8	8	0	4
الخامس الهدف	9	9	1	5
	10	10	1	6
	11	11	1	7
السادس الهدف	12	12	0	7
	13	13	1	8
السابع الهدف	14	14	1	9
	15	15	1	10
المجموع الكلي		15	10	

النتائج:

بعد انتهاء الجزء العملي من البحث، توصل البحث الى النتائج التالية:

1- على الرغم من كون وزارة التعليم العالي والبحث العلمي العراقية قد اقرت (7) أهداف رئيسية لعمل المراكز، إلا أن المركز افرد لنفسه عدداً من الأهداف تشابهت مع الأهداف العامة بجوانب واختلفت عنها بجوانب أخرى.

2- كانت مؤشرات الأداء تشير الى تحقيق نسبة جيدة عما هو مستهدف.

3- بروز فجوة في الأداء من خلال أهدافه المتحققة بشكل كلي أو جزئي؛ وبمقدار كبير (53.4%) .

4- أن نسبة غير المتحقق بلغت 33.4%. وهذه إشارة جيدة للمركز من حيث الأداء.

5- بروز ضعف عام مؤشرات (توفير البرامج الالكترونية للباحثين سواء كانوا من طلبة الدراسات العليا او الأولية، و تسهيل استخدام البرامج الالكترونية للباحثين، و تهيئة الكتب ومصادر المعلومات الأخرى الخاصة بالحواسيب، و اجراء الدراسات والبحوث في مجال الحاسبات الالكترونية وتطبيقاتها).

التوصيات:

في ظل النتائج السابقة، توصل البحث الى عدد من التوصيات:

1- الالتزام بالاهداف الرئيسية التي وضعتها وزارة التعليم العالي والبحث العلمي العراقية.

2- زيادة الاهتمام بنقاط بالمتحقق الجزئي والمكون من النقاط (6، 9، 10، 11، 13).

3- العمل على توفير نقاط الضعف التي وردت في النتائج (نقطة رقم 5) والعمل على معالجتها.

المصادر:

1. ابراهيم سلطان. (2000). نظم المعلومات الإدارية: مدخل إداري. الاسكندرية: الدار الجامعية.
2. امينة المسعودي و سهيلة شوية. (2014). الية اتخاذ القرار داخل التنظيم وعلاقته بالرضا الوظيفي عن الاداء. طرابلس: جامعة الوادي.
3. انعام علي توفيق الشهريلي. (2006). اقتصاديات المعرفة الجديدة وخاصية القياس في اعادة هندسة العمليات- قانون باريتو انموذج. المؤتمر السادس عشر للمعلومات. الجزائر : اعلم .
4. حسين وليد الزبيدي. (2013). استخدام إدارة الموهبة كخيار لتعزيز الميزة التنافسية للمنظمات. مجلة كلية التراث الجامعة (13).

5. حميد العلاق، بشير الطائي. (2009). مبادئ التسويق الحديث-مدخل شامل. عمان: دار اليازوري للنشر والتوزيع.
6. حنفي محمود سليمان. (1999). السلوك التنظيمي والأداء. القاهرة: دار الجامعات المصرية.
7. خضر ياس البياتي. (2015). الاتصال الرقمي، امم صاعدة وامم مندهشة. الاردن: دار البداية ناشرون.
8. دعاء محمد. (2015). التأصيل النظري لمفهوم الكفاءة والفعالية وتحليل طبيعة العلاقة بينهما. القاهرة : جامعة القاهرة .
9. راوية محمد حسين. (2001). دارة الموارد البشرية "رؤية مستقبلية". القاهرة : الدار الجامعية .
10. عزب محمد عزب. (2006). اعداد تطبيق ادارة المخزون باستخدام اوراكل. القاهرة: دار الكتب العلمية.
11. علاء فرحان طالب. (2004). علاقة الفلسفات التسويقية بالتخطيط الاستراتيجي للتسويق وتأثيرهما في فاعليه المنظمة، دراسة ميدانية في عينة من المصارف التجارية العراقية والأردنية. الموصل : رسالة ماجستير غير منشورة.
12. عماد عبد الوهاب الصباغ. (1997). الحاسوب في ادارة الاعمال- انظمة تطبيقات -ادارة . الاردن : مكتبة دار الثقافة للنشر والتوزيع.
13. عمر محمد تومي الشبيلي. (1988). علم النفس الاداري. طرابلس: الدار العربية.
14. غالب عبد الله المشكور. (2002). فاعلية برنامج تعليمي على طلبة المرحلة المتوسطة واثرة في التحصيل الدراسي لمادة الرياضيات. مجلة كلية التربية الاساسية ، 201.
15. محمد حسن راوية. (2011). ادارة الموارد البشرية رؤية مستقبلية . مصر : الدار الجامعية.
16. محمد سعيد انور سلطان. (2003). إدارة الموارد البشرية. مصر : الدار الجامعية الجديدة للنشر والتوزيع.
17. محمدا قاسم القريوتي. (1998). السلوك التنظيمي : دراسة السلوك الفردي والجماعي في المنظمات الادارية . عمان : مكتبة دار الشروق .
18. هاني حامد. (2008). تسويق الخدمات. عمان: دار وائل للنشر والتوزيع .