



## دور تكنو استراتيجية المعلومات في تحقيق التميز التنظيمي

The role of techno information strategy in achieving organizational excellence

أ.د صفاء تايه محمد

الباحث أحمد جليل نعمة

كلية الادارة والاقتصاد/ جامعة الكوفة

Prof Dr. Safaa Tayeh Mohamed

Researcher Ahmed jalil Ne'ma

Faculty of Administration and Economics/University of Kufa

DOI: [https://doi.org/10.36322/jksc.176\(A\).19357](https://doi.org/10.36322/jksc.176(A).19357)

المخلص:

سعت هذه الدراسة تشخيص وقياس العلاقات المنطقية بين متغيرات الدراسة المتمثلة بين تكنو استراتيجية لتحقيق التميز التنظيمي، وتهدف إلى زيادة قيود الأبحاث القائمة على الجوانب المعرفية والتنظيمية والتجريبية لهذه العلاقات من خلال المسح لبعض الدراسات السابقة، وصممت الدراسة بالمنهج الوصفي التحليلي عبر التحليل الاستنتاجي في المجال المعرفي والتجريبي لأنموذج وفرضيات الدراسة، "تم تجميع بيانات الدراسة لعينة من المصارف التجارية في محافظات الفرات الأوسط البالغ عددها (٣٢) مصرفاً،" كونها تمثل جزء من الاقتصاد الوطني في البلد والتي باتت تواجه تحديات كبيرة سببها التغييرات المتسارعة من ظروف صحية وأمنية وسياسية"، "حيث اقتصر على عينة الدراسة على عينة من العاملين في هذه المصارف،" صممت أداة الاستبانة على مقياس (ليكرت) الخماسي اذ اعتمد الباحث على مقاييس رصينة تم اختبار صدقها وثباتها من خلال الوسائل والأساليب الإحصائية بطريقة التحليل العملي





التوكيدي", "وتمت معالجة البيانات من خلال استخدام البرامجيات الإحصائية المتقدمة (Smart Pulls) وبرنامج (Spss v.21)".

الكلمات المفتاحية: تكنواستراتيجية ، التميز التنظيمي ، المصارف التجارية الخاصة .

Abstract:

Purpose: The aim of this study is to measure and diagnose the logical relationships between the study variables of a technology strategy to achieve organizational excellence.

The "study aims to increase the limitations of research based on the organizational", "cognitive and empirical aspects of these relationships by surveying some previous studies".

Study design:

"Designed according to the analytical descriptive methodology through the conclusive analysis in the field of knowledge and experimental study model and hypotheses", "the study data for a sample of commercial banks in the Middle Euphrates governorates have been compiled 32 banks", "representing part of the country's national economy and now facing significant challenges caused by accelerated changes from health", "security and political conditions", "where the





sample study was limited to a sample of employees of these banks", "the identification tool was designed on a scale The quinquennial research researcher relied on robust measures that were tested for honesty and consistency through statistical methods and methods in the method of confirmatory process analysis", "The data were processed through the use of advanced statistical software (Smart Pulls) and Spss v.21".

Keywords: techno strategy ,,Regulatory Excellence, Private Commercial Banks.

المقدمة:

يعيش العالم الآن أكثر من أي وقت مضى في مرحلة الاعتماد المتزايد على المعلومات في جميع المجالات, لذا تسعى العديد من المنظمات إلى تطوير أنظمة المعلومات الخاصة بها والاستثمار بهذه الطريقة الكثير من الموارد , فالتقدم في مجال تقنية المعلومات والبرمجيات تساعد في بناء قدرة المنظمة على التحول الى عصر المعرفة ، فإن موضوع تكنولوجيا إدارة المعلومات مهم للغاية في معظم الأدبيات وخاصة في الأوقات المعاصرة للنمو السريع والتغير في جميع مجالات الحياة , لقد أصبح خيارًا استراتيجيًا مهمًا وأداة تنافسية ناجحة تستخدمها المنظمات من جميع الأنواع الحاجة إلى تحديثها وتغييرها لتحقيق أهدافها الإستراتيجية وتعزيز ميزتها التنافسية من خلال التخطيط الاستراتيجي الناجح. وفي ظل ذلك لابد ان يكون عنصر التميز التنظيمي للمصرف مهم وذلك لضمان استمرارية تطوير الشركة ونجاحها سواء كان هذا التميز انتاجيا او تسويقيا او اداريا او خدميا , نظرا لامكانياته الواضحة لتطوير منتجات جديدة ومبتكرة تتناسب مع طبيعة السوق .





ولتحقيق التميز المصرفي يجب إشراك جميع موظفي اللجان المؤقتة أو الدائمة للبحث عن التميز والأفكار الإبداعية ، بالإضافة إلى عقد برامج تدريبية لفئات الشباب من الموظفين الذين يمتلكون بؤادر الحماس والاندفاع نحو الحرية والإبداع . التفكير الذي سيخلق الأفكار المبتكرة لديهم ويضمن لها الدعم المادي والمعنوي ، ويوفر المناخ الإداري الذي يهدف إلى مساعدة المبتكرين في مجالات الممارسة التي يهتمون بها.

ونظرا لاهمية ذلك ولتحقيق اهداف البحث فقد قسم البحث الى اربعة مباحث رئيسية حيث ضم المبحث الاول منهجية البحث اما المبحث الثاني فتم التطرق فيه الى الجانب النظري وضم المبحث الثالث الجانب التطبيقي واختبار الفرضيات اما المبحث الرابع فقد شمل كل من الاستنتاجات والتوصيات الخاصة بالبحث أولاً: مشكلة الدراسة :

وهكذا تتضح معالم مشكلة الدراسة الحالية عبر تأطيرها بالتساؤل الآتي:

❁ ما هو دور تفسير ابعاد تكنواستراتيجية المعلومات قيد الدراسة بدلالة التميز التنظيمي ؟

ومن خلال التساؤل الرئيس تتفرع منه التساؤلات الفرعية الآتية:

(١) ما هو واقع قرارات تكنواستراتيجية المعلومات وأبعادها في المصارف المبحوثة؟

(٢) ما هو واقع التميز التنظيمي وأبعادها في المصارف المبحوثة؟

ثانياً: أهمية الدراسة:

تعد تكنواستراتيجية ادارة المعلومات أحد أهم المؤشرات والمقاييس الرئيسة التي تدل على تطور المنظمات، وأن تطورها سيؤدي الى نقل المجتمع من حالة التخلف الى حالة التقدم ، أي كلما زادت كفاءة استخدام





الامكانيات المادية والبشرية المتاحة زادت إنتاجية المنظمة وأن دل هذا على شيء فإنه يدل على زيادة مساهمتها في التنمية الاقتصادية والاجتماعية بشكل عام حيث يهتم البحث الحالي بمعرفة مدى تأثير تكنو استراتيجية المعلومات على التميز التنظيمي ومراجعة الادبيات التي تبحث عن العلاقة بين المتغيرات والتي اكدت على اهمية ودور تكنو استراتيجية في تحديد ورسم الخرائط ملامح التميز التنظيمي في المصارف لتحقيق هدف البحث الحالي. مفهوم تكنو استراتيجية المعلومات :

يعد العصر الحالي عصر التقدم التكنولوجي والمعرفي , عصر تتشابك فيه المعلومات والمعارف بشكل شديدة التعقيد والصعوبة , الامر الذي ادى الى ان تكون المنافسة كبيرة بين المنظمات على اختلاف انشطتها وفعاليتها , وقد ساهم هذا العصر في تطوير العملية الانتاجية والاساليب المستخدمة فيها بما يحقق قيمة مضافة (Thompson:2001), وهذا ما اوجد مفاهيم وعمليات كثيرة بدأت تتضح معالمها ومنها (تكنو استراتيجية المعلومات) , وقد كان (Maidique & Patch :1978:72) اول من قدم مفهوم لتكنو استراتيجية المعلومات , حيث صور التكنو استراتيجية بانها عملية تعتمد على مجموعة من الابعاد الرئيسية تتمثل بنوع التكنولوجيا والاهلية والكفاءة , فضلا عن توقيت استخدام التكنولوجيا ومصادرها ومستوى الاستثمار بما يتناسب مع سياسات المنظمة. واما في ما يخص مفهوم الاستراتيجية فيعرف (Wheelen & Hunger:2012:5) الاستراتيجية بشكل عام على انها مجموعة الاعمال والقرارات الادارية التي تقرر اداء المنظمة على المدى البعيد.





أهمية تكنو استراتيجية المعلومات :

مما لا شك فيه ان تطوير وبناء انظمة للمعلومات له علاقة مباشرة بنمو وتطوير العمل بالمنظمة , وان الحاجة الى انتاج معلومات اصبحت من المتطلبات الاولية والاساسية للبقاء والاستمرار , وليس فقط هدفا لتحسين الكفاءة كما انها اصبحت مصدرا هاما من مصادر العمل داخل وخارج المنظمة , وهذا المصدر قادر على مساندة الاعمال والانشطة الاخرى التي تدعم العمليات والقابليات السريعة لمتخذي القرار (الحدراوي واخرون :٢٠١٨ :٧) , كما"وان الاتجاهات الحديثة في نظم المعلومات تؤكد على اهمية تكنو استراتيجية المعلومات فقد اصبحت المعلومات جزءا لا يتجزأ من نسيج الادارة وموردا اساسيا تعتمد عليه في تدعيم العملية الادارية", كما ويشير عدد من الكتاب والباحثين الى ان تكنو استراتيجية تسهم في: (١) احداث التوافق بين نظم المعلومات واهداف ومهام المنظمة , لضمان مساهمة تكنولوجيا المعلومات في رفع الكفاءة والاداء .

(٢) امكانية تحقيق التكامل التام بين انظمة المعلومات في الاقسام المختلفة للمنظمة .

(٣) تحسين الاستفادة القصوى من مواردها التكنولوجية (اللقطة :٢٠١٩ :١٥).

(٤) تلعب دور مهم في توفير المعلومات لمتخذي القرار بكفاءة وبالسرعة المطلوبة .

(٥) التحقق من متابعة تكنولوجيا المعلومات للتطور التكنولوجي ورفع قدراتها وكفاءتها بما يضمن تفعيل دورها الاستراتيجي (عبد الجبوري : ٢٠٢٠ : ٢٨٤).





أبعاد تكنو استراتيجية المعلومات :

هي مجموعة من الركائز الأساسية وعلى أساسها يتم تطبيق تكنواستراتيجية المعلومات , توضح كالاتي:

#### (١)الموارد المالية

الموارد المالية من العوامل الهامة التي تساعد على نجاح تطبيق البرامج التي ترغب المنظمة في استخدامها, ويجب عليها توفير الموارد المالية لكي تكون لديها الكفاءة العملية, مما يؤدي الى تحقيق اهدافها بكفاءة وفعالية , يجب ان تمتلك لدى المصارف فن استخدام الاموال وتوجيهها الى الاستثمار الافضل وهذا يتعدى توفير الموارد المالية , لذلك يمكن القول ان الموارد المالية هي مدى توافر الاموال اللازمة لتطوير الهياكل التنظيمية والتقنية في المنظمة من خلال شراء احدث الاجهزة والمعدات التكنولوجية المتطورة (فارس و الخطيب :٢٠٢٢ :٣٣٨).

#### (٢)البنية التحتية التكنولوجية

ويعرفها (Laudon & Laudon :2014:195) بأنها الموارد التكنولوجية المدركة التي تزود المصرف بما يحتاجه من تطبيقات للنظم المعلومات , كما تشمل الاستثمار في التقنيات والبرامج والخدمات . ويركز الباحثون على ثلاثة مكونات للبنية التحتية للتكنولوجيا , يشمل المكون الاول الجانب المادي الذي يتضمن اجهزة الحاسوب والتطبيقات , وقواعد المعلومات , اما الثاني فيتضمن المكون البشري ويتم فيه التركيز على الخبرة والمهارة التي يمتلكها المورد البشري , في حين يشمل الجانب الثالث الخدمي ممثلا بمجموعة القواعد والاجراءات الداعمة لعمليات التشغيل (Russell et al :2016: 67).





### ٣) المهارة والخبرة

ان المهارة هي كل شي نستطيع قياسه من خلال مقاييس ملموسة اما الخبرة فهي المعرفة العملية بالحقائق والاحداث او الملاحظة الفعلية حيث تعد الخبرة الاكثر صعوبة وقيمة من الموجودات الضمنية الاخرى (الكعبي: ٢٠٠٦: ٦٩).

### ٤) صناع المعرفة

يتمثل صناع المعرفة بانها الاصول الفكرية التي تتوزع في جميع اقسام ووحدات المصرف, ويمتلكون المعرفة الضمنية الموجودة في عقول المختصين والخبراء والموهوبين (Maruta:2012:43).

### مفهوم التميز التنظيمي :

إن التميز يعني البراعة والتفوق التنظيمي و يشير إلى إلتزام المنظمة بالتنمية المستدامة من أجل إرضاء الزبائن وتعزيز الربحية في بيئة داعمة بالكامل ، وفي هذا الصدد يجب على قادة المنظمات السعي إلى نقل العمليات والإجراءات التنظيمية"نحو التميز وبذل الجهود لتوليد ثقافة تحليلية وعلمية للجودة في المنظمة"(جاسم :٢٠٢٢, ١١١٢) , "فان التميز التنظيمي هو أسلوب فكري وفلسفة إدارية تعتمد على منهجية تتعلق بكيفية تحقيق نتائج ملموسة في المؤسسة لتحقيق بعض التوازن في تلبية احتياجات جميع الأطراف سواء أصحاب المصلحة أو المجتمع ككل"، "في إطار ثقافة التعلم والإبداع والتحسين المستمر"(داود :٢٠٢٠, ٣٥) , وكما يشير (Terouhid&Ries:2016:813) بأنه نهج لادارة الاداء التنظيمي الذي يهدف الى تحسين القدرات التنظيمية .





اهمية التميز التنظيمي :

"يعد التميز التنظيمي عاملا مهما لتعزيز تنافسية المنظمة"، وجعلها مبتكرة تحقق رسالتها وتواجه معدلات التغيير المتسارعة والمنافسة الشديدة في بيئتها"، فالتميز التنظيمي يعد بمثابة السلاح لمواجهة تحديات السوق"، وهذا عن طريق زيادة قدراتها على تلبية احتياجات الزبائن حاضرا ومستقبلا"، لذا فهو يعد بمثابة معيار لنجاح المنظمة وتفوقها عن غيرها عبر خلق نماذج متفردة يصعب تقليدها من قبل المنافسين"، فضلا عن ايجاد ثقافة التوجه نحو الزبون الداخلي والذبون الخارجي من خلال ارضائهم وتنمية شعورهم بالولاء والانتماء لها" (العنزي: ٢٠١٦: ٤١٨)،

ان المنظمات الادارية التي تحقق التميز هي التي تهتم باتجاهات التطور بمعنى انها تحاول معرفة او تحديد ما تريد ان تطوره وتبعد كل المصاعب التقنية التي تؤخر تنفيذه (السعودي: ٢٠٠٨: ٢٦٨)، وان سعيها لتبني فكر اداري جديد هو رغبتها في تحقيق التميز وتكمن الأهمية في الاتي :

١) المنظمات "بحاجة الى وسيلة لجمع المعلومات"، حتى تتمكن من اتخاذ القرارات المهمة بخصوص الموارد البشرية مثل من الذي يجب ترقيته لمنصب معين"؟"ومن الموظف الذي يتسم بروح الايثار والمبادرة في التميز"؟

٢) المنظمة "بحاجة الى تطوير اعضائها بصفة مستمرة سواء المديرين او الموظفين حتى يتمكنوا من المساعدة في جعل المنظمة اكثر تميزا في الاداء"، قياسا مع المنظمات المنافسة .

٣) المنظمة "بحاجة الى توفر المهارات اللازمة لصانع القرار سواء كان فردا ام جماعة والتمتع في حساسية الدور الذي يقوم به واهميته في تحقيق الابداع والتميز" (داود: ٢٠٢٠: ٢٩) .





٤) تناول الفكر الاداري الوضع التنافسي للمنظمة , وان هذا الوضع تشكله خمس قوى تنافسية هي(الدوري واخرون:٣٢٥:٢٠٢٠):

١. تهديد المنافسين الجدد.

٢. الصراع بين المنافسين الحاليين.

٣. قوى المشتريين التفاوضية.

٤. تهديد المنتجات البديلة .

٥. قوى الموردين التفاوضية

١) يمكن للمنظمة من تحقيق نتائج ايجابية عن المستوى الاقتصادي والاجتماعي والبيئي .

٢) يدعم ويقوي ترابط المنظمة مع اصحاب المصلحة الداخليين والخارجيين .

٣) يزود العاملين في المنظمة بإمكانات كبيرة لتحقيق اهدافهم بالإضافة الى اهداف المصرف على اساس الثقة المتبادلة والتعاون المشترك(Marrewijk:2004:92).

ويرى الباحث ان اهمية التميز التنظيمي تاتي من كون غاية جميع المنظمات هو تحقيق النجاح المستمر , والتميز هو الطريق المناسب الى ذلك .





أبعاد التميز التنظيمي :

هي مجموعة من الركائز الأساسية وعلى أساسها يتم تطبيق التميز التنظيمي , توضح كالاتي:

(١) تميز القيادة

القيادة العليا لها تأثير مباشر على التميز ، من خلال تنمية قدرات الأفراد ، وتشجيعها لهم بالتوجه نحو الإبداع ، وتميزها بالمهارة القيادية ، وعلاقات العمل الفعالة ، والقدرة على التفكير المتجدد الذي يبتعد عن التقليد، وكذلك اهتمامها بتشجيع المنافسة بين الأفراد للتوصل إلى أفكار جديدة

(Borghini:2005:19)

(٢) تميز الافراد العاملين

تعد المنظمة هي تجمعات بشرية هادفة ، والادارة هي عملية تحقيق الاهداف التنظيمية بدرجة عالية من الكفاءة ( ٢٢ : ٢٠٠١ , Daft ) ومن هذا المنطلق فإن البنية الاساسية لاي منظمة هي العنصر البشري وعلى مر العصور كان الاهتمام الرئيس للباحثين والممارسين في مجال الادارة هو البحث عن كيفية تعظيم الاستفادة من الموارد البشرية في تحقيق رفاهية الانسان فالانسان هو نقطة البداية والنهاية ، فهو المكون الاساسي للمصرف وهو غايتها في النهاية فمن المنطقي ان يكون الافراد العاملين احد المحاور الاساسية للتميز التنظيمي ( Eggert : ٢٠٠٧ : ٩١ )





### ٣) تميز الهيكل

الهيكل التنظيمي هو الاطار الرسمي الذي يحدد العلاقات القائمة في المصرف وانشطتها عمودياً وافقياً وهو الوسيلة الاساسية لتجميع الانشطة وتحديد العلاقات الوظيفية بين المستويات المختلفة المصرف (الشماع وحمود : ٢٠٠٧ : ١٦٣).

### ٤) تميز الاستراتيجية

الاستراتيجية هي الإطار الذي يحدد بوضوح الاحتياجات التنظيمية نحو التغيير والتطور ، وتعرف بأنها باسم خطط العمل التي تسد الفجوة في الاحتياجات التنظيمية وتساعد في تحسين قدرة الموظف (٥٩٥ : ٢٠١٤, Mohan & Gomathi ) ان مفهوم الاستراتيجية الذي بدأ استخدامه في علم الإدارة في الوقت المناسب ليس فقط بالطرق التي يجب اتباعها للوصول إلى الهدف، ولكن أيضا تكوين قرارات نهائية موجهة طويلة الأجل وديناميكية مصممة لتحقيق غرض من خلال دراسة متطلبات الزبائن ( Dogan:2015:1290 ) أي أنها النهج المعرفي لخلق التميز من الضعف والفضل (Davis:2018:38) .

المبحث الثاني: التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة:

يهدف التحليل الوصفي إلى عرض الصورة الكاملة للبيانات التي جمعتها الباحثة والعمل على تلخيصها عبر استخدام مقاييس النزعة المركزية ومقاييس التشتت، ومن خلال هذه المقاييس يمكن التعرف على مدى انتشار متغيرات وابعاد الدراسة في المصارف المبحوثة فضلاً عن بيان مدى تجانس الاستجابات التي تم الحصول عليها.





## ١- التحليل الوصفي لمتغير تكنواستراتيجية

باستخدام البرنامج الاحصائي (SPSS) تم الحصول على تحليل المتوسط الحسابي كمؤشر للنزعة المركزية للبيانات، كما تم تحليل الانحراف المعياري كمؤشر لمدى تشتت البيانات ويستعرض الجدول (١) ادناه النتائج التي تم التوصل اليها.

جدول (١) التحليل الوصفي لمتغير تكنواستراتيجية المعلومات

Std. Deviation	Mean	الفقرة	البعد
.92805	3.8366	FR1	الموارد المالية
.69329	4.0784	FR2	
.76399	4.2026	FR3	
.80253	3.9150	FR4	
.80701	3.9935	FR5	
.798974	4.00522	FR	
.72358	4.1699	TI1	البنية التحتية التكنولوجية





.84476	4.2745	TI2	
.81063	4.2157	TI3	
.83529	4.2418	TI4	
.82940	4.2484	TI5	
.808732	4.23006	TI	
.75681	4.2549	SP1	المهارة والخبرة
.80124	4.1699	SP2	
.68850	4.2418	SP3	
.85799	4.0850	SP4	
.75242	4.2418	SP5	
.771392	4.19868	SP	
.93429	3.9542	KM1	صناع المعرفة





.85920	3.9281	KM2	
.80124	3.9477	KM3	
.81301	3.9412	KM4	
.69167	4.0915	KM5	
.819882	3.97254	KM	
.799745	4.101625	IT	تكنوستراتيحية المعلومات

"المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS v.24"

تشير النتائج التي عرضها الجدول (١) إلى أن قيم الوسط الحسابي لجميع فقرات الأبعاد تتجاوز الوسط الفرضي لمقياس ليكرت الخماسي والذي يبلغ (٣)، وهذا يشير إلى قوة انتشار هذا المتغير في المنظمة المبحوثة، كذلك فإن النتائج أظهرت انخفاض الانحراف المعياري مما يشير إلى تجانس واتساق الاستجابات.

استناداً إلى نتائج التحليل الوصفي الخاصة بمتغير تكنوستراتيحية المعلومات، فإن الجدول (٢) يعرض الأهمية الترتيبية لأبعاد هذا المتغير بالاعتماد على قيم المتوسط الحسابي.





جدول (٢) الأهمية الترتيبية لأبعاد متغير تكنوستراتيجية المعلومات

الاهمية الترتيبية	الانحراف المعياري	المتوسط	البعد
الثالث	.798974	4.00522	الموارد المالية
الاول	.808732	4.23006	البنية التحتية التكنولوجية
الثاني	.771392	4.19868	المهارة والخبرة
الرابع	.819882	3.97254	صناع المعرفة

"المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS v.26"

يستعرض الحلول (٢) الأهمية الترتيبية لأبعاد متغير تكنوستراتيجية المعلومات، إذ احتل بعد (البنية التحتية التكنولوجية) المرتبة الأولى وهذا يدل على كونه البعد الأكثر انتشاراً في المنظمة المبحوثة، في حين حل بعد (صناع المعرفة) في المرتبة الأخيرة من حيث الأهمية الترتيبية.

## ٢- التحليل الوصفي لمتغير التمييز التنظيمي

باستخدام البرنامج الاحصائي (SPSS) تم الحصول على تحليل المتوسط الحسابي كمؤشر للنزعة المركزية للبيانات، كما تم تحليل الانحراف المعياري كمؤشر لمدى تشتت البيانات ويستعرض الجدول (٣) ادناه النتائج التي تم التوصل اليها.





جدول (٣) التحليل الوصفي لمتغير التميز التنظيمي

Std. Deviation	Mean	الفقرة	البعد
.86593	4.0131	LL1	تميز القيادة
.86444	3.8301	LL2	
.80253	3.9150	LL3	
.76399	3.9085	LL4	
.92248	3.9346	LL5	
.843874	3.92026	LL	
.82441	4.2092	EE1	تميز العاملين
.92875	4.1111	EE2	
.80941	4.1699	EE3	
.95121	3.9020	EE4	





.80381	4.0719	EE5	تميز الهيكل
.863518	4.09282	EE	
.80391	3.5817	SE1	
.67296	4.1438	SE2	
.87757	3.9216	SE3	
.86100	3.9542	SE4	
.65212	4.1242	SE5	
.773512	3.9451	SE	
.87098	4.2092	SX1	
.86563	4.0850	SX2	
.98287	3.9673	SX3	
.90150	3.9020	SX4	





.95243	4.1176	SX5	
.914682	4.05622	SX	
.848897	4.0036	OE	التميز التنظيمي

"المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS v.26"

تشير النتائج التي عرضها الجدول (٣) إلى أن قيم الوسط الحسابي لجميع فقرات الأبعاد تتجاوز الوسط الفرضي لمقياس ليكرت الخماسي والذي يبلغ (٣)، وهذا يشير إلى قوة انتشار هذا المتغير في المنظمة المبحوثة، كذلك فإن النتائج أظهرت انخفاض الانحراف المعياري مما يشير إلى تجانس واتساق الاستجابات.

استناداً إلى نتائج التحليل الوصفي الخاصة بمتغير التميز التنظيمي، فإن الجدول (٤) يعرض الأهمية الترتيبية لأبعاد هذا المتغير بالاعتماد على قيم المتوسط الحسابي.





جدول (٤) الأهمية الترتيبية لأبعاد متغير التميز التنظيمي

الاهمية الترتيبية	الانحراف المعياري	المتوسط	البعد
الرابع	.843874	3.92026	تميز القيادة
الاول	.863518	4.09282	تميز العاملين
الثالث	.773512	3.9451	تميز الهيكل
الثاني	.914682	4.05622	تميز الاستراتيجية

المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS v.26

يستعرض الحلول (٤) الأهمية الترتيبية لأبعاد متغير التميز التنظيمي، إذ احتل بعد (تميز العاملين) المرتبة الأولى وهذا يدل على كونه البعد الأكثر انتشاراً في المنظمة المبحوثة، في حين حل بعد (تميز القيادة) في المرتبة الأخيرة من حيث الأهمية الترتيبية.

اختبار الفرضية الرئيسة الأولى:

تنص الفرضية الرئيسة الأولى (H<sub>1</sub>): توجد علاقة ارتباط موجبة ومعنوية بين تكنوستراتيجية المعلومات والتميز التنظيمي، وفيما يتعلق بإثبات صحة هذه الفرضية، أظهر الجدول (٥) المتعلق بمصفوفة الارتباط، وجود علاقة ارتباط معنوية وموجبة بين (تكنوستراتيجية المعلومات والتميز التنظيمي)، فلقد بلغت قيمة





معامل الارتباط بينهما (0.607) عند مستوى معنوية (0.01)، وهذا ما يدعو إلى قبول الفرضية، وتتفرع

عن هذه الفرضية خمس فرضيات فرعية، هي:

١- توجد علاقة ارتباط موجبة ومعنوية بين الموارد المالية والتميز التنظيمي:

يظهر الجدول (٥) المتعلق بمصفوفة الارتباط، وجود علاقة ارتباط معنوية وموجبة بين الموارد المالية

والتميز التنظيمي، فلقد بلغت قيمة معامل الارتباط بينهما (0.801) عند مستوى معنوية (0.01)، وهذا ما

يدعو إلى قبول الفرضية.

٢- توجد علاقة ارتباط موجبة ومعنوية بين البنية التحتية التكنولوجية والتميز التنظيمي:

يظهر الجدول (٥) المتعلق بمصفوفة الارتباط، وجود علاقة ارتباط معنوية وموجبة بين البنية التحتية

التكنولوجية والتميز التنظيمي، فلقد بلغت قيمة معامل الارتباط بينهما (0.682) عند مستوى معنوية

(0.01)، وهذا ما يدعو إلى قبول الفرضية.

٣- توجد علاقة ارتباط موجبة ومعنوية بين المهارة والخبرة والتميز التنظيمي:

يظهر الجدول (٥) المتعلق بمصفوفة الارتباط، وجود علاقة ارتباط معنوية وموجبة بين المهارة والخبرة

والتميز التنظيمي، فلقد بلغت قيمة معامل الارتباط بينهما (0.586) عند مستوى معنوية (0.01)، وهذا ما

يدعو إلى قبول الفرضية.





٤- توجد علاقة ارتباط موجبة ومعنوية بين صناعات المعرفة والتميز التنظيمي:

يظهر الجدول (٥) المتعلق بمصفوفة الارتباط، وجود علاقة ارتباط معنوية وموجبة بين صناعات المعرفة والتميز التنظيمي، فلقد بلغت قيمة معامل الارتباط بينهما (0.391) عند مستوى معنوية (0.01)، وهذا ما يدعو إلى قبول الفرضية.

الجدول (٥) مصفوفة علاقة الارتباط بين تكنوستراتيجيات المعلومات وابعادها مع التميز التنظيمي

		Correlations									
		FR	TI	SP	KM	IT	LL	EE	SE	SX	OE
FR	Pearson Correlation	1	.772**	.183*	.238**	.801**	.236**	.221**	.186*	.234**	.801**
	Sig. (2-tailed)		.000	.024	.003	.000	.003	.006	.021	.004	.000
	N	153	153	153	153	153	153	153	153	153	153
TI	Pearson Correlation	.772**	1	.153	.167*	.682**	.189*	.145	.129	.166*	.682**
	Sig. (2-tailed)	.000		.059	.039	.000	.019	.074	.112	.040	.000
	N	153	153	153	153	153	153	153	153	153	153
SP	Pearson Correlation	.183*	.153	1	.731**	.086	.453**	.606**	.571**	.430**	.586
	Sig. (2-tailed)	.024	.059		.000	.290	.000	.000	.000	.000	.000
	N	153	153	153	153	153	153	153	153	153	153
KM	Pearson Correlation	.238**	.167*	.731**	1	.192*	.636**	.670**	.624**	.477**	.391**
	Sig. (2-tailed)	.003	.039	.000		.018	.000	.000	.000	.000	.000
	N	153	153	153	153	153	153	153	153	153	153
IT	Pearson Correlation	.801**	.682**	.086	.192*	1	.225**	.148	.161*	.137	.٦0٧**





	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.290	.018		.005	.068	.047	.092	.000
	N	153	153	153	153	153	153	153	153	153	153
LL	Pearson Correlation	.236**	.189*	.453**	.636**	.225**	1	.616**	.678**	.613**	.224**
	Sig. (2-tailed)	.003	.019	.000	.000	.005		.000	.000	.000	.005
	N	153	153	153	153	153	153	153	153	153	153
EE	Pearson Correlation	.221**	.145	.606**	.670**	.148	.616**	1	.710**	.376**	.148
	Sig. (2-tailed)	.006	.074	.000	.000	.068	.000		.000	.000	.068
	N	153	153	153	153	153	153	153	153	153	153
SE	Pearson Correlation	.186*	.129	.571**	.624**	.161*	.678**	.710**	1	.623**	.160*
	Sig. (2-tailed)	.021	.112	.000	.000	.047	.000	.000		.000	.048
	N	153	153	153	153	153	153	153	153	153	153
SX	Pearson Correlation	.234**	.166*	.430**	.477**	.137	.613**	.376**	.623**	1	.136
	Sig. (2-tailed)	.004	.040	.000	.000	.092	.000	.000	.000		.093
	N	153	153	153	153	153	153	153	153	153	153
OE	Pearson Correlation	.801**	.682**	.586	.391*	.107**	.224**	.148	.160*	.136	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.005	.068	.048	.093	
	N	153	153	153	153	153	153	153	153	153	153
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).											
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).											

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS v.26.





## الاستنتاجات:

يتناول هذا المبحث الاستنتاجات التي توصلت إليها الدراسة في المجالين: النظري والتطبيقي فكانت الاستنتاجات التطبيقية ذات صلة بالمعطيات والحقائق، التي جاءت بها الاختبارات الاحصائية للمخطط الفرضي المعتمد في الدراسة والاستنتاجات هي:

(١) إن موضوع تكنو استراتيجية وموضوع التميز التنظيمي تعد من المواضيع المعاصرة، التي هي تحت التأطير الفكري والمفاهيمي وهي بحاجة إلى المزيد من الدراسات النظرية والفكرية، لأجل الاحاطة التامة والشاملة بهما.

(٢) اثبتت نتائج التحليل الاحصائي الوصفي بوجود استجابات من قبل عينة الدراسة لمتغيرات تكنو استراتيجية المعلومات، وهذا دليل فهم العينة المبحوثة لمتغير تكنو استراتيجية المعلومات وابعاده.

(٣) اثبتت نتائج التحليل الاحصائي الوصفي بوجود استجابات من قبل عينة الدراسة لمتغيرات التميز التنظيمي وهذا دليل فهم العينة المبحوثة للمتغير وابعاده.

## التوصيات:

توصلت الدراسة إلى العديد من التوصيات الجوهرية للإدارات في المصارف قيد الدراسة والتي تسهم في تدعيم قدرتها التنافسية على مواجهة او تجنب الفشل المصرفي والتوصيات هي:

(١) بذل المزيد من الجهود البحثية على المستويين النظري والتطبيقي , لتقوية الاطر الفكرية والمفاهيمية لموضوعي تكنو استراتيجية المعلومات والتميز التنظيمي لكونها من المواضيع الواقعية، التي يلزم بذل المزيد من الجهود في بحثها.





(٣) يجب أن يصبح قادة المصارف المبحوثة أكثر إبداعاً وكفاءة، ويبدلون الجهد من أجل مواكبة التغييرات في البيئة المصرفية والاستجابة لاحتياجات العملاء من الخدمات وان يعززوا ثقافة المنافسة المصرفية في تقديم أفضل خدمة للعملاء.

(٤) ضرورة قيام المصارف بإدخال جميع العاملين وخاصة الافراد الذين لديهم صلة بالقرارات الجوهرية بدورات تطويرية متقدمة بأساليب منهج الريادة المصرفية من خلال اقامة دورات تدريبية وايفادهم الى دول متقدمة بالصناعة المصرفية.

المراجع:

المراجع العربية:

- ١) جاسم , رؤى يونس جاسم , ٢٠٢٢, تأثير الرصد الاستراتيجي في تحقيق التميز التنظيمي المستدام , مجلة الدراسات المستدامة , المجلد ٤ , العدد ١ , ملحق ٢.
- ٢) الحدراوي – حامد كريم , ابو طيبخ – ليث , طه – عدنان , ٢٠١٨, تكنو استراتيجية المعلومات ودورها في فاعلية ادارة الازمات في ظل التوجهات الادارية المعاصرة – دراسة تطبيقية في جامعة الكوفة .
- ٣) داود , علاء ناصر , ٢٠٢٠, تأثير التفكير الابداعي في تحقيق التميز التنظيمي دراسة استطلاعية في جامعة البصرة , مجلة دورية تصدر عن كلية الادارة والاقتصاد , جامعة البصرة , المجلد ١٤ , العدد ٢٩.
- ٤) الدوري – زكريا , واخرون , ٢٠٢٠ , مبادئ ومداخل الادارة ووظائفها في القرن الحادي والعشرين , دار البيازوري العلمية للنشر والتوزيع .
- ٥) السعودي – موسى احمد , ٢٠٠٨, اثر تطبيق مفهوم ادارة الجودة الشاملة في التميز التنظيمي في البنوك التجارية العاملة في الاردن , المجلة الاردنية في ادارة اعمال , العدد ٣ , المجلد ٤.
- ٦) الشماخ- خليل محمد , وحمود – خضير كاظم , ٢٠٠٧, نظرية المنظمة , دار الميسرة للطباعة , عمان , الاردن , الطبعة الخامسة .
- ٧) عبد الجبوري – مراد موسى , ٢٠٢٠ , دور تكنو استراتيجية ادارة المعلومات في تحقيق الابداع الاداري دراسة حالة في كلية الادارة والاقتصاد , جامعة كركوك , مجلة الاقتصاد والعلوم الادارية , العدد ٢٦ , المجلد ١٢٠.
- ٨) العنزي – سعد علي , ٢٠١٦ , نظرية المنظمة والسلوك التنظيمي , الذاكرة للنشر والتوزيع , الطبعة الاولى , بغداد – العراق .





٩) فارس – محمد جودت محمد , الخطيب – محمد حسن عمر , ٢٠٢٢ , دور تكنوستراتيجية ادارة المعلومات في تحقيق ادارة الجودة الشاملة في شركة الاتصالات الخلوية الفلسطينية – جوال بقطاع غزة , المجلة العربية للادارة , مجلد ٤٢ , العدد ١.

١٠) الكعبي – نعمة شلبية علي , ٢٠٠٦ , اثر المعرفة في ادارة علاقات الزبون دراسة تطبيقية في عينة من المصارف الاهلية في بغداد , اطروحة دكتوراء , الجامعة المستنصرية , العراق .

١١) اللقطة – محمد احمد , ٢٠١٩ , اثر تكنوستراتيجية ادارة المعلومات على عملية اتخاذ القرار في حالات الازمات والكوارث ( حالة عملية وزارة التنمية الاجتماعية ) , ماجستير ادارة الازمات والكوارث.

المراجع الاجنبية:

- 1) Borghini, Stefania ,2005 "Organizational Creativity: Breaking Equilibrium and Order to Innovate", Journal of Knowledge Management, Vol. 9 Iss: 4.
- 2) DAFT , RICHARD,2001 , ORGANIZATION THEORY & DESIGN , U.S.A. SOUTH WESTERN COLLOGE PUBLISHING.
- 3) Davis, F. Allen,(2018), "Continuous improvement by improving continuously (CIBIC): addressing the human factors during the pursuit of process excellence", 1th Edition, CRC Press Taylor & Francis Group, New York, U.S.
- 4) Dogan, Nilhun,(2015)," The Intersection of Entrepreneurship and Strategic Management: Strategic Entrepreneurship", Procedia Social and Behavioral Sciences, Vol. 195, 1288 – 1294.
- 5) Eggert,claessen,(2007), "A Resource Based View on the Relationship between Organizational Learning and Excellence in Business in SMEs in IT",PHD thesis,Brunel University,UK.
- 6) Laudon, K.C. . Laudon, J.P. (2014), Management information system, Prentice-Hall, 13th.ed.. New Jersey, USA.
- 7) Maidique & Patch. (1978). Types of Technology Strategy, from: www.cme.org.tw.
- 8) Marrewijk , marcelvan & wuisman , Iris & cleyne , wimde & timmers , Joanne , panapanaan , Virgilio , linnanen , lassi , (2004) , "Aphase –wise development approach to business excellence" .
- 9) Maruta . R . (2012), "Transforming knowledge workers into innovation workers to improve corporate productivity" Knowledge Based Systems, No.(30).





- 10) Mohan, k. & Gomathi, S. (2014), " A Study on Empowering Employee Capabilities Towards Organizational Excellence", Mediterranean Journal of Social Sciences, Vol. 5,N.20, 2039-2117.
- 11) Russell, Y. I. Gobet, F. R., . Whitehouse, H., (2016) "Mood, expertise, analogy and ritual: An experiment using the five-disc Tower of Hanoi. Religion" Brain and Behavior, No.6.
- 12) Terouhid, S. A. & Ries, R. ,(2016), " A strategic capability for enhancing Organizational Excellence of construction firms ", Journal of Modelling in Management, Vol. 11, No. 3, 811-841.
- 13) Thompson , Helen V. ,2001 " Creating A Technologically Superior Organization " , Behavioral Health Management.
- 14) Wheelen , Thomas L & David Hunger , 2012 " Strategic Management and Business Policy " the third edition by Pearson Education , Inc . New Jersey - United States of America

