



The Impact of Information Technology on Improving Administrative Performance

An Applied Study on Employees at Al-Jalil Al-Jadeed Technology Company

Abdelkader Mohammed Salem Madi

Department of Management, Faculty of Economics, University of Zawia

Email: a.madi@aljeel.ly

Received: 13/09/2025 | Accepted: 22/10/2025 | Published: 31/12/2025 | DOI: 10.26629/uzjes.2025.24

Abstract

This study aimed to identify the impact of information technology on improving administrative performance, reveal the levels of IT application in improving the administrative performance of Al-Jeel Al-Jadeed Technology Company, and understand the importance of the methods used within the company regarding the impact of information technology on improving its performance. It also highlighted the most important connections that would demonstrate the relationship between information technology and administrative performance, and identified the strengths and weaknesses of information technology components in improving administrative performance. The dimensions of information technology included hardware components, software, databases, and networks, while the dimensions of administrative performance included employee satisfaction and the efficiency of production processes. Data was collected using a questionnaire. To achieve the study objectives, a descriptive and analytical approach was chosen. The study reached a set of results that showed that the respondents' perceptions of the level of information technology were high, as the physical components ranked first, followed by databases, and then computer software came in last place. The company is very aware of the nature of the changes witnessed by information technology in the telecommunications service sector, and it is also interested in developing the programs it uses periodically in a manner that is consistent with the volume of work, which is positively reflected in the level of its performance in terms of quantity and quality. The company has worked to make fundamental changes in the databases, and is keen to use excellent networks to improve its administrative performance, while realizing that the way to raise the administrative level lies in applying distinctive systems, developing information technology, and raising the efficiency of internal operations.

Keywords: Information Technology, Administrative Performance.

أثر تقنية المعلومات في تحسين الأداء الإداري

دراسة تطبيقية على العاملين بشركة الجيل الجديد للتقنية

عبد القادر محمد سالم مادي

قسم الإدارة، كلية الاقتصاد، جامعة الزاوية

Email: a.madi@aljeel.ly

تاريخ النشر: 31/12/2025م

تاريخ القبول: 22/10/2025

تاريخ الاستلام: 13/09/2025م

الملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى التعريف بأثر تقنية المعلومات في تحسين الأداء الإداري، والكشف عن مستويات تطبيق تقنية المعلومات في تحسين الأداء الإداري لشركة الجيل الجديد للتقنية، ومعرفة أهمية الأساليب المتبعة داخل الشركة بأثر تقنية المعلومات في تحسين أدائها، وابراز أهم الارتباطات التي من شأنها اظهار العلاقة بين تقنية المعلومات والأداء الإداري، وبيان مكانن القوة والضعف في عناصر تقنية المعلومات في تحسين الأداء الإداري، وتمثلت أبعاد تقنية المعلومات بالمكونات المادية والبرمجيات، وقواعد البيانات والشبكات كما تمثلت أبعاد الأداء الإداري في رضا العاملين وكفاءة العمليات الانتاجية، وقد تم جمع البيانات عن طريق الاستبانة ولتحقيق أهداف الدراسة تم اختيار المنهج الوصفي التحليلي.

وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج بينت أن تصورات المبحوثين لمستوى تقنية المعلومات جاءت مرتفعة، حيث احتلت المكونات المادية المرتبة الأولى، تليها قواعد البيانات، ثم جاءت برمجيات الحاسوب بالمرتبة الأخيرة، و الشركة تدرك بشكل كبير طبيعة التغيرات التي تشهدها تقنية المعلومات في القطاع الخدمي للاتصالات، كما أنها تهتم بتطوير البرامج المستخدمة لديها بشكل دوري بما يتناسب مع حجم العمل مما يعكس ايجابياً على مستوى أدائها كماً و نوعاً، وإن الشركة عملت على إحداث تغييرات جوهيرية في قواعد البيانات، وتحرص على استخدام الشبكات الممتازة لتحسين أدائها الإداري مع إدراكتها أن السبيل لرفع المستوى الإداري يكمن في تطبيق الأنظمة المميزة، وتطوير تقنية المعلومات ورفع كفاءة العمليات الداخلية.

الكلمات المفتاحية: تقنية المعلومات، الأداء الإداري.

المقدمة

تشكل تقنية المعلومات لمؤسسات الأعمال العامل الرئيس والمؤثر على بيئة الأعمال اقتصادياً وإدارياً لا سيما مع زيادة سرعة التغير التكنولوجي في قطاع الإنتاج والخدمات، وفي جميع القطاعات الأخرى، حيث أدى إدخال تقنية المعلومات إلى تقليل اعتماد المنظمات على العنصر البشري، إذ لم يقتصر استخدام تقنية المعلومات على تطوير أساليب العمل وإجراءاته فحسب، بل تطوير استخدامها في تقديم المعلومات اللازمة لأداء الإدارة العليا لمهامها وواجباتها على الوجه الأكمل لاسيما فيما يتعلق بتحسين الأداء الإداري في منظمات الأعمال، كما أنها أسهمت في تقنية المعلومات المستخدمة في تطور وسائل الاتصال بين مختلف المستويات الإدارية في المنظمة سواء كان ذلك أفقياً أو عمودياً.

لقد أضاف انتشار استخدام تقنية المعلومات ميزة للمنظمات خصوصاً في ظل اتسام بيئة الأعمال بالتغيير المستمر، كما أصبحت تقنية المعلومات العنصر الداعم لجهود التطوير التنظيمي في منظمات الأعمال، وذلك من خلال اسهامها في توفير المعلومات الملائمة في الوقت والزمان المناسبين.

وتؤثر تقنية المعلومات في قدرة أداء المنظمة على مستوى عالٍ، وذلك من خلال توفيرها للأسس التي تميز المنظمة بسرعة الأداء وجودته وترشيد عملية اتخاذ القرارات وتحقيق رضا العاملين، وتنمية التزام العاملين وولائهم للمنظمة وتحقيق الميزة التنافسية، كما تسعى المنظمات لإدخال تقنية المعلومات الحديثة والعمل على تطويرها وتدريب العاملين على استخدامها.

ولأهمية تقنية المعلومات وتأثيرها في تحسين الأداء الإداري سوف نتناول هذا الموضوع المهم والحيوي متخذاً من العاملين في شركة الجيل الجديد للتقنية نموذجاً تطبيقياً لها.

مبررات اختيار الموضوع : هناك أسباب عدة تقف وراء اختياري لهذا الموضوع العلمي المهم والحيوي تتمثل في :

1. المدونة التقنية : وتمثل في ما تمتلكه تقنية المعلومات من أبعاد تشمل الشبكات والبنية التحتية والبرمجيات، وقواعد البيانات والمكونات المادية التي تشكل بمجموعها مدونة تقنية يجب الاستفادة منها في محل إدارة وأداء المنظمات ومنها شركة الجيل الجديد.

2. الأداء الإداري لشركة الجيل الجديد : من خلال عملني في هذه الشركة وجدت أن أدائها الإداري غير متناسب مع التقنيات الحديثة، ولاسيما تقنية المعلومات وهو ما ينعكس سلباً على رضا العاملين، وكفاءة

العمليات الداخلية وهو ما يعني وجود ضعف حقيقي في أداء هذه الشركة إدارياً ويجب ايجاد الحلول المناسبة له لذا كان هذا أحد الأسباب الرئيسية لاختياري هذا الموضوع.

مشكلة الدراسة:

من خلال الإطلاع على الأدبيات التقنية والإدارية الخاصة بتقنية المعلومات وقراءة العديد من البحوث والدراسات المتعلقة بالأداء الإداري، ومنها على سبيل المثال لا الحصر (دراسة الراوي، 1999) و(شوفي، 2013) و(عبد الوهاب، 2010) و(الشوابكة، 2008) التي أكدت أهمية تقنية المعلومات على أداء المنظمات الإداري ومن خلال عملي في شركة الجيل الجديد للتقنية وجدت أن استخدام هذه التقنية (تقنية المعلومات) بكافة أبعادها (البرمجيات والشبكات وقواعد البيانات والمكونات المادية) في هذه الشركة لا يزال دون مستوى الطموح إذ أن نسبة كبيرة من العاملين في هذه الشركة لا يزالون غير مؤهلين في تقنية المعلومات مما يؤدي إلى ضعف أدائهم الإداري، المتمثل في رضا العاملين وكفاءة العمليات الداخلية، وهذه مشكلة تحتاج إلى البحث والتحليل إذ أن كلاً من رضا العاملين وكفاءة العمليات الداخلية يتأثران بشكل كبير بتقنية المعلومات لذا تمت صياغتها عبر تساؤل رئيس مفاده : ما أثر تقنية المعلومات في تحسين الأداء الإداري للعاملين بشركة الجيل الجديد للتقنية ؟

وتتبّع عن هذا التساؤل مجموعة من التساؤلات الفرعية مفادها:

1. هل يوجد أثر للمكونات المادية لتقنية المعلومات أثر على الأداء الإداري في الشركة (قيد الدراسة) ؟
2. هل يوجد أثر لتوظيف البرمجيات على الأداء الإداري في الشركة (قيد الدراسة)؟.
3. هل يوجد أثر لتوظيف قواعد البيانات على الأداء الإداري في الشركة (قيد الدراسة) ؟ .
4. هل يوجد أثر للشبكات على رفع مستوى الأداء الإداري للشركة (قيد الدراسة) ؟

فرضيات الدراسة:

1. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية على مستوى كفاءة المكونات المادية والمعدات (hard ware) المستخدمة في نظام تقنية المعلومات على مستوى الأداء الإداري في الشركة (قيد الدراسة) .
2. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمستوى كفاءة البرمجيات (soft ware) المستخدمة في نظام تقنية المعلومات على تحسين الأداء الإداري في الشركة (قيد الدراسة).

3. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمستوى كفاءة قواعد البيانات المستخدمة في نظام تقنية المعلومات على مستوى تحسين الأداء الإداري في الشركة (قيد الدراسة).

4. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمستوى كفاءة الشبكات المستخدمة في نظام تقنية المعلومات على مستوى تحسين الأداء الإداري في الشركة (قيد الدراسة).

أهمية الدراسة:

يعد هذا البحث احتماجاً مجتمعياً في ظل التحولات والمتغيرات للعاملين في شركة الجيل الجديد للتقنية وهي إحدى الشركات المحلية ذات الاهتمام بالجوانب التقنية والتي تسعى لتقديم كل ما هو جديد في عالم التقنية الرقمية ، كما تكمن أهميتها في بيانها لأوضاع العاملين ومدى احتياجهم لاستخدام تقنية المعلومات وتأثيرها في أدائهم مع العلم أنها من الدراسات القليلة والنادرة التي تناولت العاملين في شركة الجيل الجديد للتقنية حيث تعد من الشركات التي يقع على عاتقها إعداد كوادر المجتمع وأبنائه في مجال تقنية المعلومات فضلاً عن الأبحاث التي تناولت تقنية المعلومات كتقنية وموضوع حديث تحتاجه جميع المنظمات لاسيما بعد ظهور ما يعرف باقتصاد المعرفة إضافة إلى بيانه لأثر هذه التقنية في خلق ميزة تنافسية للمؤسسات الحديثة، فهو بحث يجمع بين الجانب النظري والتطبيقي لإحدى أهم الشركات المحلية في ليبيا.

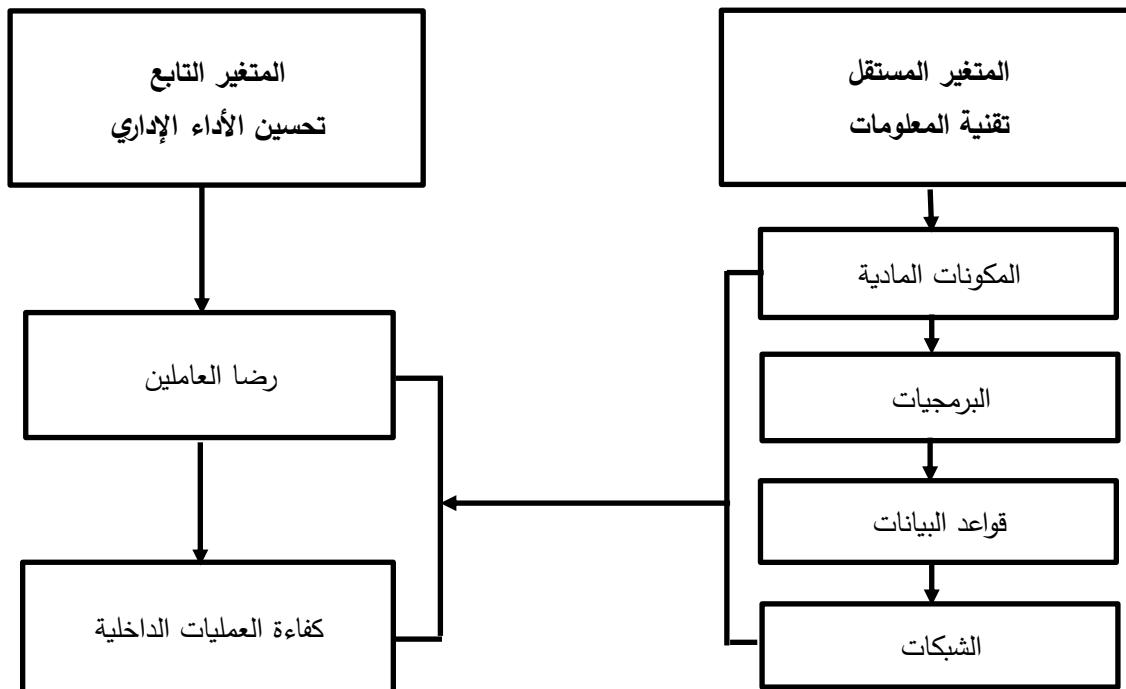
أهداف الدراسة:

يسعى هذا البحث إلى تحقيق الأهداف الآتية :

1. تقديم إطار مفاهيمي ومقاربة نظرية لمتغيري الدراسة (تقنية المعلومات) و(الأداء الإداري) .
2. معرفة أثر تطبيق تقنية المعلومات في تحسين الأداء الإداري في شركة الجيل الجديد للتقنية .
3. الكشف في تأثير أبعاد (تقنية المعلومات) (المكونات المادية - البرمجيات- الشبكات- قواعد البيانات) على رضا العاملين في شركة الجيل الجديد.
4. بيان مدى تأثر كفاءة العمليات الداخلية في شركة الجيل الجديد بأبعاد تقنية المعلومات (الشبكات - البرمجيات - قواعد البيانات- المكونات المادية).

متغيرات الدراسة:

1. المتغير المستقل: ويتمثل في تقنية المعلومات.
2. المتغير التابع: ويتمثل في الأداء الإداري.



شكل (1) من إعداد الباحث استناداً إلى (الضمور، 2002 : 36)

حدود الدراسة:

1. الحدود الموضوعية : وتمثل في أثر تقنية المعلومات في تحسين الأداء الإداري.
2. الحدود المكانية : وتمثل في شركة الجيل الجديد للتقنية في مدينة طرابلس.
3. الحدود الزمنية : وتمثل في الفترة الزمنية (2020-2024) وذلك لأنها الفترة التي لم تشهد تحسن في الأداء الإداري للشركة (محل الدراسة) .
4. الحدود البشرية : وتمثل في جميع العاملين الإداريين في شركة الجيل الجديد للتقنية .

مصادر جمع البيانات:

1. المصادر الرئيسية : وتمثل في صحيفة الاستبانة التي تم تصميمها بناءً على قراءة العديد من المراجع العلمية عن تقنية المعلومات وأبعادها (الشبكات - البرمجيات - المكونات المادية- قواعد البيانات) وكذلك دراسة العديد من الكتب حول الأداء الإداري وتحديداً رضا العاملين وكفاءة العمليات

الداخلية لذا تم تقسيمها إلى ثلاثة محاور رئيسية هي المحور الديموغرافي (البيانات الشخصية) ومحور تقنية المعلومات ومحور الأداء الإداري.

2. المصادر الثانوية : وتمثل في الكتب والدراسات والأبحاث والمقالات والبيانات والنشرات العلمية والدراسات السابقة.

مفاهيم مصطلحات الدراسة:

1. الأثر : هو التغير الذي يحدث في المجتمع نتيجة لتأثير فعل أو حدث معين سواء كانت هذه التغيرات إيجابية أو سلبية مقصودة أو غير مقصودة وتشمل التغيرات في السلوك والقيم والمعتقدات والأنمط الحياتية (مصطفى، 2005: 23)

ويعرف إجرائياً بأنه التحول والتغيير في مجتمع ما يحدث بتأثير عوامل خارجية تؤثر سلباً أو إيجابياً في هذا المجتمع وتشمل جميع جوانبه السلوكية الاجتماعية والاقتصادية وعاداته وتقاليد أنماط حياته .

2. تقنية : هي العلم التطبيقي والطريقة الفنية لتحقيق غرض علمي وهي جميع الوسائل المستخدمة لتوفير كل ما هو ضروري لمعيشة الناس ورفاهيتهم (شبيل، 2008: 28) .
ويعرف إجرائياً: بأنه مجموعة من الأساليب والإجراءات العلمية والفنية التي تستخدم لتحسين وتطوير مجتمع ما سواء أكان منظمة أم مؤسسة أم جماعة .

3. المعلومات : مجموعة من البيانات المنظمة والمنسقة بطريقة توثيقية مناسبة بحيث تعطي معنى خاص وتركيبة متجانسة من الأفكار والمفاهيم تمكن الإنسان من الاستفادة من الوصول إلى المعرفة واكتشافها (دروزة، 2008: 39) .

4. تقنية المعلومات : هي علم معالجة مختلف أنواع المعلومات عبر الوسائل الحديثة واستخدامها للمساعدة في إيصال المعرفة الإنسانية والاجتماعية والعلمية إلى المستفيدين (قنديلي والسامرائي، 2002: 34)

وتعرف إجرائياً : جميع الوسائل أو الأجهزة التي يستخدمها الأفراد في المنظمة من أجل الحصول على البيانات والمعلومات ومعالجتها لغرض خزنها والرجوع إليها عند الحاجة .

5. الأداء: هو الطريقة التي تتجز بها الأعمال المحددة لتحقيق أهداف المؤسسة (مزجودة، 2001: 86)
ويعرف إجرائياً: إنجاز الأعمال كما يجب أن تتجز والكيفية التي يبلغ بها التنظيم أهدافه.

6. الأداء الإداري : أي نشاط يؤدي إلى نتيجة وخاصة للسلوك الذي يغير المحيط بأن شكل من الأشكال (نجوى، 1982: 2014).

ويعرف إجرائياً: بأنه درجة تحقيق واتمام وإنجاز المهام الموكلة لوظيفة الفرد التي يشبع من خلاها متطلبات الوظيفة .

الدراسات السابقة:

تناولت موضوع تقنية المعلومات والأداء الإداري مجموعة من الدراسات منها :

1. دراسة (أبو كريم، 2015) بعنوان : علاقة نظم المعلومات الإدارية بتحسين الأداء الإداري (2013-

(2014) دراسة ميدانية بالتطبيق على المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة هفت هذه الدراسة إلى

الكشف عن علاقة نظم المعلومات الإدارية لها علاقة وطيدة بتحسين الأداء الإداري وإن استخدام نظم المعلومات الإدارية بصورة صحيحة يؤدي إلى تحسين الأداء الإداري للمنظمات .

2. دراسة (جلال 2014) بعنوان دور تقنية المعلومات في تحسين الأداء الإداري دراسة ميدانية على

الشركات الخدمية في السودان هفت هذه الدراسة إلى التعرف على أهمية تقنية المعلومات ودورها

الفعال في تحسين الأداء الإداري وبيان أثر التغيير التنظيمي في رفع كفاءة وفعالية الأداء الإداري وقد

توصلت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية بين مكونات تقنية النظم المحاسبية وعناصر الأداء الإداري

(الفاعلية والكفاءة)، وجود علاقة ايجابية بين توجه الإدارة العليا والعمل الإداري ولعملية التغيير التنظيمي أثر كبير في تحسين الأداء الإداري وكسب ثقة العملاء .

3. دراسة يسري محمد حسين (2010) : بعنوان تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها في تحسين مستوى أداء

الخدمة الفندقية . دراسة تطبيقية في فندق السدير. هفت هذه الدراسة إلى بيان أثر تقنية المعلومات

في تحديد مستوى الأداء الفندقي أو التعرف على مدى إدراك إدارة الفندق لمفهوم وأهمية تقنية المعلومات،

وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج منها : ضعف دور تقنية المعلومات في الفندق وضف مستوى

الأداء في توظيف تقنية المعلومات .

4. دراسة ندى اسماعيل جوري (2009) بعنوان: أثر تقنية المعلومات في الأداء المنظمي دراسة ميدانية

في الشركة العامة للصناعات الكهربائية : هفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى الأداء المنظمي

وبيان واقع استخدام تقنية المعلومات في دورها في تحسين الأداء في المنظمة وتوصلت الدراسة إلى

النتائج الآتية : عدم تمييز حملة الشهادات العليا والمبدعين بأية مميزات من قبل الشركة، وإن معظم

العاملين بقسم المعلوماتية بالشركة من فئة الشباب، واحتياج العاملين إلى التدريب بشكل مكثف وسعي الشركة من أجل استثمار ما لديها من أجهزة ومعدات بهدف تحسين أدائها.

5. دراسة الفوزان (2003) بعنوان : نظم المعلومات الحديثة على أداء العاملين: هدفت هذه الدراسة إلى تحديد الأساليب التي يمكن من خلالها معالجة المعلومات الحديثة على أداء العاملين في مصلحة الجمارك في المملكة العربية السعودية وقد خلصت الدراسة إلى النتائج الآتية : إن أهمية استخدام نظم المعلومات تؤدي إلى الدقة في تنفيذ الأعمال وتحسين الأداء للعمل والموظف ويمكن استخدام القليل من تكلفة التشغيل وحفظ المستندات والمعاملات من الضياع، ومعالجة المعوقات التشغيلية والفنية التي تؤثر على استخدام نظم المعلومات من خلال العيوب في النظم .

التعقيب على الدراسات السابقة

توصلت الدراسات السابقة إلى مجموعة من النتائج العلمية المهمة التي أفادت الباحث كثيراً كمراجع نظرية وعملية في تحديد مشكلة الدراسة، ورسم أهدافها ومنهجيتها لكن هذا البحث يختلف عن هذه الدراسة من حيث خصوصية الموضوع الذي يختلف عن موضوعات الدراسات السابقة وكذلك مجالها التطبيقي الذي خصص لشركة الجيل الجديد للتقنية .

الإطار النظري للدراسة (تقنية المعلومات والأداء الإداري)

أولاً: تقنية المعلومات (information Technology)

تعرف تقنية المعلومات بأنها جميع أنواع الحواسيب والبرمجيات والشبكات وقواعد البيانات المستخدمة في استقبال المعلومات (الحربي، 2004: 55) كما أنها تعني استخدام التقنيات الحديثة التي تسهم في استقبال البيانات واسترجاعها وإعادة إرسالها بالشكل والوقت المناسبين، فهي مجموعة البيانات التي تعطي معنى ذو قيمة وتحقق هدفاً كونها حقيقة وبيانات معروفة ومسجلة ويمكن الاعتماد عليها في اتخاذ القرارات الإدارية (الراوي، 1999: 40) .

وتعني تقنية المعلومات جميع الوسائل والأجهزة التي يستخدمها الأفراد في المنظمة من أجل الحصول على البيانات والمعلومات ومعالجتها لغرض خزنها والرجوع إليها عند الحاجة (جوري، 2009: 191) وتشمل تقنية المعلومات وسائل الاتصال وشبكات الربط، وأجهزة الفاكس وغيرها من المعدات التي تستخدم بشدة في الاتصالات، وكذلك تعد أداة تعتمد على الحاسوب والتي تساعد الأفراد على الاعتياد على العمل مع المعلومات (عبد الوهاب، 2010: 245).

وترتبط تقنية المعلومات بثلاثة اتجاهات هي : (قديلي وسامراري، 2002: 38)

1. المعرفة العلمية : وهي تسخير معرفة الإنسان العلمية وإمكاناته العلمية والإبداعية لتحقيق العملية المطلوبة .

2. التطبيقات العملية : وهي النتائج التي يحصل عليها الإنسان من خلال التطبيقات العملية للمكتشفات والأجهزة .

3. الاكتشافات والاختراعات : وهي الأجهزة والأدوات والاكتشافات الناتجة عن التطبيق العملي للمعرفة العملية .

- تقنية المنتج (Technology of product) : وتمثل في المواد المستخدمة في الإنتاج أي بمعنى استخدام المعرفة في تحديد صفات وخصائص المنتج .

- تكنولوجيا العمليات (process of Technology) : وتعلق بالتقنيات المستخدمة في عمليات الإنتاج أي استخدام المعرفة في عمليات الإنتاج لتنظيم المدخلات والعمليات التصنيفية .

- تقنية الإدارة (Technology of Management) : وتشمل مستويات مختلفة من التعقيد للمصارف المستعملة في الإنتاج أي بمعنى استخدام المعرفة في إدارة المنظمة .

ومن خلال التعريفات السابقة يتضح أن تقنية المعلومات هي المعلومات التي تعتمد على الحاسوب والبرمجيات والقواعد والشبكات وقواعد البيانات التي تمر تطبيقاتها بمراحل عدة تبدأ من استقبال البيانات وتنظيمها ومعالجتها وتخزينها وأخيراً إعادة إرسالها حيث تحقق للمنظمات مزياً عديداً منها الكفاءة العالية في تخزين المعلومات، والنقل والتكلفة المنخفضة التي تعد أساس استخدام تقنية المعلومات من قبل المنظمة .

ثانياً: الأداء الإداري : (Management performance)

يعرف الأداء الإداري بأنه : مدى مطابقة العملية الإنتاجية التي يتم انجازها في فترة زمنية محددة للخطط الموضوعة مسبقاً، والتعرف على أوجه القصور ونقاط الضعف والانحراف عن الخطط الموضوعية، ووضع الحلول العملية والعلمية التي تكفل تجاوز القصور وتجنب الانحراف في الإنتاج مستقبلاً (ال Shawabka، 2008: 41)

يعد مفهوم الأداء الإداري من المفاهيم المرتبطة بسلوك الفرد والمنظمة فهو الناتج النهائي لمحصلة جميع الأنشطة سواء على مستوى الفرد أو المنظمة لذا تعرف بأنه مجموعة النتائج العملية أو الانجازات أو ما يقوم به الأفراد من أعمال وتنفيذها (درة، 2003: 25)

إن الأداء الإداري هو مستوى تحقيق الأهداف أو القدرة على تحقيقها بأفضل صورة في حدود الإمكانيات والمعايير المتاحة (شمس الدين، 2012: 116) كما عرف بأنه : القدرة على تحقيق الأهداف في ظل الموارد المتاحة، وهو أيضاً قدرة المنظمة على تأمين الموارد المتاحة واستخدامها بكفاءة لتحقيق أهداف محددة (خيري، 2013: 213)

ويعبر أيضاً عن الأداء الإداري - في بعض الأحيان - بأنه الفاعلية والكفاءة إذ جرت العادة على النظر في الفاعلية بزاوية النتائج التي تتوصل إليها الإدارة فتوصف بأنها إدارة فعالة إذا حققت الأهداف المنوط بها وبأنها أقل فعالية إذا لم تتحققها بالشكل المطلوب أو حققت جزءاً منها فقط (شوفي، 2013: 75).

يعد الأداء الإداري منظومة متكاملة لنتائج أعمال المنظمة في ضوء تفاعಲها مع عناصر بيئتها الداخلية والخارجية والتي تشمل العديد من الأبعاد وهي كالتالي (أحمد، 2009: 113)

أ- أداء الأفراد في وحداتهم التنظيمية .

ب- أداء الوحدات في إطار البيئات الاقتصادية والاجتماعية والثقافية .

ج- أداء المؤسسات في إطار السياسات العامة .

وفي ضوء ما تقدم يمكن القول إن الأداء الإداري هو المجهود الذي يبذله كل فرد في المؤسسة، وفي الوقت نفسه يعبر عن المستوى الذي يحققه الفرد سواء من ناحية كمية العمل المطلوب أو الوقت المحدد للقيام به فهو عملية تقدير لما ينجذبه الفرد خلال فترة زمنية محددة من حيث كمية وجودة العمل المقدم من طرفه .

والأداء الإداري له أبعاد عديدة منها رضا العاملين، وكفاءة العمليات الداخلية إضافة له أبعاد أخرى، ولكن البحث سوف يقتصر على البعدين السابقين رضا العاملين، وكفاءة العمليات الداخلية .

الإطار العملي (الدراسة الميدانية)

1. نبذة عن شركة الجيل الجديد :

هي إحدى الشركات الليبية الرائدة العاملة في مجال الاتصالات والمعلوماتية والتابعة للشركة الليبية للبريد والاتصالات وتقنية المعلومات القابضة ، تأسست شركة الجيل الجديد لتقنية في سنة 2008 م برأس مال قدره 450 مليون دينار ليبي وتتخذ من العاصمة طرابلس مقراً رئيساً لها ، جاء تأسيسها للمساهمة في تحسين وتطوير سوق الاتصالات المحلي، وذلك بنقل وتوطين التقنيات الحديثة في مجال الاتصالات والمعلوماتية، وترعى شركة الجيل الجديد لتقنية عدداً من المشاريع التي تهدف إلى تطوير قطاع الاتصالات وإنشاء البنية التحتية، كما تسعى الشركة إلى توفير خدمات إتصالات متميزة متكاملة بـاستخدام افضل التقنيات الحديثة مع مراعاة المعايير الفنية والأدارية المعمول بها محلياً ودولياً .

رؤيه الشركة :

الشركة الرائدة في مجال توفير خدمات وحلول التقنية والاتصالات بشكل متتطور للمساهمة في تحقيق التقدم والتحول الرقمي .

رسالة الشركة:

التميز والتفوق في توفير خدمات الأنترنت بالجملة واتصال البيانات والحلول المتكاملة بأعلى جودة ولإضافة قيمة عالية لمزودي الخدمات والداعمين في نمو أعمال زبائننا ومجتمعنا .

أهداف الشركة:

- أ- أن تكون الخيار الأول دائمًا لمزودي الخدمات في القطاع العام والخاص وفق شعار رؤية الشركة
- ب- أن تكون المزود الأفضل لباتقات البيع بالجملة في ليبيا
- ج- التميز عن المنافسين بإستخدام التقنيات المتقدمة لتقديم خدمات مضافة متميزة
- د- دعم الزبائن من خلال تقديم الدعم الفني المستمر ومساعدتهم على النمو التجاري
- ه- الشراكة مع شركات عالمية لمواكبة التطور العالمي لزيادة نمو أعمال الشركة بالسوق المحلي
- و- التطوير المستمر للإستراتيجيات وتبسيط الإجراءات لتحسين الخدمات وضمان الجودة
- ز- تقديم خدمات تستهدف قطاع شركات الاتصالات وقطاع الأعمال لتعزيز موقع الشركة في سوق الأعمال .

2. منهج الدراسة:

يقوم هذا البحث على منهجية محددة هي المنهج الوصفي التحليلي باعتباره منهجاً علمياً يقوم بوصف الظاهرة المدروسة (تقنية المعلومات - الأداء الإداري) وصفاً علمياً دقيقاً، ومن ثم تحليلها تحليلاً عملياً بالاستناد إلى مجموعة من المصادر والمراجع الخاصة بموضوع البحث .

3. مجتمع الدراسة:

يتمثل في العاملين بشركة الجيل الجديد للتقنية، ويكون مجتمع البحث من الخبراء بتقنية المعلومات ومن المهندسين الفنيين والخبراء في الحاسب الآلي والمسؤول الإداري بالشركة بكافة مستوياتهم الإدارية العليا والوسطى.

4. عينة الدراسة:

تم اختيار عينة عشوائية من شركة الجيل الجديد للتقنية من العاملين الإداريين ضمن المستويات الوظيفية في الشركة البالغ عددهم (400) موظفاً، واحتير (107) منهم من المختصين في تقنية المعلومات والذين يرون عدم رضا العاملين في الشركة عن الأداء الإداري للشركة، وضعف العمليات الداخلية ، وزوّدت الاستبيانات على أفراد العينة فاسترد منها (103) استبانة أي ما نسبته (88%) من حجم عينة الدراسة حيث تم استبعاد (4) استبيانات لعدم الاجتهاد للتخليل، وبذلك أصبح عدد الاستبيانات الصالحة للتخليل (103) مشكلة بذلك ما نسبته (96.2%) من عينة الدراسة وهي نسبة جيد جداً لعينة الدراسة على صحة الاستبانة وقد تم تحديد هذه النسبة المئوية حسب المعادلة الآتية :

$$\text{العينة : } \%96.2 = 100 \times \frac{103}{400} , \text{ العينة} = \frac{\text{part}}{\text{all}}$$

الأساليب الإحصائية المستخدمة في وصت وتحليل البيانات

1. التوزيع النسبي: يستخدم لوصف طبيعة إجابات مفردات العينة عن سؤال معين.
2. اختيار الكوكسون (Wilcoxon test) حول المتوسط : يستخدم هذا الاختبار والفرضيات الاحصائية المتعلقة بمتوسط مجتمع الدراسة (N) إذا كانت بيانات عينة الدراسة وصفية قابلة للترتيب أو كمية ولا تتبع التوزيع الطبيعي.

3. اختبار (T) حول المتوسط : يستخدم الاختبار الفرضيات الاحصائية بمتوسط المجتمع إذا كانت بيانات العينة كمية وحجم العينة كبير فيتم استخدام هذا الاختبار الفرضيات الفرعية .

المعالجة الإحصائية

سيتم استخدام برنامج الرزم الاحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) لإجراء التحليل الوصفي للإجابة عن تساءلات الدراسة واختبار فرضياتها وذلك على النحو الآتي :

1. المتosteatas الحسابية والانحرافات المعيارية (erithmetic means & std seviation) لتحليل فقرات الاستبانة وترتيبها حسب أهميتها بالاعتماد على المتوسط الحسابي للإجابة عن أسئلة الدراسة .
2. اجتهاد الانحدار المتعدد (Multiple Regression) لاختيار فرضية الدراسة والفرضيات التابعة منها تحليل أسئلة البحث (تقنية المعلومات)

المجال الأول : (المكونات المادية (المعدات hardware المستخدمة في الشركة)

لاختبار معنوية درجة الموافقة على كل عبارة من العبارات المتعلقة بمستوى كفاءة المكونات المادية المستخدمة في الشركة فقد تم استخدام اختبار ولكوكسون حول متوسط المقاييس (3) فكانت النتائج كما في الجدول رقم (1)

جدول رقم (1)

الدالة المحسوبة	ا حصائي الاختبار	الانحراف المعياري	المتوسط	العبارة	ت
0.000	-3.633	1.038	4.04	تناسب نوعية أجهزة الحاسوب المستخدمة في الشركة واحتياجات العمل	1
0.003	-3.000	8.09	3.85	يعد عدد الاجهزة المستخدمة كافياً ومتناضباً مع حجم العمل	2
0.074	-1.789	8.38	3.31	يسهم وجود الحاسوب في توفير قاعدة معلومات ذات فاعلية يمكن الرجوع اليها	3
0.000	-3.838	0.618	3.69	توفر الشركة الآت طباعة ذات جودة عالية	4
0.028	-2.183	0.744	3.34	تقوم الشركة بتحديث الأجهزة بشكل سنوي	5
0.141	-1.371	0.918	3.26	تحدث الشركة مواصفات الأجهزة حسب متطلبات العمل وتطوره	6
0.000	-3.761	0.561	3.61	تقوم الشركة بزيادة أجهزة الحاسوب حاجة الأقسام	7

يتضح من بيانات الجدول رقم (1) أن الدلالات المحسوبة أقل من مستوى المعنوية (0.05) ومتوسطات بيانات مفردات عينة البحث تزيد عن متوسط المقياس (3) للعبارات رقم (1-2-4-5-6) لذلك ترفض الفرضيات الصفرية لهذه العبارات وتقبل الفرضيات البديلة حيث أن متوسط إجابات مفردات عينة الدراسة على هذه العبارات تزيد عن متوسط (3) فهذا يدل على ارتفاع درجة الموافقة على هذه العبارات.

كما يتضح أيضاً أن الدلالة المحسوبة أكبر من مستوى المعنوية (0.05) للعبارة رقم (3) لذلك نرفض الفرضية الصفرية لهذه العبارة وهذا يدل على أن درجة الموافقة على هذه العبارة متوسطة .

المجال الثاني : برمجيات الحاسوب

تابع اختبار الكوكسون حول متوسط اجابات مفردات عينة البحث على العبارات المتعلقة ببرمجيات الحاسوب التي تقدمها الشركة لتحسين الأداء الإداري يوضحها الجدول رقم (2)

الدالة المحسوبة	احصائي الاختبار	الانحراف المعياري	المتوسط	العبارة	ت
0.000	-3.578	0.637	3.62	ترتبط جميع الحواسيب التي تشغّل في الشركة بشبكة حواسيب محلية .	1
0.366	-0.903	0.658	3.12	ترتبط جميع الحواسيب في الشركة بشبكة حواسيب إقليمية	2
0.439	-0.775	0.766	3.12	تستخدم برنامج خاصّة بالشركة فقط	3
0.981	-0.024	0.980	3.00	تطور الشركة البرامج حسب حاجة العمل فيها	4
0.491	-0.688	0.864	3.12	تستخدم التطبيقات الحاسوبية المساعدة مثل – (msoffice – Excel – word)	5
0.225	-1.213	0.801	3.19	تسهم التطبيقات الحاسوبية المساعدة في تحديد وتشخيص أعراض مشكلات العمل بشكل فعال	6
0.029	-2.183	0.745	3.35	توفر التطبيقات الحاسوبية المساعدة نظاماً فاعلاً لترتيب البديل حسب الأهمية	7
0.142	-1.470	0.919	3.37	توفر التطبيقات الحاسوبية قاعدة بيانات يمكن الرجوع إليها وقت الحاجة وبكل سهولة	8
0.000	-3.771	0.571	3.62	تساعد التطبيقات الحاسوبية المساعدة على سرعة اختبار البديل الأنسب للقضايا الناشئة	9

= يلاحظ من خلال الجدول رقم (2) أن الدلالات المحسوبة أقل من مستوى المعنوية (0.05) = متوسط اجابات مفردات عينة الدراسة تزيد عن متوسط المقياس (3) للعبارات (1-2-4-5-6) لذلك ترفض

الفرضيات الصفرية لهذه العبارات وتقبل الفرضية البديلة لها حيث إن متوسط اجابات مفردات عينة على هذه العبارات تزيد عن متوسط المقياس (3) وهذا يدل على ارتفاع درجات الموافقة على هذه العبارات. كما يتضح من بيانات الجدول رقم (2) أن الدلالات المحسوبة أكبر من مستوى المعنوية (0.05) للعبارات (2-3-5-7-8-9) لذلك لا ترفض الفرضيات الصفرية لهذه العبارات وهذا يدل على أن درجات الموافقة على هذه العبارات متوسطة.

المجال الثالث : قواعد البيانات (Data bases)

الجدول رقم (3) يبين نتائج اختبار الكوكسون حول متوسطات اجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بقواعد البيانات .

الدالة المحسوبة	احصائي الاختبار	الانحراف المعياري	المتوسط	العبارة	ت
0.011	-2.558	0.811	3.46	تنصف قواعد البيانات في الشركة بالشمولية	1
0.079	-1.755	0.977	3.35	تجدد الشركة قواعد بياناتها وتحديثها	2
0.010	-2.577	0.860	3.50	تسهم قواعد البيانات المستخدمة في توفير المعلومات في الشركة	3
0.088	-1.708	0.977	3.35	تسهم قواعد البيانات المستخدمة في سرعة اتخاذ القرارات في مختلف جوانب الشركة	4
0.002	-3.128	0.128	3.35	يسهم استخدام قواعد البيانات في توفير المعلومات بتكلفة أقل	5
0.127	-1.528	0.874	3.27	تسهم قواعد البيانات المستخدمة في تحسين أداء الشركة	6

من خلال الجدول رقم (3) يتضح أن الدلالات المحسوبة أقل من مستوى المعنوية (0.05) ومتوسط اجابات مفردات عينة الدراسة تزيد عن متوسط المقياس (3) للعبارات رقم (1-3-5) لذلك ترفض الفرضيات الصفرية لهذه العبارات وتقبل الفرضية البديلة لها حيث إن متوسط اجابات مفردات عينة البحث على هذه العبارات تزيد عن متوسط المقياس (3) وهذا يدل على ارتفاع درجات الموافقة عليها.

كما تبين لنا بيانات الجدول رقم (3) أن الدلالات المحسوبة أكبر من مستوى المعنوية (0.05) للعبارات رقم (2-4-6) لذلك لا نرفض الفرضية الصفرية لهذه العبارات وهذا يدل على أن درجة الموافقة على هذه العبارات متوسطة .

المجال الرابع : الشبكات

الجدول رقم (4) يوضح نتائج اختبار الكوكسون حول متوسط اجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بمستوى جودة الشبكات التي تؤثرها تقنية المعلومات في الشركة .

جدول رقم (4)

الدالة المحسوبة	احصائي الاختبار	الانحراف المعياري	المتوسط	العبارة	ت
0.000	-3.674	0.679	3.69	استخدام الشركة حواسيب داخلية تربط بين اقسامها ودوائرها المختلفة	1
0.000	-3.911	0.652	3.77	تستخدم الشركة شبكات حواسيب تربطها مع الشركات الأخرى	2
0.000	-3.945	0.604	3.73	تغطي الشبكات التي تستخدمها الشركة مختلف مناطق ليبيا	3
0.006	-2.723	0.859	3.54	تمتاز عملية الشبكات بالسهولة والسرعة	4
0.001	-3.273	0.703	3.58	تعتمد الشركة على المعلومات المتوفرة من الشبكات بمختلف عمليات الشركة	5

يلاحظ من بيانات الجدول رقم (4) أن الدلالات المحسوبة أقل من مستوى المعنوية (0.05) ومتوسط اجابات مفردات عينة الدراسة تزيد عن متوسط مقياس (3) لجميع العبارات المتعلقة بمستوى جودة الشبكات التي توفرها تقنية المعلومات لذلك نرفض الفرضيات الصفرية لهذه العبارات وتقبل الفرضية البديلة لها وحيث أن متوسط اجابات مفردات عينة البحث على هذه العبارات يزيد عن متوسط المقياس فهذا يدل على ارتفاع درجات الموافقة على هذه العبارات.

تحليل أسئلة البحث (الأداء الإداري)**المجال الأول : رضا العاملين**

يتبيّن الجدول رقم (5) نتائج اختبار ولكوكسون حول متوسطات اجابات مفردات عينة البحث على العبارات المتعلقة برضى العاملين التي تقدمها تقنية المعلومات في الشركة .

جدول رقم (5)

الدالة المحسوبة	احصائي الاختبار	الانحراف المعياري	المتوسط	العبارة	ت
0.000	-3.578	0.637	3.62	يزيد وعي التزام موظفي الشركة في عدد المعاملات المنجزة يومياً	1
0.366	-0.905	0.623	3.12	يزود العاملون في الشركة وبشكل روتيني بتغذية راجعة حول نوعية الخدمة المقدمة للجمهور	2
0.439	-0.775	0.766	3.12	يزيد استخدام تقنية المعلومات في الشركة من نسبة الارقاء للموظفين	3
0.981	-0.024	0.980	3.00	تبني الشركة سياسات واضحة لاشراك العاملين في الية وضع الأهداف وتقييمها	4

يتضح من بيانات الجدول رقم (15) أن الدلالات ومتوسطات اجابات عينة البحث تزيد عن متوسط المحسوبة أقل من مستوى المعنوية (0.05) لمقياس (3) للعبارات وتقبل الفرضيات البديلة لها حيث أن متوسط اجابات مفردات عينة الدراسة على هذه العبارات تزيد عن متوسط المقياس (3) وهذا يدل على ارتفاع درجة الموافقة على هذه العبارات .

كما توضح هذه البيانات أيضاً أن الدالة المحسوبة أكبر من مستوى المعنوية (0.05) للعبارتين (3-2) لذلك لا ترفض الفرضيات الصفرية لهذه العبارات وهذا يدل على أن درجة الموافقة على هذه العبارات متوسطة .

المجال الثاني : كفاءة العمليات الداخلية

الجدول رقم (6) يبين نتائج اختبار ولوكسون حول متوسطات اجابات مفردات عينة البحث على العبارات المتعلقة بمستوى كفاءة العمليات الداخلية

جدول رقم (6)

الدالة المحسوبة	احصائي الاختبار	الانحراف المعياري	المتوسط	العبارة	ت
0.000	-5.099	0.000	4.00	يشعر المراجعون بالرضا على نوعية الخدمات المقدمة خلال الفترة الأخيرة	1
0.221	-1.225	0.951	3.23	تصف قدرة الشركة على قياس كلفة ونوعية أدائها بدقة كبيرة	2
0.004	-2.887	0.857	3.58	يزيد تبني تقنية المعلومات في الشركة من نسبة المراسلات الالكترونية	3
0.008	-2.646	0.905	3.54	تسهم الأنظمة والقوانين المعتمدة في الشركة في تطوير الأداء الإداري	4
0.006	-2.746	0.859	3.54	تسهم السياسات والإجراءات المتتبعة في الشركة في انجاز الأعمال بكفاءة عالية	5

يتضح من بيانات الجدول رقم (6) أن الدلالات المحسوبة أقل من مستوى المعنوية (0.05) ومتوسط اجابات مفردات عينة البحث تزيد عن متوسط المقياس (3) للعبارات (3-1-4-5) لذلك ترفض الفرضيات الصفرية لهذه العبارات وتقبل الفرضية البديلة لها حيث إن اجابات مفردات عينة البحث على هذه العبارات تزيد عن مستوى المقياس (3) وهذا يدل على ارتفاع درجة الموافقة على هذه العبارات.

كما يتضح أيضاً أن الدالة المحسوبة أكبر من مستوى المعنوية (0.05) للعبارة رقم (2) لذلك لا نرفض الفرضية الصفرية لهذه العبارات وهذا يدل على أن درجة الموافقة على هذه العبارات متوسطة .

النتائج:

سلطة الدراسة على تحليل أثر تقنية المعلومات على تحسين الأداء الإداري في إحدى الشركات المحلية الليبية وهي شركة الجيل الجديد للتقنية، وركزت على العاملين في هذه الشركة من حيث رضاهم ودورهم في العمليات الداخلية للشركة، وبعد البحث والتحليل توصلت الدراسة إلى النتائج الآتية :

1. إن تصورات المبحوثين لمستوى المعلومات جاء مرتفعاً بمستوى حسابي مقداره (3.697) وبتحليل أبعاد تقنية المعلومات اتضح أن المكونات المادية احتلت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (4.04) يليه مستوى كفاءة المكونات المادية بمتوسط حسابي بلغ (3.69) يليه قواعد البيانات بمتوسط حسابي بلغ (3.367) ،وجاءت في المرتبة الأخيرة برمجيات الحاسوب بمتوسط حسابي بلغ (3.26) وكانت تصورات افراد عينة البحث لهذه الأبعاد ذات مستوى مرتفع وتفسر هذه النتيجة أن تقنية المعلومات في شركة اهتمت برفع مستواها كما تفسر ايضاً اهتمام الشركة بتطوير أجهزة ومعدات تقنية المعلومات وسعيها لتطبيق التقنية المعلوماتية اتي اسهمت بشكل فعال في تطوير الشركة.
2. إن بعد المكونات المادية جاء مرتفعاً بشكل عام وبمتوسط حسابي بلغ (3.6971) وإن المتوسط الحسابي لفتراته تراوحت ما بين (4.04) للفترة الأولى و (3.69) للفترة الرابعة وهذا يدل على أن الشركة تدرك طبيعة التغيرات التي تشهدها تقنية المعلومات في القطاع الخدمي للاتصالات .
3. أكدت النتائج أن برمجيات الحاسوب جاءت الاجابات عنها مرتفعة بمتوسط حسابي مقداره (3.35) وإن المتوسط الحسابي لفتراته تراوح ما بين (3.012) للفترتين (2-3) و (3.62) للفترة التاسعة وهذا يدل على اهتمام الشركة بتطوير البرامج المستخدمة لديها بشكل عددي وبما يتناسب مع حجم العمل.
4. إن اجابات عينة البحث أكدت أن قواعد البيانات جاءت مرتفعة بمتوسط حسابي بلغ (3.35) وهذه النتيجة تفسر أن الشركة قد عملت على إحداث تغييرات جوهرية في قواعد البيانات كمطلوب أساسى وجوهري لرفع مستوى الأداء الإداري من حيث سرعة إنجاز المعاملات.
5. عكست إجابات عينة البحث في بعد الشبكات ارتفاع نسبتها بمتوسط حسابي بلغ (3.73) وهذا يؤكّد حرص الشركة على استخدام شبكات ممتازة لتحسين الأداء الإداري لديها.

6. إن تصورات المبحوثين لمستوى رضا العاملين جاءت مرتفعة بمتوسط حسابي بلغ (3.12) وهذا يدل على أن الشركة تهتم برضاء العاملين والعمل على رفع مستوى وفاعلتهم وكفاءتهم وذلك لتقليل الأخطاء الإدارية ورفع مستوى الخدمة المقدمة للمراجعين.

7. جاءت إجابات عينة البحث حول كفاءة العمليات الداخلية مرتفعة بمتوسط حسابي بلغ (3.54) وهذا يفسر أن الشركة أدركت أن السبيل الحقيقي لرفع مستوى أدائها الإداري يكون عن طريق رفع كفاءة عملياتها الداخلية لما له من تأثير على انجاز معاملات المراجعين .

8. وجود تأثير كبير لتقنية المعلومات بأبعادها (المكونات المادية- البرمجيات - الشبكات - قواعد البيانات) على الأداء الإداري وتحديد رضا العاملين وكفاءة العمليات الداخلية وهذا يعني نجاح شركة الجيل الجديد للتقنية في استخدام وتوظيف تقنية المعلومات وأدائها الإداري.

الوصيات:

1. ضرورة الاهتمام بتقنية المعلومات لما لها من أثر في تحسين الأداء الإداري في المؤسسات والشركات الحكومية والأهلية مع ضرورة الأخذ بمواكبة أحدث ما توصلت إليه تقنية المعلومات والعمل على تطبيقه في المنظمات لتحسين وتطوير أدائها الإداري .

2. العمل على تطوير البرامج والأجهزة التقنية بشكل مستمر ، وذلك لأهميتها في رفع مستوى أداء الشركة وكذلك العمل على تدريب العاملين على كافة الأجهزة والبرامج لما لذلك من أثر ايجابي في رفع مستوى الأداء الإداري.

3. إجراء دراسات معمقة تتعلق بالتقنية ومدى ارتباطها بإدارة المعرفة ورفع مستوى الأداء الإداري في مختلف القطاعات الحكومية والأهلية .

4. الاستفادة من التجارب العالمية والإقليمية في مجال استخدام تقنية المعلومات في شركة الجيل الجديد لتطوير وتحسين أدائها الإداري.

5. الاستعانة بالخبراء والمستشارين التقنيين من الدول الأخرى لتطوير العمل التقني في الشركة (محل الدراسة) بما يخدم تحسين أدائها الإداري.

المراجع:

أولاً: الكتب

1. الحربي مصطفى، وسائل الاتصال وتقنيات التعليم، ط 1 (عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 1999).
2. درة، عبد الباري إبراهيم، تقنية الأداء البشري في المنظمات : الأسس النظرية ودلالاتها في البيئة العربية المعاصرة، ط 1 (القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2003) .
3. الرواوى، حكمت، نظم المعلومات المحاسبية والمنظمة بحث نظري مع حالة دراسية، ط 1 (عمان: دار الثقافة للنشر والتوزيع، 1999) .
4. شمس الدين، محمد نور، الثقة بالتقنية، ط 1 (عمان: دار وائل للنشر، 2012).
5. شوقي، سالم، صناعة المعلومات، دارسة لمظاهر تقنية المعلومات المتطرفة وآثارها على المنظمة العربية (الكويت: دار العبيكان الكويتية، 2013) .
6. قندلجي، عامر إبراهيم، والسامرائي، إيمان فاضل، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها، ط 1 (عمان: دار الوراق والنشر والتوزيع، 2002) .
7. عطية عبد المنعم، مبادئ المحاسبة، ط 1 (بغداد: دار الحكمة، 1998).
8. عبد الوهاب صباح نوري، تقنية المعلومات، ط 1 (عمان: دار حنين للنشر والتوزيع، 2010).
9. مصطفى السيد أحمد، معجم العلوم الاجتماعية، ط 1 (القاهرة: مكتبة مدبولي، 2005) .

ثانياً: الرسائل العلمية

1. أحمد هاشم، تحليل أثر إدارة أزمات الأعمال على الأداء المنظمي للشركات الفلسطينية، اطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، عمان، 2009.
2. الشوابكة، خالد محمد، العلاقة بين تطبيق الحكومة الإلكترونية والأداء الوظيفي، دراسة ميدانية من خلال اتجاهات موظفي الدوائر الحكومية في المملكة الأردنية الهاشمية رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، عمان، 2008.

ثالثاً: الدوريات

1. جبوري، ندى اسماعيل، أثر تقنية المعلومات في الأداء المنظمي دراسة ميدانية في الشركة العامة للصناعات الكهربائية مجلة بغداد للعلوم الاقتصادية العدد (22) جامعة بغداد، 2009 .

2. خيري، نهاد حسين، استخدام تقنية المعلومات وأثرها في الأداء في أجهزة الخدمة المدنية في الأردن رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، عمان، 2013.
3. دروزة، سوزان، العلاقة بين متطلبات إدارة المعرفة وعملياتها وأثرها على تميز الأداء المؤسسي رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، عمان، 2008.
4. شبيل، محمد حسن عبد المنعم، أثر ثقافة المعلومات في الأداء المنظمي، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التقنية الإدارية، جامعة بغداد، 2008.

رابعاً : الكتب الأجنبية

1. Daft, Richard, Management, 5 Third, new York, the Dry den press, 1996.