

التطور التكنولوجي ودوره في الالتزام التنظيمي دراسة ميدانية في المديرية العامة للكهرباء في مدينة السليمانية

م.م. أمجد محمد عبدالله

كلية الادارة والاقتصاد / جامعة التنمية البشرية

مقدمة

تعمل المؤسسات الحكومية في ظل ظروف متغيرة ومعقدة تفرض عليها تحديات متباينة وكبيرة ، الأمر الذي يتطلب امتلاكها قدرات عالية وتقنيات حديثة تمكنها من تطوير عملها وأيجاد حلول ومعالجات جديدة لتلك التحديات، ان استخدام التكنولوجيا الجديدة والمتطورة لانجاز الاعمال والمهام الإدارية اصبحت من ضروريات العصر وتساعد المؤسسات الحكومية على انجاز المطلوب وتقديم الخدمات بكل يسر وسهولة ، تختصر الكثير من الاوقات والجهود مما يؤدي بالتالي إلى زيادة الالتزام التنظيمي والوصول إلى الكفاءة والفعالية في الأداء من خلال تسخير هذه التقنيات الحديثة.

واقع المؤسسات الحكومية متباين بين تلك التي تمتلك تقنيات واجهزة متطورة وهناك من لا تمتلك تلك ولكن المشكلة الرئيسية تكمن في استخدام تلك التكنولوجيا المتطورة وتوظيف الطاقات والامكانيات البشرية في هذا مجال، وهناك مساحة واسعة امام المؤسسات الادارية للمضي قدما نحو امتلاك التكنولوجيا المتطورة في المجالات الادارية بسبب توافرها واسعارها المناسبة والتسهيلات المستمرة التي تقدمها الشركات المنتجة و التطورات الدائمة في هذا المجال، وهناك ايضا حركة علمية وعملية في مجال اعداد الكادر العلمي والمختصين لتطبيق واستخدام تلك التكنولوجيا المتطورة، من خلال هذه الفرص المتوفرة يمكن تنمية القدرات وتدريب الموظفين وتمكين الاداريين للعمل على الاستخدام الامثل للتكنولوجيا المتطورة.

المبحث الاول: الاطار العام للدراسة

اولا: منهجية الدراسة

سيتم التطرق في هذا المبحث الى مشكلة الدراسة والهدف من الدراسة بالاضافة الى اهمية هذه الدراسة والفرضية التي تسعى الدراسة لاثباتها وعينة الدراسة التي تمت دراستها.

١- مشكلة الدراسة:

يمثل الابتكار والتطوير الدائم لاساليب العمل والخروج من النمطية مهمة كبيرة للدارسين في مجال الاصلاح الاداري والتنمية لجميع المجالات حيث لا بد من استثمار هذا المجال وتوظيفه بشكل ايجابي، و عند دراسة واقع المؤسسات الحكومية في اقليم كوردستان نرى انها لا تزال يغلب عليها النمط التقليدي الذي لا يتماشى مع حجم التغيير ومداه الذي أصاب كل عناصر البيئة المحيطة، حيث تقتصر مهمتها على عمليات روتينية، ولا تبد إهتماماً لعمليات تكنولوجية متطورة ومطابقة للأساليب والمستويات المطلوبة وتحقيق الاهداف الإدارية .

من الملاحظ أن المؤسسات الحكومية تمتلك تكنولوجيا متطورة أدارية اولية و لكنها لاتستخدم هذه التكنولوجيا بمكوناتها في تحقيق أهدافها بكفاءة وفاعلية، وهذه المؤسسات قد لاتراعي البعد الفني وأدماجها بالاهداف الإدارية وأستثمارها في مختلف عمليات إدارة أداء العاملين و تنمية ابعاد الالتزام الوظيفي وعلى هذا الأساس، تتجسد مشكلة الدراسة بإثارة مجموعة من التساؤلات وهي:

- ١- مستوى استخدام تكنولوجيا المعلومات المتطورة في المؤسسات عينة الدراسة.
 - ٢- تشخيص مستويات تطور تكنولوجيا المعلومات في تنمية الالتزام الوظيفي.
 - ٣- ما العلاقة الإرتباطية ذات الدلالة الإحصائية بين متغير الدراسة المستقل تكنولوجيا المعلومات المتطورة بمكوناتها (الأجهزة والمعدات، الاتصالات والشبكات، البرامجيات) بالمتغير التابع الالتزام الوظيفي
- ٢- أهمية الدراسة

تظهر أهمية الدراسة من خلال أهمية التطور التكنولوجي في إدارة العمليات والأنشطة المؤسسية. فهي محاولة للتعرف على قدرة هذه التطور في إنجاح وتنمية الالتزام الوظيفي في المؤسسات. خاصة أن الوصول إلى حالة متقدمة من أتمتة الأنشطة المؤسسية يعتبر هدفاً جوهرياً تسعى إليه الدول المتقدمة والنامية على حد سواء.

اهمية التكنولوجيا المتطورة في مجال ادارة العاملين تشير عدة تساؤلات حول مدى مواكبة ادارة الموارد البشرية في المؤسسات المبحوثة للتطورات التي تحصل في مجال التعامل مع الالتزام الوظيفي، وذلك من اجل الارتقاء بذلك الاداء الى المستوى الذي يحقق التوقعات وبالتالي فان مساهمة هذه الدراسة تتمثل في التعريف بالتأثير الذي يمكن ان تحدثه التكنولوجيا المتطورة في زيادة كفاءة وفعالية وتحسين تطبيق اداء العاملين وزيادة الالتزام الوظيفي.

لذا ان الدراسة تحاول تقديم اطار نظري وميداني يربط بين التكنولوجيا المتطورة و الالتزام الوظيفي إذ تتمثل هذه الأهمية بالآتي:-

١- الأهمية الأكاديمية.

تزويد المكتبة العلمية بنتائج علمية ضمن علاقة أفترضية بين متغيرين، وتقديم إطار نظري عن التكنولوجيا المتطورة و الالتزام التنظيمي لكي يستفاد منه الباحثون في هذا المجال.

٢- الأهمية الميدانية.

محاولة لتوظيف فكرة هذه الدراسة لتوضيح الفوائد التي يمكن أن تحصل عليها المؤسسات باستخدامها التكنولوجيا المتطورة بالشكل الذي يحقق الهدف من وجودها وبالتركيز على دورها في زيادة الالتزام التنظيمي وإختبار فرضيات العلاقة والتأثير بينهما.

٣- أهداف الدراسة

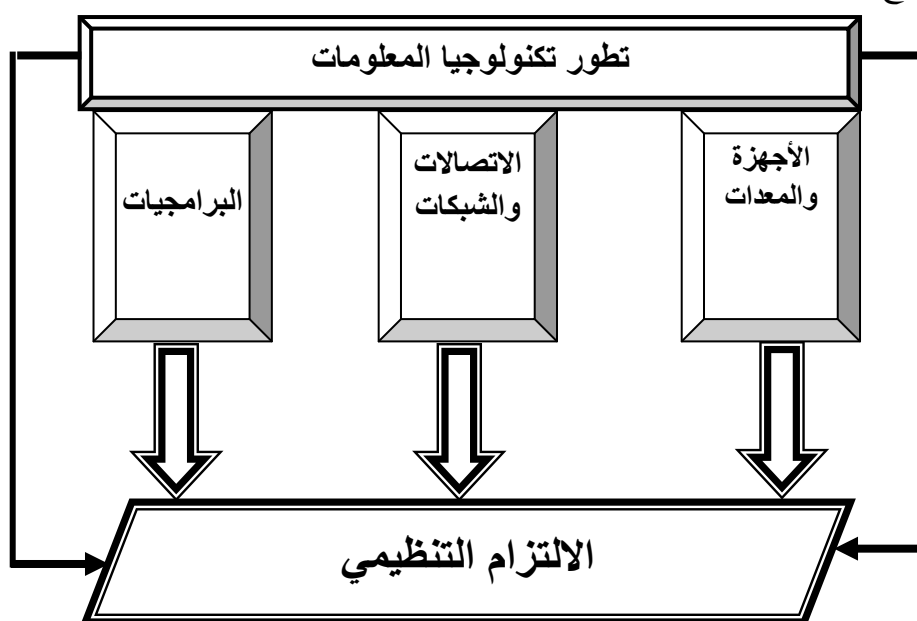
تبنت الدراسة الحالية هدفاً أساسياً يتمثل في تشخيص وتحديد العلاقة التأثيرية بين التكنولوجيا المتطورة والالتزام التنظيمي ولكي يمكن تحقيق ذلك وإيجاد الإجابات المناسبة لتساؤلات المشكلة يمكن تحديد الأهداف على النحو الآتي:-

١- التعرف على مستوى الاهتمام باستخدام التكنولوجيا المتطورة بمكوناتها في المؤسسة المبحوثة.

٢- التعرف على مستوى الالتزام التنظيمي في المؤسسة المبحوثة.

٣- التعرف على مدى ادراك الافراد المبحوثين للدور الذي يمكن ان تؤديه التكنولوجيا المتطورة في تنمية إلتزام التنظيمي.

٤- نموذج الدراسة



الشكل (١) من اعداد الباحث

٥- فرضية الدراسة :

الفرضية الرئيسية الاولى : توجد علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية بين ابعاد تطور التكنولوجيا المعلومات والالتزام التنظيمي ، وتنبثق عنها الفرضيات الفرعية الآتية:

١- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية بين الاجهزة والمعدات والالتزام التنظيمي

٢- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية بين الاتصال والشبكات والالتزام التنظيمي

٣- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية بين البرمجيات والالتزام التنظيمي

الفرضية الرئيسية الثانية: يوجد تأثير معنوي ذي دلالة احصائية للتطور التكنولوجي المعلومات في الالتزام التنظيمي، وتنبثق عنها الفرضيات الفرعية الآتية:

١- يوجد تأثير معنوي ذي دلالة احصائية للاجهزة والمعدات على الالتزام التنظيمي

٢- يوجد تأثير معنوي ذي دلالة احصائية للاتصال والشبكات على الالتزام التنظيمي

٣- يوجد تأثير معنوي ذي دلالة احصائية للبرمجيات على الالتزام التنظيمي

الفرضية الرئيسية الثالثة: لا يوجد اثر ذو دلالة احصائية للعلاقة بين التكنولوجيا المتطورة والالتزام التنظيمي يعزى للمتغيرات الديمغرافية.

٦- حدود الدراسة :

١- **الحدود الزمانية :** تم إجراء هذه الدراسة في المدة الزمنية التي تم جمع البيانات خلالها من مصادرها من

٢٠١٤/٩/١ لغاية ٢٠١٥/١/١

٢- **الحدود المكانية :** جرت هذه الدراسة في المديرية العامة لدائرة كهرباء محافظة السلیمانية .

٣- **الحدود البشرية :** أشتملت الدراسة على عينة مختلطة من الموظفين ضمت مدراء أقسام ومسؤولي فنيين

وإداريين في المديرية العامة لدائرة الكهرباء والمديريات التابعة لها في محافظة السلیمانية.

٧- منهج الدراسة :

اعتمدت الدراسة في اختبار فرضياتها على المنهج الوصفي، والتحليلي وذلك بدراسة التطور التكنولوجي ومدى

مساهمته في الالتزام التنظيمي وتضمن منهج الدراسة:

- أساليب جمع البيانات :

وهي كيفية جمع المعلومات اللازمة لإتمام الدراسة والوصول إلى النتائج وتحقيق أهداف الدراسة وقد اعتمد الباحث

على الأساليب الآتية :

١- الجانب النظري: تم الاعتماد على الأدبيات المتوفرة لأجل تغطية الجانب النظري والمتمثلة بالمراجع العلمية من كتب ورسائل واطاريج جامعية ومنشورات ، فضلا عن المصادر التي تم الحصول عليها من شبكة الانترنت.

٢- الجانب الميداني : فقد استخدمت استمارة الاستبيان في جمع البيانات.

٨-الاساليب الاحصائية المستخدمة في الدراسة:

لاختبار فرضيات الدراسة تم استخدام عدد من الاساليب والمؤشرات اهمها التكرارات والنسب المئوية، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، واختبار تحليل التباين الاحادي.

٩- التعريفات الاجرائية:

١- التطور التكنولوجي: الاستخدام الامثل للاجهزة والادوات التكنولوجية المتطورة والتركيز على توفير برمجيات جديدة والاهتمام بالصيانة وانظمة الحماية واستخدام الاتصال الالكتروني بين الاقسام الادارية.

٢- الالتزام الوظيفي: الشعور الايجابي لدى الموظفين للمنظمة والالتزام الاداري لتحقيق اهدافها والشعور الدائم بالارتباط بها والافتخار بالانتماء اليها.

١٠- تصميم أداة الدراسة:اعتمد الباحث على أسلوب الاستبانة كأداة أساسية لجمع البيانات، وأساساً لمعرفة آراء واتجاهات عينة ادراسة، حيث تعتبر الاستبانة من الأدوات المهمة والأساسية لجمع البيانات في الدراسة الميدانية ويعود ذلك إلى إمكانية تحكم الباحث في الأسئلة والحقائق المراد جمعها من مجتمع البحث.

وقد تم تقسيم الاستبانة إلى قسمين كالتالي:

القسم الأول: عبارة عن مجموعة من الأسئلة العامة عن المشاركين في الاستبانة (الجنس، الحالة الاجتماعية، الفئة العمرية ، المستوى الدراسي ، المستوى الإداري، سنوات الخدمة).

القسم الثاني : الخاص بالأسئلة المتعلقة بفرضيات الدراسة واشتمل على (٤) محاور تتعلق بأبعاد التطور التكنولوجي وتأثيرها على الالتزام التنظيمي كالتالي:

المحور الأول: تضمن (٤) محددات بتأثير الاجهزة والمعدات التكنولوجية كأحد أبعاد التطور التكنولوجي.

المحور الثاني: تضمن (٤) محددات بتأثير البرمجيات كأحد أبعاد التطور التكنولوجي

المحور الثالث تضمن (٣) محددات بتأثير الاتصال والشبكات كأحد أبعاد التطور التكنولوجي

المحور الرابع: تتضمن (٨) محددات تتعلق بالالتزام التنظيمي.

وكانت الإجابات في القسم الثاني ذات إجابات مغلقة وفقاً لمقياس ليكرت الخماسي (موافق جداً ، موافق، لا أدري، غير موافق ، غير موافق إطلاقاً).

وقد راعى الباحث في صياغته لعبارات الاستبانة البساطة والسهولة قدر المستطاع بحيث تكون مفهومة لعامة المبحوثين.

وقد قام الباحث بحساب المتوسط المرجح لإجابات العينة على الأسئلة الواردة في شكل مشابه لمقياس ليكرت ، حيث يعتبر من أفضل أساليب قياس الاتجاهات. ويستخدم المتوسط المرجح إذا كان المتغير يأخذ قيماً تختلف من حيث أهميتها، لذلك يجب أخذ هذه الأهمية في الاعتبار وذلك بإعطاء كل عبارة الوزن المناسب لأهميتها، فقام الباحث بإعطاء الوزن المناسب لأهمية كل عبارة من عبارات الاستبانة، وذلك على النحو التالي:

موافق جداً	الوزن	٥
موافق	الوزن	٤
لا أدري	الوزن	٣
غير موافق	الوزن	٢
غير موافق إطلاقاً	الوزن	١

١١- هيكل الدراسة:

من اجل الوصول الى هدف الدراسة والتحقق من الفرضية تم تقسيمها الى ثلاثة مباحث: تناول المبحث الاول الاطار العام للدراسة لتوضيح منهجية البحث والتعرف على الدراسات السابقة في حين خصص المبحث الثاني للتعرف على مفهوم وابعاد التطور التكنولوجي و الالتزام التنظيمي و خصائصه، اما المبحث الثالث فقد كرس لمعالجة الجانب العملي عن طريق التعرف على خصائص عينة الدراسة ووصف وتشخيص متغيرات الدراسة واختبار الفرضيات، واخيرا تم التوصل الى عدد من الاستنتاجات والتوصيات التي تخص الدراسة.

ثانيا: الدراسات السابقة

بعد ان تم التعرف على منهجية الدراسة سنتناول بعض الدراسات السابقة التي تناولت التطور التكنولوجي والالتزام التنظيمي والتعرف على ابرز الاستنتاجات التي توصلت اليها وأهم أوجه الاختلاف بين هذه الدراسة والدراسات السابقة:

اولا: الدراسات المتعلقة بالتطور التكنولوجي

١- دراسة (الدليمي، ٢٠٠٦) بعنوان تحليل علاقة تقانة المعلومات بفاعلية إدارة الموارد البشرية وأثرها في بناء الكفايات الجوهرية، هدفت الدراسة الى التعرف على العلاقة بين تقانة المعلومات وفاعلية إدارة الموارد البشرية وأثرها في بناء الكفايات الجوهرية في كليات جامعة بغداد، طبقت الدراسة على عينة مكونة من (٦١) شخصا (عميد كلية و معاون عميد للشؤون الإدارية ومدير أفراد وقد شكلوا نسبة (٨٨.٥%) من أصل مجتمعهم البالغ (٦٩) فردا، توصلت الدراسة إلى مجموعة من الاستنتاجات ، من بينها إن مستوى فاعلية إدارة الموارد البشرية والكفايات الجوهرية في الكليات المبحوثة كان دون الوسط. وكذلك إن الترابط بين عناصر تقانة المعلومات وفاعلية إدارة الموارد البشرية من شأنه أن يؤثر في بناء الكفايات الجوهرية بمستوى أكبر من الأثر المنفرد لكل من المتغيرين في الكليات المبحوثة .

٢- دراسة (عبد الرضا، ٢٠٠٧) بعنوان أثر التوافق بين إستراتيجية التكنولوجيا وإعادة هندسة العملية في تحسين الأداء العملي (دراسة استطلاعية في عينة شركات القطاع الصناعي العراقي) هدفت الدراسة إلى تحديد وبيان أثر متغيري الدراسة المستقلين المتمثلين في إستراتيجية التكنولوجيا بمجالات استخدامها الأربعة المتمثلة في (تكنولوجيا العملية، والمنتج والانتاج فضلا عن تكنولوجيا المعلومات وإعادة هندسة العمليات بمتغيراتها الأربعة المتمثلة (بإعادة التصميم الجذري، والتحسينات، إضافة إلى العملية وإعادة التفكير الأساسي) كأحد مداخل التغيير في تحسين الاداء العملي في عينة من الشركات الصناعية من خلال التعرف على مؤشرات قياس كل بعد من أبعاد التنافس الخمس المتمثلة في (الجودة، الكلفة، السرعة، المرونة، الاعتمادية) وأيجاد الوسائل الإحصائية المناسبة لبيان الأثر والعلاقة بينهم وتوصلت الدراسة إلى ضرورة تبني إستراتيجيات تكنولوجيا متضمنة لمجالات استخدامها الأربعة والمتمثلة (بتكنولوجيا العملية، المنتج، الإنتاج، المعلومات) إضافة إلى تحديد وتطوير الخطوط الإنتاجية بكل مكائنها وعددها من خلال أحد مداخل إعادة هندسة العملية كأسلوب للتغيير وبما يتوافق مع قدرات المنظمة.

٣- دراسة (الحميدان، ٢٠٠٧) بعنوان دور تقنية الاتصالات والمعلومات في تطوير الاجهزة الامنية، هدفت الدراسة الى التعرف على مدى استخدام واسهام تقنية الاتصالات والمعلومات في تطوير العمل والسبل المناسبة لتفعيل تقنية الاتصالات والمعلومات، توصلت الدراسة الى ان هناك اسهام كبير لتقنية المعلومات والاتصالات في تطوير العمل و لكنهم غير موافقين على وجود عدة تقنيات للمعلومات والاتصالات.

٤- دراسة (محمد، ٢٠١٠) بعنوان دور تقنيات الاتصال الحديثة في تحسين أداء العاملين، هدفت الدراسة الى التعرف على وجود علاقة بين تقنيات الاتصال الحديثة وتحسين أداء العاملين. و وجود أثر بين تقنيات الاتصال الحديثة وأداء العاملين، وتوصلت الدراسة الى ان الافراد لهم رغبة في استخدام الاجهزة والمعدات الحديثة الخاصة بالاتصالات اذ تعد اداء فاعلة في خلق المنظمات والمتطورة والمبدعة، و هناك نقص في الدعم المالي لشراء الاجهزة والمعدات الحديثة التي تحتاجها المنظمة المبحوثة لمواكبة التطور التقني في مجال الاتصال.

٥- دراسة (الطائي، ٢٠١٠) بعنوان دور نظم المعلومات الإدارية في إدارة أداء العاملين، هدفت الدراسة للتعرف على دور نظم المعلومات الإدارية في إدارة أداء العاملين، حيث تم استخدام إستمارة الإستبانة لجمع البيانات من مجتمع الدراسة وذلك من خلال توزيع (١٠٠) إستمارة حيث بلغ عدد الإستمارات المسترجعة والصالحة للتحليل (٨٠) أي بنسبة (٨٠%). وتوصلت الدراسة إلى ان هناك علاقة ارتباط معنوية بين نظم المعلومات الإدارية وإدارة الأداء، وهناك تأثير معنوي للبعد المستقل والمتمثل نظم المعلومات الإدارية في البعد المعتمد إدارة الأداء.

٦- دراسة (ميرزا، ٢٠١٣) بعنوان تأثير مكونات تقانة المعلومات في إدارة عالقات الزبون دراسة استطلاعية لعينة من المدراء في شركة تعبئة الغاز، هدف البحث إلى دراسة العلاقة بين مكونات تقانة المعلومات وإدارة عالقات الزبون لعينة من مديري شركة تعبئة الغاز لتشخيص واقع استخدام التقنيات والحاسوب ومدى أثرهما في إدارة عالقات الزبون وكيفية الاستمرار في العلاقة والتفاعل مع الزبائن من خلال تقانة المعلومات وقد توصل الباحث إلى ان هناك علاقة ارتباط ذو دلالة معنوية بين تقانة المعلومات وإدارة عالقات الزبون مما يؤشر على قوة العلاقة بينهما، وان تقانة المعلومات

التي تمتلكها المنظمة تتأثر بإدارة علاقات الزبون والتي تؤدي الى تحقيق كفاءة الاداء، و ان تقانة المعلومات لها دور كبير في رفع مستوى كفاءة أداء الشركة.

ثانيا: الدراسات المتعلقة بالالتزام التنظيمي

١- دراسة (حنونة، ٢٠٠٦) بعنوان (قياس مستوى الالتزام التنظيمي لدى العاملين بالجامعات الفلسطينية بقطاع غزة) هدفت الدراسة الى معرفة مستوى الالتزام التنظيمي لدى العاملين في الجامعات الفلسطينية اتجاه مؤسساتهم، والتعرف على مستويات الالتزام التنظيمي مع المتغيرات الديموغرافية الخاصة بالموظفين وضع مقترحات خاصة للارتقاء بمستوى الالتزام التنظيمي للعاملين بالجامعات الفلسطينية، تكونت مجتمع الدراسة من عينة عشوائية طبقية عددها ٣٤٠ موظف وموظفة من اصل ١٦٧٦ يعملون في الجامعات الفلسطينية، وتوصلت الدراسة الى وجود مستوى عالي من الالتزام التنظيمي لدى الموظفين، ووجود علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة (٠.٠٥) بين مستويات الالتزام التنظيمي لدى العاملين في الجامعات الفلسطينية والمتغيرات الديموغرافية التالية (العمر، مستوى التعليم، نوع الوظيفة، مدة الخدمة، المستوى الوظيفي)

٢- دراسة (العواد، والهيران، ٢٠٠٦) تحت عنوان العوامل المؤثرة في الالتزام التنظيمي لدى اعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك سعود، هدفت الدراسة الى التعرف على فروق الالتزام بين اعضاء هيئة التدريس في الكليات العلمية والانسانية والسعوديين وغير السعوديين والتعرف على تأثير العوامل الديموغرافية على الالتزام التنظيمي والالتزام التنظيمي على اثر المتغيرات (الرضا الوظيفي، الاداء الوظيفي، العدالة التنظيمية) على الالتزام التنظيمي، حيث وزع ١٠٠٠ استبانة على اعضاء هيئة التدريس وتم اعادة ٥٥١ منها، توصلت الدراسة الى مستوى الالتزام التنظيمي في الكليات العلمية اعلى من الكليات الانسانية، ومستوى التزام اعضاء هيئة التدريس غير السعوديين اعلى من نظرائهم السعوديين، وان اكثر العوامل تأثيرا على الالتزام التنظيمي حسب اهميتها هي الجنسية ونوع الكلية اما العمر والمرتبة الاكاديمية اقل تأثيرا .

٣- دراسة (خير الدين و النجار، ٢٠١٠) بعنوان أثر البيئة الداخلية على الالتزام التنظيمي في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي، هدفت الدراسة الى التحقق من اثر عناصر البيئة الداخلية (الهيكلة التنظيمي والثقافة التنظيمية) على الالتزام التنظيمي في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي في المملكة الأردنية الهاشمية . استخدم عينة عشوائية طبقية مكونة من (٢٩١) موظف وقد تم استرداد (١٩٥) استبانة صالحة أي بنسبة استرداد = ٦٧.٠ % ، توصلت الدراسة الى وجود أثر ذو دلالة احصائية (عند مستوى دلالة ٠.٠٥) α لعناصر البيئة الداخلية (الهيكلة التنظيمي والثقافة التنظيمية) مجتمعه ومنفردة على مستوى الالتزام التنظيمي في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي ووجود مستوى مقبول من الالتزام التنظيمي بين العاملين في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي وظهرت الدراسة ان

الالتزام العاطفي (Affective) هو الاقوى في المؤسسة يليه الالتزام المستمر (Continuous) ، بينما لا يوجد مستوى مقبول من الالتزام المعياري (Normative) في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي.

٤- دراسة (فليح، ٢٠١٠) علاقة بين الثقة التنظيمية والالتزام التنظيمي دراسة استطلاعية في دائرتي التقاعد والرعاية الاجتماعية في مدينة تكريت، هدفت الدراسة الى التعرف على العلاقة بين الثقة التنظيمية والالتزام التنظيمي والتعرف على اثر الثقة التنظيمية على الالتزام التنظيمي، استخدمت الدراسة، وتوصلت الدراسة الى وجود علاقة الثقة التنظيمية والالتزام التنظيمي على المستوى الكلي ويوجد اثر ذو دلالة معنوية للثقة التنظيمية بابعادها كل على حدا في الالتزام التنظيمي.

٥- دراسة (الخشروم، ٢٠١١) بعنوان تأثير مناخ الخدمة في الالتزام التنظيمي، دراسة ميدانية على العاملين في المعاهد التقانية التابعة لجامعة حلب، هدفت الدراسة الى تعرف مستوى الالتزام التنظيمي للعاملين في المعاهد التقانية التابعة لجامعة حلب، واثر بعض المتغيرات الشخصية في ذلك، وتحديد اثر متغير مناخ الخدمة في مستوى الالتزام التنظيمي للعاملين، واختبار الرضا الوظيفي كمتغير وسيط في العلاقة بين مناخ الخدمة والالتزام التنظيمي، لغرض تحقيق الاهداف تم توزيع استبانة على (٨٦) من العاملين، وتوصلت الدراسة الى ان مستوى الالتزام التنظيمي للعاملين كان بدرجة مرتفعة، وان هناك فروقا معنوية في مستوى الالتزام التنظيمي تعزى لمتغيري العمر وعدد سنوات الخبرة، وان متغير النوع لم يكشف له اية فروق معنوية مع الالتزام التنظيمي، وان هناك اثرا معنويا لمتغير مناخ الخدمة كما يدركه العاملون في مستوى الالتزام التنظيمي لديهم، وان الرضا الوظيفي كمتغير وسيط اثر بشكل معنوي في علاقة مناخ الخدمة بالالتزام التنظيمي

التعليق على الدراسات السابقة و اهم ما يميز هذه الدراسة :

توصلت الدراسات السابقة الى ان هناك علاقة ذات دلالة احصائية بين تطور تكنولوجيا المعلومات بابعاده والالتزام التنظيمي وان هناك تباين بين اثر كل من الابعاد المكونة للتطور التنظيمي على الالتزام التنظيمي من الجوانب المختلفة، واهم ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة هي اختيار مؤسسة حكومية ذات خصوصية في استخدام التكنولوجيا المتطورة في اعمالها الادارية حيث ان حركة سير الكتب الرسمية بين الاقسام والمديريات التابعة للمديرية العامة تتحرك الكترونيا ومن خلال قاعدة بيانات خاصة في الدائرة اضافة الى ان الكتب الرسمية تصل الى الوزارة ومن الوزارة الى المديرية الكترونيا، ومن جانب اخر ان ابعاد المتغيرات المستقلة والتابعة للدراسة وابعادها تختلف عن الدراسات السابقة ودراسة علاقة الارتباط والاثر بين التطور التكنولوجي والالتزام التنظيمي جديدة نسبيا حيث توصل الباحث من خلال الدراسة الحالية الى استنتاجات مختلفة وتوصيات يمكن الاعتماد عليها لتطوير الدوائر الحكومية عموما و دائرة كهرباء السليمانية خاصة.

المبحث الثاني: التطور التكنولوجي والالتزام التنظيمي

أولاً: التطور التكنولوجي

١- نشأة وتطور التكنولوجيا

أختلف الباحثون والمتخصصون في حقل المعلومات حول البدايات الأولى لنشأة تكنولوجيا المعلومات وتطورها وأدواتها فأرجع بعضهم تطورهما إلى العصور القديمة وتحديدًا إلى العهود البابلية ويسوغون ذلك من خلال قيام التجار البابليين بتسجيل معاملاتهم وعقودهم التجارية على الألواح الطينية والتي يعدونها أشبه بسجلات التقارير الإدارية الحديثة (سلطان : ١٢: ١٩٩٥)

أما البعض الآخر فيرجع هذا التطور إلى نحو ٢٠٠٠ سنة قبل الميلاد وخصوصًا عندما اخترع الصينيون جهاز المحسب (المعداد) المعروف باسم (Abacus) إذ أنتشر استخدام هذه الآلة لدى المصريين، واليونانيين، والرومانيين، وفي أوروبا ولا يزال هذا الجهاز يستخدم في الصين واليابان، حتى الآن (الحسنية ٤: ٧٦: ١٩٩٨)

وتغيرت التكنولوجيا في القرون الثلاثة الماضية بطريقة جذرية ومس هذا التغيير كل جوانب الحياة التي أخذت ابعدها من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مغيرة بذلك أنماط التواصل بين الناس ضمن المجتمع الواحد وبين المجتمعات المختلفة والمنظمات الحالية هي منظمات تقوم على توليد القيمة المتولدة من التجديد والابتكار القائم على أساس المعرفة والمعلومات (العبيدي ، ٢٠٠٧ ، ١).

٢- مكونات التكنولوجيا المتطورة:

هناك عدة آراء حول المكونات الرئيسية التي تشكل مجموعها التطور الحاصل في المجال

التكنولوجي من هذه المكونات:

١- الأجهزة والمعدات : وتشمل الحواسيب الالكترونية والأجزاء المادية المحلقة وأجهزة أخرى مثل الفاكس ، والتي هي على تماس مباشر مع البيانات وتحديث المعلومات المخزونة ومعالجتها وإخراج النتائج الممكنة (عبدالله، ٢٠٠٦ ، ٤٧).

و يمكن ان تعرف كذلك انها الاجزاء الملموسة من منظومة الحاسوب مثل الطرفيات والشاشات والطابعات والماوس ولوحة المفاتيح والتي لا يكون هناك فائدة منها دون البرمجيات ، وان الاجهزة والمعدات هي جزء من تكنولوجيا الاتصالات وانها تتكون من اجهزة الادخال والاخراج والخزن ووحدة المعالجة المركزية وادوات الاتصال واجهزة الربط (النعيمة، ٢٠٠٧ ، ١٦).

٢- الاتصالات والشبكات: الوسائل التقنية لنقل وتبادل الأفكار والمعلومات بسرعة وبشكل دقيق وتوفيرها للمستفيد بالوقت المناسب بما يدعم عملية صنع القرار ، ولسرعة تطور وسائل الاتصالات بدأت الشبكات بالظهور والتشكل بدءاً بالشبكة الداخلية وانتهاءً بالشبكات العالمية (الانترنت) (السالمي ، ٢٠٠٠ ، ١٦٨).

٣- البرمجيات: أنها واحدة من حقول التطبيقات الرئيسية المساعدة للاعمال الادارية والمكتبية والتي تتضمن نظم وبرمجيات متعددة مثل البريد الالكتروني والصوتي والوسائط المتعددة والنصوص، اكدت (النعمي، ١٦، ٢٠٠٧) بانها المكونات غير الملموسة التي تسهل العمل وتشمل عدة برامج مثل :

أ- برمجيات التطبيقات وتشمل الورد وقائمة او جدول الرواتب وقائمة او جدول الجرد .

ب- برمجيات النظام وتضم ادارة التقانة والتنسيق .

ت- برمجيات نظام التشغيل وتشتمل الويندوز وماكنتوش ولينكس ويونكس .

ث- برمجيات خدمية وتشتمل برمجيات مكافحة الفيروسات

ان البرمجيات مهمة جدا حيث اننا نستطيع ان نقول ان الاجهزة والمعدات تصبح بلا فائدة اذا لم توجد البرمجيات التي تشغل الاجزاء المادية .

٣-وظائف التكنولوجيا المتطورة:

إن للتكنولوجيا المتطورة عدداً من الوظائف الرئيسة هي :-

١- جمع المعلومات: تعد هذه الوظيفة هي الأولى التي يمكن أن توفرها تقانة المعلومات من خلال تكديس المعلومات وتجميعها التي سيتم التعامل معها لاحقاً لأغراض معينة سواء للفرد أم للمنظمة (Post & Anderson : 2000; 122).

٢- المعالجة: ويعد النشاط الأكثر ارتباطاً مع الحاسوب. إن المعالجة عادة هي الغاية التي من اجلها يشتري الأفراد أو المنظمات الحواسيب. إن وظيفة المعالجة تتضمن تحويل جميع أشكال البيانات أو المعلومات وتحليلها وحسابها وتركيبها. وتشمل المعالجة على عدة عمليات وهي كالأتي (Post & Anderson ,2000,122-123):-

○ معالجة المعلومات: وهي تحويل أي نوع من المعلومات إلى أشكال مختلفة أكثر تفصيلاً ، وتنوعاً ، ودقة إذ تكون معلومة نهائية واضحة و هادفة.

○ معالجة الكلمات والوثائق المستندة إلى النص بما في ذلك التقارير والأخبار والمراسلات، إن نظم معالجة الكلمات تتيح للأفراد إدخال البيانات والصور في الحاسوب وتحويلها إلى أشكال مفيدة وجذابة.

○ معالجة الصورة: تحويل المعلومات البصرية (المرئية) والمنتجات والرسوم والصور إلى شكل يمكن إدارته ضمن الحاسوب أو تحويله بين الأفراد والحواسيب الأخرى.

○ معالجة الصوت: وهي نقل المعلومات الصوتية وتحويلها. إذ شهدت هذه المعالجة تطوراً نوعياً فقد وجدت نظماً تسمح للأفراد بالتحدث مباشرة إلى نظام الحاسوب لتوجيهه لاتخاذ إجراءات محددة.

٣- توليد المعلومات: تستخدم تكنولوجيا المعلومات غالباً لتوليد المعلومات من خلال المعالجة. إن توليد المعلومات يشير إلى تنظيم البيانات ، والمعلومات بشكل مفيد ، سواء كان ذلك بشكل الأعداد أم المتون أم الصوت أم الصورة

المرئية وأحياناً إعادة توليد المعلومات بشكلها الأصلي. وفي أحيان أخرى يجري توليد شكل جديد (Duncombe & Heeks,1999,80).

٤ - **الخزن واستعادة المعلومات:** يساعد الخزن الحواسيب على المحافظة على البيانات والمعلومات لاستخدامها في وقت لاحق. إن البيانات المخزونة والمعلومات توضع في وسط للخرن مثلا (الأقراص الممغنطة أو الأقراص المدججة) التي يستطيع الحاسوب قراءتها عند الحاجة إليها. ويقوم الحاسوب بتحويل البيانات والمعلومات إلى شكل يأخذ حيزاً اصغر من المصدر الأصلي، فمثلا إن المعلومات الصوتية لا تخزن بشكلها الصوتي ولكن بصورة شفرية الكترونية تأخذ حيزاً اقل (Senn,1998,24).

٥ - **نقل المعلومات وتحويلها:** وهو إرسال البيانات والمعلومات من موقع إلى آخر، إن نظم الحواسيب تقوم عمل نظم الهاتف نفسه عندما تقوم بنقل مكالماتنا من نقطة إلى أخرى، كذلك الحواسيب فهي تستخدم غالباً خطوط الهاتف، وكذلك تستخدم الأقمار الصناعية، والحزم الضوئية المنقولة عبر ألياف زجاجية، أو بلاستيكية بصرية (Senn,1998,24).

٤- أدوات التكنولوجيا المتطورة

هناك العديد من الأدوات التي قدمها التطور التكنولوجي والتي تحقق فوائد عديدة ومهمة لجميع المنظمات دون استثناء عند استخدامها ومن هذه الأدوات:-

١- البريد الإلكتروني: هو نظام تنتقل الرسائل عبره بطرق الكترونية، وليس على أساس الاتصال الورقي إذ يسمح للأفراد في إرسال الرسالة، وتحريرها، وبثها إلى أي شخص، إذ ترسل الرسائل إلى صندوق البريد الإلكتروني ومن خلال هذا الصندوق يمكن قراءتها، وحفظها، والإجابة عليها، وإرسالها مرة أخرى، أو، ريميها (Certo, 2000 , 493).

٢- أجهزة الفاكس: هي أجهزة تسمح بنسخ الوثيقة الحالية بشكلها الأصلي سواء كانت هذه الوثيقة تتضمن مخططات، أم صوراً أم نصوصاً وإرسالها بسرعة إلى الطرف الآخر، ويستخدم الفاكس بشكل واسع بالأعمال الحكومية، وعلى الرغم من إن هذه الفوائد ألا أن هنالك بعض العيوب، أو المشاكل عند استخدامه منها انه لا يعمل إلا بورق خاص (Certo, 2000 , 493).

٣- تبادل البيانات الإلكتروني: هو تبادل البيانات من حاسبة إلى حاسبة أخرى أو من البريد الإلكتروني، إن أهمية استخدام تبادل البيانات الإلكتروني هو ألتصال المباشر بين مختلف الشركات والأشخاص على حد سواء.

٤- الأكستراينيت:- هو شبكة عمل لقواعد الانترنت، تشتت اتصال المتصفح ليس فقط ضمن المنظمة ولكن مع أطراف ثالثة أيضاً مثل (البائعين، والعملاء، والمشاركين) وهي نظام ثانوي من أجهزة الحاسوب توفر اتصالاً عن طريق الانترنت (Ebert & Griffin,2000,378).

٥-الانترنت :-

هو سلسلة من الحواسيب المتصلة ببعضها البعض والتي تتشارك معا في البيانات ، والمعلومات ، والبرامجيات ، نفسها انطلاقا من الحاسوب مركزي ويسمى (المزود) والمزود هو آلية عالية الامكانيات قادرة على القيام بعدة مهمات وبسرعة عالية (دوفور , ١٩٩٨ , ٩).

وكذلك يعرف الانترنت على انه وسيلة لدعم الاتصال الالكتروني من خلال الحواسيب المربوطة في مختلف أنحاء العالم ، تستخدمها الشركات التجارية والصناعية للإعلان والاتصال والتسويق، وكذلك تستخدم من مختلف الأفراد للاتصال وجمع المعلومات (باريت , ١٩٩٨ , ١١).

وقد تم تعريفها في الكتاب الصادر عن التنمية التابع للأمم المتحدة عام ١٩٩٤ ، على أنها شبكة اتصالات دولية ، تتألف من مجموعة من شبكات الحواسيب (March ,1994,15).

وتتميز شبكة الانترنت عن سواها من شبكات الاتصال ، بأنها توفر مرونة اكبر ، وتسمح لاي حاسوب مربوط فيها ، والتخاطب مع أي حاسوب اخر في العالم ، وقد تزايد استخدام شبكة الانترنت بنسبة تكافئ انتشار التلفزيون في الخمسينات (عثمان , ١٩٩٨ , ١٤) .

وتتكون شبكة الانترنت من ثلاثة مجالات متفاعلة مع بعضها البعض وهي :-

١- المعلومات . ٢- الحواسيب . ٣- الاتصالات .

وان الاندماج بين تقانة المعلومات وتقانة الاتصالات بما تشمله من خطوط ربط ، وأجهزة هاتف ، وشبكات سلكية ، وأقمار صناعية ، قد أسفر عن ثورة المعلومات التي اكتسحت خلال السنوات القليلة الكرة الأرضية بآثارها وتطبيقاتها المختلفة ممثلة بالانترنت.

هنالك من يرى إن شبكة الانترنت تتكون في جزء منها من المعدات (كالحواسيب ، والطرفيات ، وبطاقات الواجهة التخاطبية مع الشبكة والكابلات ... الخ) وفي جزئها الآخر من البرمجيات (كالبرامج التطبيقية وبرامج إدارة الشبكة ونظام الحماية ... الخ) ثم من الطاقم البشري الذي يتألف من تقنيين وإداريين من جهة مهمتهم وضع الشبكة قيد الاستثمار ومن زبائن الشبكة من جهة أخرى وهم المستخدمون المستفيدون من الخدمات التي تقدمها لهم ، إن هذه المكونات -الفيزيائية -البرمجية - البشرية هي القاعدة الأساسية في وسائل الخدمة عن بعد (دوفور , ١٩٩٨ , ٩) .

٥- متطلبات استخدام التكنولوجيا المتطورة

هناك عدد من المتطلبات المختلفة ، يجب توفيرها لغرض تحقيق النجاح في تطبيق هذه التكنولوجيا وهذه

المتطلبات هي :

١- المتطلبات الفنية ويتم تحقيقها بتوفير الأتي : Turben & at el, 1999,50

- تحسين البنى التحتية والارتكازية من اتصالات ، ومواصلات ، وغيرها.
- تهيئة مهارات بشرية من ذوي الخبرة والكفاءة.
- توفير معدات مناسبة للتشغيل بكفاءة وتحديثها باستمرار .

- بناء قاعدة معلوماتية مرتبطة محليا وإقليمياً ودولياً.
- ٢- المتطلبات الاقتصادية ، وأهمها الأتي : (بلقاسم وعلي ، ٢٠٠٢ ، ٣٦٨) (سلمان، ٢٠٠٤، ٧٥)
- تخصيص مبالغ كافية للقيام بنشاطات البحث والتطوير في مجال تقانة المعلومات.
- دعم الصناعة المعلوماتية وأساسياتها.
- تشجيع الاستثمار في مجال تقانة المعلومات .
- ٣- متطلبات اجتماعية وهي : (العلاق والتكريتي ، ٢٠٠٢ ، ١٥١)
- خلق أنماط العمل الجماعي ونشر روح التعاون بين مجموعات العمل المختلفة.
- تبني آليات التشجيع للأفراد على تقبل التغيير التقني.
- العمل على تغيير أنماط الثقافة التنظيمية السائدة وبما يتلاءم مع ثقافة المعلوماتية.
- ٤- المتطلبات الإدارية ، ومنها : (عبد الوهاب ، ١٩٩٦ ، ٤٤٣)
- تعيين قيادات إدارية قادرة على التغيير.
- اعتماد الهياكل اللامركزية والمرنة .
- إنشاء وحدات تنظيمية تتولى إدارة تطوير مستلزمات تقانة المعلومات
- إعادة هندسة الأعمال والعمليات داخل المنظمة.
- ٤- متطلبات أخرى : (الغالي ، والعسكري ، ٢٠٠٢ ، ١٨٥)
- إصدار قوانين وتشريعات تنظم عملية التبادل عبر قنوات تقانة المعلومات وتحمي مصالح الأطراف المتبادلة.
- توفير مقومات الأمن والخصوصية على الشبكات .
- توفير مبادئ حماية حقوق الملكية الفكرية .

ثانيا: الالتزام التنظيمي Organizational Commitment

يعد الالتزام التنظيمي من المواضيع التي لاقت اهتماما واضحا في حقل الإدارة في العقود الأخيرة، لما لها من علاقة بفعالية المنظمة ودرجة انجاز العمل فيها؛ إذ يعبر الالتزام التنظيمي عن اتجاه الفرد نحو المنظمة . ويشمل الرغبة القوية في البقاء عضوا فيها . ويظهر الالتزام في بذل العامل جهودا إضافية في العمل، ويعد الأفراد الملتزمون تجاه منظماتهم مصدر قوة تساعد في بقائها ومنافستها للمنظمات الأخرى (العضيلة، ١٩٩٥، ٢٤)

١- مفهوم الالتزام التنظيمي

وقبل الوقوف على تعريفات الباحثين للالتزام التنظيمي نتوقف عند مفهوم الالتزام من ناحية لغوية: حيث يعني العهد، ويلزم الشيء لا يفارقه، والملازم لشيء المداوم عليه. (إبن منظور، ١٩٥٦م، باب الميم، فصل الأم). ويعني كذلك في اللغة: العهد، والقرب، والنصرة، والمحبة. (سلامه، ٢٠٠٣، ٥٥).

أما من ناحية اصطلاحية فقد تباينت مفاهيم الالتزام التنظيمي نظراً لتباين رؤى الباحثين حوله، من أمثال سالانسك (Salancik, 1977) بوشانان (Buchanan, 1974) شيلدون (Sheldon, 1971) إلا أن توضيح المفهوم قد لازمه بعض التعقيد نتيجة التركيز على الالتزام نحو بيئة العمل وتضمينه مجالات عدة مثل: الالتزام نحو العمل، والالتزام نحو الواجبات والمهام الداخلية للعمل، والالتزام نحو المنظمة، والالتزام نحو المهنة، والالتزام نحو جماعة العمل وغيرها، والتي عبرت عن متغيرات أساسية في الالتزام التنظيمي (حمادات، ٢٠٠٦، ٨٨) ويرى بورتير (Porter, 1968). بأن الالتزام هو "استعداد الفرد لبذل جهود كبيرة لصالح المنظمة، وامتلاك الرغبة القوية في البقاء في المنظمة، والقبول بالقيم والأهداف الرئيسية للمنظمة". أما شلدون (Sheldon, 1971) فيرى أن الالتزام هو "التقييم الإيجابي للمنظمة والعزم على العمل لتحقيق أهدافها"، وهو مستوى الشعور الإيجابي المتولد لدى الفرد تجاه المنظمة التي يعمل فيها، والإخلاص لها، وتحقيق أهدافها مع شعوره المستمر بالارتباط والافتخار بالعمل فيها.

ويعد بورتير وآخرون (Porter et al. 1974) من الأعمال التي تناولت الالتزام من الناحية الإدارية، فقد عرفه بأنه "قوة تطابق الفرد مع منظمته وارتباطه بها"، وتوصل إلى أن هناك صفات لها تأثير كبير في تحديد الالتزام التنظيمي للأفراد وهي:

- إيمان قوي بالمنظمة وقبول لأهدافها وقيمها.

- الاستعداد لبذل أقصى جهد ممكن في خدمة المنظمة.

- الرغبة القوية في المحافظة على استمرار عضويته في المنظمة (الأحمدي، ٢٠٠٤، ٨٧)

أما بوشانان (Buchanan, 1974) فينظر للالتزام التنظيمي بوصفه مناصرة الفرد وتأييده للمنظمة، وأنه نتاج تفاعل

ثلاثة عناصر هي:

التطابق Identification ويعني تبني أهداف وقيم المنظمة باعتبارها أهدافاً وقيماً للفرد العامل فيها.

الانغماس Involvement ويقصد به الاستغراق أو الانغماس النفسي للفرد في أنشطة المنظمة.

الولاء Loyalty والمقصود به شعور الفرد بالارتباط العاطفي القوي تجاه المنظمة.

وهناك من يرى ان الالتزام التنظيمي: ويمثل درجة الموقف الإيجابي، الذي يشعر به الموظف حيال منظمته، وارتباط

أهدافه بأهدافها، والحرص على البقاء فيها والالتزام بأخلاقياتها:

- الالتزام العاطفي: ويعني درجة الارتباط العاطفي للفرد حيال المنظمة التي يعمل بها ولزبائنها وحيال زملائه

فيها، ويأتي هذا نتيجة تطابق قيمه وأهدافه مع قيمها وأهدافها.

- الالتزام المادي : وتعني درجة إدراك العامل للمنافع الاقتصادية والاجتماعية التي تتحقق جراء ارتباطه بالمنظمة وما سيفقده جراء ترك العمل.

- الالتزام الأخلاقي: وتعني مدى إحساس العامل بضرورة الالتزام الأخلاقي نحو المنظمة التي يعمل بها والمستند إلى إدراكه السيكولوجي لإلزام نفسه أخلاقياً للمحافظة على استمرار عضويته فيها.

ويعرّف الالتزام التنظيمي بأنه " الارتباط النفسي الذي يربط الفرد بالمنظمة والذي يدفعه إلى الاندماج في العمل والتفاعل مع قيم المنظمة وتبنيها". (العتيبي والسواط، ١٩٩٧)

ويعرّف (اللوزي، ١٩٩٩) الالتزام التنظيمي بأنه "الحالة التي يتمثل فيها الفرد بقيم المنظمة وأهدافها، حيث يرغب بالمحافظة على عضويته بما لتسهيل تحقيق أهدافه التي يطمح في الوصول إليها". وهناك من يرى أن الالتزام التنظيمي "ينشأ عندما يقارن الفرد المنافع والمزايا التي يحصل عليها من العمل، ونمط السلوك الذي يسلكه".

٢- أهمية الالتزام التنظيمي

تعود هذه الأهمية لعدة اسباب منها:

انه يمثل أحد المؤشرات الأساسية للتنبؤ بالعديد من النواحي السلوكية، وخاصة معدل دوران العمل، حيث يفترض أن يكون الأفراد الملتزمون أطول بقاء في المنظمة، وأكثر عملاً نحو تحقيق أهدافها.

إن مجاله قد جذب كلا من المديرين وعلماء السلوك الإنساني؛ نظراً لكونه سلوكاً مرغوباً به من قبل المنظمات (نعسان، ٢٠٠١).

انه يمثل عنصراً هاماً في الربط بين المنظمة والأفراد العاملين فيها، لاسيما في الأوقات التي لا تستطيع المنظمات ... أن تقدم الحوافز الملائمة لدفع هؤلاء الأفراد للعمل وتحقيق مستويات عالية من الأداء.

يعتبر التزام الأفراد تجاه المنظمات مؤشراً أقوى من الرضا الوظيفي لاستمرار وبقاء العاملين في أماكن عملهم.

كما يعتبر التزام الأفراد تجاه منظماتهم عاملاً هاماً في التنبؤ بفعالية المنظمة (عبد الباقي ، ٢٠٠٥).

٣- أبعاد الالتزام التنظيمي

تختلف صور التزام الأفراد تجاه المنظمات باختلاف القوة الباعثة والحركة له -وعلى العموم -تشير الأدبيات إلى أن هناك أبعاداً مختلفة للالتزام التنظيمي وليس بعداً واحداً، ورغم اتفاق غالبية الباحثين في هذا المجال على تعدد أبعاد الالتزام، إلا أنهم يختلفون في تحديد هذه الأبعاد: (نعساني ، ٢٠٠١) ، (الأحمدي ، ٢٠٠٤)

أولاً: بعد الالتزام العاطفي Affective Commitment، الذي اقترحه الن وماير (Allen&Meyer,1990)، حيث رأوا أن الالتزام العاطفي للفرد يتأثر بدرجة إدراكه للخصائص التي تميز عمله من استقلالية، وأهمية، ومهارات مطلوبة، وقرب المشرفين وتوجيههم له . كما يتأثر هذا الجانب من الالتزام بدرجة إحساس الفرد بأن البيئة التنظيمية التي يعمل بها تسمح له بالمشاركة الفعالة في مجريات اتخاذ القرارات سواء ما يتعلق منها بالعمل أو ما يخصه؛ أي هو الارتباط المحدود . وأصحاب هذا التوجه هم الذين يعملون وفق تقييم ذاتي للمتطلبات التي تتطلبها ظروف العمل المختلفة فيكون الارتباط

بين الفرد والمنظمة وفق ما تقدمه لهم منظماتهم . ويرجع الالتزام العاطفي إلى الشعور بالانتماء والالتصاق النفسي بالمنظمة موادي وآخرون (Mowady et al.1982).

ثانياً : بعد الالتزام المعياري Normative Commitment، ويقصد به إحساس الفرد بالالتزام بالبقاء في المنظمة، وغالباً ما يعزز هذا الشعور دعم المنظمة الجيد للعاملين فيها، والسماح لهم بالمشاركة والتفاعل الإيجابي، ليس فقط في اجراءات تنفيذ العمل؛ بل بالمساهمة في وضع الأهداف والتخطيط ورسم السياسات العامة للمنظمة . ويعبر عنه الارتباط الأخلاقي السامي . وأصحاب هذا التوجه هم الموظفون أصحاب الضمير الذين يعملون وفق مقتضيات الضمير والمصلحة العامة، وينر (Wiener,1982).

ثالثاً : بعد الالتزام المستمر Continuance Commitment، وقد اقترح هذا كل من الن وماير (Allen & Meyer, 1990) ، و ينبثق هذا البعد بان ما يتحكم في درجة التزام الفرد تجاه المنظمة التي يعمل فيها هي القيمة الاستثمارية التي من الممكن أن يحققها لو استمر بالعمل مع المنظمة، مقابل ما سيفقده لو قرر الالتحاق بجهات أخرى . أي أن هذا ارتباط مصلحي يقوم بالدرجة الأولى على المنفعة التي يحصل عليها من المنظمة، فما دامت المنظمة التي يعمل فيها تقدم له من المنافع العوائد ما يفوق ما يمكن أن تقدمه المنظمات الأخرى فيستمر بالارتباط بها، أما إذا لاحت بالأفق أي عوائد أفضل من التي تقدمه له المنظمة التي يعمل فيها فإنه لن يتردد بالانتقال إلى الوضع الآخر، وأصحاب هذا الارتباط هم النفعيون الانتهازيون وأصحاب الطموحات العالية. الين وماير (Allen&Meyer,1990)

٤ - العوامل المساعدة والمؤثرة في تنمية الالتزام التنظيمي :

هناك بعض العوامل التي تؤثر في تطوير الالتزام التنظيمي منها: عوامل شخصية وتعلق بشخصية الفرد العامل وقدرته على تحمل مسؤولية العمل وارتباطه النفسي بالمنظمة وتوقعاته عن العمل. عوامل تنظيمية : وهي عوامل تتعلق بخبرات الفرد العملية كالأستقلالية، وتماسك أعضاء جماعة العمل، والإشراف المباشر، والتغذية الراجعة.

عوامل غير تنظيمية: وتركز على مدى توافر فرص عمل بديلة للفرد العامل بعد قراره الأولي الالتحاق بالمنظمة، وعندما تكون الرواتب المتحققة من الفرص البديلة أقل مما يحصل عليه الموظف في منظمته فإن ذلك يعطيه تبريراً معقولاً لقراره الأول، أو عندما لا تكون هناك فرص عمل لاحقه من شأنها تغيير قراره الأول.

أما عن دور الإدارة في بناء وتطوير الالتزام التنظيمي لدى العاملين فيشير (الزعيبي، ٢٠٠٨، ٣٤) إلى أنه يمكن أن يتحقق ذلك من خلال:

تحقيق العدالة وتعزيز القيم الإنسانية داخل المنظمات كالتسامح والنزاهة والتحلي بأدب وأخلاقيات العمل، لأن هذا من شأنه أن يزيد من مستويات الالتزام التنظيمي لدى الأفراد.

تحقيق الأمان والاستقرار الوظيفي.

تعزيز الاتصالات بين الرؤساء والمؤوسين وتزويد العاملين بالمعلومات عن حيثيات العمل.

زيادة انغماس العاملين في المنظمة والعمل على منحهم فرصة للاشتراك في اتخاذ القرارات.

بناء جسور الثقة بين الرؤساء والمرؤوسين.

فهم سلوكيات الإنسان والتنبؤ فيها وكيفية التأثير فيها فإدارة الأفراد هي أكثر من مجرد تسيير العاملين واتخاذ القرارات ووضع حوافز، فالقيمة المضافة لأي فرد تكمن في البحث عن أفضل السبل لتفجير طاقاته وإمكانياته نحو العطاء والانجاز.

كما أن هنالك بعض المتغيرات الإدارية التي تسهم في تطوير الالتزام التنظيمي تتمثل فيما يلي (الحراخشة والبشاشة، ٢٠٠٦، ٢٤):

السياسات: ضرورة العمل على تبني سياسات داخلية تساعد على إشباع حاجات الأفراد العاملين في التنظيم وتحقيق التوازن مما يولد شعور بالرضا والاطمئنان والانتماء ثم الالتزام التنظيمي، ولقد رتب ماسلو الحاجات كالتالي: (الحاجات الفسيولوجية - الحاجة إلى الأمن - الحاجة إلى الانتماء - الحاجة إلى الاحترام - الحاجة إلى تحقيق الذات). أما (القيوتي، ٢٠٠١) فيرى أن السياسات تعبر عن "التحسين المستمر في أداء الإدارة من خلال إتباع الأساليب العلمية في العمل، وعلاج المشكلات التي تظهر، ودعم القرارات الإدارية".

والسياسات بصفة أساسية تعبير صريح أو مضمون عن تلك المجموعة من المبادئ والقواعد التي وضعت بمعرفة المديرين لتوجيه وضبط الفكر والعمل التنظيمي (الهوري، ١٩٩٦، ٦٧)

وضوح الأهداف: كلما كانت الأهداف واضحة كلما كانت عملية إدراك وفهم الأفراد للالتزام وللمنظمة أكبر، فكلما كانت العمليات التنظيمية ووظائف الإدارة واضحة كلما أدى ذلك إلى زيادة الالتزام التنظيمي والإخلاص والانتماء للتنظيم. وإن وضوح الأهداف هي من أهم العوامل التي تؤثر في الالتزام التنظيمي، وهذه الأهداف عندما تحدد تعمل على دفع وتوجيه سلوك الأفراد لأداء النشاط المطلوب. ويتم عمل ذلك بمشاركة المشرفين والعاملين في آن واحد، وعادة ما يقود تصميم الأهداف إلى الفهم المتبادل والناضج بين المديرين والعاملين. إن الصفة الأكثر تميزاً لبلورة الالتزام التنظيمي هو أن تكون الأهداف المراد إنجازها واضحة، ومحددة، وقابلة للقياس، وأن تكون مرنة، بحيث تأخذ في الاعتبار البيئة المتغيرة، والمنافسة الحادة في الأسواق، حيث أنه من المتفق عليه، إن وضع تحديد الأهداف يعدّ ضرورياً، لأنه يمنع المجادلات الدفاعية وسوء الفهم بين أعضاء المنظمة، ويحدث دافعيه أكثر، وصراعاً أقل، واستخداماً أقل للوقت، وابتكاراً وإبداعاً من قبل العاملين.

العمل على تنمية مشاركة الأفراد العاملين: المشاركة هي الاشتراك الفعلي والعقلي للفرد في موقف جماعي يشجعه على المشاركة والمساهمة لتحقيق الأهداف الجماعية الاشتراك في المسؤولية عن تحقيق تلك الأهداف. "فعملية المشاركة في اتخاذ القرارات ما هي إلا جهود مشتركة من الآراء والمقترحات والتحليل والتقييم فمن خلال هذه المشاركة يستطيع المدير أن يعزز الوضع النفسي الإيجابي والموقف الملائم لدى العاملين مما يحفزهم على بذل أقصى جهودهم لتحقيق أعلى مستوى للأداء والالتزام التنظيمي" (كنعان، ٢٠٠٨، ٣٢)، هذا فضلاً عن أن مشاركة العاملين في وضع الأهداف ورسم السياسات وإعداد البرامج وتحديد الموارد من شأنه أن يُشرك العاملين في تحمل المسؤولية، حيث يلتزمون

أدبياً في تنفيذها فيتحسن أداءهم ويزداد إحساسهم بالثقة والراحة النفسية مما يدفعهم إلى استخدام أقصى طاقاتهم نحو تحقيق أهداف المؤسسة إلى جانب أهدافهم الشخصية مما يزيد من التزامهم للمنظمة التي يعملون بها .

١- العمل على تحسين المناخ التنظيمي: المناخ التنظيمي هو البيئة الداخلية لمنظمة معينة يتعرف العاملون عليها من تجاربهم ومن خلال أثرها في سلوكهم، فتمتع العاملون بمناخ ملائم يعزز الثقة المتبادلة، ويرفع الروح المعنوية، ويزيد درجة الرضا الوظيفي، ويدعم الشعور والانتماء. ويعتبر مناخ العمل السائد في المنظمات من أحد المؤثرات المحفزة على للالتزام التنظيمي حيث يتصف هذا المناخ بسيادة التفاعل والحوار بين الأفراد، ووجود التعاون والانسجام بينهم وبين الإدارة، وإتاحة الفرصة للنمو والتطور وتحقيق الطموحات الفردية، وتسهيل طرق وأساليب العمل، مما يكفل الاستفادة من الطاقات والقدرات الكامنة لدى الأفراد والعاملين بالمنظمة من أجل تحقيق مصلحة المنظمة والفرد معاً (أبو شيخه، ٢٠٠٥، ٥٤).

المبحث الثالث: الجانب العملي

أولاً: خصائص عينة الدراسة

تم توزيع (١٥٠) استمارة استبانة على الافراد المبحوثين وتم استلام (١٣٢) استمارة صالحة للتحليل. خصائص الافراد المبحوثين مبين في الجدول رقم (١):

جدول رقم (١)

خصائص عينة الدراسة

المتغير	التكرار	%
١ الجنس	ذكر	٥٤
	انثى	٤٦
٢ الحالة الاجتماعية	متزوج او متزوجة	٨٣
	اعزب	١٧
٣ الفئة العمرية	١٨ - ٢٥	٧
	٢٦ الى ٣٥	٣٢
	٣٦ الى ٤٥	٤٨
	أكثر من ٤٦	١٣
٤ المستوى التعليمي	أقل من الاعدادية	١٢
	الاعدادية	١٩
	دبلوم	٣٤

٣٣	٤٣	بكالوريوس	المستوى الوظيفي	٥
٢	٣	دراسات عليا		
٤	٥	مدير		
٥	٦	مساعد مدير		
٦	٨	رئيس قسم		
٨	١١	رئيس شعبة		
٧٧	١٠٢	موظف		
٢٣	٣٣	١-٥ سنوات	سنوات الخدمة	٦
١٠	١٣	٦ الى ١٠ سنوات		
٢٢	٢٩	١١ الى ١٥ سنوات		
٤٣	٥٧	١٦ فأكثر		

ويتضح من الجدول رقم (١) أن أكثر أفراد عينة الدراسة من الفئة العمرية ٣٦ الى ٤٥ سنة بنسبة (٥٤٨%) والحالة الاجتماعية للعينة متزوجين بنسبة (٨٣%) و أكثرية الفئة العمرية من الشباب بنسبة (٤٢%) و أكثرهم حاصلين على شهادات (دبلوم وبكالوريوس) بنسب (٣٣%) و (٣١%)، اما المستوى الوظيفي فان نسبة (٧٧%) من افراد العينة من الموظفين و أكبر نسبة لافراد العينة لهم سنوات الخدمة بين (١ الى ٥ سنوات) بنسبة (٣٢%).

ثانيا: وصف وتشخيص متغيرات الدراسة

١- الاجهزة والمعدات التكنولوجية

جدول رقم (٢)

ت	الاجهزة والمعدات التكنولوجية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
١	تحرص الدائرة على توفير أجهزة حاسوب حديثة ومتطورة لإستخدامتها	٣,٠٢	١,٠٤
٢	تحرص الدائرة على استخدام الحاسوب وملحقاته لمعالجة البيانات وتصنيفها وتبويبها.	٣,٣٣	١,١
٣	تعمل الدائرة وفق الالتزام بجهاز مراقبة الالتزام الموظفين بالادوام (جهاز البصمة)	٣,١٥	١,٥٦
٤	تحرص الدائرة على القيام بالصيانة الدورية والمستمرة لأجهزة ومعدات النظام	٣,٩	١,٠٢
		٣,٢٨	

من خلال الجدول السابق رقم (٢) والذي يوضح المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة نحو المحددات المتعلقة الاجهزة والمعدات التكنولوجية ، يتبين أن عدد المحددات المكونة من (٥) عبارات ومعدل متوسطات الحسابية هي (٣,٢٨) اي مستوى متوسط ، في حين جاءت فقرة (٤) اعلى متوسط وهي (٣,٩) اي ان حرص الدائرة للقيام بالصيانة الدورية والمستمرة لأجهزة ومعدات النظام في دائرة كهرباء السليمانية بمستوى مرتفع نسبيا، وان عبارة رقم(١) اقل مستوى وهي (٣,٠٢) ومعناه ان حرص الدائرة على توفير أجهزة حاسوب حديثة ومتطورة لإستخداماتها منخفضة نسبيا.

٢- البرمجيات

جدول رقم(٣)

ت	البرمجيات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
١	تتم الدائرة بامتلاك برمجيات الإستخدامات العامة	٢,٩٧	١,١
٢	تبدي الدائرة اهتماما بتطوير مهارات فريق المبرمجين	٢,٤٥	١,٠٩
٣	يجري تحديث مستمر على البرمجيات المستخدمة باعتماد الإصدارات الحديثة من البرامج	٢,٥	١,١
٤	تعمل الدائرة على توفير برمجيات الحماية والأمن لحماية سرية وأمن المعلومات	٢,٥٤	١,٢٢
		٢,٦١	

من خلال الجدول السابق رقم (٣) والذي يوضح المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة نحو المحددات المتعلقة بالبرمجيات، يتبين أن عدد المحددات مكونة من(٤) عبارات ومعدل متوسطات الحسابية هي (٢,٦١) اي مستوى منخفض ، في حين جاءت فقرة (١) اعلى متوسط وهي (٢,٩٧) اي ان الاهتمام بامتلاك برمجيات الإستخدامات العامة في دائرة كهرباء السليمانية بمستوى متوسط ، وان عبارة رقم(٢) اقل مستوى وهي(٢,٤٥) ومعناه ان الاهتمام بتطوير مهارات فريق المبرمجين في دائرة كهرباء السليمانية منخفضة.

٣-الاتصال والشبكات

جدول رقم (٤)

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الاتصال والشبكات	ت
١,٢	٢,٤٧	هناك اهتمام في الدائرة بتوفير شبكة حاسوبية بين الأقسام والوحدات فيها	١
٢,١٢	٢,٧٧	يعتمد الدائرة على استخدام الإنترنت للحصول على ما هو مطلوب بسرعة	٢
١,٣٢	٢,٨	يمكن توسيع نشاطات الشركة من خلال الشبكة العنكبوتية	٣
	٢,٦٨		

من خلال الجدول السابق رقم (٤) والذي يوضح المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة نحو المحددات المتعلقة بالاتصال والشبكات ، يتبين أن عدد المحددات مكونة من (٣) عبارات ومعدل متوسطات الحسابية هي (٢,٦٨) اي منخفض، في حين جاءت فقرة (٣) اعلى متوسط وهي (٢,٨) اي ان امكانية توسيع نشاطات الشركة من خلال الشبكة العنكبوتية في دائرة كهرباء السليمانية بمستوى متوسط ، وان عبارة رقم (١) اقل مستوى وهي (٢,٤٧) ومعناه ان الاهتمام بتوفير شبكة حاسوبية بين الأقسام والوحدات في دائرة كهرباء السليمانية منخفضة.

٤-الالتزام التنظيمي

جدول رقم (٥)

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الالتزام التنظيمي	ت
١,١٤	٢,٨٢	يشعر الموظفون بالسعادة لعملهم في هذه المنظمة.	١
١,٠٩	٢,٨٦	يشعر الموظفون بتوافق اعمالهم مع رغباتهم	٢
١,٠٧	٢,٨	يتحدث الموظفون دائماً عن المنظمة أمام الغير مفتخراً بمنجزاتها،	٣
١,٢	٣,٣٣	لا يجب الموظفون ترك العمل والانتقال الى منظمة أخرى حتى لو ازدادت الامتيازات المقدمة لهم.	٤
١,٢	٣,٣٣	لن يترك الموظفون المنظمة الحالية بسبب حاجتهم إلى العمل فيها .	٥
١,٢	٣,١٣	إن المكاسب المادية في المنظمة هي الدافع نحو عمل الموظفين.	٦
١,٠٨	٣,٣٨	يبدل الموظفون جهداً في عملهم لأثبات إخلاصهم الشديد لعضويتهم.	٧

٨	يشعر الموظفون بعدالة أكثر بعد استخدام التطور التكنولوجي .	٢,٩٤	١,٣
		٣,٠٧	

من خلال الجدول السابق رقم (٥) والذي يوضح المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة نحو المحددات المتعلقة بالاتصال والشبكات ، يتبين أن عدد المحددات مكونة من (٨) عبارات ومعدل متوسطات الحسابية هي (٣,٠٧) اي مستوى متوسط، في حين جاءت فقرة (٧) اعلى متوسط وهي (٣,٣٨) اي يبذل الموظفون جهداً في عملهم لأثبات إخلاصهم الشديد لعضويتهم في دائرة كهراء السليمانية بمستوى مرتفع نسبياً، وان عبارة رقم (٣) اقل مستوى وهي (٢,٨) ومعناه ان تحدث الموظفين دائماً عن المنظمة أمام الغير مفتخراً بمنجزاتها في دائرة كهراء السليمانية منخفضة.

ثالثاً: اختبار الفرضيات

اختبار الفرضية المعتمدة في هذه الدراسة سيكون عن طريق استخدام معامل التباين الأحادي One Way ANOVA، لكونه الأداة الإحصائية المناسبة للتعرف على الفروق بين عناصر متغيرات الدراسة. ويجب التنويه هنا إلى أن قيمة الخطأ الإحصائي لمعنوية التباين ستقبل لغاية (٠,٠٥).

الفرضية الرئيسية الأولى:

تحليل علاقات الارتباط بين متغيرات البحث واختبار الفرضية الأولى:

تم من خلالها قياس واختبار معنوية علاقات الارتباط بين متغيرات البحث التي تضمنتها الفرضية الرئيسية الأولى، وما ينبثق عنها من الفرضيات الفرعية، وقد استخدم الباحث لهذا الغرض معامل الارتباط البسيط (Pearson Correlation) لقياس قوة العلاقة بين متغيري الدراسة.

تشير الفرضية الرئيسية الأولى إلى انه " توجد علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية بين التطور التكنولوجي والالتزام التنظيمي". يلاحظ أن قيمة معامل الارتباط بين متغيري البحث يساوي (٠,٦٥٠٠) عند مستوى معنوي (٠,٠١) إذ بلغ قيمته (٠,٠٠) ومن خلال مقارنة القيمة المعنوية نرى بان قيمته اقل من (٠,٠١) وهذا يعني انه دالة احصائياً ويوجد ارتباط بين متغيري الدراسة، وهذا يؤكد قبول الفرضية الرئيسية الأولى اي توجد علاقة ارتباط بين التطور التكنولوجي والالتزام التنظيمي، وقد تفرعت عن الفرضية الرئيسية الأولى ثلاث فرضيات فرعية، وفي ضوء هذه الفرضيات تم تحليل علاقات الارتباط بين ابعاد التطور التكنولوجي و الالتزام التنظيمي. ويوضح الجدول (٦) نتائج التحليل الاحصائي لعلاقات الارتباط بين ابعاد المتغير المستقل (التطور التكنولوجي) والمتغير التابع (الالتزام التنظيمي):

- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية الاجهزة والمعدات و الالتزام التنظيمي.
- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية بين البرمجيات والالتزام التنظيمي
- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية بين الاتصال والشبكات والالتزام التنظيمي.

وتشير النتائج من الجدول (٦) ان علاقة الارتباط الاحصائي بين محور الاتصال والشبكات هي الاضعف وهي لاتزال دالة احصائيا عند مستوى معنوي ٠,٠١ حيث بلغ قيمته ٠,٠٠ وهي اقل من المستوى المعنوي المحدد. و يعزى ذلك الى تفاوت اراء المشاركين بخصوص اهتمام دائرة كهرباء السليمانية بالاتصال وبناء شبكات اتصال بين اقسام الدائرة، فيما يخص الارتباط الاقوى فهي تعود الى العلاقة بين محور البرمجيات والالتزام الوظيفي ومن خلال الجدول (٦) يلاحظ أن قيمة معامل الارتباط بينهم يساوي (٠,٦٤٨) عند مستوى معنوي (٠,٠١) إذ بلغ قيمته (٠,٠٠) ومن خلال مقارنة القيمة المعنوية نرى بان قيمته اقل من (٠,٠١) وهذا يعني انه دالة احصائيا ويوجد ارتباط بين متغيري الدراسة. ويفسر الباحث هذا بأن دائرة الكهرباء في السليمانية يهتم نسبيا بالبرمجيات ويستخدم البرمجيات في شؤونها الادارية وهذا له علاقة طردية مع الالتزام الوظيفي حيث انه كلما زاد الاهتمام بالبرمجيات المتطورة كلما زادت الانتماء والالتزام الوظيفي.

جدول رقم (٦)

الالتزام التنظيمي	مجموع ابعاد التطور التكنولوجي	الاجهزة والمعدات	البرمجيات	الاتصال والشبكات	الالتزام التنظيمي
الارتباط	٠.٦٥٠**	٠.٥٠٤**	٠.٦٤٨**	٠.٤١٠**	١
المؤشر	٠.٠٠٠	٠.٠٠٠	٠.٠٠٠	٠.٠٠٠	٠.٠٠٠

الفرضية الرئيسية الثانية: تحليل علاقات الاثر بين متغيرات البحث واختبار الفرضية الثانية :

كما جاء في الفرضية الرئيسية الثانية، توجد تأثير معنوي ذات دلالة احصائية للتطور التكنولوجي على الالتزام التنظيمي

كما يوضح الجدول (٧) هناك علاقات الانحدار وقيم معامل بيتا و تربيع قيمة الارتباط و قيم توزيعي F و T لكل من المتغير المستقل والمتغير التابع. ويمكن اختبار صحة الفرضية الرئيسية الثانية التي تنص بانه " يوجد تأثير معنوي ذو دلالة احصائية للتطور التكنولوجي والالتزام التنظيمي " حيث يتضح من الجدول (٧) وجود تأثير معنوي للمتغير التطور التكنولوجي على الالتزام التنظيمي .

تشير النتائج الإحصائية المبنية في الجدول (٧) ان النموذج يصلح لاختبار الفرضية الرئيسية الثانية، وذلك لان قيمة معامل الانحدار (Beta) والبالغ (٠,٦٥) يدل على أن التغير في التطور التكنولوجي بنسبة وحدة واحدة يؤثر في زيادة الالتزام الوظيفي بنسبة (٦٥%) ، ويدعم هذا التأثير قيمة (F) المحسوبة والبالغة (٩٥,٢٥) كما تبين في جدول رقم (٨) ومعامل تحديد (R2) قدره (٠,٤٦) كما في جدول رقم (٩) وهذا يعني (٤٦%) من التغيرات المتحققة في الالتزام

الوظيفي تفسرها التطور التكنولوجي ويعود الباقي (٤٠%) إلى متغيرات عشوائية لا يمكن السيطرة عليها أو أنها غير داخلية في نموذج الإنحدار أصلاً.

جدول رقم (٧)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	11.926	1.301		9.169	.000		
التطور التكنولوجي	.379	.039	.650	9.760	.000	1.000	1.000

a. Dependent Variable: محور التنظيمي الإلتزام

جدول رقم (٨)

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.	
1	Regression	1957.423	1	1957.423	95.251	.000b
	Residual	2671.509	130	20.550		
	Total	4628.932	131			

a. Dependent Variable: محور التنظيمي الإلتزام

b. Predictors: (Constant), التطور التكنولوجي

جدول رقم (٩)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.648a	.421	.416	4.54238	
2	.680b	.463	.454	4.39104	1.609

a. Predictors: (Constant), محور (البرمجيات)

b. Predictors: (Constant), محور (البرمجيات) محور (التكنولوجية والمعدات الأجهزة)

c. Dependent Variable: محور التنظيمي الإلتزام

اما الفرضيات الفرعية للفرضية الرئيسية الثانية حول اثر كل من ابعاد التطور التكنولوجي في الإلتزام التنظيمي ، كما توضحها جدول رقم (١١) فان هناك اثر ذو دلالة احصائية لبعده البرمجيات بمقدار (٠,٨٢٨) وبعده الاجهزة والمعدات بمقدار اقل وهو (٠,٢٨٢) اما البعد الاخر الاتصال والشبكات فلم تكن له اثر ذو دلالة احصائية.

جدول رقم (١١)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	11.568	1.263		9.161	.000		
محور (البرمجيات)	.828	.117	.529	7.083	.000	.747	1.339
محور (الأجهزة والمعدات التكنولوجية)	.282	.089	.238	3.181	.002	.747	1.339

a. Dependent Variable: الالتزام محور

الفرضية الرئيسية الثالثة:

بعد الاختبار لايجاد العلاقة والاثربين متغيرات الدراسة تبين انه لا توجد اثر ذو دلالة احصائية للعلاقة بين التكنولوجيا المتطورة والالتزام التنظيمي تعزى لمتغيرات الديمغرافية الا في متغير واحد وهو متغير المستوى الدراسي يوضح الجدول (١٢) انه كلما زادت المستوى الدراسي فانه يقل الالتزام التنظيمي.

جدول رقم (١٠)

محور الالتزام التنظيمي								
	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
أقل من الاعدادية	16	28.3750	7.37451	1.84363	24.4454	32.3046	10.00	40.00
الاعدادية	25	24.9200	5.46138	1.09228	22.6657	27.1743	18.00	35.00
دبلوم	45	22.7111	6.49343	.96798	20.7603	24.6620	11.00	40.00
بكالوريوس	44	23.4318	4.30466	.64895	22.1231	24.7406	11.00	33.00
ماجستير فأعلى	2	20.5000	2.12132	1.50000	1.4407	39.5593	19.00	22.00
Total	132	24.0227	5.94436	.51739	22.9992	25.0462	10.00	40.00

رابعاً : الاستنتاجات والتوصيات

١- الاستنتاجات:

- ١- هناك حرص في دائرة الكهرباء محافظة السلیمانية للقيام بالصيانة الدورية والمستمرة لأجهزة ومعدات النظام لان معدل استجابة عينة الدراسة سجل مستوى (٣,٩). وهذا النتيجة لها علاقة مباشرة بالوضع الاقتصادي الحالي للدوائر والتركيز على صيانة الاجهزة القديمة وعدم القدرة على شراء اجهزة متطورة.
- ٢- تبين من نتائج الدراسة ان حرص الدائرة على توفير أجهزة حاسوب حديثة ومتطورة لإستخدامتها منخفضة نسبيا وهي (٣,٠٢)، وهذا مؤشر واضح للوضع المالي وقلة الميزانية للدوائر الحكومية حيث هناك تقشف واضح وخاصة للاجهزة والمعدات.

- ٣- من نتائج الدراسة ان الاهتمام بامتلاك برمجيات الإستخدامات العامة في دائرة كهرباء السلیمانية بمستوى متوسط، حيث كان هناك اهتمام كبير في السنوات الاخيرة ولكن التغيرات الحكومية و الوضع المالي ادى الى انخفاض الاهتمام بهذا الجانب.
- ٤- وتبين من الدراسة ان الاهتمام بتطوير مهارات فريق المبرمجين في دائرة كهرباء السلیمانية منخفضة لان هذا الاهتمام بحاجة الى دورات مكثفة للمبرمجين خارج الاقليم والظروف الحالية لايسمح لذلك.
- ٥- تظهر نتائج الدراسة ان امكانية توسيع نشاطات الدائرة من خلال الشبكة العنكبوتية في دائرة كهرباء السلیمانية ممكنة ولكن بمستوى متوسط حيث ان الشبكة العنكبوتية متوفرة حاليا ويمكن الاستفادة منها اكثر. ونتيجة الدراسة تبين ايضا ان الاهتمام بتوفير شبكة حاسوبية بين الأقسام والوحدات في دائرة كهرباء السلیمانية في مستوى منخفض وهي (٢,٤٧) .
- ٦- في محور الالتزام التنظيمي اظهرت نتائج الدراسة ان الموظفين يبذلون جهداً في عملهم لأثبات إخلاصهم الشديد لعضويتهم في دائرة كهرباء السلیمانية بمستوى مرتفع نسبيا.
- ٧- وتبين نتيجة الدراسة ان هناك موظفين ينقلون صورة جيدة عن المنظمة أمام الغير مفتخراً بمنجزاتها في دائرة كهرباء السلیمانية في مستوى منخفض، وذلك لشعورهم بأن اكثرية موظفي الدوائر الحكومية في هذه الفترة الزمنية يشعرون بالتذمر والاحباط بسبب تأخير الرواتب والوضع الاقتصادي الغير المستقر.
- ٨- اظهرت نتيجة الدراسة انه توجد علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية بين التطور التكنولوجي والالتزام التنظيمي والعلاقة طردية حيث كلما كانت هناك زيادة في التطور التكنولوجي هناك ارتفاع في الالتزام التنظيمي، ومن اكثر الابعاد ارتباطا بعد البرمجيات تليه بعد الاجهزة والمعدات.
- ٩- نتيجة الدراسة بينت انه هناك تأثير معنوي للمتغير التطور التكنولوجي على الالتزام التنظيمي حيث تشير النتائج أن التغير في التطور التكنولوجي بنسبة وحدة واحدة يؤثر في زيادة الالتزام التنظيمي بنسبة (٦٥%)، وان (٤٦%) من التغيرات المتحققة في الالتزام التنظيمي تفسرها التطور التكنولوجي ويعود الباقي (٥٤%) إلى متغيرات عشوائية لا يُمكن السيطرة عليها أو أنها غير داخلية في نموذج الإنحدار أصلاً.
- ١٠- تبينت الدراسة ايضا اثر كل من ابعاد التطور التكنولوجي في الالتزام التنظيمي ، حيث هناك اثر ذو دلالة احصائية لبعء البرمجيات بمقدار (٠,٨٢٨) وبعء الاجهزة والمعدات بمقدار اقل وهو (٠,٢٨٢) اما البعد الاخر الاتصال والشبكات فلم تكن له اثر ذو دلالة احصائية.
- ١١- ظهرت النتائج انه لا توجد اثر ذو دلالة احصائية للعلاقة بين التكنولوجيا المتطورة والالتزام التنظيمي يعزى لمتغيرات الديمغرافية الا في متغير واحد وهو متغير المستوى الدراسي حيث انه كلما زادت المستوى الدراسي فانه يقل الالتزام التنظيمي.

٢- التوصيات

في ضوء الاستنتاجات التي تم التوصل إليها، يقدم الباحث توصياته التي تشمل الآتي :

- ١- على دائرة كهرباء السلیمانية الاهتمام الأكثر بالاتصال بين الاقسام و المديریات التابعة لها وبناء شبكات اتصال أكثر فعالية لاهميتها في زمن الحكومة الالكترونية.
- ٢- توفير أجهزة حاسوب حديثة ومتطورة لإستخداماتها و تطوير مهارات فريق المبرمجين للدور التي تلعبها الاجهزة والمبرمجين في تطوير العمل الاداري و زيادة مستوى الالتزام التنظيمي.
- ٣- العمل على توسيع نشاطات الدائرة من خلال الشبكة العنكبوتية والاهتمام الأكثر بالانترنت من خلال تسهيل عملية الاتصال مع المواطنين و تقديم خدمات سريعة و ذات جودة عالية لهم.
- ٤- تشجيع وتحفيز الموظفين بطرق مختلفة وتنمية مهاراتهم الادارية و تنمية الشعور بالمسؤولية لديهم واعطائهم المعلومات الضرورية لتمكنهم من الحديث عن المنظمة أمام الغير مفتخرًا بمجزاتها.
- ٥- الاهتمام بالبرمجيات وتوفير الاستخدامات الحديثة لكونها من المكونات المؤثرة والرئيسية لتطوير التكنولوجيا ومن اهم العوامل المؤثرة لزيادة الالتزام التنظيمي.

المصادر

١- المصادر العربية

- الأحمدي، طلال بن عايد(٢٠٠٤). الولاء التنظيمي وعلاقته بالخصائص الشخصية والرغبة في ترك المنظمة والمهنة: دراسة ميدانية للمرضين العاملين في مستشفيات وزارة الصحة بمدينة الرياض، المملكة العربية السعودية، المجلة العربية للإدارة، المجلد الرابع والعشرين، العدد الأول، القاهرة، جمهورية مصر العربية، ص ١-٤٤.
- ارنود، دوفور، زدني علما انترنت، تعريب: منى ملحيس، الدار العربية للعلوم، بيروت، ١٩٩٨
- باريت نيل، تعلم مهارات استخدام الأنترنت، تعريب: مركز التعريب والبرمجة، الدار العربية للعلوم، بيروت، ١٩٩٨
- بلقاسم، زايري وعلي، طوباش، طبيعة التجارة الالكترونية وتطبيقاتها المتعددة، تكنولوجيا المعلومات ودورها في التنمية الاقتصادية، ٦-٨ ايار/ مايو، ٢٠٠٢
- الحسنية، سليم أبراهيم، مبادئ نظم المعلومات الإدارية، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، ١٩٩٨.
- الحميدان، رياض عبدالعزيز، ٢٠٠٧، دور تقنية الاتصالات والمعلومات في تطوير الاجهزة الامنية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الامنية، كلية الدراسات العليا، قسم العلوم الادارية.
- حنونة، سامي ابراهيم -٢٠٠٦ - قياس مستوى الالتزام التنظيمي لدى العاملين بالجامعات الفلسطينية بقطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة- ادارة الاعمال- كلية التجارة- جامعة غزة.

- خير الدين ، موسى أحمد ، و النجار، محمود أحمد، ٢٠١٠ ، أثر البيئة الداخلية على الالتزام التنظيمي في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي، جامعة البترا. عمان . المملكة الأردنية الهاشمية
- الدليمي، إحسان علاوي حسين ، ٢٠٠٦ ، تحليل علاقة تقانة المعلومات بفاعلية إدارة الموارد البشرية وأثرها في بناء الكفايات الجوهرية، رسالة دكتوراه فلسفة في الإدارة العامة، كلية الإدارة والاقتصاد في جامعة بغداد.
- الخشروم، محمد مصطفى، ٢٠١١ ، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية-المجلد ٢٧- العدد الثالث- ٢٠١١
- سلامة، عبد الحافظ محمد، مدخل في تكنولوجيا المعلومات ،سلسلة المصادر التعليمية، ١٩٩٨ .
- العلاق، بشير عباس والتكريتي ،سعد غالب الاعمال الالكترونية عمان ،دار المناهج للنشر والتوزيع ، ٢٠٠٢
- العضيلة، علي محمد(١٩٩٥). الولاء التنظيمي وعلاقته بالعوامل الشخصية والتنظيمية: دراسة مقارنة بين القطاعين العام والخاص الأردنيين، مؤتمة للبحوث والدراسات، المجلد العاشر، العدد السادس، الكرك، المملكة الاردنية الهاشمية ، ص ص ١٣-٣٢ .
- سلامة، انتصار محمد طه (٢٠٠٣). مستوى الانتماء المهني والرضا الوظيفي والعلاقة بينهما لدى اعضاء الهيئة التدريسية في الفلسطينية ، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة النجاح، فلسطين.
- الطائي، يسرى غازي حسن، ٢٠١٠ ، دور نظم المعلومات الإدارية في إدارة أداء العاملين، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد، قسم ادارة الاعمال ، جامعة الموصل.
- السالمي ، علاء عبد الرزاق ، (٢٠٠٠) ، تكنولوجيا المعلومات، الطبعة الأولى ، دار المناهج للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن .
- سلمان ،خضير زغير، اثر تقانة المعلومات في اعادة هندسة الاعمال دراسة ميدانية في الشركة العامة لصناعة البطاريات، رسالة ماجستير غير منشورة - الجامعة المستنصرية ، ٢٠٠٤
- سلطان ،تركي ابراهيم ،هندسة التغير (التغير الجذري لفن الإدارة المنهجية والتطبيق) ،القاهرة ١٩٩٥ .
- العبيدي ، سعادة حمزة (٢٠٠٧) ، تقانة المعلومات وتأثيرها في تقييم الأداء الالكتروني - دراسة ميدانية لعينة من المصارف الأهلية في مدينة الموصل ، رسالة ماجستير، غير منشورة ، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل.
- عبد الله ، عناد نجم (٢٠٠٦) ، تطوير نظام المعلومات الحاسوبية في المصارف الإسلامية، رسالة ماجستير، غير منشورة ، قسم المحاسبة، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل
- العلاق، بشير عباس والتكريتي ،سعد غالب الاعمال الالكترونية عمان ،دار المناهج للنشر والتوزيع ، ٢٠٠٢
- عبد الوهاب ، صباح نوري ،اتمته المكتب ،عمان دار حنين للنشر والتوزيع، ١٩٩٦
- ألغالي، طاهر محسن والعسكري، احمد شاكر ،تحديات التجارة الالكترونية والعملة ، تكنولوجيا المعلومات ودورها في التنمية الاقتصادية ، ايار ، عمان، ٢٠٠٢ .

- الفن، توفلر ، حضارة الموجه الثالثة، ترجمة حامد حسين، عمان ،المنظمة العربية للعلوم الادارية ، ١٩٩٥ .
- - فليح ، حكمت محمد ، ٢٠١٠ ، تحليل العلاقة بين الثقة التنظيمية والالتزام التنظيمي دراسة استطلاعية في دائرتي التقاعد والرعاية الاجتماعية في مدينة تكريت، مجلة الادارة والاقتصاد، جامعة المستنصرية العدد ٨٣ سنة ٢٠١٠ .
- العواد، فؤاد عبدالله، والهيران، محمد عبدالله، ٢٠٠٦ ، العوامل المؤثرة في الالتزام التنظيمي لدى اعضاء هيئة التدريس ،جامعة الملك سعود، الرياض
- عبد الوهاب ، صباح نوري ، اتمتة المكتب ، عمان دار حنين للنشر والتوزيع، ١٩٩٨ .
- ميرزا، سما ساهر انطون ، ٢٠١٣ ، تأثير مكونات تقانة المعلومات في إدارة عالقات الزبون دراسة استطلاعية لعينة من المدراء في شركة تعبئة الغاز، مجلة الإدارة والاقتصاد The Journal of Administration & Economics /السنة السادسة والثلاثون- عدد سبعة وتسعون /٢٠١٣
- محمد ، إسماعيل ياسين ، ٢٠١٠ ، دور تقنيات الاتصال الحديثة في تحسين أداء العاملين، بحث غير منشور لنيل شهادة الدبلوم العالي التخصصي في إدارة الأعمال، جامعة الموصل كلية الإدارة والاقتصاد ، قسم إدارة الأعمال.
- النعيمي ، أيمن نجم الدين ، (٢٠٠٧) ، مكونات تقانة المعلومات والاتصالات وأثرها في أبعاد أداء الإنتاج والعمليات دراسة موقفية ، رسالة ماجستير، غير منشورة في إدارة الأعمال ، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل.
- نغم يوسف عبد الرضا، ٢٠٠٧، كلية الإدارة والاقتصاد- الجامعة المستنصرية وهي جزء من متطلبات نيل درجة دكتوراه فلسفة في إدارة الأعمال

٢- المصادر الاجنبية

- Post ,Gerald &Anderson ,David,L., Management Information Systems: Solving Business Problems With Information technology ,2nd ed, Irwin, Mc .Graw-Hill ,2000 .
- Duncombe , R., & Heeks, R., Information Ic and Enterprise : Findings for Botswana, Precinct Centr ,1999
- Seen ,J., Business :Principles ,Practices and Opportunities ,2nd ed., Prentic-Hall , Inc ,New Jersey ,1998 .
- ١٢Certo ,S.C, Modern Management :Diversity ,Quality ,Ethics,and the Global Enviroment,Prentic -Hall, New Jersey,2000
- Ebert, R. j. j griffin , R. w., Business Essentials,3rd ed new jersey,2000
- Turban ,E., &Miclean ,E., & Wetherbey ,J., Information Tectology for Management , Making Connections for Strategic Advantege ,2nd ed, John Wiley &Sons Inc , New York ,1999

الملحق رقم (١) إستبيان

يقوم الباحث بدراسة ميدانية بعنوان " التطور التكنولوجي واثره على الالتزام التنظيمي دراسة ميدانية في المديرية العامة للكهرباء في مدينة السليمانية "

أرجو قراءة فقرات هذه الاستبانة بتمعن وأشكركم للإجابة عليها بكل أمانة علما بأن هذه الإجابات التي ستكرمون بها يخدم البحث العلمي و لن تستعمل إلا لأغراض البحث العلمي فقط.

شاكرين لكم حسن تعاونكم

الباحث / أمجد محمد عبدالله

أولاً: معلومات شخصية

مساعد مدير	مدير	المستوى الوظيفي	١-
رئيس شعبة	رئيس قسم		
	موظف		
من ٦ - ١٠ سنوات	اقل من سنة الي ٥ سنوات	مدة الخدمة	٢-
١٦ سنة أو أكثر	من ١١ - ١٥ سنة		
دبلوم	الثانوية العامة فما دون	المستوى العلمي	٣-
دراسات عليا	بكالوريوس		
٢٦ - ٣٥ سنة	١٨ - ٢٥ سنة	العمر :	٤-
٥٠ سنة فأكثر	٣٦ - ٤٥ سنة		
متزوج	أعزب	الحالة الاجتماعية :	٥-
انثى	ذكر	الجنس	٦-

ثانياً: التكنولوجيا المتطورة: الاجهزة والمعدات التكنولوجية

ت	المتغيرات	أتفق تماماً	أتفق	أتفق لحد ما	لا أتفق	لا أتفق تماماً
٧	تحرص الدائرة على توفير أجهزة حاسوب حديثة ومتطورة لإستخدامتها					
٨	تحرص الدائرة على استخدام الحاسوب وملحقاته لمعالجة البيانات وتصنيفها وتبويبها.					
٩	تعمل الدائرة وفق الالتزام بجهاز مراقبة الالتزام الموظفين بالادوام(جهاز البصمة)					
١٠	تحرص الدائرة على القيام بالصيانة الدورية والمستمرة لأجهزة ومعدات النظام					

البرمجيات

ت	المتغيرات	أتفق تماماً	أتفق	أتفق لحد ما	لا أتفق	لا أتفق تماماً
١١	تتم الدائرة بامتلاك برمجيات الإستخدامات العامة					
١٢	تبدي الدائرة اهتماما بتطوير مهارات فريق المبرمجين					
١٣	يجري تحديث مستمر على البرمجيات المستخدمة باعتماد الإصدارات الحديثة من البرامج					
١٤	تعمل الدائرة على توفير برمجيات الحماية والأمن لحماية سرية وأمن المعلومات					

الاتصال والشبكات

ت	المتغيرات	أتفق تماماً	أتفق	أتفق لحد ما	لا أتفق	لا أتفق تماماً
١٥	هناك اهتمام في الدائرة بتوفير شبكة حاسوبية بين الأقسام والوحدات فيها					
١٦	يعتمد الدائرة على استخدام الإنترنت للحصول على ما هو مطلوب بسرعة					
١٧	يمكن توسيع نشاطات الشركة من خلال الشبكة العنكبوتية					

لا أتفق تماماً	لا أتفق	أتفق لحد ما	أتفق	أتفق تماماً	الالتزام التنظيمي	
					يشعر الموظفون بالسعادة لعملهم في هذه المنظمة.	١٨
					يشعر الموظفون بتوافق أعمالهم مع رغباتهم	١٩
					يتحدث الموظفون دائماً عن المنظمة أمام الغير مفتخراً بمنجزاتها.	٢٠
					لا يحب الموظفون ترك العمل والانتقال الى منظمة أخرى حتى لو ازدادت الامتيازات المقدمة لهم.	٢١
					لن يترك الموظفون المنظمة الحالية بسبب حاجتهم إلى العمل فيها .	٢٢
					إن المكاسب المادية في المنظمة هي الدافع نحو عمل الموظفين.	٢٣
					يبدل الموظفون جهداً في عملهم لأثبات إخلاصهم الشديد لعضويتهم.	٢٤
					يشعر الموظفون بعدالة أكثر بعد استخدام التطور التكنولوجي.	٢٥

الملحق (٢)

اسماء السادة المحكمين الذين عرضت عليهم الاستبانة		
ت	الاسم	مكان العمل
١	أ. دكاوة محمد فرج القرداغي	جامعة السلیمانية / قسم الادارة
٢	١. د اسعد حمدي ماهر	جامعة التنمية البشرية/ قسم العلوم المالية والمصرفية
٣	م. محمد حسن محمود	جامعة التنمية البشرية/ قسم ادارة الاعمال