



جامعة الموصل
كلية الإدارة والاقتصاد

تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ودورها في تعزيز الأداء المنظمي
وفق متطلبات إدارة الجودة الشاملة
دراسة حالة في البنك المركزي العراقي/ بغداد

أطيف اياد ابراهيم العلاف

رسالة ماجستير
نظم المعلومات الإدارية

بإشراف
الأستاذ الدكتور
ثائر أحمد سعدون السمان

المستخلص

تهدف الدراسة الحالية بيان دور وأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تعزيز الأداء المنظمي وفق متطلبات إدارة الجودة الشاملة (دراسة حالة في البنك المركزي العراقي/ بغداد). اعتمدت الباحثة على منهج دراسة الحالة بوصفه منهجاً يمتاز بالوصف التفصيلي لمشكلة محددة في كتابة الإطار النظري للدراسة، وفي وصف مجتمع وعينة الدراسة، فضلاً عن تحديد العلاقة (الارتباط والتأثير) بين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والأداء المنظمي وإدارة الجودة الشاملة باستخدام برنامج SPSS وتحليل المسار Amos لقياس التأثيرات.

توصلت الدراسة إلى مجموعة من الاستنتاجات كان أهمها:

١- اعتماد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تعزيز الأداء المنظمي من خلال إدارة الجودة الشاملة يتطلب دعماً من الإدارة العليا من خلال توفير الإمكانيات وكل ماله علاقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات من خلال تقديم كافة التسهيلات لتحقيق ذلك.

٢- إن عملية تحقيق التكامل بين الأفراد العاملين والأداء المنظمي، وتطوير مهارات الأفراد العاملين تُعد من الدوافع الرئيسة نحو قياس الأداء المنظمي. كما أن المنظمات التي تسعى لتحقيق التفوق والتقدم يجب عليها أن تركز على تعزيز الأداء المنظمي.

واعتماداً على الاستنتاجات التي توصلت إليها الدراسة، فقد قدمت الباحثة مجموعة من التوصيات أهمها ضرورة التركيز على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إنجاز أنشطة المنظمة لدورها الفعال في تعزيز الأداء المنظمي للمنظمة المبحوثة والسعي لتطبيق إدارة الجودة الشاملة وبما تتناسب مع أنشطة المنظمة، فضلاً عن مجموعة من الدراسات المقترحة للباحثين مستقبلاً والمكملة لموضوع الدراسة الحالية.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، الأداء المنظمي، إدارة الجودة الشاملة.

Abstract

The current study aims to show the role and the effect of information and communication technology in enhancing the organizational performance accordance to philosophy of total quality management (A case study at central bank of Iraq / Baghdad)

The researcher depended on the method case study; for being characterized with the detailed description of certain problem in writing the theoretical framework of the study, and in describing the sample and community of the study, as well as, determining the relationship (correlation and effect) between information and communication technology and the organizational performance according to the philosophy of total quality management using SPSS and Amos for measuring the effects.

The Study reached to a number of the following most important conclusions:

1. Applying information and communication technology in enhancing the organizational performance through total quality management requires a support from the top management through saving all possibilities and what is related to the communication and information technology through presenting all possibilities to achieve it.
2. Achieving the perfection among the working individuals, the organizational performance, and developing their skills are considered one of the main reasons towards measuring the organizational performance. Also the organizations which try to achieve excellence and progress must focus on enhancing the organizational performance.

Depending on these conclusions, the researcher presented a set of recommendations, the most important of which is the need to focus on Information and Communication Technology in accomplishing the activities of the organization for its effective role in enhancing the Organizational Performance of the researched organization and the pursuit of the application of Total Quality Management and commensurate with the activities of the organization, as well as a set of suggested studies for those who future researchers.

Key Words: Information and Communication Technology, Organizational performance, Total Quality Management.

**University of Mosul
College of Administration
And Economics**



**Information and Communication Technology
and its Role in Enhancing Organizational
Performance in Accordance with the
Requirements of Total Quality Management
A Case Study at the Central Bank of Iraq/Baghdad**

Atyaf Ayad Ibrahim AL - Alaf

**M. Sc. / Thesis
Management Information Systems**

**Supervised by
Prof.
Dr. Thaeir Ahmed Sa'adoon Al-Samman**

1441 A.H

2019 A.D