

Volume 04, Issue 05, 2024,
Publish Date: 25-05-2024
Doi <https://doi.org/10.55640/ijbms-04-05-26>

INTERNATIONAL JOURNAL OF BUSINESS AND MANAGEMENT SCIENCES

(Open access)

INFORMATION TECHNOLOGY REQUIREMENTS TO ACHIEVE STRATEGIC AGILITY IN GOVERNMENT ORGANIZATIONS

Ali Al-Akbar Hussein Kahdim

Department Of Business Administrative, College Of Administrative Sciences, Almustaqbal University, 51001, Babylon, Iraq

Ali Jawad Kadhim

Department Of Business Administrative, College Of Administrative Sciences, Almustaqbal University, 51001, Babylon, Iraq

Asst. Lect. Imad Saadoun Al-Shafi'i

Department Of Business Administrative, College Of Administrative Sciences, Almustaqbal University, 51001, Babylon, Iraq

Asst. Lect. Batool Abdulmahdi Salih

Department Of Business Administrative, College Of Administrative Sciences, Almustaqbal University, 51001, Babylon, Iraq

ABSTRACT

The problem of the study was represented in the main question: "What are the requirements for information technology to achieve strategic agility?" The current study aimed to identify the basic foundations of information technology and determine the actual reality of strategic agility and the technological requirements necessary to achieve it, with the possibility of arriving at a number of recommendations and proposals that would activate strategic agility. During information technology, to achieve the objectives of the study, the descriptive approach was used. The study found that there were aspects of strategic agility in moderate proportions.

KEYWORDS: Information technology, the study, strategic agility and the technological requirements necessary.



©The Author(s) 2024. **Open Access** This article is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License, which permits use, sharing, adaptation, distribution and reproduction in any medium or format, as long as you give appropriate credit to the original author(s) and the source, provide a link to the Creative Commons license, and indicate if changes were made. The images or other third-party material in this article are included in the article's Creative Commons license, unless indicated otherwise in a credit line to the material. If material is not included in the article's Creative Commons license and your intended use is not permitted by statutory regulation or exceeds the permitted use, you will need to obtain permission directly from the copyright holder. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

INTRODUCTION

المقدمة

لقد واجهت النظم الإدارية العالمية العديد من التحديات في السنوات الأخيرة من القرن الماضي مثل العولمة) تشكيل النقابات العمالية والمعاهدات ، وزيادة)الاقتصادية الدولية(والتغيرات في التكنولوجيا (تكنولوجيا الإنتاج، والمعلومات والتكنولوجيا، والإنترنت والتجارة الإلكترونية المنافسة، والتركيز على العملاء، و التغيرات الاجتماعية والسياسية والثقافية كل ذلك أدى إلى التغيير في بيئة الأعمال وجعلها في حالة ديناميكية حيث استوجبت تلك التغيرات العميقة والسريعة في البيئة الداخلية والخارجية للمؤسسات أحداث تغييرات جوهرية في اساليب الادارة التقليدية فلم يعد مقبولا الاعتماد على تحليل واستقراء الاحداث الماضية وافترض ان المستقبل امتداد للماضي والنظر الى الغير باعتباره يمثل تهديدا للمؤسسات وليس عامل استفادة منه وبالتالي ظهرت مصطلحات جديدة لمقابلة تلك التغيرات منها الرقابة الاستراتيجية والتي تناولتها الادبيات الادارية المختلفة بمفاهيم مختلفة منها خفة الحركة التنظيمية وخفة الحركة المؤسسية فقد اشار دوز وكونسين الى ان الرقابة الاستراتيجية بمحدداتها المختلفة تعد المكون الاساسي لتفاعل المؤسسة مع التغيرات الحادثة في مساعدة الشركات في تدابير التحول لاستدامة الاعمال حيث تعد الرقابة الاستراتيجية واحدة من اهم الخصائص الناجحة لمنظمات عصر المعلومات وذلك في ظل الاستخدام الاوسع للمعلومات وتكنولوجيا الشبكات في الحياة الاجتماعية الحديثة.

الفصل الاول

هيكلية البحث

1- مشكلة البحث

تواجه المؤسسات الحكومية في الدول النامية تحديات متزايدة نتيجة للتغيرات والتطورات التي تشهدها بينتها الداخلية والخارجية وتنعكس الاستجابة لهذه المتغيرات والتطورات على القيام بدورها في مواجهة هذه التغيرات على المستوى الداخلي والخارجي والتي تؤثر بشكل مباشر في ادراك المؤسسات بان خياراتها الاستراتيجية التي تتبناها نابعة من عوامل بيئية وواقعية.

2 - أهمية البحث

تواجه المنظمات الحكومية تحديات متزايدة في بيئة سريعة التغير. للبقاء على صلة وتلبية احتياجات المواطنين المتطورة، تحتاج هذه المنظمات إلى تبني الرقابة الاستراتيجية، وهي القدرة على التكيف بسرعة وفعالية مع التغيرات في البيئة الداخلية والخارجية. تلعب تكنولوجيا المعلومات دوراً حاسماً في تمكين الرقابة الاستراتيجية في المنظمات الحكومية. من خلال الاستثمار في تقنيات المعلومات المناسبة، يمكن للمنظمات IT) الحكومية تحسين كفاءتها وفعاليتها، وتعزيز الابتكار، وتقديم خدمات أفضل للمواطنين.

3- فرضية البحث

- تحديد مفهوم الرقابة الاستراتيجية في سياق المنظمات الحكومية.
- تحليل دور تكنولوجيا المعلومات في تمكين الرقابة الاستراتيجية.
- استكشاف متطلبات تكنولوجيا المعلومات لتحقيق الرقابة الاستراتيجية في المنظمات الحكومية.
- تقديم توصيات لتنفيذ متطلبات تكنولوجيا المعلومات لتحقيق الرقابة الاستراتيجية في المنظمات الحكومية.

5- اهداف البحث

- سيساهم هذا البحث في فهم أفضل لكيفية استخدام تكنولوجيا المعلومات لتحقيق الرقابة الاستراتيجية في المنظمات الحكومية.
- ستوفر نتائج البحث توصيات عملية للمنظمات الحكومية الراغبة في تحسين رشاققتها الاستراتيجية من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات.

- سيساعد هذا البحث في تحسين تقديم الخدمات الحكومية للمواطنين من خلال تعزيز قدرة المنظمات الحكومية على التكيف مع التغيرات والاستجابة للاحتياجات المتغيرة

6- اسئلة البحث

- ما الإطار الفكري لتكنولوجيا المعلومات؟
- ما هي محددات الرقابة الاستراتيجية؟
- ما دور تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الرقابة الاستراتيجية؟
- ما المتطلبات الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والتي تسهم في تحقيق الرقابة الاستراتيجية؟
- ما واقع الرقابة والمتطلبات التكنولوجية اللازمة لتحقيقها؟
- مقترحات توفير متطلبات تكنولوجيا المعلومات لتحقيق الرقابة الاستراتيجية.

الفصل الثاني

المبحث الاول

تكنولوجيا المعلومات: -

تعرف بانها (ادوات ووسائل تستخدم لجمع المعلومات وتصنيفها وتحليلها وتخزينها او توزيعها كما يتم تعريفها بانها كافة انواع الاجهزة والبرامج المستخدمة في تجهيز وخرن واسترجاع المعلومات)¹.

وبالتالي يمكن تعريفها بانها كل ما يتم استخدامه من اجهزة ومعدات وبرامج لمعالجة المعلومات وتنظيمها واسترجاعها وتخزينها وانتاجها

الرقابة الاستراتيجية: -

تعرف بانها (قدرة الشركات على الحفاظ على قدرتها التنافسية في اعمالها من خلال التكيف مع الافكار المبتكرة الجديدة واستخدام هذه الافكار لإنشاء منتجات وخدمات جديدة بالإضافة الى نماذج اعمال حيث تشير المرونة الاستراتيجية الى قدرة المؤسسات او الشركات على تحويل استراتيجياتها استنادا الى الظروف التجارية الخارجية في البيئة)².

كما تعني ايضا القدرة على التحرك السريع والسهل لتحقيق الاستجابة للمواقف المتغيرة غير المتوقعة واكتساب المرونة والسرعة التي تمنح المنظمة القدرة على تغيير اعمالها نتيجة لامتلاكها القدرة الحقيقة لاتخاذ القرارات في الوقت المناسب وذا يتطلب قدرات متنوعة كالحساسية الاستراتيجية ، والالتزام الجماعي وتحمل المسؤولية وتدفق وتوجيه الموارد بانواعها والتي تمثل ابعاد جوهرية لخفة الحركة الاستراتيجية³.

الإطار الفكري لتكنولوجيا المعلومات: -

للتعرف على الإطار الفكري لتكنولوجيا المعلومات فانه يجب معرفة النقاط التالية⁴:

- 1- التطور التاريخي لتكنولوجيا المعلومات
- 2- مدخل مفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات
- 3- خصائص المجتمع المعلوماتي
- 4- المكونات الأساسية لتكنولوجيا المعلومات

التطور التاريخي لتكنولوجيا المعلومات: -

1- أبو زيد ، أ حمد (2003)، مستقبلات: ثورة المعلومات ومجتمع المستقبل ، مجلة العربي 1 أكتوبر 2003

2 - بوغني ، أزهار نعمة (2007)، المعرفة التسويقية وتكنولوجيا المعلومات واثرها في الأداء التسويقي دراسة حالة في الشركة العامة للإسمنت الجنوبية ، رسالة دكتوراه ، كمية الإدارة والاقتصاد ، الجامعة المستنصرية العراق

3- بدر ، إسماعيل محمد مخلوف (2007)، إدارة المعرفة... آفاق وتحديات، القاهرة ، معبد التخطيط القومي

4 - بدر ، إسماعيل محمد مخلوف (2010)، دور تكنولوجيا المعلومات في تطوير إحصاءات العمل، منظمة العمل العربية ،مكتب العمل العربي، الدورة القطرية الإحصائية ،حول " تطوير إحصاءات العمل " (صنعاء - الجمهورية اليمنية 28-30 نوفمبر / تشرين الثاني

وسائل بلغته الذي التقني بالتقدم المعلوماتية الثورة حيث ترتبط الحدود تجاوزت وتقنية ومعلوماتية علمية ثورة الحالي الوقت في العالم يشهد وذلك تكنولوجيا، سبقها من عما جوهريا اختلافا تختلف المعلومات وتكنولوجيا فائقة، بسرعة وتبادلها نشر المعلومات على ساعد مما الاتصال، الأنشطة جميع في مشتركا قاسما المعلومات تكنولوجيا من جعل ما وهو وغير المادية، المادية الإنساني المجتمع عناصر جميع مع لتفاعلها نظرا التقدم ظل ساحقة وفي اقتصادية واعلامية عولمة في لتتجلى الإنساني المجتمع كيان في المعلومات تكنولوجيا انصهرت الإنسانية، ولقد والإنتاجية الإنتاج وزيادة التنمية لأن المعيار والمعرفة وأصبحت المعلومات والقوة، الثروة معايير تغيرت والتقني⁵، والمعرفي المعلوماتي وفرة وحتى الثروات الطبيعية، ووفرة المال راس كالأرض و المادية، الإنتاج عوامل عمي اعتمادها من أكثر قيمة المعرفة، عمي تعتمد أصبحت أضعافاً تمثل المضافة قيمتها أن كما كمي، المادية الإنتاج تكلفة عوامل الحالات معظم في تتجاوز المعرفة تكلفة أن والواقع العاملة، القوى تواجه التي أحد التحديات المعرفة على المبنية الجديدة المعايير هذه أصبحت ثم ومن الأخرى⁶، الإنتاج من عوائد غيرها لعوائد مضاعفة تكنولوجيا لتطور والمعلوماتية وكان المعرفة في التقدم هذا مسيطرة أفرادها على يساعد تعليمي نظام بناء علي القدرة غير النامية المجتمعات البشر حياة في كبيرة تغييرات الثورات تلك أحدث الفردي المستوى فعلى. أنحاء العالم جميع في جوهريّة تغيرات إحداث والاتصالات، المعلومات وفي المؤسسات تلك هياكل على أثرت فقد المنظمات المستوى على أما المتبادلة الإنسانية والعلاقات السلوكية عاداتهم وأساليبهم تقاليدهم بدأت حيث القرن العشرين بدايات في وذلك الإدارية الشؤون أداره في أثرت قد المعلومات تكنولوجيا ان وتمت الإشارة إلى عملها أساليب⁷. المنظمات هيكل في الهاتف تكنولوجيا باستخدام

، التغراف بظهور وذلك عشر الثامن للقرن ترجع بدايتها الحقيقة انه يجد الإدارة مجال في المعلومات تكنولوجيا لتاريخ المتتبع ان من الرغم على من الرغم وعلى إدارة المؤسسات، على التكنولوجيا الطابع لإضفاء الطريق مهد فقد السبعينات بداية في الألى وتطبيقاته الحاسب ظهر وعندما الحاسب لاستخدام بقدر احتياجاتهم الإدارة لاحتياجات الألى اختراع الحاسب من الأولى السنوات في كافيا اهتماما لم يعطوا المتخصصين فان ذلك الكمبيوتر اجهزة بعد اختراع خاصة وبصفة ، كبير بشكل الألى الحاسب توسع استخدام بعد أما فقط البيانات ومعالجة الحسابة القوة في الألى علم في عليه اطلق جديد مصطلح ظهور عليه مما ترتب ، مفيدة معلومات إلى وتحويلها البيانات من هائل كم معالجة من تمكن التي فائقة السرعة بمظاهرها المعلومات أصبحت تكنولوجيا القرارات هكذا دعم نظام يسمى للمعلومات جديد نظام ،وبعدها ظهر الإدارية المعلومات بنظم الإدارة الإلية⁸ والحاسبات المعلومات على كبيرا اعتمادا تعتمد حديثة إدارية وظهور أساليب الإدارية العمليات مختلف في فعلا عناصر المختلفة مدخل مفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات :-

قبل تناول مفهوم تكنولوجيا المعلومات يجدر بالباحث أن يسرد بعض المصطلحات والتعريفات التي تيسر استيعاب المعنى الذي نود توصيله في دراستنا هذه ومن تلك المصطلحات والمفاهيم ما يلي :

أ- البيانات والمعلومات:

⁵ - البدراني، إيمان عبد محمد احمد (2013) ، علاقة التمكين الإداري بفرق العمل وأثره في تحقيق خفة الحركة الاستراتيجية دراسة ميدانية عمى عدد من مستشفيات محافظة أربيل ، مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية والإدارية - العراق ، مج 7 ع 14.

⁶ - بلقيوم، صباح(2013) أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة NTIC على التسيير الاستراتيجي للمؤسسات الاقتصادية .رسالة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة دكتوراه علوم في علوم التسيير ، جامعة قسنطينة 2 كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير

⁷ - جليان، أحمد محمد ، فائق بشير التير(2016) ، تقنية المعلومات والاتصالات في وحدات التعميم الجامعي وأثرها على جودة مخرجات العملية التعليمية ، مجلة الجامعي - النقابة العامة لأعضاء هيئة التدريس الجامعي - ليبيا ، ع.24

⁸ - حسن ،محمد مصطفى حسين 2017، انعكاسات قدرات تقنية المعلومات في جودة التعميم الجامعي: دراسة حالة في كلية الهندسة/ جامعة كركوك ،المجلة العراقية لتكنولوجيا المعلومات، الجمعية العراقية لتكنولوجيا المعلومات.

يخلط الكثيرون بين مفهومي البيانات والمعلومات ، إلا ان الواقع يؤكد على ان هناك اختلافاً واضحاً بينهما حيث يشير مفهوم البيانات إلى مجموعة من الحقائق غير المنظمة التي قد تأخذ شكل الأرقام والرموز وغيرها وليس لها مدلول حقيقي ولا تؤثر في سلوك المتلقي لها، في حين تعني المعلومات بأنها البيانات التي نظمت ورتبت وأصبحت ذات معنى وتؤثر في من يتلقاها لذا تعد البيانات المادة الخام اللازمة لإنتاج المعلومات ومن ثم فإن البيانات في حد ذاتها عديمة الفائدة إلا اذا تم تفسيرها ومعالجتها ، فأنها في هذه الحالة تتحول إلى معلومة يمكن الاستفادة منها في اتخاذ القرار السليم⁹

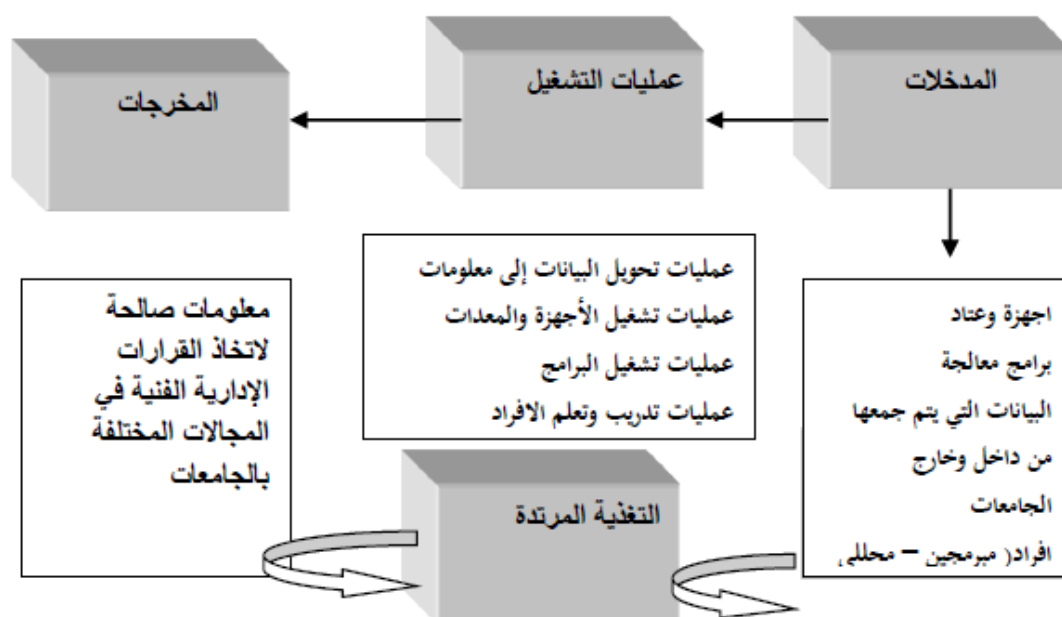
ب- نظام المعلومات:

يشير مفهوم النظام إلى وجود علاقات تبادلية وتفاعلية بين أجزاء أو وحدات مكونة لهذا النظام ، حيث تتربط وتتداخل تلك الأجزاء لتحقيق أهداف معينة، أما نظام المعلومات فأنو يشير إلى الإطار الذي يتم بمقتضاه إدارة وهيكلية المعلومات التي يتم جمعها سواء من داخل الوحدة أو من خارجها كما يعرف نظام المعلومات بأنه: النظام الذي يتلقى البيانات من مختلف الجهات ويعمل على توحيدها واستئناسها في شكل جديد وتزويد المديرين بتلك المعلومات التي يمكن استخدامها في صنع واتخاذ القرارات كما يعني المفهوم الأوسع لنظام المعلومات الإدارية بأنه عبارة عن مجموعة من مكونات مترابطة ،جمع (أو استرداد) ومعالجة وتخزين وتوزيع المعلومات لدعم القرار والتحكم في وظائف المنظمة¹⁰. بالإضافة إلى دعم عملية صنع القرار التنسيق، والسيطرة، نظم المعلومات تساعد أيضاً مدراء وعمال تحليل المشاكل وتصور الموضوعات المعقدة، واستحداث منتجات جديدة كما تمت الإشارة إلى أن نظم المعلومات هي " مجموعة من العناصر المترابطة تعمل معاً المعلومات ومعالجتها وتخزينها واسترجاعها وتوزيعها بهدف دعم اتخاذ القرارات داخل المنظمة. من علميا الحصول إمكانية حيث من البيانات مع التعامل يتعمق بكيفية المعلومات تكنولوجيا نظم مفهوم ان على التأكيد يمكن سبق ما خلال ومن كأي المعلومات تكنولوجيا نظام ان بالذكر جدير هو .ومما منها المرجوة الفائدة تحقيق بهدف واسترجاعها وحفظها ونقلها المختلفة مصادرها من المعلومات نظام على اجزاء، التعرف ويمكن راجعة، وتغذية وعمليات ومخرجات مدخلات من يتكون نظام¹¹:يلي كما الشكل

⁹ - الحيازي، أبو بكر إبراهيم مصطفى، 2011 ، العلاقة بين فاعلية نظم المعلومات الإدارية و توافر البيئة الإبداعية وأثرها في الإبداع الإداري دراسة تطبيقية على المؤسسة العامة للإسكان و التطوير الحضري ، رسالة ماجستير ، كلية الدراسات العليا ، جامعة البلقاء التطبيقية.

¹⁰ - جبران ،مسعود ، الرائد معجم لغوي عصري ، لبنان ، دار العلم للملايين ، 1992

¹¹ - خضير ،محمد، 2005 أثر اقتصاد المعرفة في تحقيق القدرة التنافسية للاقتصادات العربية"، مداخلة مقدمة في المؤتمر العملي الدولي السنوي الخامس حول: "اقتصاد المعرفة والتنمية الاقتصادية"، كمية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الزيتونة الأردنية، عمان، الأردن، 27-28 افريل.



شكل (١) يوضح مكونات نظام تكنولوجيا المعلومات

من جمعها يتم التي البيانات معالجة وبرامج والعتاد في الأجهزة تتمثل مدخلات من يتكون المعلومات نظام أن يتضح السابق الشكل وباستقراء فيما معلومات إلى البيانات هذه تحويل عملية تتم ثم ، (وغيرهم نظم محلي مبرمجين (من البشرية القوى بالإضافة إلى المؤسسة وخارج داخل عملية عن وينتج ، لها التعرض سبق التي العميات من وغيرها وفرزها البيانات ومراجعتها هذه تسجيل يجري حيث التشغيل بعمليات يعرف بالنظام التعليمي المجالات المختلفة في الإدارية القرارات لاتخاذ صالحة معلومات في تتمثل مخرجات أو معلومات التشغيل هذه

ت- تكنولوجيا المعلومات :-

يشار إلى مفهوم تكنولوجيا المعلومات على أنها جميع أنواع التكنولوجيا المستخدمة في تشغيل ونقل وتخزين المعلومات في شكل إلكتروني، وتشمل تكنولوجيا الحاسبات الآلية ووسائل الاتصال وشبكات الربط، وأجهزة الفاكس وغيرها من المعدات التي تستخدم بشدة في الاتصالات كما تعرف على: أنها كافة أنواع الأجهزة والبرامج المستخدمة في تجهيز وخزن واسترجاع المعلومات وبالتالي يمكن تعريف تكنولوجيا المعلومات بأنها كل ما يتم استخدامه من أجهزة ومعدات وبرامج لمعالجة المعلومات وتنظيمها واسترجاعها وتخزينها وإنتاجها¹².

خصائص تكنولوجيا المعلومات :-

تتوافر عدد من الخصائص والملامح التي تميز المجتمع المعلوماتي حيث تم حصرها في الخصائص الآتية¹³ :

- أ- استخدام المعلومات كمورد اقتصادي مهم ، وذلك على اعتبار إمكان الاستفادة منها في الارتفاع بمستوى كفاءة المنظمات والهيئات والمؤسسات المختلفة وتشجيع الابتكار وزيادة القدرة على التنافس من خلال تحسين نوعية الإنتاج .
- ب- انتشار استخدام المعلومات بين أفراد الجمهور العام بحيث يمكنهم الاعتماد عليها في أداء مختلف أوجه النشاط اليومي والاستعانة بها في تحديد اختياراتهم والتعرف بفضل هذه المعلومات على حقوقهم المدنية وإدراك حدود مسؤولياتهم الاجتماعية والسياسية.

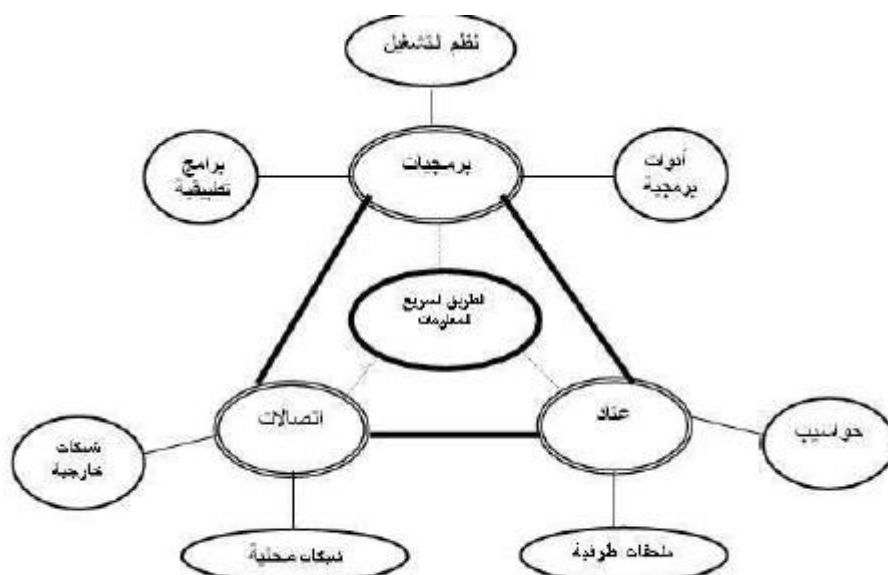
¹² - رزق، إخلص السيد 2006 تكنولوجيا المعلومات وتطوير إدارة الجامعات في كل من جمهورية مصر العربية والولايات المتحدة الأمريكية "دراسة مقارنة"، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم التربية المقارنة والإدارة التعليمية، كمية التربية بكفر الشيخ، جامعة طنطا.

¹³ - زين الدين ، صلاح2004 "الأبعاد التنموية لتكنولوجيا المعلومات والحكومة الإلكترونية" - مجلة السياسة الدولية - العدد 155- 2004 المجلد 39

ت- إمكان تطوير قطاع معلوماتي داخل النسق الاقتصادي تكون مهمته تقديم التسهيلات والخدمات المعلوماتية للأفراد والمؤسسات وتطوير الصناعات المستخدمة في توفير المعلومات والحصول عليها من خلال شبكات المعلومات العالمية.

ث- المكونات الأساسية لتكنولوجيا المعلومات: -

تكون ما أشبه فهي واتصالات ومعدات برمجيات من الأساسية إن المتتبع للتطورات العصرية يدرك أهمية تكنولوجيا المعلومات ومكوناتها يتكون حيث. وتطورها الجامعات تطور في الأساسية المساهمة للبنات من يعد الذي للمعلومات السريع الطريق فيها يتمحور متكاملة منظومة الأساسية¹⁴ من العناصر عدد من المعلومات تكنولوجيا نظام



شكل (٢) يوضح المكونات الأساسية لنظام تكنولوجيا المعلومات

وتتمثل في مشتركة، أهداف أو هدف لتحقيق بعضها مع تفاعل التي المتداخلة والأجزاء من العناصر مجموعة على تعتمد المعلومات أنظمة أن الآتي¹⁵:

- الأفراد وهم مستخدمي النظام من محاسبين ومهندسين وعلماء ومدراء وكذلك الأفراد النظام ومصممي محلي مثل والأعداد التشغيل على القانون.
- الأجهزة وتشمل أجهزة الكمبيوتر والأجهزة المتصلة به والمستخدم في إدخال البيانات المعلومات اخراج البيانات وتشغيل.
- البرامج وتشمل البرامج التي يستخدمها النظام وهي برامج التشغيل للتحكم في أجهزة الكمبيوتر وبرامج التطبيقات التي تستخدم في تلبية احتياجات الإدارة.
- البيانات وهي المادة الخام التي يقوم النظام بتشغيلها من أجل إمداد الأداة باحتياجاتها من المعلومات.
- الشبكات وهي البنية الأساسية للاتصال بين أجهزة الكمبيوتر والبرامج المسنولة عن إدارة الاتصال بين الأجهزة.
- قاعدة البيانات وهي الوعاء الذي يحتوي على البيانات الأساسية المخزنة على وسائل التخزين المختلفة والتي لابد من توفرها حتى يمكن القيام بعملية التشغيل.

¹⁴ - الزين، نور 2013، أثر خصائص المعلومات الاستراتيجية في تحقيق الخفة الاستراتيجية

¹⁵ - دور القدرات التنافسية كمتغير معدل ". دراسة تطبيقية على شركة ألبا ناوس في الأردن، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، الأردن

- أدلة التشغيل وعادة ما تكون مطبوعة في شكل كتيبات تتضمن التعميمات الخاصة بإعداد البيانات وكيفية إدخالها وكذلك تعليمات للعاملين الذين يقومون بتشغيل النظام (الكري، 2005م)

الفصل الثاني

المبحث الثاني

محددات الرشاقة الاستراتيجية: -

على المؤسسات قدرة من بكثير أسرع البيئة في الحادثة معدل التغييرات ان على الماضي القرن من التسعينات في الاقتصاديين من عدد أشار لقد مع المواءمة في وهذا التقصير ، المتاحة الفرص من المثلى الاستفادة من المؤسسات هذه تتمكن لم حيث . تلك التغييرات وبين بينها المواءمة المتحدة الأمريكية الولايات في الدفاع بوزارة حدا مما ، البعيد المدى المؤسسات على تلك وفشل إفلاس إلى يؤدي قد المتغيرة البنية الظروف¹⁶. الأزمة تلك من للخروج المناسبة الاستراتيجية أفضل بنسلفانيا لمناقشة ولاية في جامعة في الإدارة مجال في المتخصصين من عدد لجمع 1991 خريف في نشر "والعشرين الحادي القرن في الإنتاجية الأعمال استراتيجية" بعنوان مجلدين من تقريراً هذا الفريق عمل نتيجة وكانت المفاهيم أكثر من المفهوم هذا أصبح الحين ذلك ومنذ ، الرشاقة مصطلح لأول مرة قدم حيث لاهاي جامعو في Lacocca ياكوكا معيد بواسطة اعتبرت حيث ، المفهوم بهذا علاقة لها الدراسات التي من الكثير تقديم في الباحثين من لكثير الانطلاق نقطة كانت هنا ومن ، الإدارية استخداما . بيئة ظل في واستمراريتها المؤسسات بقاء على هامة للحفاظ وسيلة بانها الاستراتيجية الرشاقة

أهمية الرشاقة الاستراتيجية: -

(فان الرشاقة الاستراتيجية (Page & Morgan للرشاقة الاستراتيجية أهمية كبرى في تفعيل ادارة المؤسسات ،فطبقاً لكل من بيج ومورجن تعد مفتاح نجاح الجامعات في البيئة السريعة التغيير والتي تتمثل في القدرة عمى تقديم الدعم، وفي بعض الأحيان التغيير المفاجئ للاستفادة من :- في حين تمت الإشارة على أهمية خفة الحركة الاستراتيجية، من خلال ما يلي الفرص المتاحة، والشروع في استراتيجية خلق واقع جديد فيها

- العمل على تعزيز قدرة المؤسسات على إعادة اكتشاف ذاتها والبقاء
- تلبية الاحتياجات الاستراتيجية للواجهة المنافسة الحيوية
- القدرة على التحلي بالمرونة في مواجهة التطورات الجديدة
- استمرار ضبط التوجه الاستراتيجي للمؤسسات
- تطوير طرائق مبتكرة لخلق القيمة

كما ان خفة الحركة الاستراتيجية تمكن المؤسسات من الرد السريع والفعال لتقلبات البيئة، مما يسمح لها بتأسيس موقع تنافسي متفوق، ليصبح تنمية هذه القدرة اليوم مطلب مهم للمنافسة ، إذ ان الرشاقة الاستراتيجية مطلوبة في جانبين الأول للبحث داخل المؤسسات بهدف فهم الكفاءات تقدم لكل مفتاح تعد الاستراتيجية الرشاقة بان القول يمكن سبق ما كل الأساسية، والثاني خارج المؤسسات لمعرفة البيئة من حولها بوضوح ومن البنية التغييرات مع للتعامل مبتكرة أساليب وطرق تطوير عمى تعكس كما مستمرة بصفة الاستراتيجية التوجه في التحكم تعمل بالمؤسسات حيث والسريع لأي الفعال الرد خلال من للمؤسسات التنافسي الموقف تعزيز على الاستراتيجية تعمل الرشاقة كما ، للمؤسسات (والخارجية الداخلية)¹⁷. عليها تطراً قد تغييرات

1- محددات الرشاقة الاستراتيجية: -

¹⁶ - سنبلو، إبراهيم أبو الخير 2010 الاستقلال المالي للجامعات: المؤتمر العلمي السنوي الثامن عشر، اتجاهات معاصره في تطوير التعليم في الوطن العربي، مصر 3

¹⁷ - العبيدي، هديل شوكت، 2008 من البيانات إلى الحكمة باتجاه إدارة الحكم

تتمثل فيما يلي:-

أ - الحساسية الاستراتيجية:-

من تستطيع الذي للمسلك وإدراكها بالتوجه الاستراتيجي لها المؤسسات وعي مدى يمثل فيها الموازية الفرص فهم خلال من الاستراتيجية وأهدافها ورسالتها رؤيتها تحقيق خلاله لها¹⁸. المنافسين من أسرع التصرف أو الرد بسرعة

ب - الشراكة في المسؤولية:-

منفصل بشكل ومخرجات نتائج تكوين في لمساهمتهم الأطراف الفاعلة من أكثر أو اثنين بين غالباً تكون المسؤولية أن الواسع بالمعنى تعني وهي على بالدرجة الأساسية القيمة يعتمد خلق إن. للشركة القيمة إيجاد على يساعد الذي و تجميعي، تراكمي بشكل تكوين نتائج على الاعتماد من بدلا القيمة¹⁹ خلق في يساهم كي العميل مع العلاقة وتنمية وجود مقياس لمدي وهي. الجماعي والعمل المسؤولية في الشراكة فكرة

ج - وضوح الرؤية وتوفير القدرات الأساسية:-

إن وضوح الرؤية ومعرفة القدرات الأساسية للمؤسسة وإدراكها بشكل جيد يساهم بإمداد المؤسسة بالمزيج المناسب لتحقيق السرعة والاستقرار المطلوبين لعملية الرقابة الاستراتيجية

فعدم قدرة المؤسسات على فهم وأدراك إمكانياتها وقدراتها سوف يفقد القدرة على استغلال العديد من الفرص، حيث أن وضوح الرؤية يمددها بالسرعة الضرورية لكافة أنشطة وعمليات التنفيذ ويوفر الدوافع لدى كل الأطراف داخل سلسلة القيمة والتي تمكنهم من استغلال الفرص، المناسبة وهو ما ينعكس على مستوى الأداء الكلي للمؤسسة.

التكنولوجيا:-

تعد القدرات التكنولوجية وتطبيقاتها المختلفة إحدى الأدوات المساعدة في تحسين قدرة المؤسسات على امتلاك مقومات الرقابة الاستراتيجية بوصفها استجابة مناسبة لمتغير الذي شديته وستشيد المؤسسات في إطار بيئة مضطربة شديدة التغير ومن كل ما سبق يمكن القول بان للرقابة عدد من المحددات تختلف من باحث إلى آخر وعلى الرغم من ذلك فقد اتفق معظمهم على ان التكنولوجيا تعد من اهم محددات الرقابة الاستراتيجية²⁰

دواعي الرقابة الاستراتيجية:-

يعد التغير أحد السمات الرئيسية للمؤسسات في عصرنا الحديث. فمن الصعوبة بإمكان وجود مؤسسة لا تتقيد بإجراء تعديلات على أساليبها الإدارية كل ثلاثة أو ست شهور على الأكثر، وبالتالي لا يوجد سبيل سوي إجراء بعض التغييرات في رؤيتها ورسالتها، وهي على النحو التالي²¹:-

- 1- عدم الاستقرار العالمي نتيجة ظهور ونمو الصناعات الصغيرة، وتعدد المنتجات الجديدة وانخفاض لدورة حياة المنتج
- 2- المنافسة الشديدة الناتجة عن النمو السريع للأسواق، وارتفاع التكلفة، وزيادة القدرة التنافسية،
- 3- تعدد واختلاف الاحتياجات الفعلية للعملاء
- 4- التغييرات التكنولوجيات السريعة وظهور برمجيات جديدة ومتطورة

¹⁸ - الكبيسي، صالح الدين، ونوري، أسماء 2013، تأثير مبادئ حلقة القرار (OODA) على خفة الحركة الاستراتيجية"، دراسة ميدانية في عدد من مستشفيات مدينة بغداد، مجلة الدنانير، كمية الإدارة والاقتصاد في جامعة بغداد، ع3.

¹⁹ - الكري، لطاهر 2005، تكلفة الاستثمار في أنظمة المعلومات وعلاقتها بأداء المنظمات دراسة تطبيقية على البنوك التجارية في الأردن، مجلة العلوم الإنسانية، السنة الثالثة: العدد 24 (سبتمبر).

²⁰ - برونوطي، سعاد 2005 إدارة الأعمال الصغيرة: أبعاد الريادية، دار وائل لمنشر والتوزيع، عمان

²¹ - عبدالحكيم، فاروق جعفر 2017 مسارات جديدة لتمويل التعليم الجامعي في مصر، مجلة عالم التربية، العدد 3

- 5- التغيرات في العوامل الاجتماعية، ومنها ما يلي:
 - أ- زيادة الوصول إلى التكنولوجيا
 - ب- المنافسة المكثفة على تطوير التكنولوجيا
 - ج- عولمة الأسواق والمنافسة التجارية
 - ح- زيادة سرعة الوصول إلى التكنولوجيا
 - خ- التغيرات في المرتبات والمهارات الوظيفية
 - د- المسؤولية البيئية ومحدودية الموارد
 - ذ- توقعات العملاء المتزايدة

وبالتالي يمكن القول بأن التغيرات العالمية الحادثة في شتى مجالات الحياة مما يؤدي إلى عدم الاستقرار العالمي وظهور ونمو الصناعات الصغيرة، والمنافسة الشديدة الناتجة عن النمو السريع للأسواق، وارتفاع التكلفة، وزيادة القدرة التنافسية، كما للتغيرات التكنولوجية والاجتماعية والاقتصادية مبرر قوي لظهور الرقابة الاستراتيجية بالمؤسسات

دور تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الرقابة الاستراتيجية: -

المعلومات طريق عن المؤسسات تلك تستطيع حيث الاستراتيجية في المؤسسات، الرقابة تحقيق في كبير دور المعلومات نظم تكنولوجيا تؤدي الاتصال سرعة والعاملين بها التدريس بيئة لأعضاء المعلومات نظم تتيح كما التشغيلية، العمليات تصميم لعملياتها واعادة تحميل بعملية تقوم ان والتواصل.²²

ما هي إدارة الإنتاج، وما أهميتها؟

إدارة الإنتاج هي عملية التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة على تحول أحد المدخلات إلى منتج ذي قيمة، ومن الممكن أن نلخصها في جملة واحدة وهي: الابتعاد عن العشوائية في إدارة العمل

وتكمن أهمية إدارة الإنتاج في²³:

- تعزيز صورة العلامة التجارية وجعلها جديرة بالثقة.
- تحسين استخدام الموارد، وتقليل الهدر.
- تحسين القدرة على التنافس.
- تقليل تكلفة التصنيع.
- تحقيق أهداف العمل.

تركز المؤسسات حاليًا على تنفيذ استراتيجيات الحد من النفايات، واعتماد مبادئ التصنيع الخالي من الهدر، إلى جانب إنشاء برامج لإعادة تدوير المواد المستخدمة، والنفايات، وذلك لتقليل تأثيرها الضار على البيئة.

Conclusions

1. There are no “one size fits all” IT solutions to achieve strategic agility
2. Each government organization must evaluate its needs and develop an IT strategy that fits its goals.
3. Information technology must be integrated into all aspects of the organization to ensure strategic agility is effectively achieved.

4. Governments must invest in developing IT workforce skills to ensure their ability to use technology effectively.

Recommendations

1- Relying on machines only to produce something whose result will be a standard product that does not differ much from competitors' products, and therefore, the human factor is significant in the technical and creative aspects.

2-The speed of technology is terrible, so the employer must keep up with it, take advantage of its developments, and constantly follow what is new in order to remain competitive and sense the impact of technology on production management.

3-The Internet is very useful in marketing operations. This is true! However, relying on design, publishing, and promotion campaigns alone is useless if you do not communicate with customers well, respond to their questions, and listen to complaints to resolve them. So be sure to take care of your customers and make them among your priorities, as we sell to humans, not machines.

4- Relying on technology only exposes you to risks such as piracy, data theft, and loss of intellectual property rights and publishing, so you must always insure yourself against that and have a team ready to deal with these problems.

5- Management" is a cloud-based accounting program that helps you manage all departments in your organization, including warehouse management, sales, purchases, manufacturing, accounts, fixed assets, and points of sale, and provides you with accurate and organized data about your organization's current situation, enabling you to Manage it based on a clear vision and sound methodology.

المصادر

أولاً: المصادر العربية

- 1- أبو زيد ، أحمد (2003)، مستقبلات: ثورة المعلومات ومجتمع المستقبل ، مجلة العربي 1 أكتوبر 2003
- 2- بوغيم ، أزهار نعمة (2007)، المعرفة التسويقية وتكنولوجيا المعلومات وأثرهما في الأداء التسويقي دراسة حالة في الشركة العامة للإسمنت الجنوبية ، رسالة دكتوراه ، كمية الإدارة والاقتصاد ، الجامعة المستنصرية العراق
- 3- بدر ، إسماعيل محمد مخلوف (2007)، إدارة المعرفة... آفاق وتحديات، القاهرة ، معهد التخطيط القومي.
- 4- بدر ، إسماعيل محمد مخلوف (2010) ، دور تكنولوجيا المعلومات في تطوير إحصاءات العمل، منظمة العمل العربية ، مكتب العمل العربي، الدورة القطرية الإحصائية ، حول " تطوير إحصاءات العمل " صنعاء – الجمهورية اليمنية 28-30 نوفمبر / تشرين الثاني.
- 5- البدراني، إيمان عبد محمد احمد (2013) ، علاقة التمكين الإداري بفرق العمل وأثره في تحقيق خفة الحركة الاستراتيجية دراسة ميدانية عمى عدد من مستشفيات محافظة أربيل ، مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية والإدارية - العراق ، مج 7 ع 14.
- 6- بلقيدم، صباح (2013) أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة NTIC على التسيير الاستراتيجي للمؤسسات الاقتصادية. رسالة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة دكتوراه علوم في علوم التسيير ، جامعة قسنطينة 2 كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير

- 7- جليان، أحمد محمد ، فائق بشير التير(2016) ، تقنية المعلومات والاتصالات في وحدات التعميم الجامعي وأثرها على جودة مخرجات العملية التعليمية ، مجلة الجامعي - النقابة العامة لأعضاء هيئة التدريس الجامعي - ليبيا , ع.24
- 8- حسن ،محمد مصطفى حسين 2017، انعكاسات قدرات تقنية المعلومات في جودة التعميم الجامعي: دراسة حالة في كلية الهندسة/ جامعة كركوك ،المجلة العراقية لتكنولوجيا المعلومات، الجمعية العراقية لتكنولوجيا المعلومات.
- 9- الحيارى ،أبو بكر إبراهيم مصطفى2011 ، العلاقة بين فاعلية نظم المعلومات الإدارية و توافر البيئة الإبداعية وأثرها في الإبداع الإداري دراسة تطبيقية على المؤسسة العامة للإسكان و التطوير الحضري ، رسالة ماجستير ، كلية الدراسات العليا ، جامعة البلقاء التطبيقية.
- 10- جبران ،مسعود ، الرائد معجم لغوي عصري ، لبنان ، دار العلم للملايين ، 1992
- 11- خضيرى ،محمد2005 أثر اقتصاد المعرفة في تحقيق القدرة التنافسية للاقتصادات العربية"، مداخلة مقدمة في المؤتمر العملي الدولي السنوي الخامس حول: " اقتصاد المعرفة والتنمية الاقتصادية"، كمية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الزيتونة الأردنية، عمان، الأردن، 27-28 أفريل.
- 12- رزق، إخلاص السيد 2006 تكنولوجيا المعلومات وتطوير إدارة الجامعات في كل من جمهورية مصر العربية والولايات المتحدة الأمريكية "دراسة مقارنة"، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم التربية المقارنة والإدارة التعليمية، كمية التربية بكفر الشيخ، جامعة طنطا.
- 13- زين الدين ، صلاح2004 "الأبعاد التنموية لتكنولوجيا المعلومات والحكومة الإلكترونية" - مجلة السياسة الدولية – العدد 155- 2004 المجلد 39
- 14- الزين، نور2013، أثر خصائص المعلومات الاستراتيجية في تحقيق الخفة الاستراتيجية
- 15- ودور القدرات التنافسية كمتغير معدل ". دراسة تطبيقية عمى شركة ألبا ناوس في الأردن، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، الأردن
- 16- سنبلو، إبراهيم أبو الخير 2010 الاستقلال المالي للجامعات: المؤتمر العلمي السنوي الثامن عشر، اتجاهات معاصره في تطوير التعليم في الوطن العربي، مصر3
- 17- شاهين ، شريف كامل 2000، مصادر المعلومات الإلكترونية في المكتبات ومراكز المعلومات، مصر، الدار المصرية اللبنانية.
- 18- صقر، عبد العزيز الغريب (2005 ،الجامعة والسلطة دراسة تحليلية لمعاقبة بين الجامعة والسلطة، مصر: الدار العالمية لمنشر والتوزيع.
- 19- عاطي القرشي2012 ، دور استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تفعيل إدارة المعرفة بالجامعات السعودية تصور مقترح ،رسالة دكتوراه جامعة ام القرى كلية التربية .
- 20- العبيدي، هديل شوكت، 2008 من البيانات إلى الحكمة باتجاه إدارة الحكم
- 21- الكبيسي، صالح الدين، ونوري، أسماء 2013، تأثير مبادئ حلقة القرار (OODA) على خفة الحركة الاستراتيجية"، دراسة ميدانية في عدد من مستشفيات مدينة بغداد، مجلة الدنانير، كمية الإدارة والاقتصاد في جامعة بغداد، ع.3.
- 22- الكري، لطاهر2005 ، تكلفة الاستثمار في أنظمة المعلومات وعلاقتها بالاداء
- 23- اللامي، غسان قاسم داود، 2007 ، إدارة التكنولوجيا: مفاهيم ومداخل وتقنيات وتطبيقات عملية، دار المناهج للنشر والتوزيع: عمان ، الأردن.
- 24- أحمد علي صالح، ومحمد ذيب المبيضين 2010: دور الحاضنات في تعزيز المشاريع الريادية: أساسيات نظرية ووقائع ميدانية، كمية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الزيتونة، الأردن
- 25- برنوطي ، سعاد 2005 إدارة الأعمال الصغيرة: أبعاد الريادية، دار وائل لمنشر والتوزيع، عمان المنظمات دراسة تطبيقية على البنوك التجارية في الأردن، مجلة العلوم الإنسانية ، السنة الثالثة: العدد 24(سبتمبر).

- 26- عبدالحكيم ، فاروق جعفر 2017 مسارات جديدة لتمويل التعميم الجامعي في مصر ،مجلة عالم التربية ، العدد 3
- 27- المنيع ، محمد عبد الله 1421، دمج تقنية الحاسب الآلي في مناهج التعليم العام، نموذج مقترح، في: وقائع المؤتمر الوطني السادس عشر لمحاسب الآلي الحاسب والتعليم، 10- 13 ذو القعدة 1421هـ، سجل البحوث العلمية،
- 28- عسول ، محمد الأمين 2016، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق جودة التعميم العالي دراسة حالة بعض المؤسسات الجامعية ، رسالة دكتوراه ، جامعة محمد خضير –بسكرة – كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير قسم علوم التسيير
- 29- الناييف ،سعود عيسى، عبدالعال، عنتر محمد احمد 2008 التخطيط لنظم المعلومات الإدارية ، مجلة التربية القطرية ، العدد 164 السنة السابعة والثلاثون
- 30- النجار . فايز، الملكاوي. نازم 2010، نظم المعلومات و أثرها على الإبداع ،مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية المجلد 26 العدد الثاني
- 31- هنية، محمد أنور رشدي 2016، مدى ممارسة الرقابة الاستراتيجية وعلاقتها بتميز الأداء المؤسسي لدى قطاع الصناعات الغذائية في قطاع .. ، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، كلية التجارة ، غزة.
- 32- القيسي، فاضل حمد، والطائي علي حسون، الإدارة الاستراتيجية-نظريات- مداخل- أمثلة وقضايا معاصرة، 2014 ،دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان- الأردن، الطبعة الأولى.
- 33- الهواسي، محمود حسن، والبرزنجي، حيدر شاكر، تكنولوجيا وأنظمة المعلومات في المنظمات المعاصرة، 2017 ،السيبيان للطباعة والنشر والتوزيع، بغداد- العراق، الطبعة الثانية
- 34- شريف، أثير أنور، عودة، بلال كامل، دور تكنولوجيا المعلومات في الأداء الوظيفي، بحث منشور في مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، العدد 91 لسنة 2016. ص: 174 -196.
- 35- حسين، زينب أحمد، نموذج استراتيجي متعدد الأبعاد لتقييم الأداء، المؤتمر الثاني للإدارة، تشرين الثاني 2006 ،المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة- مصر
- 36- شبلي، مسلم علاوي، تطوير نموذج بطاقة العالمة المتوازنة لتشخيص وقياس الأداء الاستراتيجي في المصارف التجارية العراقية، المؤتمر العلمي الثالث، 2007 ،جامعة البصرة، العراق.
- 37- الصفو، رياض ضياء، 2008 ،عناصر استراتيجية العمليات وأثرها في الأداء الاستراتيجي، رسالة ماجستير، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل، العراق
- 38- العبادي، باسمه عبود، 2006 ،أثر نظام المعلومات في دعم صناعة القرار، رسالة ماجستير، هيئة التعليم التقني - الكلية التقنية الإدارية، بغداد- العراق.
- 39- الناصري، عامر علي، 2011 ،عمليات إدارة المعرفة وأثرها في تعزيز الأداء الاستراتيجي، رسالة ماجستير، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة تكريت، العراق.
- 40- يونس، أنفال فيصل، 2007 ،تأثير أنظمة المعلومات على استراتيجية تطوير المنتج، رسالة ماجستير في تقنيات العمليات، الكلية التقنية الإدارية، بغداد- العراق
- 41- الجبوري ، ميس ابراهيم احمد ، (2008)، نظم ادارة الجودة ، الطبعة الاولى ، العراق
- 42- حاوي، ايمان عسكر والسعد، مسلم علاوي، 2005، " بناء فريق حلقة الجودة وعلاقته بتحسين الجودة: دراسة حالة في الشركة العامة للصناعات الورقية، مجلة التقني، المجلد الثامن عشر، العدد 4

- 43- الخطيب، سمير كامل، (2008)، "ادارة الجودة الشاملة والايزو: مدخل معاصر"، الطبعة الاولى، " مكتبة مصر ودار المرتضى: العراق- بغداد).
- 44- الدرادكة، مأمون والشبلي، طارق، 2002، "الجودة في المنظمات الحديثة"، الطبعة الاولى، "دار صفاء للنشر والتوزيع: عمان
- 45- الطائي، يوسف جحيم والعجيلي، محمد عاصي، والحكيم، ليث علي، والفضل، مؤيد، (2009)، " نظم ادارة الجودة في المنظمات الانتاجية والخدمية"، الطبعة العربية، (دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع: عمان- الاردن).
- 46- العباسي، عادل الودود طاهر، (2010)، "اثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المزيج التسويقي: دراسة استطلاعية في مصرف الرافدين"، رسالة ماجستير في الادارة العامة من جامعة بغداد (غير منشورة)
- 47- علوان، قاسم نايف، (2005)، "ادارة الجودة الشاملة ومتطلبات الايزو 9001: 2000، الطبعة الاولى، (دار الثقافة للنشر والتوزيع: عمان).
- 48- قنديلجي، عامر ابراهيم والسامرائي، ايمان فاضل، 2002، "تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها"، الطبعة الاولى، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع: عمان- الاردن).
- 49- كيلادا، جوزيف، (2008)، " تكامل اعادة الهندسة مع ادارة الجودة الشاملة"، الطبعة الاولى، (دار المريخ للنشر: المملكة العربية السعودية- الرياض)