



جمهورية العراق
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
الجامعة المستنصرية
كلية الآداب
قسم المعلومات والمكتبات

جودة خدمات المعلومات ودورها في تحسين الاداء المؤسسي جامعة ديالى إنموذجاً

أطروحة مقدمة إلى

مجلس كلية الآداب / الجامعة المستنصرية

وهي جزء من متطلبات نيل درجة دكتوراه فلسفة في علم المعلومات والمكتبات

قدمها

سلام جاسم عبدالله العزي

بإشراف

أ.د إنعام علي توفيق الشهريلي

2019م

بغداد

1440 هـ

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
(لَيْسَ عَلَى الَّذِينَ آمَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ جُنَاحٌ
فِيمَا طَعِمُوا إِذَا مَا اتَّقَوْا وَآمَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ
تُحْمٌ أَلْقَوْا وَآمَنُوا تُمْ أَلْقَوْا وَأَخْسِنُوا وَاللَّهُ يُحِبُّ
الْمُحْسِنِينَ)

صدق الله العظيم

الجزء (7) سورة المائدة: الآية (93)

إقرار الاستاذ المشرف

أشهد أن إعداد الاطروحة الموسومة بـ (جودة خدمات المعلومات ودورها في تحسين الاداء المؤسسي: جامعة ديالى انموذجاً) والمقدمة من قبل الطالب (سلام جاسم عبدالله العزي) قد جرى اعدادها تحت اشرافي في قسم المعلومات والمكتبات - كلية الآداب - الجامعة المستنصرية، وهي جزء من متطلبات نيل درجة دكتوراه فلسفة في اختصاص علم المعلومات والمكتبات، وأوصي بمناقشتها.

المشرف

أ.د إنعام على توفيق الشهريلي

2018 / 9 / 30

توصية رئيس القسم

بناءً على توصية الاستاذ المشرف، أرشح هذه الاطروحة للمناقشة

أ. د خلود على عريبي

رئيس قسم المعلومات والمكتبات

2018 / 9 /

إقرار الخبير اللغوي

أشهد أن الاطروحة الموسومة بـ (جودة خدمات المعلومات ودورها في تحسين الاداء
المؤسسي: جامعة ديالى انموذجاً) للطالب (سلام جاسم عبدالله العزي) قد جرت مراجعتها من
الناحية اللغوية بحيث اصبحت بأسلوبٍ علميٍّ سليمٍ خالٍ من الأخطاء اللغوية، ولأجله وقعت.

الخبير اللغوي

م.د مهند محسن عبد الرضا

كلية الآداب / الجامعة المستنصرية

2018 /10 /9

إقرار الخبير العلمي

اشهدُ أنّ هذه الأطروحة الموسومة بـ (جودة خدمات المعلومات ودورها في تحسين الاداء المؤسسي: جامعة ديالى إنموذجا)، للطالب (سلام جاسم عبدالله العزي) قد جرت مراجعتها من الناحية العلمية، بحيث اصبحت بأسلوبٍ علميٍّ سليمٍ خالٍ من الاخطاء العلمية، ولأجله وقعت.

الخبير العلمي

ا.د فائزة اديب البياتي

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي / البحث والتطوير

2018 / /

إقرار لجنة المناقشة

نشهدُ أننا أعضاء لجنة المناقشة قد اطلعنا على محتويات الأطروحة الموسومة بـ (جودة خدمات المعلومات ودورها في تحسين الاداء المؤسسي: جامعة ديالى إنموذجاً) للطالب (سلام جاسم عبدالله العزي) وقد ناقشنا الطالب فـي مضمونها وفيما له علاقة بها، ونرى بأنها جديرة بالقبول لنيل درجة الدكتوراه فلسفة فـي اختصاص علم المعلومات والمكتبات وبتقدير ()

(عضواً)

ا.م.د رعد يوسف كبرو

(عضواً)

أ.د خلود علي عريبي

(رئيساً)

أ.د هدى عباس قنبر

(عضواً ومشرفاً)

أ.د انعام علي توفيق الشهريلي

(عضواً)

ا.م.د أنغام حسين يونس

(عضواً)

ا.م.د امل فاضل عباس

مصادقة مجلس الكلية

صادق مجلس كلية الآداب / الجامعة المستنصرية على قرار لجنة المناقشة.

أ. د فريدة جاسم داره

عميد كلية الآداب

2019/ /

الأهداء

الى بلدي العراق

الى ابي واممي اطلال الله في عمرهما

الى اخوتي واخواتي حفظهم الله

الى زوجتي الغالية (هند)

الى بناتي (ميّار - لمار - مرام) رعاهم الله تعالى

سلام الغزي

الشكر والامتنان

الحمد لله رب العالمين القائل " لنن شكرتم لأزيدنكم " سورة إبراهيم: الجزء 13: الآية 7.

والصلاة والسلام على أشرف الخلق محمد (صل الله عليه وسلم) خاتم النبيين والمرسلين وعلى آل بيته وصحابته الغر الميامين وبعد: قال الرسول محمد صل الله عليه وسلم من "" لا يشكُرُ الله مَنْ لا يشكُرُ النَّاسَ "" (جامع الاصول، ص560)، فيطيب لي وانا أشرفت على الانتهاء من اعداد هذه الاطروحة ان أحمد الله (سبحانه وتعالى) فلولا توفيقه لما خرجت هذه الأطروحة بهذا الشكل.

ويسرني ان أقدم اذكى عبارات الامتنان والشكر بحق أستاذتي ومُشرفتي الأستاذة الدكتورة انعام على توفيق الشهريلي، اذ كان لأرائها السديدة وتوجيهاتها الحكيمة فضلاً كبيراً بعد الله - سبحانه وتعالى - في اعداد ومتابعة هذا العمل اذ منحتني كثير من وقتها ووافر علمها، فضلاً عن متابعتها وإرشاداتها القيمة طيلة فترة اعداد الاطروحة فلها مني جزيل الشكر والاحترام واسأل الله لها التوفيق والسداد في مسيرتها العلمية.

والشكر الموصول لكل اساتذتي في قسم المعلومات والمكتبات وخاصة من درسنا اساتذتنا في السنة التحضيرية، لما أبدوه من تعاون ومساندة وتوجيهات قيمة منذ اللحظة الأولى لقبولنا، كما أتقدم بالشكر والعرفان الى جامعتي الحبيبة (جامعة ديالى) اذ منحتني فرصة لإكمال دراسة الدكتوراه، كما أتقدم بالشكر للمكتبات العراقية كافة التي تقدم للباحثين مصادر المعلومات اللازمة للبحث ، ولا يفوتني هنا ان أقدم شكري الى جميع العاملين في اقسام رئاسة جامعة ديالى لتحملهم لي طيلة فترة اعداد الدراسة وصبرهم معي على مختلف الأسئلة الموجهة إليهم.

واتقدم بالشكر الجزيل للسادة رئيس وأعضاء لجنة المناقشة المحترمون لما لهم من دور في اغناء المحتوى العلمي لهذه الاطروحة وتقويمها لتخرج بالشكل العلمي القويم.

وأخيراً اشكر زوجتي الغالية على مساندة وتأييد الأجر الملائمة لي طيلة فترة اعداد الاطروحة.

سلام الغزي

سلام جاسم عبدالله العزي. جودة خدمات المعلومات ودورها في تحسين الأداء المؤسسي: جامعة ديالى إنموذجاً. بغداد: الجامعة المستنصرية، كلية الآداب، قسم المعلومات والمكتبات، 2018، ص 285 (أطروحة دكتوراه) .

الكلمات المفتاحية: الجودة، خدمات المعلومات، جودة خدمات المعلومات، الأداء المؤسسي، التحسين، جامعة ديالى.

المستخلص

تهدف الدراسة الى دراسة واقع خدمات المعلومات ودورها في الأداء المؤسسي لرئاسة جامعة ديالى، وتحديد معايير جودة خدمات المعلومات وبيان مدى تطبيقها والأسباب التي تؤدي للابتعاد عن تطبيقها ، وقياس واقع الأداء المؤسسي وتحديد فجوة الأداء وفاعليته فضلا عن تثبيت الأسباب المرتبطة به ، واعتمدت الدراسة على منهج تحليل العمل(التحليلي) ومنهج دراسة الحالة وذلك لملائمتها وطبيعة الدراسة ، وتكون مجتمع البحث من جميع العاملين في اقسام رئاسة جامعة ديالى والبالغ تعدادهم 551 فردا، كما تم استخدام أداة ثنائية وهي الاستبانة لمعرفة مستوى استخدام وتطبيق معايير جودة خدمات المعلومات لعينة من المجتمع الاصلي والبالغ تعدادهم 169 فردا ويمثلون نسبة 31% من المجتمع الأصلي لعينة البحث ، كما استخدمت الدراسة العديد من الوسائل الإحصائية كالوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن المئوي والصدق الاستكشافي والبوكس بولت ، من خلال البرنامج الاحصائي SPSS لتحليل النتائج ، وقد خرجت الدراسة بعدد من النتائج ابرزها :

1. يوجد ضعف في مستوى تطبيق خدمات المعلومات للمعايير وفق معايير الايزو 11620، وقد بلغت اعلى نسبة مقدارها 25 % لمعيار رضا المستفيدين، وقيمة مقدارها 50% للأمن والسلامة والكفاءة، وقيمة مقدارها 11%، وللاعتمادية قيمة مقدارها 10 % وتكنولوجيا المعلومات قيمة مقدارها 24%.
2. بلغت فاعلية الأداء المؤسسي لرئاسة جامعة ديالى نسبة مقدارها (56%) مقابل (44%) أداء غير فاعل.
3. ان نسبة العمل المنجز بشكل عالٍ كانت 28% وبشكل متوسط 62% بمعنى ان 90% كانت نسبة العمل المنجز مقابل 10% كان عمل منجز ضعيف.
4. أظهرت نتائج التحسين باستخدام مقياس (pox olot) وتقنية باريتو للتحسين نسبة عالية عن الأداء الفعلي اذ بلغت 100%.

5. أظهرت نتائج الدراسة ان الأداء في رئاسة جامعة ديالى من خلال تحقيق الأهداف وبشكل كلي بلغ قيمة مقدارها 22% متحقق كلياً، و34% متحقق جزئياً، في حين كانت نسبة الأهداف غير المتحققة تبلغ 44%.

قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع	الترقيم	المحور	الفصل
1	الاهداء			
2	الشكر والتناء			
3	المستخلص			
5	المحتويات			
11	ثبت الجداول			
14	ثبت الاشكال			
16	ثبت الملاحق			
الفصل الأول / الإطار العام للدراسة				
17	الإطار العام للدراسة	1.1	الإطار العام للدراسة	الفصل الأول
19	مشكلة الدراسة	2.1		
19	أهمية الدراسة	3.1		
20	اهداف الدراسة	4.1		
21	فرضيات الدراسة	5.1		
21	إنموذج الدراسة	6.1		
22	منهج الدراسة	7.1		
24	أدوات الدراسة	8.1		
27	اختبار أداة الدراسة	1.8.1		
39	معامل الثبات للاستبانة	2.8.1		
40	مجتمع الدراسة والعينة	9.1		
40	مجتمع الدراسة	1.9.1		
41	عينة الدراسة	2.9.1		
41	حدود الدراسة	10.1		
42	التعريفات الإجرائية للدراسة	11.1		
44	الدراسات السابقة	12.1		
45	الدراسات السابقة باللغة العربية	1.12.1		
50	الدراسات السابقة باللغة الاجنبية	2.12.1		
56	اختلاف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة	13.1		
الفصل الثاني / الجانب النظري جودة خدمات المعلومات وتحسين الأداء المؤسسي				
57	جودة خدمات المعلومات وتحسين الأداء المؤسسي	2		

58	الجودة	1.2	المحور الاول	الفصل الثاني
58	الجودة لغة واصطلاحاً	1.1.2		
60	أهمية الجودة	2.1.2		
61	اهداف الجودة	3.1.2		
62	متطلبات الجودة	4.1.2		
63	مجالات الجودة	5.1.2		
64	تقنيات الجودة	6.1.2	المحور الثاني	
68	خدمات المعلومات	2.2		
68	تعريف الخدمات	1.2.2		
70	عناصر الخدمات	2.2.2		
70	خصائص الخدمات	3.2.2		
72	جودة الخدمات	4.2.2		
72	تعريف جودة الخدمات	1.4.2.2		
73	أهمية جودة الخدمات	2.4.2.2		
73	ابعاد جودة الخدمات	3.4.2.2		
75	قياس جودة الخدمات	4.4.2.2		
75	المعلومات	5.2.2		
76	تعريف المعلومات	1.5.2.2		
76	أنواع المعلومات	2.5.2.2		
77	خصائص المعلومات في المؤسسات	3.5.2.2		
78	الفوائد المتحققة من استخدام المعلومات	4.5.2.2		
79	تعريف خدمات المعلومات	5.5.2.2		
80	أهمية خدمات المعلومات	6.5.2.2		
81	دورة حياة خدمات المعلومات	7.5.2.2		
82	أنواع خدمات المعلومات	8.5.2.2		
87	متطلبات تقديم خدمات المعلومات	9.5.2.2		
88	جودة خدمات المعلومات	10.5.2.2		
89	معايير جودة خدمات المعلومات	11.5.2.2		
91	طرائق قياس جودة خدمات المعلومات	12.5.2.2		
94	أهمية تطبيق الجودة في مجال خدمات المعلومات	13.5.2.2		
95	الأداء المؤسسي	3.2		
95	تعريف الأداء	1.3.2		
97	تعريف المؤسسة	2.3.2		

98	خصائص المؤسسات	3.3.2	المحور الثالث	
98	الأداء المؤسسي	4.3.2		
99	عناصر الأداء المؤسسي	5.3.2		
100	ضعف الأداء المؤسسي	6.3.2		
100	معايير الأداء المؤسسي	7.3.2		
102	معايير التميز في الأداء المؤسسي	8.3.2		
102	قياس الأداء المؤسسي	9.3.2		
103	مؤشرات قياس الأداء المؤسسي	10.3.2		
105	قياس الأداء المؤسسي باستخدام مؤشرات KIPS	11.3.2		
106	التحسين المستمر	4.2		المحور الرابع
107	تعريف التحسين المستمر	1.4.2		
108	اهداف التحسين المستمر	2.4.2		
109	عناصر التحسين المستمر	3.4.2		
110	مكونات التحسين المستمر	4.4.2		
111	أنواع التحسين المستمر	5.4.2		
111	تحسين الأداء	6.4.2		
112	تحسين الأداء المؤسسي	7.4.2		
113	العلاقة بين جودة خدمات المعلومات وتحسين الأداء المؤسسي	8.4.2		
الأداء المؤسسي		الفصل الثالث / الجانب العملي		
117	جامعة ديالى : التأسيس	1.3	المحور الاول	
117	النشأة والكليات والاقسام	1.1.3		
121	الهيكل التنظيمي	2.1.3		
123	دراسة الأداء المؤسسي	2.3	المحور الثاني	
124	اعدد العاملين حسب الجنس	1.2.3		
125	اعداد العاملين حسب التحصيل العلمي	2.2.3		
125	اعداد العاملين في رئاسة جامعة ديالى حسب العناوين الوظيفية	3.2.3		
126	وصف المعلومات الديمغرافية	3.3	المحور الثالث	
126	المعلومات التعريفية لعينة الدراسة	1.3.3		
126	النوع الاجتماعي	2.3.3		
128	المؤهل الاكاديمي	3.3.3		
129	سنوات الخدمة	4.3.3		

130	واقع الأداء المؤسسي في رئاسة جامعة ديالى	4.3	المحور الرابع	
132	قياس الأداء المؤسسي في اقسام رئاسة جامعة ديالى	5.3	المحور الخامس	
133	قياس الأداء المؤسسي من خلال الأهداف	1.5.3		
143	قياس الفاعلية وتحديد فجوة الاداء	2.5.3		
150	قياس مستوى الإنجاز للأداء في رئاسة جامعة ديالى	3.5.3		
158	قياس الأداء المؤسسي من خلال الانتاجية	4.5.3		
159	قياس الإنتاجية الكلية	1.4.5.3		
165	قياس إنتاجية العمل الجزئية للأداء المؤسسي	2.4.5.3		
جودة خدمات المعلومات		الفصل الرابع / الجانب العملي		
170	تحديد أنواع خدمات المعلومات في رئاسة جامعة ديالى من خلال النشاطات الممارسة	1.4	المحور الأول	
176	واقع أداء خدمات المعلومات وتطبيقاتها	2.4	المحور الثاني	الفصل الرابع
180	واقع تطبيقات خدمات المعلومات المطبقة في اقسام رئاسة جامعة ديالى	1.2.4		
187	قياس واقع ابرز خدمات المعلومات المقدمة	3.4	المحور الثالث	
187	قياس استرجاع المعلومات	1.3.4		
190	قياس الدقة والاستدعاء	2.3.4		
194	معايير جودة خدمات المعلومات	4.4	المحور الرابع	
196	معيار رضا المستخدمين	1.4.4		
197	معيار الامن والسلامة	2.4.4		
199	معيار الكفاءة	3.4.4		
200	معيار الاعتمادية	4.4.4		
202	معيار تكنولوجيا المعلومات	5.4.4		
205	معوقات جودة خدمات المعلومات	6.4.4		

التحليل والتحسين لخدمات المعلومات والأداء المؤسسي		الفصل الخامس/الجانب العملي	
213	إيجاد واختبار العلاقات الارتباطية بين متغيرات الدراسة	1.5	المحور الأول الفصل الخامس
213	العلاقة الارتباطية بين معايير جودة خدمات المعلومات والأداء المؤسسي قبل عملية التحسين	1.1.5	
214	تحسين جودة خدمات المعلومات	2.1.5	
216	العلاقة الارتباطية بين معايير جودة خدمات المعلومات في حالة تحسينها والأداء المؤسسي	3.1.5	
217	تحسين الأداء المؤسسي	4.1.5	
221	العلاقات الارتباطية بين معايير جودة خدمات المعلومات في حالة التحسين والأداء المؤسسي في حالة التحسين	5.1.5	
222	العلاقة الارتباطية بين معايير جودة خدمات المعلومات في حالة التحسين ومعوقات الأداء المؤسسي	6.1.5	
222	تحسين خدمات المعلومات والأداء المؤسسي باستخدام تقنية باريتو للتحسين	2.5	المحور الثاني
223	تحسين خدمات المعلومات باستخدام تقنية باريتو للتحسين	1.2.5	
225	تحسين الأداء باستخدام تقنية باريتو للتحسين	2.2.5	
228	تحديد الفجوة في جودة خدمات المعلومات والأداء المؤسسي في حالة التحسين	3.5	المحور الثالث
231	توزيع اثبات الفرضيات على النموذج الفرضي	4.5	المحور الرابع
النتائج والتوصيات			
232	النتائج والتوصيات	1.6	المحور الأول
233	النتائج	1.1.6	
235	التوصيات	2.1.6	

				الفصل السادس
237	المصادر والمراجع	2.6	المحور الثاني	
238	الكتب	1.2.6		
244	الدوريات	2.2.6		
249	الرسائل الجامعية	3.2.6		
254	بحوث المؤتمرات	4.2.6		
257	مواقع الانترنت	5.2.6		
260	المصادر الأجنبية	6.2.6		
268	الملاحق		الملاحق	
269	أسماء المحكمين	الملحق (1)		
270	مدراء اقسام رئاسة الجامعة	الملحق (2)		
271	الاستبانة	الملحق (3)		
281	جدول مستوى أداء خدمات المعلومات في اقسام رئاسة جامعة ديالى	الملحق (4)		
A-B	المستخلص باللغة الإنكليزية			
	العنوان باللغة الانكليزية			

ثبت الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	الرقم الجدول
25	سجلات البريد الوارد والصادر في رئاسة جامعه ديالى	1
26	تفاصيل توزيع الاستبانة	2
26	درجات مقياس ليكرت الخماسي	3
27	نسبة اتفاق الخبراء على فقرات الاستبانة	4
27	معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات رضا المستفيدين والدرجة الكلية للمحور	5
28	معامل الارتباط لمعيار الامن والسلامة	6
29	معامل الارتباط للكفاءة	7
30	معامل الارتباط للاعتمادية	8
30	معامل الارتباط لمعيار تكنولوجيا المعلومات	9
31	معامل الارتباط للتحسين	10
31	معامل الارتباط لأسباب ضعف جودة خدمات المعلومات	11
32	معامل الارتباط لفقرات الأداء المؤسسي	12
33	معامل الارتباط لمعوقات الأداء المؤسسي	13
33	معامل الارتباط لتحسين الأداء المؤسسي	14
34	صدق المحتوى	15
37	اختبار KMO لمتغير جودة خدمات المعلومات	16
38	اختبار KMO لمتغير الأداء المؤسسي	17
39	معامل الفا كرو نباخ Cronbach's Alpha Coefficient	18
41	عينة الدراسة في رئاسة جامعه ديالى	19
41	اقسام رئاسة جامعه ديالى	20
59	جدول تعريف الجودة	21
61	اهداف الجودة	22
69	تعريف الخدمة	23
74	يوضح مصفوفه ابعاد جودة الخدمة	24
82	انوع خدمات المعلومات حسب فئاتها	25
83	وصف خدمات المعلومات	26
89	معايير جودة خدمات المعلومات	27
94	أهمية الجودة في مجال خدمات المعلومات	28
96	تعريف ابعاد الأداء	29
101	معايير الأداء المؤسسي	30
108	اهداف التحسين المستمر	31
109	عناصر التحسين المستمر	32

110	مكونات التحسين المستمر	33
114	خطوات تحسين خدمات المعلومات	34
119	كليات جامعه ديالى حسب سنوات تأسيسها	35
120	اقسام رئاسة الجامعة مع عدد الشعب وسنة التأسيس	36
123	العاملين حسب الجنس	37
124	اعداد العاملين في اقسام رئاسة جامعه ديالى حسب المؤهل العلمي	38
125	العناوين الوظيفية للعاملين في اقسام رئاسة جامعه ديالى	39
126	النوع الاجتماعي للأفراد المبحوثين	40
127	الفئة العمرية للأفراد المبحوثين	41
128	المؤهل الاكاديمي للأفراد المبحوثين	42
129	سنوات الخدمة للأفراد المبحوثين	43
130	واقع الأداء المؤسسي في اقسام رئاسة جامعة ديالى	44
133	الاهداف المرسومة والاهداف المتحققة وغير المتحققة في اقسام رئاسة جامعة ديالى	45
144	المقياس المعتمد في تحديد فجوة الأداء المؤسسي	46
146	معوقات الأداء المؤسسي	47
148	أسباب حدوث فجوة الأداء المؤسسي	48
151	ميزان المقياس العالمي للأداء التنموي للموارد البشرية	49
151	اداء رئاسة جامعة ديالى من خلال اقسامها	50
160	مقدار المدخلات لعام 2016 في رئاسة جامعة ديالى من خلال اقسامها	51
161	مقدار المخرجات لعام 2016 في رئاسة جامعة ديالى من خلال اقسامها	52
163	قياس الانتاجية الكلية لأداء اقسام رئاسة جامعة ديالى لعام 2016	53
164	مستوى الانتاجية الكلية للأداء المؤسسي في اقسام رئاسة جامعة ديالى	54
166	الانتاجية الجزئية حسب الساعات	55
167	مستوى الانتاجية الجزئية للأداء المؤسسي في اقسام رئاسة جامعة ديالى	56
171	خدمات المعلومات في اقسام رئاسة جامعة ديالى من خلال تحليل الاداء	57
174	خدمات المعلومات الأكثر شيوعا والاعلى نسبة في اقسام رئاسة جامعة ديالى	58
175	خدمات المعلومات الأكثر استخداما في اقسام رئاسة جامعة ديالى والأكثر تواجدا	59
177	مستوى اداء خدمات المعلومات في اقسام رئاسة جامعة ديالى	60
178	نسبة خدمات المعلومات الفعلية	61
180	انواع تطبيقات خدمات المعلومات بأشكالها المختلفة في اقسام رئاسة جامعة ديالى	62
186	تطبيقات خدمات المعلومات المطبقة في اقسام رئاسة جامعة ديالى	63

188	الوقت المستغرق لاسترجاع المعلومات اليدوي والالي في اقسام رئاسة جامعة ديالى	64
191	معادلة مقياس الدقة والاستدعاء	65
191	الوقت المستغرق لاسترجاع المعلومات اليدوي والالي في اقسام رئاسة جامعة ديالى	66
196	التكرارات والنسب المئوية والاطراف الحسابية والاوزان المئوية لمعيار رضا المستفيدين	67
198	التكرارات والنسب المئوية والاطراف الحسابية والاوزان المئوية لمعيار الامن والسلامة	68
199	التكرارات والنسب المئوية والاطراف الحسابية والاوزان المئوية لمعيار الكفاءة	69
201	التكرارات والنسب المئوية والاطراف الحسابية والاوزان المئوية لمعيار الاعتمادية	70
202	التكرارات والنسب المئوية والاطراف الحسابية والاوزان المئوية لمعيار تكنولوجيا المعلومات	71
204	اجابات عينة الدراسة لمعيار تكنولوجيا المعلومات	72
205	التكرارات والنسب المئوية والاطراف الحسابية والاوزان المئوية لمحور معوقات جودة خدمات المعلومات	73
207	معوقات جودة خدمات المعلومات	74
208	النسبة المئوية لفقرات معوقات جودة خدمات المعلومات	75
208	التكرار المتجمع المساعد والنسبة المئوية لمعوقات جودة خدمات المعلومات	76
213	العلاقة الارتباطية بين معايير جودة خدمات المعلومات والأداء المؤسسي قبل عملية التحسين	77
215	اجابات عينة الدراسة لمحور تحسين جودة خدمات المعلومات	78
216	العلاقات الارتباطية بين معايير جودة خدمات المعلومات والاداء المؤسسي بعد عملية التحسين	79
217	اجابات عينة الدراسة لمحور تحسين الاداء المؤسسي	80
228	النسب المئوية لمعايير جودة خدمات المعلومات	81
233	نسبة الانجاز لاداء رئاسة جامعة ديالى	82

ثبت الاشكال

رقم الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
21	المخطط الفرضي للدراسة	1
35	الصدق التوكيدي	2
65	مخطط باريتو	3
114	خطوات تحسين الأداء المؤسسي	4
122	الهيكل التنظيمي لجامعة ديالى	5
123	العاملين حسب الجنس	6
124	اعداد العاملين في اقسام رئاسة جامعه ديالى حسب المؤهل العلمي	7
126	النوع الاجتماعي للأفراد المبحوثين في جامعة ديالى	8
127	الفئة العمرية للأفراد المبحوثين في جامعة ديالى	9
128	المؤهل الاكاديمي للأفراد المبحوثين في جامعة ديالى	10
130	سنوات الخدمة للأفراد المبحوثين في جامعة ديالى	11
145	فجوة الأداء في رئاسة جامعة ديالى من خلال درجة الأهداف المرسومة والمنجزة والتكرار المتجمع الصاعد	12
149	مخطط تقنية باريتو لمعوقات الأداء المؤسسي في رئاسة جامعة ديالى	13
210	تقنية باريتو لمعوقات جودة خدمات المعلومات في رئاسة جامعة ديالى	14
224	تقنية باريتو لتحسين جودة خدمات المعلومات	15
226	تقنية باريتو لتحسين الاداء المؤسسي	16
229	الفجوة في معايير جودة خدمات المعلومات	17
230	الفجوة في الاداء المؤسسي	18
231	منحنى الاداء بعد تحسين الاداء المؤسسي	19
231	اثبات النموذج الفرضي للدراسة	20

ثبت الملاحق

رقم الصفحة	عنوان الملحق	رقم الملحق
268	الملاحق	
269	قائمة المحكمين	1
270	مقابلات مدراء الاقسام	2
271	الاستبانة	3
281	مستوى اداء خدمات المعلومات في اقسام رئاسة جامعة ديالى	4

الفصل الأول

الفصل الاول - المقدمة والإطار العام للدراسة

تضمن هذا الفصل كل من المقدمة، والمشكلة، والاهمية، والاهداف، والفرضيات، والمنهج والاساليب المستخدمة، وادوات جمع البيانات، ومجتمع وعينة الدراسة، وحدود الدراسة، والتعريفات الاجرائية، والدراسات السابقة وتفصيلها حسب الاتي:

1.1: المقدمة:

تعد جامعة ديالى من الجامعات العراقية التي نالت الجودة في خدماتها المتنوعة وفقا للمقاييس الوطنية العراقية والمقاييس الالكترونية باتجاه الويبومتريكس (1) (2) ، وقد كان للاتجاه المعلوماتي في أدائها دور مهم ، اذ ان المعلومات بكل اشكالها أصبحت من الموارد الأساسية والمهمة لحياة غالبية المؤسسات وخاصة في ظل تعدد الوظائف والمهام والاعمال التي اصبح فيها تقديم الخدمات يتزايد بشكل مستمر نتيجة لتنامي الاهتمام بهذا القطاع ، كما ان كفاءة الأداء المؤسسي تعتمد على مستوى قدرة المؤسسة في خزن تلك المعلومات وتنظيمها وتناقلها وسرعة الوصول اليها عند الحاجة بالوقت والشكل الملائمين ، وفي ذات الوقت فان تعزيز جودة الأداء المؤسسي يتطلب المراجعة والتقييم لمختلف الأنشطة والخدمات التي تقدمها رئاسة جامعة ديالى لتلبية احتياجات المستفيد النهائي (متخذ القرار) وفهم متطلباته لغرض تقديمها بالشكل الأفضل الامر الذي ينعكس على جودة الأداء المؤسسي من حيث تنفيذ إجراءات العمل ، وتنوع خدمات معلوماتها المباشرة وغير المباشرة على سبيل المثال لا الحصر (خدمات استرجاع المعلومات والفهرسة والتصنيف والاستخلاص والتكشيف وغيرها) .

وتأتي الجودة وخدمات المعلومات في الأداء من المواضيع المهمة والمفاهيم الإدارية الحديثة والمؤثرة في جميع أنواع المؤسسات (الإنتاجية والخدمية) كونها تساهم في بيان الانعكاسات الإيجابية في الأداء كنتيجة طبيعية لتطبيق معايير الجودة في خدمات المعلومات والتي تتمثل في (التحسين المستمر لخدمات المعلومات ، فضلا عن اعتماد المستفيد النهائي (متخذ القرار) على المعلومات المقدمة اليه ، كما ان الجودة لم تعد تقتصر على جودة خدمات المعلومات المقدمة بل

¹ العراق . ديالى . جامعة ديالى . متاح على الموقع <http://www.uodiyala.edu.iq/Pages?id=421HGU> تاريخ الزيارة 2018/8/15.

² <http://webometrics.info/en/aw/Iraq> تاريخ الزيارة 2018/8/15.

تتعدى ذلك لتشمل مختلف العمليات والأنشطة داخل الأداء المؤسسي الامر الذي يحقق مستوى أداء عالٍ من الجودة للمؤسسة ككل ، فضلا عن الوقوف على المشاكل الحقيقية في الأداء وتنوع كبير في الخدمات المعلوماتية التي تقدمها جامعة ديالى ، ومن هنا كان لابد من إيجاد مداخل لتحسين أداء عملها ، اذ ان الأداء المؤسسي اصبح يشكل اهتماما عالميا لمختلف دول العالم .

وتم تنفيذ الدراسة باعتماد خمسة فصول لتحقيق أهدافها المحددة ومحتواها الموضوعي ، إذ تضمن الفصل الأول الاطار العام للدراسة بكل ما يتعلق بالمشكلة والاهداف والفرضيات والمنهج وحدود الدراسة ومجتمع وعينة البحث فضلا عن اعتماد أدوات جمع البيانات والمعلومات من المقابلات الشفهية والملاحظة والاستبانة ثم بيان التعريفات الإجرائية لمتغيرات الدراسة والدراسات السابقة ، اما الفصل الثاني للجانب النظري (جودة خدمات المعلومات وتحسين الأداء المؤسسي) تكون من اربعة محاور الأول اختص بالجودة والمحور الثاني اختص بخدمات المعلومات وخصائصها ، والمحور الثالث اختص بالأداء المؤسسي ومستوياته وعناصره ثم بيان طرائق قياس الأداء، في حين اختص المحور الرابع بالتحسين المستمر وعناصره وانواعه وخطوات تحقيق التحسين وعلاقته بالأداء المؤسسي ، وتناول الفصل الثالث الجانب العملي للدراسة (الأداء المؤسسي) وتضمن خمسة محاور المحور الأول جامعة ديالى التأسيس والنشأة ، والمحور الثاني دراسة الأداء المؤسسي في جامعة ديالى، والمحور الثالث وصف المعلومات الديمغرافية للاستبانة، والمحور الرابع دراسة واقع الأداء المؤسسي ،المحور الخامس قياس الأداء المؤسسي ، في حين تضمن الفصل الرابع (قياس جودة خدمات المعلومات) اربعة محاور المحور الأول تحديد انواع خدمات المعلومات والمحور الثاني واقع أداء خدمات المعلومات والمحور الثالث قياس واقع ابرز خدمات المعلومات، والمحور الرابع معايير جودة خدمات المعلومات ، اما الفصل الخامس(التحليل والتحسين لخدمات المعلومات والأداء المؤسسي) و تضمن سبعة محاور ، المحور الأول إيجاد واختبار العلاقات الارتباطية ، والمحور الثاني تحسين خدمات المعلومات ، والمحور الثالث تحديد الفجوة في جودة خدمات المعلومات ، والمحور الرابع توزيع اثبات الفرضيات على الانموذج الفرضي والمحور الخامس النتائج والتوصيات والمحور السادس المصادر ، والمحور السابع الملاحق والمستخلص باللغة الانكليزية

ومن الله التوفيق

1. 2: مشكلة الدراسة:

تم استقراء⁽¹⁾ واقع الأداء المؤسسي في اقسام رئاسة جامعة ديالى فنتبين وجود اشكاليات متعددة فيه من ناحية الزيادة الهائلة في الكم المعلوماتي التي بلغت (175188) مصدرا على شكل ملفات ومخاطبات وبريد وارد وصادر للمدة من 2016/1/1 الى 2016/12/31 ، وتأخر وصول المعلومات عند طلبها في الأداء ، ووجود مشاكل في معالجة المعلومات ومن ثم تقديمها بطريقة صحيحة للمستفيد النهائي (متخذ القرار) ، وتنفيذ مختلف الاعمال بطريقة يدوية على الرغم من وجود حواسيب وبرمجيات متوفرة في العمل ، الامر الذي يستغرق وقت في استرجاع المعلومات (الوقت المهدور) ، فضلا عن الأخطاء الحاصلة أثناء الاسترجاع وهذا يرتبط بجودة خدمات استرجاع المعلومات ، لتأخذ الجودة بعدا أساسيا في ذلك المفهوم ضمن خدمات معلومات أخرى على سبيل المثال لا الحصر (خدمات الاستخلاص والتكشيف والفهرسة والتصنيف واسترجاع المعلومات) بشكل عملي ، ومما تقدم يمكن عرض مشكلة الدراسة بالتساؤلات الآتية:

1. كيف تؤدي جودة خدمات المعلومات دورها في تحسين الاداء المؤسسي لرئاسة جامعة ديالى؟
2. هل يوجد ضعف في جودة خدمات المعلومات في الأداء المؤسسي لرئاسة جامعة ديالى ؟
3. كيف تحدث فجوة الأداء المؤسسي؟ وهل يحقق الأداء المؤسسي في رئاسة جامعه ديالى أهدافه بفاعلية؟

1. 3: اهمية الدراسة:

تتنوع أهمية الدراسة باتجاهات متنوعة (أداريه وإجرائية وخدمية وتقنية واقتصادية واعلامية) ويمكن تجسيدها بالنقاط الآتية:

1. المساعدة في تحقيق حاجات المستفيدين ومتخذي القرارات ودعمهم بالمعلومات الكافية من خلال خدمات المعلومات وجودتها.

¹ الاستقراء: هو ان تتصفح جزئيات كثيرة داخلية تحت معنى كل، حتى إذا وجدت حكماً في تلك الجزئيات، حكم على ذلك الكلي به وقد تم الاستقراء من خلال:

1. خبرة الباحث في العمل برئاسة جامعه ديالى مدة 10 سنوات.
2. التواجد مع العاملين.
3. المقابلة بعدد كبير من الموظفين في رئاسة جامعه ديالى (منعا للتكرار لم يتم كتابتهم وتم ذكرهم في ملحق الدراسة (3)

2. مساعدة الإدارة في التعرف على أنواع خدمات المعلومات التي تحسن الاداء المؤسسي وبالتالي تطويره.
3. تعين الدراسة العاملين بتوجيههم نحو فهم أفضل لخدمات المعلومات وللعمل الذي يقومون به.
4. توجيه انظار المسؤولين الى أهمية خدمات المعلومات في حال جودتها ودورها الفاعل في تحسين الأداء المؤسسي.
5. المساعدة في تحليل بيئة العمل والوقوف على مواطن القوة والضعف من اجل تحسين الإجراءات.
6. المساعدة في القضاء على فجوة الاداء المؤسسي الحاصلة بالعمل.
7. المساعدة في دعم توجهات العمل الفنية والخدمية بطرائق متنوعة من خلال ما تعرضه الدراسة من خدمات معلومات متنوعة تدعم الأداء المؤسسي.
8. المساعدة في دعم حالة التغيير والتطوير للأداء المؤسسي في اقسام رئاسة جامعة ديالى من خلال اساليب التحسين التي تقدمها الدراسة.

1. 4: اهداف الدراسة:

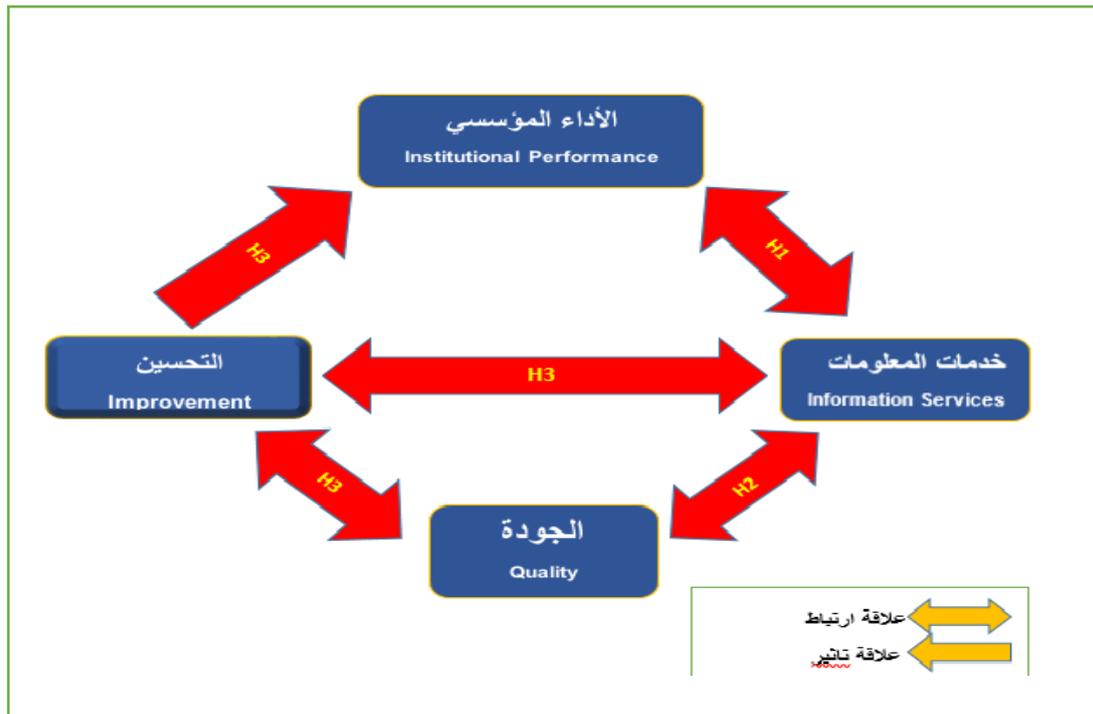
1. دراسة واقع خدمات المعلومات في الاداء المؤسسي بالمكان (مجال الدراسة) .
2. تحديد معايير جودة خدمات المعلومات المذكورة في الهدف السابق ومدى تطبيقها في رئاسة جامعة ديالى والأسباب المؤدية الى الابتعاد عنها.
3. دراسة واقع الاداء المؤسسي في رئاسة جامعة ديالى.
4. قياس وتحديد فجوة الاداء المؤسسي وفاعليته وتثبيت الأسباب المرتبطة بذلك.
5. قياس الدور والعلاقة الارتباطية بين متغيرات الدراسة.
6. استخدام تقنية باريتو لتحسين الأداء المؤسسي من خلال خدمات المعلومات ذات جودة.
7. المساعدة في حل المشكلات التي تواجه العمل الإداري في اقسام رئاسة الجامعة وتحقيقه بالتوجه نحو جودة خدمات المعلومات.

1. 5: فرضيات الدراسة:

1. ضعف كفاءة الاداء المؤسسي يعود الى:
 - أ- ضعف الكفاءة المهنية للعاملين في خدمات المعلومات.
 - ب- قلة فاعلية الاهداف المرسومة.
 - ت- ضعف كفاءة الدعم المعلوماتي الذي تقدمه خدمات المعلومات.
 - ث- ضعف كفاءة توظيف تكنولوجيا المعلومات في مجال تقديم خدمات المعلومات.
2. انخفاض كفاءة جودة خدمات المعلومات يعود الى:
 - أ- قلة الكفاءة في استرجاع المعلومات.
 - ب- طول الوقت المستغرق في الاسترجاع.
 - ت- قلة رضا المستفيدين النهائيين (متخذي القرار).
3. توجد علاقة معنوية ذات دلالة احصائية بين زيادة فاعلية جودة خدمات المعلومات وتحسين كفاءة الاداء المؤسسي.

1. 6: إنموذج البحث الفرضي:

يتحدد مخطط البحث الفرضي من خلال تحديد العلاقات بين متغيرات الدراسة وكما هو موضح في الشكل (1) وكالاتي:



الشكل (1) المخطط الفرضي للدراسة

1. 7: منهج الدراسة:

اعتمدت الدراسة على منهج تحليل العمل (التحليلي) (ويقصد به ان تقوم الدراسة بتحليل العمل من خلال التعرف على الواجبات والمهام والمسؤوليات المرتبطة بعمل ما ويساعد تحليل العمل على التعرف على خصائص العامل وخبرته ومهاراته) (1)، و منهج دراسة الحالة لملائمتها ومتطلبات الدراسة في عرض المفاهيم والمعلومات الخاصة بمجال الدراسة اذ ان الوصف من العمليات الاساسية في البحث العلمي ويمكن من خلاله اجراء الوصف الدقيق للظاهرة موضوع الدراسة من تنظيم البيانات وتحليلها واستخراج النتائج ، وقد استخدمت الدراسة الاتي :

1. قانون باريتو كتقنية (2) واداة من أدوات الجودة لتحسين جودة خدمات المعلومات وبيان أسباب ومعوقات ضعف خدمات المعلومات.
2. اعتماد معايير ISO 11620- 2008 الخاصة بخدمات المعلومات.
3. الاعتماد على مؤشرات KIPS المتمثلة (مؤشرات الكفاءة، مؤشرات الفاعلية، مؤشرات انجاز العمل، مؤشرات الجودة التي تناظر توقعات المستفيد).

كما استخدمت الدراسة الأساليب النوعية والكمية وحسب متطلبات العمل البحثي وكما يأتي:

1. الأساليب النوعية: تمثلت باستطلاع آراء العاملين من المسؤولين باستخدام أدوات جمع البيانات الاستبانة، والمقابلة والملاحظة.
2. الأساليب الكمية: اعتمدت الدراسة على مجموعة من الأساليب الاحصائية التي تمثلت بالآتي:

1. 2. النسبة المئوية: تستخدم للمقارنة من نفس النوع وصيغتها القانونية: (3) .

$$\text{النسبة المئوية} = \frac{\text{الجزء}}{\text{الكل}} \times 100.$$

¹ ميعاد جاسم. منهج البحث العلمي. متاح على الموقع //

https://uomustansiriyah.edu.iq/media/lectures/9/9_2017_04_01:06_46_23_PM.docx . تاريخ الزيارة 2017/7/15.

² أينما ورد باريتو فالمقصود به تقنية لتحسين جودة خدمات المعلومات.

³ عايد كريم عبدون الكنانى. مقدمة في الاحصاء وتطبيقات spss . عمان: دار الباروزدي ،2014، ص 35.

2.2. الوسط الحسابي المرجح (Weighted Mean): يمثل القيم التي تعطي مدلولاً اولياً لطبيعة البيانات ويمكن ان يستخدم لتحديد مستوى إجابات افراد العينة لمعرفة ارتفاع او انخفاض الاستجابات. ويمثل عنه بالمعادلة الآتية (1) :

$$x = \frac{\sum xiwi}{\sum wi}$$

2.3. الانحراف المعياري Standard Deviation: للتعرف على مدى انحراف او تشتت إجابات المبحوثين لكل فقرة من فقرات الاستبانة ولكل محور على الوسط الحسابي ، حيث كلما اقترب قيمة الانحراف المعياري من الصفر تركزت الاستجابات وانخفض تشتتها (2).

2.4. معامل ارتباط بيرسون Person Correlation Coefficient: لقياس مستوى الارتباطات بين متغيرات الدراسة ومعرفة صدق الاستبانة.

2.5. اختبار الفا كرونباخ Cronbach's alpha: للتعرف على ثبات فقرات الاستبانة.

2.6. التحليل العاملي Factors Analysis : يستخدم لتفسير معاملات الارتباط بين المتغيرات يستهدف تبسيط الارتباطات للوصول الى العوامل المشتركة لتصف العلاقة بين المتغيرات (3) .

2.7. الوزن المنوي: ويتحصل من خلال قسمة الوسط الحسابي لكل فقرة على اعلى درجة يأخذها مقياس ليكرت الخماسي (4). ومعادلته كالآتي :

$$\text{الوزن المنوي} = \frac{\text{الوسط الحسابي المرجح}}{\text{اعلى بديل للمقياس}} \times 100.$$

2.8. اختبار مربع كاي Chi-Square: لبيان مستوى تجانس فقرات ومحاوور الدراسة.

2.9. قانون الإنتاجية Productivity: العلاقة الكمية بين المخرجات والمدخلات وتقاس بالآتي (5) : الإنتاجية = المخرجات / المدخلات.

2.10. قانون الإنتاجية الجزئية حسب ساعات العمل Production per hour

نسبة ما تم انتاجه الى وحدة الزمن في عدد العاملين = المخرجات / عدد ساعات العمل.

2.11. مقياس الأداء التنموي للموارد البشرية.

¹ عايد كريم عبدون الكناني. نفس المصدر السابق، ص 38.

² ناصر بن فهد ناصر. التدوير الوظيفي وعلاقته بأداء العاملين دراسة مسحية على العاملين بالإدارة العامة للشؤون الادارية والمالية بوزارة الداخلية بالرياض. - الرياض: جامعة نايف العربية للعلوم الامنية: كلية العلوم الاجتماعية والادارية، قسم العلوم الادارية 2014، ص 95. (رسالة ماجستير) .

³ ثائر داود سلمان. التحليل العملي الاستكشافي. - بغداد: دار ضياء، 2015، ص 25.

⁴ عبد الحميد عبد المجيد البلداوي . اساليب البحث العلمي والتحليل الاحصائي. -عمان: دار الشروق، 2004، ص 156.

⁵ انعام علي توفيق الشهريلي . قياس انتاجية العمل المعلوماتي ومرونته في نظم المعلومات: الالية والتطبيق. المجلة العربية 3000، ع 2006، ص-ص 133-166.

2. 12. قياس خدمة استرجاع المعلومات بالاعتماد على الملاحظة المباشرة والتوقيت الدقيق من خلال إيجاد كفاءة الخط الواحد وفق المعادلة الآتية: كفاءة الخط الواحد = مجموع الأوقات الكلية / عدد الحالات $\times 100$.

2. 13. اختبار T (T-TEST): لمعرفة الفروق المعنوية بين القيمة الجدولية والقيمة المحسوبة.

2. 14. مقياس الدقة Precision : قدرة النظام على عدم استرجاع المعلومات غير الملائمة وتقاس بالمعادلة الآتية (1) :

الدقة = عدد المعلومات الملائمة المسترجعة / عدد المعلومات المسترجعة (الملائمة وغير الملائمة) $\times 100$.

2. 15. مقياس الاستدعاء Recall: استرجاع المعلومات الملائمة والمطلوبة وتقاس بالمعادلة الآتية (2) :

الاستدعاء = عدد المعلومات الملائمة المسترجعة / عدد المعلومات الملائمة (المسترجعة وغير المسترجعة) $\times 100$.

2. 16. مقياس الفاعلية وصيغته القانونية (3) : نسبة فاعلية المؤسسة التي تم تحقيقها من الأهداف المنجزة على الأهداف المرسومة * 100 وتقاس بالمعادلة الآتية :
مقياس الفاعلية = المنجز / المرسوم $\times 100$.

2. 17. مقياس بوكس بولت Box Plot: طريقة تستخدم التمثيل البياني لمجموعة من القيم العددية للعينة الاحصائية الخمسة (القيمة الصغرى، الربع الأدنى، الوسيط، الربع الأعلى، القيمة العظمى) موضوع الدراسة من خلال تمثيل تلك القيم الإحصائية بيانياً (4).
2. 18. مقياس الفجوة بالأهداف.

1. 8: أدوات جمع البيانات:

اعتمدت الدراسة على العديد من الأدوات لجمع البيانات نبيها بالآتي:

1. المقابلات التي أجريت مع مدراء الأقسام ومسؤولي الشعب والوحدات في رئاسة جامعه ديالى وتم استخدام المقابلات غير المقننة لملائمتها مع طبيعة الدراسة كما انها تمتاز بغزارة المعلومات التي يقدمها المبحوثين.

¹ لانكستر، ف. د. و. ا. ج. وورثر . اساسيات استرجاع المعلومات لنظم استرجاع المعلومات ; ترجمه: حشمت قاسم. - الرياض: مكتبة فهد، 1997، ص231.

² لانكستر، ف. د. و. ا. ج. وورثر . مصدر سبق ذكره، ص231.

³ محفوظ احمد جودة. ادارة الجودة الشاملة: مفاهيم وتطبيقات. - عمان: دار وائل، 2004، ص228.

⁴ <http://www.math.wpi.edu/saspdf/stat/chap18.pdf>

2. الملاحظة⁽¹⁾ وتعني مراقبة الظواهر ومشاهدتها لوقوعها تحت العين وتفيد البحث في المعاينة والتدوين للظاهرة محل الدراسة ، ويقوم فيها الباحث بتدوين الحقائق كما هي وكما يراها لإجراءات العمل والخدمات التي تقدم لتسجيل المعلومات ، واعتمدت الملاحظة للمدة الزمنية المحصورة بين (5/1 - 2017/9/25)⁽²⁾ (التي تختلف عن الملاحظة الاعتيادية اذ انها تتم من دون علم الافراد المبحوثين) .
3. الفحص المباشر: الفحص المباشر لاسترجاع المعلومات التي يحتاجها المستفيدين النهائيين في المجال التقليدي (الورقي) والمجال الالكتروني.
4. مصادر المعلومات من الكتب والدوريات والرسائل الجامعية العربية والأجنبية التقليدية والالكترونية بما فيها مصادر المعلومات من شبكة الانترنت.
5. الوثائق والسجلات الخاصة بأقسام رئاسة جامعة ديالى بكافة تشكيلاتها وتمثلت بالآتي:

جدول (1) سجلات البريد الوارد والصادر في اقسام رئاسة جامعة ديالى

ت	السجلات	العدد
1	سجلات الصادر والوارد الرئيسي	2
2	سجلات الذمة للبريد الوارد لأقسام رئاسة جامعه ديالى	23
3	سجلات الذمة للبريد الوارد لأقسام رئاسة جامعه ديالى	23
4	نظام المراسلات الالكترونية الصادر لأقسام رئاسة جامعه ديالى	23
5	نظام المراسلات الالكترونية الواردة لأقسام رئاسة جامعه ديالى	23
	المجموع	94

6. الاستبانة : احدى طرائق ووسائل استطلاع الراي التي تم استخدامها ، اذ اعتمدت الاستبانة المغلقة⁽³⁾ (أسئلة مقيدة ومحدودة ضمن مجال معين ويجب على المستجوب ان يختار إجابة واحدة فقط من بين الإجابات) لملائمتها مع طبيعة الدراسة، وتم توزيع نسخ الاستبانة على العاملين في اقسام رئاسة جامعة ديالى وهي عينة عمدية قصدية تشمل السيد رئيس الجامعة والسادة المساعدين الإداري والعلمي لرئيس الجامعة والسادة مديرو الأقسام ومسؤولي الشعب

¹ عبد الحميد عبد المجيد البلداوي. اساليب البحث العلمي والتحليل الاحصائي. - عمان: دار الشروق، 2004، ص 35.

² احمد بن مرسل. مناهج البحث العلمي. - الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، 2005، ص48.

³ طه حميد حسن العنبيكي . ونرجس حسين زاير. أصول البحث العلمي في العلوم السياسية. - الرباط: دار الأمان، 2015، ص38.

والوحدات والعاملون في الوحدات الإدارية في تلك الأقسام (متخذي قرار ضمن مستويات متعددة) ، اذ تم توزيع نسخ الاستبانة على 169 فرداً من العاملين وتم الحصول على 150 استبانة صالحة للتحليل وقد مثل حجم العينة 31% من المجتمع الكلي والبالغ 551 فرداً،

وقد تم توزيع الاستبانة على مرحلتين لضمان دقة المستجوبين ، وبعد استلام استمارات الاستبانة تم استرجاع 163 استمارة ، وبعد تحليل الاستمارات تم استبعاد (13) استمارة لكونها غير صالحة ، وتم الاعتماد على (150) استمارة استبانة صحيحة وجاهزة للتحليل ، ويمكن توضيح ذلك وفق الجدول الآتي :

جدول (2) تفاصيل توزيع الاستبانات

ت	الاستبانة	العدد	النسبة%
1	الاستبانة التي تم توزيعها	169	100%
2	الاستبانة التي تم استردادها	163	96.44%
3	الاستبانة غير الصالحة	13	7.69%
4	الاستبانة التي خضعت للتحليل	150	88.75%

وقد تم الاعتماد على مقياس ليكرت (Likert) الخماسي واعطيت علامات كما موضح بالجدول الآتي :

جدول (3) درجات مقياس ليكرت الخماسي

الإجابة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الدرجة	5	4	3	2	1

كما عرضت الاستبانة عند بداية تصميمها الى محكمين⁽¹⁾ فضلا عن عدة اختبارات لغرض الوصول بها لأفضل صياغة علمية ولتصبح أداة تصلح لقياس ما وجدت لأجله ، واستخدمت العديد من المؤشرات والمقاييس والأساليب الإحصائية (سيتم ذكرها لاحقا) في عملية تحليل ومعالجة البيانات وصولا لأثبات الفرضيات وتحقيق اهداف الدراسة من خلال استخدام البرنامج الإحصائي ((Statistical Package for the Social Science (SPSS) النسخة العشرون .

¹ انظر الملحق رقم (1)

1.8.1: اختبار (الاستبانة) أداة للقياس:

1. الصدق الظاهري Virtual honesty : تضمن هذا النوع من الصدق الظاهري عرض الاستبانة على عدد من الأساتذة (1) محكمين في اختصاصات متنوعة لغرض بيان صدقها والحكم على صلاحيتها ، وقد حصلت الفقرات جميعها على نسبة اتفاق (81.42%) ، وهذه النسبة اجتازت الصدق الظاهري ، وتفاصيل ذلك موضحة بالآتي:

جدول (4) نسبة اتفاق الخبراء على فقرات الاستبانة

متغيرات الدراسة	العنوان	نسبة اتفاق الخبراء	التفسير
التابع	الاداء المؤسسي	80.70%	فقرات المتغير تحقق شرط الصدق
المستقل	جودة خدمات المعلومات	82.14%	فقرات المتغير تحقق شرط الصدق
مجموع فقرات الاستبانة		81.42%	اجتياز فقرات الاستبانة للصدق الظاهري

2. الاتساق الداخلي Internal Validity: مدى اتساق فقرات الاستبانة مع المجال الذي تنتمي اليه كل فقرة، اذ تم حساب الاتساق الداخلي للاستبانة من خلال معامل ارتباط بيرسون بين كل فقرة من فقرات الاستبانة والدرجة الكلية لها، وكما هو مبين بالآتي:

أولاً: معيار رضا المستفيدين: تم حساب معامل ارتباط بيرسون بين كل فقرة من فقرات رضا المستفيدين وتبين بان معامل الارتباط ذات دلالة معنوية عند $a=0.05$ بمعنى ان المعيار صادق لما وضع لقياسه، وكما هو مبين بالآتي:

جدول (5) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات رضا المستفيدين والدرجة الكلية للمحور

ن	الفقرة	معامل ارتباط بيرسون	القيمة الاحتمالية (Sig)	الدالة مستوى
1	تقدم لمتخذ القرار بالوقت المناسب	0.482** (2)	0.000	دال
2	تتاح المعلومات بالطريقة المناسبة.	0.495**	0.000	دال
3	تحقق رغبات ومتطلبات المستفيد.	0.434**	0.000	دال

1 انظر الملحق رقم (1)

2 ** تعني مقارنة قيمة (مستوى المعنوية sig) او قيمة الاحتمال الخطأ بمستوى دلالة قيمتها 0.01.

4	تتسم بالمرونة الكافية اثناء تقديمها.	0.583**	0.000	دال
5	تدعم خدمات المعلومات في المؤسسة متخذ القرار	0.517**	0.000	دال
6	تتسم بالدقة عند تقديمها لمتخذ القرار.	0.635**	0.000	دال
7	تتسم بالشمولية حال تقديمها	0.534**	0.000	دال
8	تقدم بطريقة محوسبة.	0.394**	0.000	دال
9	تقدم بطريقة يدوية.	0.233**	0.000	دال
10	تتسم بالسهولة عند تقديمها.	0.505**	0.000	دال
11	تُلبي حاجات المستخدمين من خدمات المعلومات	0.410**	0.000	دال
12	يتم توثيق خدمات المعلومات بطريقة مناسبة بهدف التعامل مع شكاوى المستخدمين حول الخدمات المقدمة	0.295**	0.000	دال

يتضح من الجدول (9) ان معامل الارتباط لكل فقرات المعيار المبينة أعلاه دالة عند مستوى معنوية $a=0.05$ ، ويتضح ذلك جليا من خلال قيمة (Sig) الاحتمالية التي تدل على دلالة الفقرات كافة لأنها اقل من 0.05، بمعنى ان هذا المعيار صادق لما وضع لأجله. **ثانيا: معيار الامن والسلامة:** لقد تم حساب معامل ارتباط بيرسون بين كل فقرة من فقرات الامن والسلامة وتبين بان معامل الارتباط ذات دلالة معنوية عند $a=0.05$ بمعنى ان المعيار صادق لما وضع لقياسه، وكما هو مبين بالآتي:

جدول (6) معامل الارتباط لمعيار الامن والسلامة

ت	الفقرة	معامل الارتباط بيرسون	القيمة الاحتمالية (Sig)	الدالة مستوى
1	تقدم خدمات المعلومات بطريقة تقليدية (ورقية) تتسم بالسرية (ولا يسمح لغير المخولين بالوصول اليها)	0.415	0.000	دال
2	تقدم بالطريقة الالكترونية وتتسم بالسرية (ولا يسمح لغير المخولين بالوصول اليها.)	0.635	0.000	دال
3	يولي العاملين اهمية بالغه لخدمات المعلومات المقدمة.	0.612	0.000	دال
4	تقدم الخدمات المعلوماتية بناءا على الالمام بالمعرفة	0.511	0.000	دال
5	تشعر متخذ القرار بالاطمئنان .	0.531	0.000	دال
6	تتلاءم من حيث موقع العمل	0.496	0.000	دال
7	تعزز خدمات المعلومات الثقة في نفوس المستخدمين	0.513	0.000	دال
8	تتصف خدمات المعلومات بضعف الحماية المادية للأجهزة والبرمجيات	0.494	0.000	دال
9	تقدم خدمات المعلومات بشكل يضمن سلامتها وسرعه الوصول اليها.	0.467	0.000	دال
10	توفر على تامين خدمات المعلومات ضمن نطاق الاتصال	0.441	0.000	دال

يتضح من الجدول أعلاه ان معامل الارتباط كلها دالة معنوياً عند مستوى معنوية $a=0.05$ ، ويتضح ذلك جلياً من خلال قيمة (Sig) الاحتمالية التي تدل على دلالة الفقرات كافة لأنها اقل من 0.05، بمعنى ان هذا المعيار صادق لما وضع لأجله.

ثالثاً: معيار الكفاءة: لقد تم حساب معامل ارتباط بيرسون بين كل فقرة من فقرات الكفاءة وتبين بان معامل الارتباط ذات دلالة معنوية عند $a=0.05$ بمعنى ان المعيار صادق لما وضع لقياسه، وكما هو مبين بالآتي:

جدول (7) معامل الارتباط للكفاءة في خدمات المعلومات

ت	الفقرة	معامل بيرسون للارتباط**	الاحتمالية القيمة (Sig)	الدالة مستوى
1	استثمار الموارد البشرية في المؤسسة بشكل ملائم	0.661	0.000	دال
2	استثمار الموارد المادية بالشكل المناسب.	0.704	0.000	دال
3	توفر تطبيقات وبرمجيات داعمة للعمل في المؤسسة.	0.779	0.000	دال
4	استخدام قواعد ومعايير واضحة في خدمات المعلومات تبسط اجراءات العمل.	0.714	0.000	دال
5	تستخدم تطبيقات حديثة لتقديم خدمات معلومات بكفاءة	0.772	0.000	دال
6	خدمات المعلومات تتسم بالتطور والتحديث.	0.623	0.000	دال
7	المرونة في اجراءات استرجاع معلومات عالية	0.747	0.000	دال
8	تساعد خدمات المعلومات على دعم متخذ القرار في عملية صنع القرار واتخاذ القرار.	0.727	0.000	دال

يتضح من الجدول أعلاه ان معامل الارتباط كلها دالة معنوياً عند مستوى معنوية $a=0.05$ ، ويتضح ذلك جلياً من خلال قيمة (Sig) الاحتمالية التي تدل على دلالة الفقرات كافة لأنها اقل من 0.05، بمعنى ان هذا المعيار صادق لما وضع لأجله.

رابعاً: معيار الاعتمادية: لقد تم حساب معامل ارتباط بيرسون بين كل فقرة من فقرات الاعتمادية وتبين بان معامل الارتباط ذات دلالة معنوية عند $a=0.05$ بمعنى ان المعيار صادق لما وضع لقياسه، وكما هو مبين بالآتي:

جدول (8) معامل الارتباط للاعتمادية

ت	الفقرة	معامل بيرسون للارتباط*	القيمة الاحتمالية (Sig)	مستوى الدلالة
1	خدمات المعلومات تقدم بالوقت المحدد لها	0.652	0.000	دال
2	خدمات المعلومات تتوفر حال طلبها	0.564	0.000	دال
3	خدمات المعلومات خالية من الاخطاء	0.722	0.000	دال
4	تساهم في تأدية الاعمال بطريقة صحيحة	0.618	0.000	دال
5	تلبي اهتمامات المستفيد النهائي وتفي بأسئلته .	0.520	0.000	دال
6	تتمتع بالجاذبية والتنوع اثناء تقديمها	0.559	0.000	دال
7	تقدم بطريقه صحيحه من اول مرة	0.0522	0.000	دال
8	الوفاء بتقديم المعلومات للمستفيد النهائي في المواعيد المحددة.	0.684	0.000	دال
9	العاملون يجتهدون لإتقان اعمالهم .	0.553	0.000	دال

يتضح من الجدول أعلاه ان معامل الارتباط كلها دالة معنوياً عند مستوى معنوية $a=0.05$ ، ويتضح ذلك جليا من خلال قيمة (Sig) التي تدل على دلالة الفقرات كافة لأنها اقل من 0.05، بمعنى ان هذا المعيار صادق لما وضع لأجله.

خامسا: معيار تكنولوجيا المعلومات: تم حساب معامل ارتباط بيرسون بين كل فقرة من فقرات تكنولوجيا المعلومات وتبين بان معامل الارتباط ذات دلالة معنوية عند $a=0.05$ بمعنى ان المعيار صادق لما وضع لقياسه، وكما هو مبين بالآتي:

جدول (9) معامل الارتباط لمعيار تكنولوجيا المعلومات

ت	الفقرة	معامل بيرسون للارتباط*	القيمة الاحتمالية (Sig)	مستوى الدلالة
1	الأجهزة	0.824	0.000	دال
2	البرمجيات وقواعد البيانات	0.856	0.000	دال
3	المهارة والخبرة	0.884	0.000	دال
4	الشبكات والاتصالات	0.838	0.000	دال

يتضح من الجدول (9) أعلاه ان معامل الارتباط كلها دالة معنوياً عند مستوى معنوية $a=0.05$ ، ويتضح ذلك جليا من خلال قيمة (Sig) التي تدل على دلالة الفقرات كافة لأنها اقل من 0.05، بمعنى ان هذا المعيار صادق لما وضع لأجله.

سادسا: التحسين لقد تم حساب معامل ارتباط بيرسون بين كل فقرة من فقرات التحسين وتبين أن معامل الارتباط ذات دلالة معنوية عند $a=0.05$ بمعنى ان المعيار صادق لما وضع لقياسه، وكما هو مبين بالآتي:

جدول (10) معامل الارتباط للتحسين

ت	الفقرة	معامل بيرسون للارتباط**	القيمة الاحتمالية (Sig)	الدلالة مستوى
1	استخدام تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في العمل.	0.574	0.000	دال
2	تقليل الوقت المستغرق في استرجاع المعلومات المخزونة بشكل ورقي.	0.699	0.000	دال
3	تقليل الوقت المستغرق في استرجاع المعلومات المخزونة بطريقة الكترونية.	0.609	0.000	دال
4	استثمار قواعد البيانات المحلية والجاهزة في مجال العمل الاداري.	0.568	0.000	دال
5	اشراك المتخصصين من علوم المعلومات والمكتبات في العمل الاداري.	0.562	0.000	دال
6	تبني وتطبيق الاحتياجات الاساسية لتقديم خدمات معلومات	0.691	0.000	دال
7	تتبني المؤسسة نموذج التغذية الراجعة	0.635	0.000	دال

يتضح من الجدول أعلاه ان معامل الارتباط كلها دالة معنوياً عند مستوى معنوية $a=0.05$ ، ويتضح ذلك جليا من خلال قيمة (Sig) التي تدل على دلالة الفقرات كافة لأنها اقل من 0.05، بمعنى ان هذا المعيار صادق لما وضع لأجله.

سابعا: أسباب ضعف جودة خدمات المعلومات: تم حساب معامل ارتباط بيرسون بين كل فقرة من فقرات أسباب ضعف جودة خدمات المعلومات اذ تبين بان معامل الارتباط ذات دلالة معنوية عند $a=0.05$ بمعنى ان المعيار صادق لما وضع لقياسه، وكما هو مبين بالآتي:
جدول (11) معامل الارتباط لأسباب ضعف جودة خدمات المعلومات

ت	الفقرة	* للارتباط بيرسون معامل	الاحتمالية القيمة (Sig)	الدلالة مستوى
1	أسباب فنية	0.862	0.000	دال
2	أسباب اداريه	0.926	0.000	دال
3	أسباب تقنية	0.883	0.000	دال
4	أسباب مالية	0.828	0.000	دال

يتضح من الجدول أعلاه ان معامل الارتباط كلها دالة معنوياً عند مستوى معنوية $a=0.05$ ، ويتضح ذلك جلياً من خلال قيمة (Sig) التي تدل على دلالة الفقرات كافة لأنها اقل من 0.05، بمعنى ان هذا المعيار صادق لما وضع لأجله.

ثامناً: الأداء المؤسسي: تم حساب معامل ارتباط بيرسون بين كل فقرة من فقرات الكفاءة، حيث تبين بان معامل الارتباط ذات دلالة معنوية عند $a=0.05$ بمعنى ان المحور صادق لما وضع لقياسه، وكما هو مبين بالآتي:

جدول (12) معامل الارتباط لفقرات الأداء المؤسسي

ت	الفقرة	* للارتباط بيرسون معامل	الاحتمالية القيمة (Sig)	الدلالة مستوى
1	قلة وضوح رؤية ورسالة واهداف المؤسسة وهي مكتوبة ومتاحة لاطلاع الجميع عليها.	0.557	0.000	دال
2	اشراك العاملين في وضع الخطط المستقبلية للعمل	0.680	0.000	دال
3	انجاز المهام المطلوبة بالوقت المحدد	0.655	0.000	دال
4	توفير المعدات والادوات بما يدعم أنشطة المؤسسة	0.683	0.000	دال
5	مراجعة وتعديل الاجراءات الفنية والادارية بشكل دوري	0.696	0.000	دال
6	هيكلية المؤسسة مناسبة مع طبيعة الأنشطة التي تقوم بها	0.408	0.000	دال
7	يتم تقييم الاداء المؤسسي بشكل دوري للعاملين	0.557	0.000	دال
8	الفرص المتوفرة لتحسين المهارات في العمل متاحة ومرضية	0.636	0.000	دال
9	الاهتمام بالتنسيق في اجراءات العمل بين الشعب.	0.762	0.000	دال
10	الاهتمام بمقترحات العاملين لتطوير العمل.	0.776	0.000	دال
11	اعتماد المؤسسة على برامج تدريبية مختلفة تمكن العاملين من الارتقاء بمستوى الاداء.	0.723	0.000	دال
12	اجراءات العمل تتسم بالمرونة	0.643	0.000	دال
13	ادارة المؤسسة تحدد سياسة واجراءات العمل بشكل مكتوب.	0.518	0.000	دال

يتضح من الجدول أعلاه ان معامل الارتباط كلها دالة معنوياً عند مستوى معنوية $a=0.05$ ، ويتضح ذلك جلياً من خلال قيمة (Sig) التي تدل على دلالة الفقرات كافة لأنها اقل من 0.05، بمعنى ان هذا المعيار صادق لما وضع لأجله.

تاسعا: معوقات الأداء المؤسسي لقد تم حساب معامل ارتباط بيرسون بين كل فقرة من فقرات الكفاءة وتبين بان معامل الارتباط ذات دلالة معنوية عند $a=0.05$ بمعنى ان المعيار صادق لما وضع لقياسه، وكما هو مبين بالآتي:

جدول (13) معامل الارتباط لمعوقات الأداء المؤسسي

ت	الفقرة	معامل بيرسون للارتباط*	القيمة الاحتمالية (Sig)	الدلالة مستوى
1	أسباب فنية	0.905	0.000	دال
2	أسباب إدارية	0.878	0.000	دال
3	أسباب تقنية	0.807	0.000	دال

يتضح من الجدول أعلاه ان معامل الارتباط كلها دالة معنوياً عند مستوى معنوية $a=0.05$ ، ويتضح ذلك جلياً من خلال قيمة (Sig) التي تدل على دلالة الفقرات كافة لأنها اقل من 0.05، بمعنى ان هذا المعيار صادق لما وضع لأجله.

عاشرا: تحسين الأداء المؤسسي: تم حساب معامل ارتباط بيرسون وتبين بان معامل الارتباط ذات دلالة معنوية عند $a=0.05$ بمعنى ان المعيار صادق لما وضع لقياسه، وكما هو مبين بالآتي:

جدول (14) معامل الارتباط لتحسين الأداء المؤسسي

ت	الفقرة	معامل بيرسون للارتباط*	القيمة الاحتمالية (Sig)	الدلالة مستوى
1	خدمات المعلومات	0.719	0.000	دال
2	الأخطاء والانحرافات	0.813	0.000	دال
3	الاتصالات	0.838	0.000	دال
4	الدعم	0.802	0.000	دال
5	الفاقد بالوقت	0.785	0.000	دال

يتضح من الجدول أعلاه ان معامل الارتباط كلها دالة معنوياً عند مستوى معنوية $\alpha=0.05$ ، ويتضح ذلك جليا من خلال قيمة (Sig) التي تدل على دلالة الفقرات كافة لأنها اقل من 0.05، بمعنى ان هذا المعيار صادق لما وضع لأجله.

3. صدق المحتوى: تم تطبيق اختبار (T-Test) بين متوسطي القسم الأعلى والقسم الأسفل لكل متغير من متغيرات الدراسة ولكل معيار ومحور منها من خلال ترتيب نتائج الاستبانة بطريقة تصاعديا وتنازليا ما نسبته 27% ، اذ سجلت القيمة المحسوبة لاختبار (T) لمجمل المحاور ما بين (15.980 و 25.790) وانها معنوية لان القيمة الاحتمالية sig المناظرة لها تساوي (0.000) بمعنى انها اقل من مستوى المعنوية البالغ (0.05) ، وبذلك فأنها تعني وجود فروق معنوية بين متوسطي القسم الأعلى والقسم الأسفل ، كما انها بذلك تتجاوز اختبار الصدق لكل محور منها ، ويمكن بيان تفاصيل ذلك وفق الجدول الاتي:

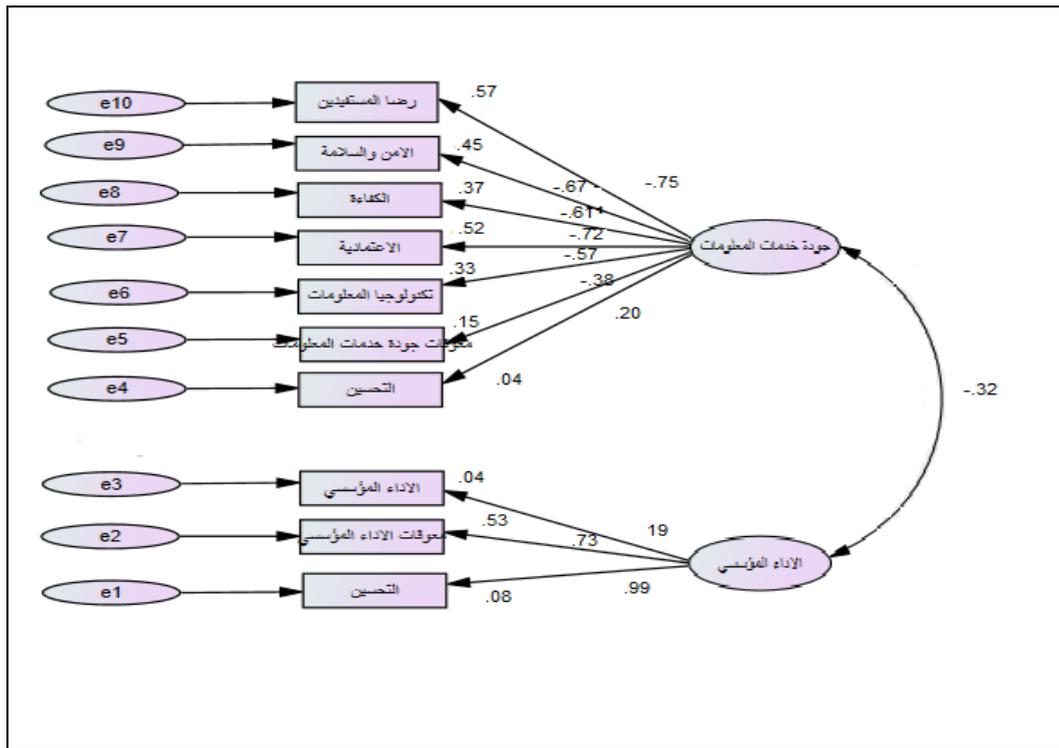
جدول (15) صدق المحتوى

ت	المعايير والمحاور	اختبار (T-Test)		التفسير
		القيمة الاحتمالية Sig	القيمة المحسوبة	
1	رضا المستفيدين	0.000	20.335	فقرات هذا المعيار تتجاوز اختبار الصدق
2	الامن والسلامة	0.000	20.469	فقرات هذا المعيار تتجاوز اختبار الصدق
3	الكفاءة	0.000	20.492	فقرات هذا المعيار تتجاوز اختبار الصدق
4	الاعتمادية	0.000	19.959	فقرات هذا المعيار تتجاوز اختبار الصدق
5	تكنولوجيا المعلومات	0.000	19.320	فقرات هذا المعيار تتجاوز اختبار الصدق
6	التحسين	0.000	20.929	فقرات هذا المعيار تتجاوز اختبار الصدق
7	جودة خدمات المعلومات	0.000	25.790	فقرات هذا المعيار تتجاوز اختبار الصدق
8	الأداء المؤسسي	0.000	18.795	فقرات هذا المعيار تتجاوز اختبار الصدق
9	معوقات الأداء المؤسسي	0.000	20.968	فقرات هذا المعيار تتجاوز اختبار الصدق
10	تحسين الأداء المؤسسي	0.000	15.980	فقرات هذا المعيار تتجاوز اختبار الصدق

يوضح الجدول أعلاه ان كل معيار من معايير الاستبانة قد اجتاز صدق المحتوى، اذ بلغت قيمة T المحسوبة لمعيار رضا المستفيدين (20.335) ولمعيار الامن والسلامة (20.469)

ولمعيار الكفاءة (20.492) ولمعيار الاعتمادية (19.959) ولمعيار تكنولوجيا المعلومات (19.320) ولمعيار التحسين (20.929) ولمعيار الأداء المؤسسي (18.795) ولمعيار معوقات الأداء المؤسسي (20.968) ولمعيار تحسين الأداء المؤسسي (15.980) ، في حين بلغت القيمة الاحتمالية لجميع فقرات ومعايير الاستبانة (0.000) هي اقل من مستوى المعنوية والبالغ قيمتها (0.05) ، ومن خلال ذلك يتضح لنا أن متغيرات الدراسة ومعاييرها قد اجتازت اختبار صدق المحتوى .

4. اختبار الصدق التوكيدي: يتضح من خلال الشكل ادناه العلاقة بين جودة خدمات المعلومات والأداء المؤسسي ذو دلالة إحصائية قيمة وان التحليل التوكيدي لهذا المقياس يبين ان الاستبانة تمتاز بالصدق التوكيدي كون جميع معاملات الارتباط محصورة بين (20%-90%)، وهذا ما يوضحه الشكل الاتي:



الشكل (2) الصدق التوكيدي

حيث يمثل الشكل الاتي:

1. e: يمثل خطأ القياس (الخطأ غير الظاهر) للمتغيرات غير مقاسة .
2. f1 f2 : يمثل التباين المشترك بين المحورين على ان لا يتجاوز 90% ولا يقل عن 20%.

3. F1 يمثل المتغير التابع الأداء المؤسسي ، F2 يمثل المتغير المستقل جودة خدمات المعلومات.

4. السهم f للمتغير الأول يمثل التباين على ان لا يزيد عن 90 % وبما لا يزيد عن هذه النسبة فهذا ضمن حدود الصدق التوكيدي.

5. السهم f للمتغير الثاني يمثل مقدار خطأ القياس بمعنى انه إذا لم يتجاوز 90% ان متغيرات البحث هي تكفي للاستبانة وهذا دليل على صدق البناء التوكيدي.

5. الصدق البنائي الاستكشافي: يستعمل الصدق الاستكشافي لغرض اثبات ان كل معيار من متغيرات الدراسة يمثل مكونات ذات أهمية من الناحية الإحصائية للمتغير نفسه ، ويستخدم تطبيق التحليل العاملي (مجموعة من الأساليب الإحصائية التي تهدف الى تخفيض عدد المتغيرات المتعلقة بظاهرة معينة من خلال بناء مجموعة جديدة من العلاقات ومن ثم تحويلها لمجموعة من المكونات الاساسية)⁽¹⁾ في ذلك ، ولغرض تطبيق التحليل العاملي الاستكشافي لابد من توفر شروط في عينة الدراسة ومتغيرات الاستبانة ، لبيان مستوى مصداقية عالية للاستبانة التي تمثل كفاية حجم العينة مع ضرورة وجود علاقة ارتباط معنوية بين متغيرات الدراسة ، فضلا عن ضرورة تخطي قيمة النسبة المئوية التراكمية للتباين المفسر لمجمل العوامل ما يمثل قيمة (0.60)⁽²⁾ (الجذر الكامن ÷ مجموع الجذور × 100) ، كما ينبغي ان يتجاوز قيمة الجذر الكامن⁽³⁾ (الجذر الكامن يستخدم لقياس حجم التباين المستخدم لأهداف المقارنة) لكل عامل عدد واحد صحيح ليكون له اثر ذو دلالة معنوية في الدراسة ويتم قبوله ، في حين ان كانت قيمة الجذر الكامن اقل من عدد واحد صحيح فيتم رفض العامل .

اذ تم تحديد المعايير والمحاور المنضوية تحت متغير جودة خدمات المعلومات (رضا المستفيدين ، الامن والسلامة ، الكفاءة ، الاعتمادية ، تكنولوجيا المعلومات) ومحور جودة خدمات المعلومات

¹ فيصل ناجي نامق. توظيف التحليل العاملي الاستكشافي لاستخلاص عوامل الولاء المنظمي والرضا الوظيفي: دراسة حالة في الكلية التقنية الادارية، مجلة العلوم الاقتصادية والادارية، مج 19، ع70، 2013، صص-69-123.

² احمد ابو فايد. التحليل العاملي : مفهومه اهدافه شروطه انواعه خطواته : مثال تطبيقي لكيفية استخراج التحليل العاملي بنظام spss، غزة: جامعة الأزهر، 2016، متاح

https://www.researchgate.net/profile/Ahmed_Abufayed/publication/304998816_althlyl_alamly_Factor_Analysis/links/577e6efb08aed807ae7b189e/althlyl-alamly-Factor-Analysis.pdf تاريخ الزيارة 2018/5/14

³ احمد ابو فايد. نفس المصدر السابق.

ومحور التحسين لخدمات المعلومات ، والمحاور المنضوية تحت متغير الأداء المؤسسي (الأداء المؤسسي ، معوقات الأداء المؤسسي ، تحسين الأداء المؤسسي) ، تطبيق التحليل البنائي الاستكشافي لمرحلة التأكد من مستوى توفر الشروط في حجم العينة مع إيجاد علاقات الارتباطات المعنوية بين متغيرات من خلال حساب قيمة (Kaiser-Meyer-Olkin) (KMO) اذ كلما كانت القيم اكثر من (0.50) كلما دل على كفاية حجم العينة وكما هو موضح بالجدول الاتي:

جدول (16) اختبار KMO لمتغير جودة خدمات المعلومات

التحسين	جودة خدمات المعلومات	تكنولوجيا المعلومات	الاعتمادية	الكفاءة	والامن والسلامة	المستفيدي رضا	الاختبارات
0.817	0.667	0.769	0.715	0.827	0.670	0.624	قيمة KMO () The Kaiser-Meyer – Olkin measure
379.03	516.04	425.552	74.045	255.83	453.46	569.72	Bartlett's Test of Sphericity- Approx. Chi-Square
0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	Sig. القيمة الاحتمالية
2.441	1.547	1.648	2.728	1.002	1.797	3.878	الجذر الكامن
4.41	5.47	6.47	7.27	10.01	17.97	38.78	النسبة المئوية للتباين المفسر %
90.41	85.99	80.52	74.04	66.77	56.56	38.78	النسبة المئوية التراكمية للتباين %

يتضح من الجدول الاتي:

تم استعمال التحليل العاملي الاستكشافي الذي يثبت صدق الاستبانة لمعاييرها ومدى تمثيله للمتغيرات ، اذ نجد بان قيم إحصاء KMO () لمتغيرات الدراسة بمعاييرها سجلت (0.624) لرضا المستفيدين ، (0.670) الامن والسلامة ، (0.827) الكفاءة ، (0.715) الاعتمادية ، (0.769) تكنولوجيا المعلومات ، (0.667) جودة خدمات المعلومات ، (0.817) التحسين ، وهذه القيم جميعا اكبر من (0.05) بمعنى تأكيد شرط كفاية حجم العينة في الدراسة ، ولغرض اثبات العلاقات الارتباطية بين متغيرات الدراسة تم تطبيق اختبار (Bartlett's) فكلما كانت قيمة مربع كاي معنوية او القيمة الاحتمالية تساوي او اقل من مستوى المعنوية والبالغ (0.05) دل على اجتياز المتغيرات في الدراسة الحالية لاختبار (Bartlett's) بمعنى تحقق وجود علاقة ارتباط بين

متغيرات الدراسة ، وقد جاءت قيم الجذر الكامن لمتغير جودة خدمات المعلومات اعلى من واحد عدد صحيح مما يؤكد ان جميع فقرات هذا المتغير (رضا المستفيدين - الامن والسلامة - الاعتمادية - الكفاءة - تكنولوجيا المعلومات - ومحور التحسين)) انها تعكس متغير جودة خدمات المعلومات ، وقد جاء معيار رضا المستفيدين في المستوى الأول وبجذر كامن 3.878 وتباين مفسر 38.78 ، يليه في ذلك الامن والسلامة وبجذر كامن 1.797 وتباين مفسر 17.97 والكفاءة وبجذر كامن 1.002 وتباين مفسر 10.01، الاعتمادية جذر كامن 0.728 وتباين مفسر 7.27، تكنولوجيا المعلومات بجذر كامن 1.648 وتباين مفسر 6.47 ، جودة خدمات المعلومات بجذر كامن 1.547 وتباين مفسر 5.47، والتحسين بجذر كامن 2.441 وتباين مفسر 4.41 ، في حين بلغت النسبة المئوية التراكمية للتباين % 90.41 وهي اكبر من 0.06 التي تمثل نسبة تفسير المعايير السبعة لمتغير جودة خدمات المعلومات .

اما فيما يخص المتغير الثاني للدراسة الأداء المؤسسي فهو كما موضح بالجدول الاتي:

جدول (17) اختبار KMO لمتغير الأداء المؤسسي

الاختبارات	المؤسسي الأداء	المؤسسي معلومات الأداء	المؤسسي الأداء
قيمة KMO (The Kaiser-Meyer –Olkin) (measure)	0.844	0.666	0.856
Bartlett's Test of Sphericity- Approx. Chi-Square	300.585	299.146	809.526
Sig. القيمة الاحتمالية	0.000	0.000	0.000
الجذر الكامن	3.222	2.324	1.414
النسبة المئوية للتباين المفسر%	2.216	3.23	4.137
النسبة المئوية التراكمية للتباين %	9.59	7.375	4.137

يتضح من الجدول الاتي:

تم استعمال التحليل العاملي الاستكشافي الذي يثبت صدق الاستبانة لمعاييرها ومدى تمثيله للمتغيرات ، اذ نجد بان قيم إحصاء KMO (لمتغيرات الدراسة بمعاييرها سجلت (0.856) للأداء المؤسسي ، (0.666) لمعلومات الأداء المؤسسي ، (0.844) لتحسين الأداء المؤسسي وهذه

القيم جميعا اكبر من (0.05) بمعنى تأكيد شرط كفاية حجم العينة في الدراسة ، ولغرض اثبات العلاقات الارتباطية بين متغيرات الدراسة تم تطبيق اختبار (Bartlett's) فكلما كانت قيمة مربع كاي معنوية او القيمة الاحتمالية تساوي او اقل من مستوى المعنوية والبالغ (0.05) دل على اجتياز المتغيرات في الدراسة الحالية لاختبار (Bartlett's) بمعنى تحقق وجود علاقة ارتباط بين متغيرات الدراسة ، ولغرض ترتيب معايير الاستبانة حسب درجة أهميتها ووفقا للجذر الكامن (مجموع مربعات درجات التشبع) والتباين المفسر (مربع معامل الارتباط) ، وقد جاءت قيم الجذر الكامن لجميع محاور الأداء المؤسسي اعلى من واحد عدد صحيح وهذا مما يؤكد على ان جميع فقرات هذا المحور (الأداء المؤسسي - معوقات الأداء المؤسسي - تحسين الأداء المؤسسي) انها تعكس متغير الأداء المؤسسي ، اذ جاء معيار الأداء المؤسسي في المستوى الأول وبجذر كامن 1.414 وتباين مفسر 4.137، يليه في ذلك معوقات الأداء المؤسسي وبجذر كامن 2.324 وتباين مفسر 3.23 وتحسين الأداء المؤسسي وبجذر كامن 3.222 وتباين مفسر 2.216 ، في حين بلغت النسبة المئوية التراكمية للتباين %9.59 وهي اكبر من 0.06 التي تمثل نسبة تفسير المحاور الثلاثة لمتغير الأداء المؤسسي .

1. 8. 2: معامل الثبات للاستبانة:

استعمل معامل الثبات لغرض اثبات ان الاستبانة سوف تعطي النتائج نفسها ان تم استخدامها وتوزيعها مرة ثانية وخلال مدة زمنية مختلفة على افراد العينة نفسها، وذلك من خلال تطبيق (الفا كرونباخ) لحساب معامل الثبات التي تستند على اتساق الفرد من فقرة الى فقرة أخرى، وكما هو مبين في الجدول الآتي:

جدول (18) معامل الثبات باستخدام الفا كرونباخ Cronbach's Alpha Coefficient

ت	المعيار والمحاور	الفرقات	معامل كرونباخ الفا باستخدام الثبات
1	رضا المستفيدين	12	0.626
2	الامن والسلامة	10	0.627
3	الكفاءة	8	0.552
4	الاعتمادية	9	0.582
5	تكنولوجيا المعلومات	17	0.561
6	التحسين	7	0.658
7	جودة خدمات المعلومات	21	0.751
8	الأداء المؤسسي	13	0.614

0.712	15	معوقات الأداء المؤسسي	9
0.651	29	تحسين الأداء المؤسسي	10
0.714	10	جميع المعايير والمحاور السابقة	

يتضح من الجدول السابق ان الاستبانة تمتاز بالثبات كون قيمة معامل الفا كرو نباخ كانت مرتفعة لكل معايير ومحاور الاستبانة اذ انها تتراوح بين (0.552، 0.751) لكل معيار، كذلك فان قيمة معامل الفا كرو نباخ لجميع فقرات ومحاور الاستبانة كانت (0.714)، كما ان علاقة المعيار بالدرجة الكلية للاستبانة تمثل صدق الاتساق الداخلي وبذلك تحقق شرط الصدق والثبات.

وبذلك يمكن القول بان الاستبانة في صورتها النهائية قابلة لإعادة توزيعها على عينة الدراسة المحددة، اذ التأكد من صدقها وثباتها كاستبانة صالحة للدراسة الامر الذي يجعلها على ثقة تامة لتحليل النتائج والاجابة على تساؤلات الدراسة.

1. 9: مجتمع الدراسة والعينة:

1. 9. 1: مجتمع الدراسة يتكون من قسمين هما:

أولاً: يتألف مجتمع البحث من جميع العاملين في اقسام رئاسة جامعة ديالى البالغ عددهم 551 فرداً ويتوزعون على الأقسام والشعب وكما مبين ادناه:

1. مدراء الأقسام في رئاسة جامعة ديالى والبالغ عددهم (24).

2. مسؤولي الشعب والوحدات في رئاسة جامعة ديالى والبالغ عددهم (90).

3. العاملين في اقسام رئاسة الجامعة والبالغ عددهم 438.

ثانياً: اقسام رئاسة الجامعة موضوع البحث ويمثل هذا المجتمع جميع الاقسام في رئاسة الجامعة البالغ عددها 24 قسماً.

1. 9. 2: عينة الدراسة:

تم اختيار عينة عمدية قصدية للقيادات العليا والوسطى والدنيا في اقسام رئاسة الجامعة وهم كل من السيد رئيس الجامعة والسادة المساعدين الإداري والعلمي والسادة مديرو الأقسام في رئاسة

الجامعة ومسؤولي الشعب ومسؤولي الوحدات والاداريين البالغ عددهم 169 موظفاً الذين يمثلون 31% من المجتمع الكلي المبحوث البالغ 551 موظف وتفاصيل ذلك بالآتي:

جدول (19) عينة الدراسة في رئاسة جامعة ديالى

ت	الفئة	العدد
1	القيادات العليا	3
2	مديرو الاقسام	23
3	مسؤولي الشعب	95
4	العاملون الإداريين(مسؤولي الوحدات +المسؤولين الاداريين في كل وحدة)	48
4	المجموع الكلي للعينة	169
5	الحجم الكلي للمجتمع	551
6	النسبة المئوية للعينة من حجم المجتمع	31%

1. 10: حدود الدراسة:

الحدود المكانية: اقسام رئاسة جامعة ديالى البالغ عددها 24 قسماً يبينها الجدول الآتي:

جدول (20) اقسام رئاسة جامعه ديالى

ت	القسم	ت	القسم	ت	القسم
1	مكتب رئيس الجامعة	10	النشاطات الطلابية	19	العقود الحكومية
2	مكتب مساعد رئيس الجامعة للشؤون العلمية	11	البحث والتطوير	20	الأقسام الداخلية
3	مكتب مساعد رئيس الجامعة للشؤون الإدارية	12	البعثات والعلاقات الثقافية	21	الخدمات والنقل
4	إدارة الموارد البشرية	13	ضمان الجودة والأداء الجامعي	22	المطبعة المركزية
5	الشؤون المالية	14	مركز التعليم المستمر	23	المتابعة والتنسيق
6	الشؤون القانونية	15	شؤون الطلبة	24	مركز أبحاث الطفولة والأمومة
7	الرقابة والتدقيق الداخلي	16	الدراسات والتخطيط		
8	الشؤون الهندسية	17	مركز الحاسبة والانترنت		
9	الاعلام	18	المكتبة المركزية		

الحدود الزمنية: المعلومات التي يتم تداولها ومعالجتها من قبل المؤسسة سواء كانت حديثة ام قديمة، خلال العام 2016.

الحدود الشكلية: استرجاع المعلومات بمختلف اشكالها التقليدية والالكترونية.

الحدود اللغوية: المعاملات الورقية والوثائقية باللغتين العربية والأجنبية وحسب نوع المعلومات.

1. 11: التعريفات الإجرائية لمتغيرات الدراسة:

1. **الجودة** : هي معيار لدرجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات المستفيدين لهذه الخدمة (1).

وجاءت الجودة في قاموس أكسفورد بانها الصفة او درجة التفوق التي تمتلكها خدمة معينة بمعنى انها مجموعة مواصفات التي تمكن الخدمة من تلبية رغبات وحاجات المستفيدين (2) .
التعريف الاجرائي للجودة: تحقيق رغبات وتطلعات المستفيدين وهي مجموعة من سمات خدمات المعلومات المقدمة ومواصفاتها التي تتطابق مع احتياجات ومتطلبات ورغبات المستفيدين وتوقعاتهم بهدف الوصول الى حالة الاشباع والحصول على رضاهم.

2. **الخدمات**: هي مجموعة من العمليات التي يمكن من خلالها تلبية احتياجات وتوقعات المستفيدين (3).

التعريف الاجرائي للخدمات: هي مجموعة من المنافع والنشاطات والإجراءات التي تلبية احتياجات ومتطلبات المستفيدين وتحصل نتيجة للتفاعل القائم بين المؤسسة التي تقدم الخدمة وبين المستفيد.

3. **خدمات المعلومات**: هي ما يحصل عليه المستفيدين النهائيين (متخذ القرار) ومستخدم المعلومات من معلومات دقيقة داخل رئاسة الجامعة او خارجها لتلبية الاحتياجات المعلوماتية (4).

¹ عمار عبد الله محمد زين. قياس جودة خدمات المعلومات في مكتبات جامعة افريقيا العالمية: دراسة تقويمية من وجهة نظر المستفيدين، حوله المكتبات والمعلومات، ع 1، 2017، ص164.

² Oxford English Dictionary.-3th, ed, 2004.

³ مجيد الكرخي . ادارة الجودة الشاملة: المفاهيم النظرية وابعادها التطبيقية. في مجال الخدمات. - عمان: دار المناهج، 2015، ص 206.

⁴ ربحي مصطفى عليان. خدمات المعلومات. - عمان: دار صفاء، 2010، ص36.

وتعرف بانها مجموعة من الأنشطة التي تحرص مؤسسات المعلومات وباقي المؤسسات على تقديمها للمستفيد النهائي لغرض الاستفادة القصوى من استخدام المعلومات داخل المؤسسة باتباع اسهل وايسر الطرائق (1) .

التعريف الاجرائي لخدمات المعلومات: هي الناتج النهائي الذي يحصل عليه المستفيد النهائي (متخذ القرار) داخل الجامعة او خارجها من معلومات متوفرة في المؤسسة لتلبية احتياجاته ورغباته بالوقت المناسب والطريقة المناسبة نتيجة التفاعل الحاصل بين ما يتوافر من موارد متنوعة (بشرية ومالية وفنية وتقنية ومعلومات).

4. **المعلومات:** مجموعة من البيانات المنظمة والمنسقة بطريقه توليفيه مناسبه ، تمكن الانسان من الاستفادة منها في الوصول للمعرفة(2) .

وعرفها المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات والمعلومات بانها البيانات التي تمت معالجتها لتحقيق أغراض معينه ولاتخاذ قرارات محددة (3)

التعريف الاجرائي للمعلومات: هي البيانات التي تمت معالجتها ذات العلاقة بنظام العمل وإجراءاته التي ترتبط بتقديم خدمات المعلومات وتحسين الأداء المؤسسي.

5. **الأداء:** هو الحالة الفعلية للعمل ويقصد به تأدية المهام في شكل أنشطة انية ومحددة وقابله للقياس والملاحظة وبمستوى عال من الدقة والوضوح(4) .

وحسب تعريف (Webster) ويبتسر فان الأداء تنفيذ إجراءات العمل بقدرة وكفاءة عالية من خلال استثمار موارد المؤسسة البشرية والمادية (5) .

التعريف الاجرائي للأداء: هو مجموعة من الجهود المبذولة والإجراءات اليومية في العمل التي يقوم بها الافراد وتسهم في انجاز وتحقيق الأهداف المرسومة.

8. **الأداء المؤسسي :** الأنشطة والمهام التي يزاولها العاملين في المؤسسة والنتائج الفعلية التي

يحققها في مجال عملهم ويعبر عنها بمدى كفاءه وفاعليه العاملين لبلوغ مستوى الإنجاز المرغوب وفقا للموارد المتاحة والأنظمة الإدارية والقواعد والإجراءات (6) .

1 نهله فوزي مصطفى. نظم وخدمات المعلومات في مراكز المعلومات الصحفية بالإسكندرية في عصر المعرفة: دراسة تخطيطية. المجلة العربية للدراسات المعلوماتية، ع 1، 2012، صص 36-49.

2 عامر ابراهيم قنديلجي، وعلاء الدين عبد القادر، نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات. - عمان: دار المسيرة، 2005، ص 36.

3 احمد محمد الشامي، وسيد حسب الله. المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات والمعلومات: انكليزي - عربي. - الرياض: دار المريخ، 365.

4 مجيد الكرخي . ادارة الجودة الشاملة: المفاهيم النظرية وابعادها التطبيقية. في مجال الخدمات، مصدر سبق ذكره، ص 155.

5 <https://www.merriam-webster.com/dictionary/performance> تاريخ الزيارة 2017/7/15.

6 تركي بن عبدالله بن عبد الرحمن. تطبيق التعاملات الإلكترونية الحكومية ودورها في تحسين الاداء الوظيفي. - الرياض: جامعه نايف للعلوم الأمنية، كلية العلوم الاجتماعية والإدارية، 2015، ص 17.

- كما يعرف بأنه ناتج جهد وسلوك جميع الافراد العاملين في المنظمة في كافة الإدارات والاقسام الموجودة بها والذي يحدد مدى قدرة المؤسسة على تحقيق المخرجات والاهداف الخاصة بأعمالها عبر التفوق في اداءها (1).
- التعريف الاجرائي للأداء المؤسسي:** مجموعة ومن الإجراءات التي يقوم بها العاملون في رئاسة جامعة ديالى سعيا منهم لتحقيق الأهداف المرسومة للمؤسسة وتحقيق الكفاءة والفاعلية.
6. **الدور:** هو مقدار الفاعلية والاثر الذي يمكن ان يحدثه متغير مستقل في متغير تابع (2).
- التعريف الاجرائي للدور:** هو ممارسات مميزة تتضمن مجموعة من الأفعال التي تتأثر وتتوثر في خدمات المعلومات.
7. **التحسين:** عملية استراتيجية إدارية تركز على مجموعة من القيم تستمد طاقة حركتها من المعلومات التي تمكن القادة ومتخذي القرار من توظيف العاملين واستثمار قدراتهم لتحقيق اعلى معدلات الأداء في مختلف مستويات المؤسسة (3).
- ويعرف على انه سلسلة متتالية من أنماط التغيير المرسوم والهادف الى تفوق العمل في مجال العمل المؤسسي وتحقيق التميز (4).
- التعريف الاجرائي للتحسين:** بأنه رفع كفاءة الأداء المؤسسي من خلال استخدام عدد من الوسائل والإجراءات الخاصة بخدمات المعلومات بهدف زيادة الفاعلية وتحسين الأداء.

1. 12: الدراسات السابقة:

اعتمدت الدراسة على عرض الدراسات السابقة باتجاهين: الأول: تقسيمها الى الدراسات العربية والدراسات الأجنبية والاتجاه الثاني: الترتيب من أقدم دراسة (2006) الى أحدثها (2016)، وبلغت عدد الدراسات السابقة التي تم عرضها في هذا المجال (11) دراسة والتفاصيل بالآتي:

¹ Zakie Abu-Zyeada .The Effect of Applying the Concept of Total Quality Management over the Organizational Performance ce "Empirical Study on Samples of Palestinian Commercial Banks. Access on https://journals.najah.edu/media/journals/full_texts/4.pdf . Access data 15/7/2017.

² ايداد على الدجني. دور التخطيط الاستراتيجي في جودة الاداء المؤسسي. - دمشق ، جامعة دمشق، كلية التربية، 2011، ص ، 10(اطروحة دكتوراه)

³ رياض رشاد البنا. ادارة الجودة الشاملة: مفهومها واسلوب ارسائها مع توجهات الوزارة في تطبيقاتها في مدارس المملكة، ورقة عمل مقدمة الى المؤتمر السنوي الواحد والعشرون للتعليم الاعداي للفترة من 24 - 2007/1/25، د: ن، د:م، 2007 . متاح على الموقع <http://mbagroup.ibda3.org/t122-topic#280> تاريخ الزيارة 2017/10/31.

⁴ محمد سلمان داوود. استراتيجية كايزن وجودة تكنولوجيا المعلومات واثرها في تحسين الخدمات السياحية: مدينة بابل الاثرية انموذجا ، . - بغداد: الجامعة المستنصرية ، كلية العلوم السياحية، 2016، (اطروحة دكتوراه) ، ص 23.

1. 12. 1: الدراسات السابقة باللغة العربية:

1. دراسة سعد الزهري وهيام الحايك (1) :

الموضوع	الوصف
عنوان الدراسة	جودة خدمات المعلومات بمركز القطان للطفل في غزة: دراسة تحليلية
اهداف الدراسة	البحث في احتمالات نجاح مركز القطان للطفل لتأدية وظيفته من وجهه نظر المستفيدين ، التعريف بخدمات المركز ، التعرف على جودة واشكال وانواع الخدمات المقدمة للأطفال من وجهه نظر اولئك المستفيدين ، وتعزيز جودة الخدمات الجيدة ، تقصي المشاكل والمعوقات التي يحتاجها العاملون في المركز لتأدية واجبهم ، تحديد اوجه القصور والجودة في خدمات المركز . ، التعرف على ردة فعل المستفيدين من مركز القطان وكيفية استجابتهم تجاه الخدمات المقدمة لهم .
المنهج المستخدم	استخدم الباحث منهج دراسة الحالة مع الاعتماد على المنهج الوصفي
ابرز النتائج	يقوم العاملون بالمركز بالبحث عن المصادر التي لا تتوفر لديهم في مواقع اخرى وتوفيرها للمستفيدين بشكل يصل الى 56%، 79% من المستفيدين أبدوا رضاهم التام عن موقع المركز المناسب، من أكثر الخدمات التي يقدمها المركز هي الخدمات الورقية بنسبه 17% تليها خدمات افلام الفيديو بنسبه 16%، يليها خدمات الروايات والقصص 15%، كما ابدى العاملون رضاهم تجاههم عملهم.
اوجه التشابه والاختلاف	تتشابه الدراسة مع الدراسة الحالية في انهما استخدمتا موضوع جودة خدمات المعلومات، واختلفت الدراسة في انها تناولت مركز القطان للطفل في غزة بينما هنا تناولت رئاسة جامعة ديالى، كما ان الدراسة تناولت التعريف بخدمات المعلومات وانواعها من وجهة نظر المستفيدين بينما الدراسة هنا تضمنت التعرف على جودة خدمات المعلومات ودورها في تحسين الاداء المؤسسي.

¹ سعد الزهري، وهيام الحايك. جودة خدمات المعلومات بمركز القطان للطفل في غزة: دراسة تحليلية. - الرياض: مجله مكتبة الملك فهد الوطنية، مج 12 ، ع 2، 2006، ص-ص226-263.

2. دراسة عصام بيوض⁽¹⁾ :

الموضوع	الوصف
عنوان الدراسة	اثر نظام المعلومات العامل على اداء ادارة شؤون العاملين بشركة الزاوية لتكرير النفط في ليبيا .
اهداف الدراسة	التعريف بأداء ادارة شؤون العاملين في الشركة ، دراسة نظام المعلومات في ادارة شؤون العاملين ، قياس اثر تأثير نظام المعلومات على ادارة شؤون العاملين ، طرح مدخل تطويري مقترح لنظام المعلومات القائم لتحسين الاداء في ادارة شؤون العاملين بالشركة ، وقد استخدم مدخل ادارة الجودة الشاملة .
المنهج المستخدم	المنهج الوصفي باستخدام الاسلوب التحليلي
ابرز النتائج	تدني فاعليه اداء ادارة شؤون العاملين من خلال تحقيق اهدافها المرسومة اذ بلغت الفاعلية 25%، ان نسبة توظيف تقنيه المعلومات في ادارة شؤون العاملين لا تتجاوز 50%، الدقة في استرجاع المعلومات ضعيفة، ان نظام ادارة شؤون العاملين يعاني من نقص المدخلات التي تدعم النظام وتساعده في اداء العمل بالشكل المطلوب.
اوجه التشابه والاختلاف	تتشابه هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في انهما بحثا موضوع تحسين الاداء ونجاح ادارتهم ، في حين اختلفت هذه الدراسة عن الدراسة الحالية في انها تناولت اداء نظم المعلومات العاملين ، في حين تناولت الدراسة الحالية جودة خدمات المعلومات واستخدمت تقنية باريتو لتحسين الاداء المؤسسي .

3. دراسة احمد محمد واخرون⁽²⁾:

الموضوع	الوصف
عنوان الدراسة	تقييم جودة خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية في الاردن من وجهه نظر العاملين فيها

¹ عصام سالم بيوض. اثر نظام المعلومات العامل على أداء إدارة شؤون العاملين بشركة الزاوية لتكرير النفط- طرابلس (ليبيا): أكاديمية الدراسات العليا، قسم الإدارة 2010، (رسالة ماجستير).

² احمد محمد ، واخرون . تقييم جودة خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية في الاردن من وجهة نظر العاملين فيها ، مجلة مؤتة للبحوث والدراسات ، سلسلة العلوم الانسانية ، مج 30، ع 2015، 2.

<p>هدفت الدراسة الى التعرف على خدمات المعلومات المتوافرة في المكتبات عينة الدراسة ، تقييم جودة خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية في الأردن من وجهة نظر العاملين للعام الدراسي 2012/ 2013 فيها من خلال الاعتماد على معايير إدارة الجودة .</p>	<p>اهداف الدراسة</p>
<p>المنهج الوصفي التحليلي</p>	<p>المنهج المستخدم</p>
<p>ان درجة تقييم جودة خدمات المعلومات من وجهة نظر العاملين كانت مرتفعه وان هنالك فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين استجابات افراد عينة البحث تعزى لمتغير المؤهل العلمي والتخصص ، كما خرجت الدراسة بتوصيات ابرزها ضرورة الدعم الاداري والفني للمكتبات الجامعية الاردنية وزيادة الاعتمادات المالية المخصصة لها لمواكبة التقنيات وتنمية مصادر معلوماتها الورقية والالكترونية لتناسب مع احتياجات الطلبة والتدريسين .</p>	<p>ابرز النتائج</p>
<p>تشابه الدراسة هنا مع الدراسة الحالية في انهما تناولوا موضوع جودة خدمات المعلومات واختلفت الدراسة هنا في كونها استخدمت ركزت على تقييم خدمات المعلومات في حين ان الدراسة الحالية ذهبت الى قياس جودة خدمات المعلومات وتحسينها باستخدام تقنية باريتو ، كما انها تناولت خدمات المعلومات في مؤسسات المكتبات والمعلومات في حين ان الدراسة الحالية تناولت خدمات المعلومات في مؤسسات غير المكتبات .</p>	<p>اوجه التشابه والاختلاف</p>

4. دراسة قلبو حسينه (1)

الموضوع	الوصف
<p>عنوان الدراسة</p>	<p>دور ادارة المعرفة في تحسين الاداء المؤسسي :دراسة حاله كليه العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التيسير جامعة محمد خيضر – بسكرة</p>

¹ قلبو حسينه . دور ادارة المعرفة في تحسين الاداء المؤسسي: دراسة حاله كليه العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التيسير جامعة محمد خيضر – بسكرة (الجزائر): جامعه محمد خيضر – بسكرة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التيسير، قسم علوم التيسير، 2015. (رسالة ماجستير)

اهداف الدراسة	التعرف على المفاهيم المتعلقة بإدارة المعرفة والاداء المؤسسي ، ابراز الدور المتزايد لإدارة المعرفة في تحقيق وتعظيم كفاءة الاداء المؤسسي ، التوصل الى نتائج تعكس الدور بين ادارة المعرفة والاداء المؤسسي من خلال المؤسسة محل الدراسة .
المنهج المستخدم	المنهج الوصفي في الجزء النظري ومنهج دراسة الحالة في الجزء التطبيقي من خلال وضع استبيان لأفراد عينه الدراسة .
ابرز النتائج	من ابرز النتائج ان كليه العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التيسير تطبق ادارة المعرفة بنسبه متوسطة وجاءت في المرتبة الرابعة يليها التخزين ثم التوليد ثم التوزيع ، وجود ارتباط بين ادارة المعرفة والاداء المؤسسي بقيمة (0.735) وجود ارتباط بين توليد المعرفة والاداء المؤسسي بنسبه (0.517) ، وجود ارتباط بين تخزين المعرفة والاداء المؤسسي بقيمة (0.696) وجود ارتباط بين تطبيق المعرفة والأداء المؤسسي بنسبه (0.807)
اوجه التشابه والاختلاف	تتشابه الدراسة هنا مع الدراسة الحالية في موضوع الاداء المؤسسي وان الاختلاف فيما بينهم يكمن ان الدراسة هنا قد ركزت على دور ادارة المعرفة في تحسين الاداء المؤسسي في حين ان الدراسة الحالية ركزت على جودة خدمات المعلومات ودورها في تحسين الاداء المؤسسي باستخدام تقنية باريتو للتحسين مع اختلاف المكان والمتغير المستقل هنا جودة خدمات المعلومات بينما في الدراسة السابقة ادارة المعرفة .

5. دراسة انعام علي توفيق وصباح رحيمه محسن (1).

الموضوع	الوصف
عنوان الدراسة	المقاييس والمعايير المستخدمة في قياس جودة منظومات اداء الاعمال في المؤسسات المعلوماتية :دراسة تطبيقية

¹ انعام علي توفيق الشهريلي، وصباح رحيمه محسن. المقاييس والمعايير المستخدمة في قياس جودة منظومات اداء الاعمال في المؤسسات المعلوماتية: دراسة تطبيقية بحث منشور ضمن وقائع المؤتمر الدولي لقياسات المعلومات ومعامل التأثير العربي بالإسكندرية للمدة 6-9 اغسطس 2016.

<p>التعرف على الخدمات التي تقدمها منظومات أداء الاعمال في المؤسسات المعلوماتية ، وتحديد معايير جودة منظومات أداء الاعمال ، قياس مستويات جودة واهمية كل معيار مستخدم في الأداء ، معرفه رضا المستفيدين عن الخدمات والتطبيقات الفنية التي تقدمها المنظومات ، تثبيت العوامل والأسباب التي تؤثر في الأداء .</p>	<p>اهداف الدراسة</p>
<p>المنهج الوصفي التحليلي باعتماد اساليب كمي ونوعية</p>	<p>المنهج المستخدم</p>
<p>وجود مجموعة من المعايير الاساسية التي قيست بها المنظومات من حيث درجة الاهمية وبمستويات ثلاثة لتمثل معيار (المرونة ، الاعتمادية ، الدقة ، سرعة الاستجابة ، تحقيق الاهداف) ان مستوى الاداء المقابل لجميع المعايير كان منخفضا الى متوسطا ، وان مستوى الاهتمام بمعايير جودة اداء منظمات الاعمال الموجه نحو معيار مواجهه حركة التغيير وضمان التوافق مع استراتيجية العمل بمستوى هام مقابل مستوى اداء منخفض ، وجود ضعف في جودة منظومات الاعمال ،قله فاعليه قواعد البيانات العاملة في المنظومات .</p>	<p>ابرز النتائج</p>
<p>تتشابه الدراسة مع الدراسة الحالية في انهما تناولا موضوع خدمات المعلومات من حيث سرعة استجابتها ودقتها وتأخر وصولها الى متخذ القرار ، في حين اختلفت الدراسة في انها اكدت على جودة المعلومات الالكترونية في مؤسسات المعلومات بينما الدراسة الحالية حددت جودة خدمات المعلومات في رئاسة جامعة ديالى ودور تلك الخدمات في تحسين ادائها ، واستخدمت الدراسة السابقة المنهج الاحصائي والمنهج التحليلي ، في حين استخدمت الدراسة الحالية منهج دراسة الحالة ومنهج تحليل العمل واستخدام تقنية باريتو لتحسين الاداء ومخطط بوكس بولت لتحديد الفجوة</p>	<p>اوجه التشابه والاختلاف</p>

1. 12. 2: الدراسات السابقة باللغة الأجنبية:

1. دراسة Wikowski and Wolfnager (1)

الموضوع	الوصف
عنوان الدراسة	Comparative service quality: German and American ratings across service settings جودة الخدمات: دراسة مقارنة بين التقييمات الألمانية والأمريكية عبر اعداد الخدمة.
اهداف الدراسة	التعرف على جودة الخدمات المقدمة، ومقارنة جودة الخدمة المقدمة في الشركات الخدمية بين أمريكا وألمانيا.
المنهج المستخدم	المنهج الوصفي التحليلي
ابرز النتائج	مثل بعد الاعتمادية المرتبة الاولى بين الابعاد الاخرى في كل من امريكا والمانيا وكانت ترتيب الابعاد من حيث اهميتها في امريكا (الاعتمادية ، الاستجابة ، التعاطف ، الامان ، الجوانب الملموسة) في حين كانت الابعاد في المانيا حسب اهميتها (الاعتمادية ، التعاطف ، الامان ، الاستجابة ، الجوانب الملموسة)
اوجه التشابه والاختلاف	تتشابه الدراسة مع الدراسة الحالية في انهما تناولوا موضوع جودة الخدمة الا انهما اختلفا في ان الدراسة استخدمت قياس جودة الخدمة في عدد من الشركات الخدمية (البنوك ، مؤسسات العناية الطبية ، البريد) في حين ان الدراسة الحالية تناولت جودة خدمات المعلومات في رئاسة جامعة ديالى ، كما ان الدراسة السابقة استخدمت مقياس servqual لقياس جودة الخدمة في حين ان الدراسة استخدمت تقنية باريتو لتحسين جودة الخدمات

2. دراسة David.F (2)

¹ Wikowski and Wolfnager. Comparative service quality: German and American ratings across service settings, *Journal of Business Research*, Volume 55, Issue 11, November 2002. access data 22/1/2018 on <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0148296301002065>

²

Irene Gil Saura, David Servera Francés, Gloria Berenguer Contrí, María Fuentes Blasco. Logistics service

الموضوع	الوصف
عنوان الدراسة	Logistics service quality anew way to loyalty جودة الخدمة اللوجستية : الطريق الجديد للولاء
اهداف الدراسة	التعرف على خدمات المعلومات، وامكانياتها في تحقيق رضا المستفيدين، ومستوى الولاء لديهم، ودور تكنولوجيا المعلومات في تحقيق جودة خدمات المعلومات.
المنهج المستخدم	المنهج الوصفي التحليلي
ابرز النتائج	يوجد تأثير واضح وايجابي على رضا المستفيدين من خدمات المعلومات المقدمة اليهم ، توجد علاقة ايجابية بين كثافة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وبين خدمات المعلومات ، ان لتكنولوجيا المعلومات دور عالي في تحسين خدمات المعلومات ، كما بين الدراسة ان 58% من المستفيدين يشعرون برضا عن خدمات المعلومات المقدمة ، وان 86 % يشعرون بالارتياح ، وان 74% كانت نسبة الولاء للعمل ،
اوجه التشابه والاختلاف	تتشابه الدراسة مع الدراسة الحالية في موضوع خدمات المعلومات ، الا انهما اختلفا في كون الدراسة تتناول تأثير تكنولوجيا المعلومات على تقديم خدمات المعلومات ، في حين تناولت الدراسة هنا دور جودة خدمات المعلومات في تحسين الاداء المؤسسي مع اختلاف المكان والتقنية الخاصة بالتحسين واختلاف المعايير والمواصفة المعتمدة .

3. دراسة AL Bassam, T and Alshawi, S⁽¹⁾:

الموضوع	الوصف
عنوان الدراسة	Service Quality Measurement in the Internet Context: A Proposed Model قياس جودة الخدمة في محتوى الانترنت : نموذج مقترح

quality: a new way to loyalty", Industrial Management & Data Systems, Vol. 108 Issue: 5, 2008, pp.650-668, access data12/10/2017: <https://doi.org/10.1108/02635570810876778>

AL Bassam, T and Al Shaw, S. Service Quality Measurement in the Internet Context: A Proposed Model European and Mediterranean Conference on Information Systems 2010, April 12-13 2010, Abu Dhabi, UAE, p37

<p>استعراض الدراسات السابقة والمعاصرة حول قياس جودة الخدمة ، مناقشه القضايا الرئيسية المتعلقة بوضع مقياس خاص بصناعه مقياس لجودة خدمات العملاء من خلال التكنولوجيا الذاتية على شبكة الانترنت ، التعرف على مفهوم تقنيات الخدمة الذاتية ، اقتراح نموذج مفاهيمي لتصورات نوعيه الخدمات التقنية الذاتية التي يمكن تقديمها بواسطة الانترنت</p>	<p>اهداف الدراسة</p>
<p>المنهج التحليلي .</p>	<p>المنهج المستخدم</p>
<p>توصلت الدراسة لعدد من النتائج ابرزها ان جودة خدمات الانترنت من التطبيقات المهمة التي يجب الاهتمام بها من قبل مختلف المؤسسات الراغبة بتحسين اداءها ، مناقشه نموذج servqual بالتفصيل من حيث الإيجابيات والانتقادات الموجهة اليه ، مناقشه الفجوة البحثية في مجال جودة الخدمة ، الخروج بمقترح تصوري لنوعيه الخدمات المقدمة من خلال الانترنت .</p>	<p>ابرز النتائج</p>
<p>تشابهت الدراسة هنا في انهما تناولا جودة الخدمة بشكل عام وان الدراسة السابقة تناولت جودة خدمات المعلومات كدراسة استعراضيه لبيان ومناقشة المقاييس الخاصة بقياس جودة الخدمة ،فضلا عن التعرف على مفهوم الخدمة الذاتية واستخدمت الدراسة السابقة مقياس servqual لبيان جودة الخدمة بأبعادها، في حين تناولت الدراسة الحالية جودة خدمات المعلومات ودورها في تحسين الأداء المؤسسي من خلال معايير الايزو 11620 فضلا عن استخدام تقنية باريتو لتحسين جودة خدمات المعلومات والبوكس بولت لتحديد الفجوة في خدمات المعلومات والأداء المؤسسي .</p>	<p>اوجه التشابه والاختلاف</p>

4. دراسة Reda Aburas, Noor Raihan Hamid (1) :

الموضوع	الوصف
<p>عنوان الدراسة</p>	<p>Measurement Models Of Information Service Quality: A Study On The Banking Sector</p>

¹ Reda Aburas, Noor Raihan Ab Hamid. Measurement Models Of Information Service Quality: A Study On The Banking Sector, INTERNATIONAL JOURNAL OF SCIENTIFIC & TECHNOLOGY RESEARCH VOLUME 2, ISSUE 5, MAY 2013,p60

<p>نماذج قياس جودة خدمات المعلومات :دراسة على القطاع المصرفي</p>	
<p>التعرف على تصورات العملاء واتجاهات في القطاع المصرفي الليبي تجاه خدمات المعلومات المقدمة في خمسه بنوك رئيسية ((Al-Sahara Bank /PNP Paribas Group, Al-Umma Bank, Al-Gumhouria Bank, Al-Wahda Bank and The National Commercial Bank) ، تحسين جودة خدمات المعلومات ، مساعدة المدراء في المصارف للتخطيط وتحسين الأداء المصرفي .</p>	<p>اهداف الدراسة</p>
<p>المنهج الوصفي التحليلي</p>	<p>المنهج المستخدم</p>
<p>يميل العملاء الى خدمات معلومات بسيطة وسهله تساعدهم في اتخاذ القرارات المتعلقة بالاستثمارات، كانت الموثوقية في خدمات المعلومات المقدمة جيدة جدا، مستوى تطبيق الجودة في تقديم خدمات المعلومات تتناسب بشكل جيد جدا مع معايير الايزو، كما أظهرت النتائج انه خدمات المعلومات لاتصل بالوقت المناسب للعملاء في المصارف.</p>	<p>ابرز النتائج</p>
<p>تتشابه الدراسة السابقة مع الدراسة الحالية في انها استخدمت (جودة خدمات المعلومات) واختلفتا في ان الدراسة السابقة استخدمت جودة خدمات المعلومات في المصارف بينما الدراسة الحالية استخدمت جودة خدمات المعلومات في رئاسة جامعه ديالى وبيان دورها في تحسين الأداء المؤسسي من خلال استخدام تقنية باريتو لتحسين جودة خدمات المعلومات واستخدام مخطط بوكس بولت لتحديد فجوات خدمات المعلومات واعتماد مقاييس متنوعة لقياس الأداء المؤسسي وجودة خدمات المعلومات .</p>	<p>اوجه التشابه والاختلاف</p>

5. دراسة Chong Chiz Chzee (1)

الوصف	الموضوع
-------	---------

Chong Chiz Chzee, and Rushami Zein Bin Yusof. Service quality moderate (TQM) practice towards ¹ success of service performance. Journal of Business and Management, Volume 16, Issue 3. Ver. III A Feb. 2014, PP 57-65.

Service quality moderate TQM practice towards success of service performance التدريب على إدارة الجودة الشاملة نحو النجاح في أداء الخدمة.	عنوان الدراسة
هدفت الدراسة الى بيان العلاقة بين السبب والنتيجة لأداء الخدمة ، والفاعلية التنظيمية وإدارة العلاقات ، كما هدفت لاستكشاف مفهوم واهمية إدارة الجودة الشاملة في المتطلبات التنظيمية ، لتحسين جودة العمل والحد من الأخطاء في تقديم الخدمات .	اهداف الدراسة
استخدم المنهج المسحي التحليلي .	المنهج المستخدم
توصلت الدراسة للعديد من النتائج ابرزها ان أداء الخدمة العالي له علاقة مباشرة مع متطلبات العملاء ، وان أداء الخدمة العالي سوف يؤدي الى التغلب على توقعات العملاء للخدمات التي يتم طلبها .	ابرز النتائج
تتشابه الدراسة السابقة مع الدراسة الحالية في انهما تناولوا موضوع تحسين جودة العمل والحد من الأخطاء في العمل ، واختلفت الدراسة السابقة في انها استخدمت تقنية السبب والنتيجة كأداة من أدوات وتقنيات الجودة لتحسين العمل ، في حين ان الدراسة الحالية استخدمت تقنية باريتو كأداة من أدوات الجودة لتحسين جودة خدمات المعلومات وتحسين الأداء المؤسسي ، إضافة الى نوع المنهج المستخدم لكل منهما ، كما ان الدراسة السابقة استخدمت إدارة الجودة الشاملة بينما الدراسة الحالية استخدمت الجودة وليس إدارة الجودة الشاملة .	اوجه التشابه والاختلاف

6. دراسة Heekyung Kong . Suhyun (1)

الموضوع	الوصف
---------	-------

Heekyung Kong & Suhyun Lung. Information Security and Organizational Performance: ¹ Empirical Study of Korean Securities Industry. ETRI Journal, Volume 37, Number 2, April 2015, access data 14/9/2017. <http://dx.doi.org/10.4218/etrij.15.0114.1042>

<https://etrij.etri.re.kr/etrij/journal/getPublishedPaperFile.do?fileId=SPF-1427773150226>

<p>Information Security and Organizational Performance: Empirical Study of Korean Securities Industry امن المعلومات والأداء المؤسسي : دراسة تجريبية لصناعة الأوراق المالية.</p>	<p>عنوان الدراسة</p>
<p>تحليل تأثير أنشطة امن المعلومات على الاداء المؤسسي ، تحويل المعاملات الى الجانب الالكتروني في الامور المالية ، استخدام الأنشطة الامنية للمؤسسة كأداة لتنفيذ أنشطة امن المعلومات ، بيان اثر الأنشطة الامنية على امن المعلومات لتعزيز الاداء المؤسسي .</p>	<p>اهداف الدراسة</p>
<p>المنهج المسحي باستخدام المربعات الجزئية كنموذج معادلة هيكلية الذي يتكون من خدمة تكنولوجيا المعلومات وامن المعلومات وتبادل المعلومات واستقرار المعاملات والاداء المؤسسي .</p>	<p>المنهج المستخدم</p>
<p>ان استخدام واستثمار امن المعلومات في صناعه الامن يؤدي الى تعزيز استقرار المعاملات ، وكذلك يؤدي الى تحسين نتائج الاستخدام في الصناعات الأمنية والمالية ، يمكن استخدام امن المعلومات الشركات كنموذج لتقييم جدوى استراتيجيات الاستثمار لتكنولوجيا المعلومات وامن المعلومات ، وتقاسم المعلومات المكونة للتعامل مع بيئة تكنولوجيا المعلومات المتغيرة وقياس نتائج الاستثمار ، ان أنشطة امن المعلومات تؤدي الى استقرار المعاملات الخدمية في القطاع المالي وان هذه الأنشطة تعد عوامل تحفيزية لتحسين الأداء المؤسسي</p>	<p>ابرز النتائج</p>
<p>تتشابه الدراسة مع الدراسة الحالية في انهما تناولوا موضوع تعزيز وتحسين الاداء المؤسسي ، واختلفت الدراسة مع الدراسة الحالية في انها ركزت على الامن المعلوماتي وتحويل المعلومات داخل المؤسسة واثار ذلك على الاداء المؤسسي ، في حين ان الدراسة الحالية ركزت على خدمات المعلومات في حالة جودتها ودورها في تحسين العمل المؤسسي .</p>	<p>اوجه التشابه والاختلاف</p>

1. 13: اختلاف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة: يمكن اجمالها بالآتي:

1. الاعتماد على مواصفات دولية وهي مواصفة الايزو الدولية 11620-2008 .
2. تبني تقنية باريتو لتحسين جودة خدمات المعلومات.
3. تبني واستخدام مقياس البوكس بولت لتحديد الفجوة في جودة خدمات المعلومات والأداء المؤسسي.
4. استخدام التحليل التوكيدي كمعايير في القياس للتعامل مع متغيرات الدراسة.
5. اعتماد مقاييس متنوعة ليس لها علاقة بالاستبانة كأداة إضافية مثل (الإنتاجية الكلية، الإنتاجية الجزئية، قياس الفجوة بالأهداف، الفاعلية).
6. اعتماد مؤشرات KIPS في قياس الأداء المؤسسي (الفاعلية والكفاءة، ومنجز العمل، مقاييس الجودة المناظرة لتوقعات المستفيد النهائي).
7. قياس خدمة استرجاع المعلومات بالاعتماد على الملاحظة المباشرة والتوقيت الدقيق للاسترجاع اليدوي والالي لـ (105) حالة استرجاع وحساب كفاءة الخط الواحد والوقت العاطل والدقة والاستدعاء.

الفصل الثاني

الجانب النظري : جودة خدمات

المعلومات وتحسين الأداء

المؤسسي

الفصل الثاني : الجانب النظري

تعامل الفصل الثاني مع الجانب النظري لمتغيرات الدراسة من خلال تناوله لاربعة محاور وكما يأتي :

المحور الأول : الجودة Quality

المحور الثاني خدمات المعلومات Information Services

المحور الثالث : الأداء المؤسسي Institutional Performance

المحور الرابع : التحسين المستمر Continuous Improvement

وتضمنت هذه المحاور فقرات متعددة سيتم ذكرها ضمن كل محور وكما سيأتي تباعا .

المحور الاول :

تعامل هذا المحور مع عدة فقرات (تعريف الجودة ، أهمية الجودة ، اهداف الجودة ، متطلبات الجودة ، مجالات الجودة ، تقنيات الجودة) وتفصيل هذه الفقرات فيما يلي :

2.1. : الجودة Quality :

تعد الجودة مطلبا اساسيا لتحقيق الريادة والتميز في سوق العمل ولجميع المؤسسات الخدمية والانتاجية على حد سواء ، وهي عامل اساسي لنجاح تلك المؤسسات لدورها الكبير في استثمار وتشغيل الموارد (البشرية والمادية) المتاحة لديها وتحقيق المكانة التنافسية في جودة الخدمات المقدمة (1) . وتعد الجودة من المفاهيم التي نالت تعاريف متعددة ومتنوعة حسب حاله المستخدم للمنتوج او السلعة وكما يلي :

2.1.1 : الجودة في اللغة تعني نقيض الرديء وقد اشتقت كلمة الجودة من الفعل (جاد) وجاد

الشيء جوده اي صار جيدا ، وأجدت الشيء فجاد والتجويد مثله ، وقد قالو اجودت كما لو اطل وأطول واطاب وأطيب ، ويقال هذا شيء جيد ، وقد جاد جودة وأجاد اي اتى بالشيء الجيد

¹ مروان جمعه درويش واخرون . الجودة والتميز في منظمات الاعمال .-- عمان: مكتبة المجتمع العربي، 2009، ص 224.

من القول او الفعل ويقال اجاد فلان في عمله وأجود وجاد يجود(1) . و قاموس Webster عرفها على انها مصطلح قابل للتطبيق على اية صيغة او خاصية منفردة او شامله (2) ، اما المنظمة الاوربية لضبط الجودة (3) The European Organization for Quality (EOQ) رأت انها مجموعة من الخصائص والصفات التي تجعل المنتج قادرا على الالفاء باحتياجات ورغبات الزبائن بالاعتماد على جودة التصميم وجودة المطابقة بشكل اساسي(4) (5) (6) ، وعرفها معجم Harrod (7) للكتاب ((مجموعة من المميزات والخصائص للمنتج التي لها قدره على تلبية المتطلبات والاحتياجات وتنطوي تحتها العديد من العوامل كالمطابقة للمعايير وارضاء العملاء والموثوقية والاقتصاد والكفاءة والفاعلية)) . اما مجموعة من المؤلفين فقد عرفوا الجودة باتجاهات متعددة يمكن توضيح تعاريفهم من خلال تحليلها الى المصفوفة التالية:

جدول (21) تعريف الجودة

المؤلفون	تحليل التعاريف	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)	(14)	(15)	(16)	(17)	%
		الملائمة وتحقيق رغبات	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√

1 جمال الدين ابن منظور . لسان العرب.- بيروت : دار احياء التراث العربي ،1999، ص 412.

2 Webster's 1999 Dictionary retrivel URL <http://www.webster-dictionary.org/definition/Quality> Access data 2/2/2017 at site

3 The European Organization for Quality . ذكر في فتحة حبشي . ادارة الجودة الشاكلة . -- الجزائر : جامعة منتوري : كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير ،قسنطينة2007،ص23، (اطروحة دكتوراه).

4 صباح مجيد النجار ، ومها كامل جواد . ادارة الجودة : مبادئ وتطبيقات .- بغداد : مكتبة الاسكندرية ،2010 ، ص 42 .

5 دينا محمد فتحي عبد الهادي . معايير جودة الأداء ومؤشرات القياس وتطبيقاتها في المكتبات المصريه ، بحث منشور في المؤتمر الخامس والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم) تونس ،2014 ، ص 1217.

6 <https://www.iso.org/organization/9036> تاريخ الزيارة 2017/9/12.

7 Harrods's librarians' glossary and reference book: a dictionary of over 10,200 terms, Britain: MPG Books Ltd, 2005, P576.

8 محمد عبد العال النعيمي ، و راتب جليل صويص وغالب جليل صويص . ادارة الجودة المعاصرة . --عمان : دار اليازوردي،2009،ص32.

9 عبد الناصر علك حافظ. ادارة الجودة البيئية .- بغداد : مكتبة السيسان ، 2015 ، ص 16

10 مجيد صباح النجار ، و مها كامل جواد . ادارة الجودة والبيئة .- بغداد : مكتبة السيسان ،2015 ، ص45

11 عبد المالك بن السبتى ، تطبيق نظام الجودة فى المؤسسات التوثيقية ،مجلة المعلومات والمكتبات ، مج 1،ع6 ديسمبر 2009 ، ص 30 .

12 انعام على توفيق الشهريلي . اساليب قياس قيمة المعلومات .- عمان : مؤسسه الوراق للنشر والتوزيع ،2009 ، ص 162 .

13 قاسم نايف علوان المحياوي. إدارة الجودة في الخدمات .- عمان : دار الشروق ، 2006 ، ص 24 .

14 المصدر السابق نفسه ،ص 24.

15 Kwan,paule.application of total quality management in education ; retrospect and prospect. The international journal of education management.1996.vol 84,no617 ,p28

16 حسن ياسر الخيواني . خدمات الصيانة ودورها في جودة اداء خدمات المختبرات الصحية : دراسة ميدانية مستشفى الكاظمية التعليمي في مدينة بغداد .- جامعة بغداد : كلية الادارة والاقتصاد ،2011،ص42، (رسالة دبلوم عالي).

17 عمار السامرائي. اهمية تطبيق معايير ضمان جودة التعليم العالي لبناء ودعم ثقافة الابداع والتميز والريادة للجامعات الخاصة. وقائع المؤتمر العربي الدولي الثاني لضمان جودة التعليم العالي في البحرين للمدة 4-5 ابريل 2012 .ص-ص145-163.

											المستفيدين الحالية والمستقبلية
%50	√	×	√	×	√	×	√	×	√	×	الخلو من العيوب
%60	√	√	×	×		√	√	√	√	×	المطابقة مع المتطلبات والمعايير
%40	√	×	×	×	√	√	√	×	×	×	المنفعة التي يحققها المنتج (خدمة + سلعة)
%20	×	×	×	×	√	√	×	×	×	×	القيام بخدمة مميزة واستثنائية

ويتضح من جدول (21) الآتي:

1. يمثل تعريف الجودة خمسة أبعاد رئيسية (الملائمة وتحقيق رغبات المستفيدين ، والخلو من العيوب ، والمطابقة مع المتطلبات والمعايير ، والمنفعة التي يحققها المنتج ، والقيام بخدمة مميزة واستثنائية) .

2. يمثل البعد الأول أعلى نسبة حيث اتفق جميع الباحثين أن الجودة هي الملائمة وتحقيق رغبات المستفيدين الحالية والمستقبلية والاستغلال العقلاني للقدرات والطاقات والإمكانيات بالمستوى الذي يلائم المستفيد بنسبة 100% ، وإنها المطابقة مع المتطلبات والمعايير بنسبة 60% ، وخالية من العيوب بنسبة 50% ، وإنها المنفعة التي يحققها المنتج بنسبة 40% ، وإنها تقوم بخدمة استثنائية متميزة بنسبة 20% .

أما الدراسة فخرجت بتعريف إجرائي ورد في منهجية الدراسة (1) يأخذ الأبعاد الآتية :

1. تحقيق رغبات وتوقعات المستفيدين .
2. مجموعة من مواصفات التي تتطابق مع احتياجات ومتطلبات ورغبات المستفيدين وتوقعاتهم.
3. الوصول إلى حالة من الرضا والإشباع من الخدمات المقدمة .

2.1.2 : أهمية الجودة The Importance of Quality

إن اهتمام المؤسسات الحديثة بالجودة قد تزايد في العصر الحديث مما يدعو للتساؤل عن الأهمية التي تحتلها الجودة بالنسبة للمؤسسة والمستفيدين منها ، ومن هنا يمكن إيضاح أهمية الجودة بالآتي :

¹ انظر التعريفات الإجرائية ص (42)

1. التحقق من ان المؤسسات قد تعدت الحد الأدنى من متطلبات معايير الاعتماد المتفق عليها او منع واغلاق المؤسسات غير المؤهلة (1).
2. التحسين العام للمؤسسة من خلال بناء القدرات مثل مشاركة الممارسه الجيدة توفر التدريب .
3. اخضاع المؤسسات للرقابه الاداريه والماليه لاجل تحقيق رسالتها وتعزيز قيمة المال.
4. قياس الأداء للمؤسسات من خلال عدد من إجراءات القياس والتقييم .
5. العمل بروح الفريق الواحد (2).
6. تساعد على تحسين خدمات المعلومات في المؤسسة (3) .
7. تطبيق الجودة يبعد المؤسسة عن المخاطر التي قد تتحملها في حال عدم اهتمامها بها (4).
8. المسؤولية القانونية للجودة تكون مسؤولة عن أي ضرر جراء استخدام الخدمات .
9. تحقيق رضا المستفيدين (متحذي القرار) عن الخدمات المقدمة اليهم (5) .

2. 1. 3: اهداف الجودة Aims of Quality:

لابد مراعاة عدد من المحددات عند وضع اهداف للمؤسسة تنسجم مع اهداف العاملين ، وتتلخص تلك المحددات في كلمة ذكية يرمز لها بالمختصر (SMART) باللغة الانكليزية والمقصود من حروفها الاستهلالية مايعرضه الجدول الاتي :

جدول (22) اهداف الجودة

ت	الحرف	الكلمة	الوصف
1	S	Specific المحدد	انها ذات علاقة بالعملية او المهمة التي تطبق من اجلها ، ولايد ان يكون الهدف المحدد واضح (6) .
2	M	Measurable القياس	قابله للقياس : التعبير عنها بمواصفات كمية قابلة للقياس باستخدام تكنولوجيا معلومات متوفرة (7) .

¹ David Woodhouse. A Short History Of Quality .Emarat; Shaqra University, KSA, Quality Series No. 8 2014.p9

² صفوان حامد ابو الريش . واقع نظام ادارة الجودة الشاملة لكليات التربية بجامعة المملكة العربية السعودية ،مجلة العلوم التربويه ، ع 1 ، 2014 ، ص-ص 307-352. تاريخ الزيارة 2017/11/8
<http://search.shamaa.org/PDF/Articles/EGJes/JesVol22No1P2Y2014/4JesVol22No1P2Y2014.pdf>

³ عادل بن مشعل بن عزيز ال هادي . اهمية معايير الجودة الشاملة لمعلمي التربية الاسلامية في المرحلة الابتدائية من وجهة نظر المختصين .- الرياض :جامعة ام القرى ،كلية التربية ، قسم المناهج وطرق التدريس ،2009. ص 91. ، (رساله ماجستير). تاريخ الزيارة 2017/138"
http://www.riyadhalelm.com/researches/13/132_ahmyah_maair.pdf/

⁴ لعشعاشي مصطفى . ادارة الجودة في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية :مصدر سبق ذكره ،ص16. تاريخ الزيارة 2017/11/9
<http://dSPACE.univ-tlemcen.dz/bitstream/112/745/1/Lachachi-Mustapha.mag.pdf>

⁵ Juran's quality handbook . Joseph M. Juran, co-editor-in-chief, A. Blanton Godfrey, co-editor-in-chief. — 5th ed,1999,p47..

⁶ <https://www.mindtools.com/pages/article/smart-goals.htm>

⁷ ايداد شعبان عبدالله . ادارة الجودة الشاملة: مدخل نظري وعملي نحو ترسيخ ثقافة الجودة وتطبيق معايير التميز.مصدر سبق ذكره .

ان يكون الهدف قابل للانجاز في نطاق الموارد التي يمكن توفيرها ، وليس صعب المنال (1).	Achievable الانجاز	A	3
الواقعية في سياق العمل الحالي والمتوقع للعمل ، ومتناغم مع سياسته الجودة واهداف المؤسسة (2).	Realistic الواقعية	R	4
تحديد الوقت الملائم الذي سينجز خلاله الهدف ، وان يكون لها تاريخ محدد للبدء والانتهاء (3).	Timely الوقت	T	5

وقد صنفت اهداف الجودة الى فئات يمكن توضيحها بالاتي :

1. فئة خاصة بالاداء الخارجي للمؤسسة (4).
2. فئة خاصة بأداء المجتمع وتناول حاجات المستفيدين والمنافسة (5).
3. فئة خاصة بالعمليات وتتضمن مقدرة العمليات وفعاليتها وكيفية عملها (6).
4. فئة خاصة بالاداء الداخلي وتشمل قدرة المؤسسة وفعاليتها واستجابتها للتغيرات ومحيط العمل (7).
5. فئة خاصة بالعاملين وتشمل مهاراتهم وقدراتهم والمواد المطلوبة وإمكانية تحفيزهم لتطوير العمل وتحسين جودة الخدمات التي تقدمها المؤسسة (8).

2. 1. 4: متطلبات الجودة Quality Requirements

يمكن احصاء عدد من المتطلبات الأساسية للجودة في المؤسسات بالاتي:

1. احترام معايير الاداء: يعد الاداء بأنه يمثل الجوانب التقنية والتشغيلية للمنتوج التي يمكن ان تظهر من خلال الكفاءات التقنية المستخدمة فيه، ويتحقق عن طريق السرعة والقوة والصلابة (1).

¹ دليل الشركات المصدرة الصغيره ومتوسطه الحجم . ادارة جودة التصدير. ط2 . - سويسرا : مركز التجاره الدولي ، 2011 ، ص 109

² النخبة للاستشارات الادارية . تركيز مفهوم الجودة . متاح على الموقع .

<http://www.idmc.ae/userfiles/file/quality%20and%20excellence/Formulating%20Quality%20Objectives.pdf> تاريخ الزيارة 2017/7/11 .

³ شركة ابو ظبي للنقل والتحكم . مقدمة الى ترانسكو نظام ادارة الجودة ، معايير iso9001:2000 ، 2008 . http://www.transco.ae/media/pdf/qms_booklet_arabic_v0-april2008.pdf تاريخ الزيارة 2017/7/11 .

⁴ سميرة كرامة . دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة- الجزائر ، جامعه قاصدي مرباح - ورقله ، 2011، ص 51،(رساله ماجستير).

⁵ رافدة الحريري. اقتصاديات وتخطيط التعليم في ضوء إدارة الجودة الشاملة. - عمان :دار المناهج ،2013، ص 266 .

⁶ access data . ISO 9001:2015 . International Standard for QMS . <http://qma.uofg.edu.sd/Download/ISO%209001%20-%202015%20English%20-%20Arabic.pdf> تاريخ الزيارة 2018/4/12.

⁷ يوسف حبيب الطائي واخرون . نظم ادارة الجودة في المنظمات الانتاجية والخدمية . - عمان :دار اليازوردي،2008،ص217.

⁸ صباح مجيد النجار ، ومها كامل جواد . ادارة الجودة والبيئة : مصدر سبق ذكره ،ص 111 .

2. التكلفة تشير الى الجوانب الاقتصادية للمنتوج ويمكن الاستدلال عليها من خلال المؤشرات الاقتصادية مثلا (سعر التكلفة وتكلفه الإنتاج) .
3. فترة التسليم: يعد البعد الزمني المعبر عن فترة التسليم لإنتاج الخدمات او المنتجات داخل المؤسسات في غاية الاهمية ويعبر عن مدى الوفاء والالتزام بتسليم المنتوج في الوقت المقرر من حيث الكمية والنوعية المطلوبة، حيث ان المستفيد له الخيار في اتخاذ القرار المتعلق بشراء المنتوج المتوفر في الوقت الذي هو في حاجة اليه ولا يفضل الانتظار (2).
4. امنية المعلومات : يعد الامن من المعايير المهمة فلا يمكن لأي نظام يحمل صفه الجودة العالية إلا اذ كان قادرا على ضمان عدم حدوث اخطار وحوادث تؤدي الى الموت او تسبب اضرار او خسائر في البضائع (3) .
5. الخدمات : من المتطلبات الإضافية التي تساهم في تنمية وتطوير مفاهيم الجودة في العمل المؤسسي ، حيث تشير تلك الخدمات الى مستوى السرعة والدقة في التعامل مع شكاوي المسفيدين بعد حصولهم على الخدمة ، وقد اصبحت الخدمات التكميلية من المعايير الاساسية في تأثيرها على جودة المنتجات سواء كانت سلعة ام خدمة (4) .

2. 1. 5: مجالات الجودة Fields of Quality:

توجد ثلاثة جوانب رئيسة تمثل مجالات الجودة في المؤسسات وهي مترابطة فيما بينها وهي (5) (6):

1. جودة التصميم : لابد للمؤسسة من ان تصمم الخدمات وفقا لمواصفات معينة وعلى أساس متطلبات المستفيدين الذين تم تحديد احتياجاتهم مسبقا قبل تصميم الخدمات .

¹ Dinmukhamed Kelesbayev, Rima Yermankulova, Botagoz Dandayeva. Determination of Quality Requirements in Tourism Management and Finance Departments of Akhmet Yassawi University by Kano Model. Mediterranean Journal of Social Sciences. Vol 6 No 3 S1, May 2015p36.

² Donald Firesmith. Quality Requirements Checklist, Journal of object technology , Vol. 4, No. 9, November-December 2005. Access data http://www.jot.fm/issues/issue_2005_11/column4.pdf تاريخ الزياره 2018/4/12.

³ Ranjana Rajnish et. Al. Wring Quality Requirements (SRS): AN Approach To Manage Requirements Access on Volatility. Indian Journal of Computer Science and Engineering Vol 1 No 1 28-37.p 34 <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download;jsessionid=7959CCEC8C54F4BC6CDE5BCDB21EDB98?doi=10.1.1.301.7257&rep=rep1&type=pdf>. Data access 17/10/017.

⁴ بو عنان نور الدين . جودة الخدمات وإثرها على رضا العملاء : دراسة ميدانية في المؤسسة المينائية لسكيدة الجزائر:جامعه محمد بوضياف المسيله : كلية العلوم الاقتصادية ، 2007، ص 12، (رسالة ماجستير).

⁵ محمد عاصي العجيلي ، وليث عبد الحكيم ، مؤيد الفضل . نظم ادارة الجودة في المنظمات الانتاجيه والخدمية .-- عمان : دار البازوردي، 2009، ص72.

⁶ حميد عبد النبي الطائي ، ورضا صاحب ال علي ، سنان كاظم الموسوي . ادارة الجودة الشامله والايزو .- عمان : مؤسسه الوراق ، 2003، ص 29.

2. جودة التطابق : إمكانية تحديد التصميم الذي يتطابق مع متطلبات واحتياجات المستفيدين والتصاميم التي تم وضعها لهم .
3. جودة الأداء : إمكانية المؤسسة في تقديم خدماتها على تحقيق الغرض الذي صنعت من أجله الخدمة في ظل ظروف معينة وخلال مدة زمنية معينة .

2. 1. 2: تقنيات قياس الجودة Techniques of Quality:

توجد ثمانية تقنيات للجودة يمكن استخدامها في تطبيق برنامج الجودة لتحسين العمل المؤسسي الذي تختاره إدارة المؤسسة بما يناسب حاله الأداء المؤسسي لها ، ويمكن إيضاح تلك التقنيات بالاتي :

1. تقنية باريتو للتحسين Pareto Diagram : القليل الجوهري مقابل الكثير الضعيفة هذا ما وصف به المخطط واعد له قاعدة عاملة قابله للتطبيق في العديد من المجالات وسماها تقنية باريتو على اسم فيلغريديو باريتو وهو خبير إيطالي بالاقتصاد⁽¹⁾ ، وتعد تقنية باريتو للتحسين من اكثر الوسائل الاحصائية المستخدمة في معالجة المشاكل النوعية ومن خلاله يمكن تحديد القلة المؤثرة اولا ومعالجتها ثم الانتقال للكثرة القليلة التأثير⁽²⁾ ، وهو عبارة عن رسم من الاعمدة البيانية التي تستخدم في توضيح الاهمية النسبية لمختلف المشاكل او اسبابها بهدف اختيار نقطة البداية في حل المشكلات ولمتابعة الانجاز بهدف تحديد الاسباب الرئيسية للمشكلة في المؤسسة⁽³⁾ . وتتمثل تقنية باريتو للتحسين على اساس قاعدة ان (80% - 20%) وهي تعني ان اغلب المشكلات تمثل 80% تأتي وتحدث من خلال 20% من الاسباب⁽⁴⁾ ، وهو تحليل بياني للمعطيات بهدف تحديد مختلف المشاكل التي يوجب ان تولى لها اهمية وألوية ويعد هذا القانون وخريطته مجالا للاستثمار الجيد⁽⁵⁾ ، ويمكن ايجاد العديد من العمليات والإجراءات التي لم تستثمر الوقت استثمارا جيدا في اداءها الامر الذي ينشئ حالة توالد مشاكل في مختلف الانظمة وبالتالي على المؤسسة ككل⁽⁶⁾ ، والشكل التالي يوضح ذلك .

¹ دليل الشركات المصدرة الشغيره ومتوسطة الحجم :دارة جودة التصدير ، مركز التجارة الدولي ، ط 2، 2011. متاح على الموقع http://www.intracen.org/uploadedFiles/intracenorg/Content/Exporters/Exporting_Better/Quality_Management/Redesign/Export%20Quality%20Management_AR.pdf . تاريخ الزيارة 2017/7/11 .

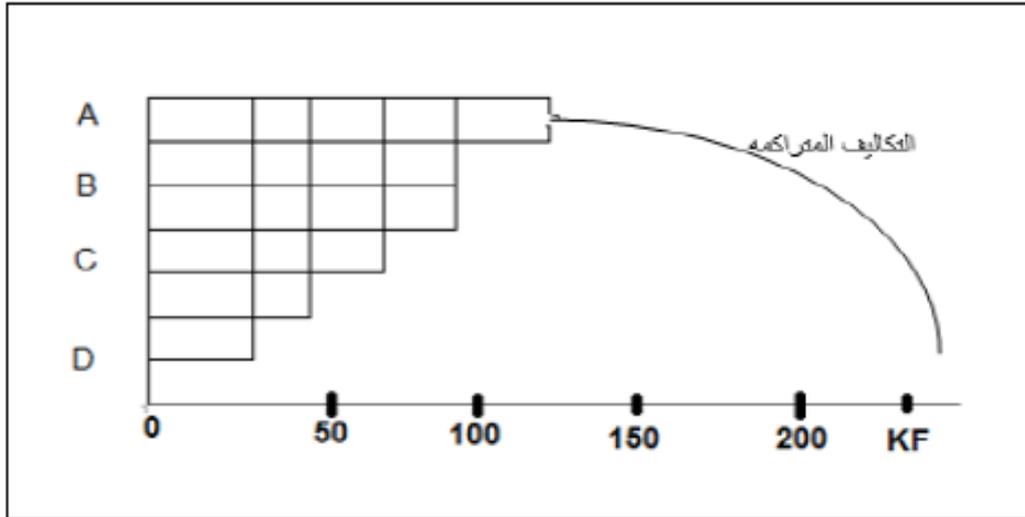
² صباح مجيد النجارو مها كامل جواد . ادارة الجودة البيئية :مصدر سبق ذكره ،ص 92.

³ نزار عبد المجيد البراوي ، و لحسن عبدالله باشيوه . ادارة الجودة مدخل للتميز والريادة : مفاهيم واسس وتطبيقات .- عمان : مؤسسه الوراق ،2011،ص 222.

⁴ بهاء حسين الحمداني ، و رؤى حسين عبد الحسين . دور ادوات الجودة الشاملة في تخفيض التكاليف وتحسين النوعية ، مجلة العلوم الاقتصادية والادارية ،مج 19،الاصدار 70 ،2013،ص 47.

⁵ نور الدين حامد . دور إدارة الجودة الشاملة في إنشاء الميزة .- عمان : دار خالد اللحياتي للنشر ،2016،ص 42.

⁶ انعام علي توفيق الشهريلي . تقويم نظم المعلومات باستخدام بحوث العمليات ،عمان: دار الوراق للنشر،2009، ص 330.



الشكل (3) مخطط باريتو (1)

وهذا ما اعتمدته الدراسة في جانبها العملي كتقنية ونموذج للعمل لتحسين جودة خدمات المعلومات ، لانه الأكثر ملائمة للتطبيق في مجال تحسين الأداء المؤسسي وتحسين جودة خدمات المعلومات ، وكما هو موضح في الفصول اللاحقه (2) .

2. مخطط السبب – الاثر Cause – Effect Diagram : ويسمى بمخطط عظم السمكة ونسبة الى العالم الياباني الذي ابتكر هذا النموذج فقد سمي بمخطط ايشاكاوا وهو عبارة عن رسم بياني يشبه في تكوينه مخطط الهيكل العظمي للسمكة وان المشكلة تتمثل في راس السمكة المراد تحديد اسبابها وعظم السمكة يمثل الاسباب الرئيسية والفرعية التي تؤثر في حدوث المشكلة (3) . ويعرف منحنى مخطط السبب الاثر الى انه منحنى يوضح مستوى العلاقة بين الاسباب والنتائج ومدى الارتباط بينهما ثم الوصول الى السبب الحقيقي الذي ادى لحدوث المشكلة (4) .

3. مخطط التبعثر Scatter Diagram : ويسمى بمخطط الانتشار وهو من المخططات البيانية التي تكون مبعثرة تحلل فيها بيانات العمليات بحيث يمكن البحث عن العلاقات المحتملة بين متغيرين (5) . ويعد من تقنيات الجودة المتوافرة لدى فرق التحسين ، ويمكن استعمال هذا

¹ خضير كاظم حمودي .ادارة الجودة في المنظمات المتميزة .- عمان : دار صفاء للنشر،2010،ص289.

² انظر الفصل الخامس. المبحث الثاني. استخدام تقنية باريتو للتحسين .

³ بو حرود فتحية .ادارة الجودة في منظمات الاعمال : النظرية والتطبيق .- عمان : دار المسيرة للنشر والتوزيع ، 2015، ص 240.

⁴ محمد اسماعيل عمر . اساسيات الجودة في الانتاج .- القاهرة: دار الكتب العلمية للنشر ،2000،ص83.

⁵ محمد احمد عيشوني ، و عبد العزيز الغنيمي . الادوات السبع الاساسية للجودة ، مجلة تقنية البناء ، ع 27 ، 2013 تاريخ الزيارة <http://www.building-tech-mag.com/researches/27/al-adwat-al-sab-al-asaseyah-leljawdah.pdf> . 2017/10/18

النوع من تقنيات الجودة في مجال البحث والكشف عن علاقة السبب والنتيجة بين متغيرين اثنين احدهما يكون مقياس الجودة لأحد المنتجات والآخر هو العنصر الذي يعتقد بأنه السبب لقيمة هذا المقياس (1) .

4. المدرج التكراري Frequency Histogram : او ما يسمى بالتوزيع التكراري وهو عبارة عن تمثيل بياني يسمح بطريقة مبسطة تحليل البيانات التي تم جمعها من العمليات والخدمية بهدف دراسة جودة مخرجاتها واكتشاف عيوبها ويمكن تصنيف البيانات الى مجموعة فئات وحساب تكرارها وبالتالي يمكن الوصول الى نتائج ومعلومات ومؤشرات هامة عن جودة الخدمة (2). ويمثل وسيلة لعرض مجموعة البيانات التي جمعت بواسطة قوائم الفحص من خلال استخدام المقاييس الاحصائية (كالوسط الحسابي والانحراف المعياري) ومن فوائد المدرج التكراري انه يساعد في تحديد الأولوية لجهود تحسين الجودة (3) .

5. المخططات البيانية Graphic Diagrams: هو مخطط يمكن من خلاله توصيف خطوات الاداء التشغيلي للعمليات ومن خلاله يمكن التعرف على طبيعة العمليات التشغيلية. ويسمى بمخطط العمليات او المسار ويعد من الادوات الاحصائية التي تستخدم في الرقابة على الجودة ، اعتمدت عليه المؤسسات الاقتصادية اليابانية الانتاجية و الخدمة في شكل واسع النطاق (4) (5) .

6. خرائط تدفق العملية Process Flow Charts : ويطلق عليها بخريطة العملية (Chart Process)(6) وهي رسم توضيحي لتدفق خطوات العملية بشكل مرتب وتستخدم لعدد من الحالات منها (تيسير فهم العمليات المعقدة ، اظهار مواطن الخلل ، توثيق العملية ، الوصول لفهم موحد ، التخطيط لمشروع ما) (7) . وتعد من الادوات الفعالة لدراسة كيفية

¹ زينب علاوي ابراهيم . تشخيص وتحليل اسباب انحراف العملية الانتاجية لمنتج صناعي باستخدام ادوات الجودة ، المجلة العراقية للهندسة الميكانيكية وهندسة المواد ، 2013 ، مج 13 ، الاصدار 3. متاح على الموقع <http://www.iasj.net/iasj?func=fulltext&ald=87331> تاريخ الزياره 2017/10/16.

² مدحت محمد محمود . ادارة الجودة الشاملة : استراتيجية كايزن اليابانية لتطوير المنظمات .- د: م ، المجموعة العربية للتدريب والنشر ، 2015 ، ص 173 .

³ صباح مجيد النجار ، ومها كامل جواد . ادارة الجودة البيئية، مصدر سبق ذكره ، ص 148.

⁴ Mohamed Aichouni. and Abdulazziz. I-Ghonamy. Towarda A Simple Approach Based On Process Improvement To Measure Quality Indicators In Higer Education Insitutions. Third Conference on "Quality in University Education in the Islamic World . Naif Arab University For Security Science (NAUSS) Riyadh: 14-16 Muharram 1432, 20-22 December 2010.

⁵ كحيلة امال . استخدام الادوات الاحصائية في الرقابة على جودة المنتجات: دراسة حالة شركة الخزف الصحي .-الجزائر : جامعة 20 اوت 1955 سكيكدة كلية العلوم الاقتصادية ، 2007 ، ص 110،(رسالة ماجستير).

⁶ Mohamed Aichouni & Abdulazziz I. Al-Ghonamy ,Third Conference on " Quality in University Education in the Islamic World " On the theme: "The Application of Regional and International Indicators of Academic Quality and Accreditation in Universities in the Islamic World- Towards Excellence As a Means Not Merely On Outcome" , Naif Arab University For Security Science (20-22 December 2010.

⁷ ادارة الجودة الشاملة . ادوات تحسين الجودة : تاريخ الزياره 2017/8/4

<https://drive.google.com/file/d/OBxkYDn0AAh50SidzRHdoNncwa1U/view>

ارتباط المرحل المختلفة للعمليات مع بعضها ، فمن خلالها يمكن وصف العمليات الحالية وتتابعها وتسمح بتوضيح العمليات الرئيسية المطلوبة لإنتاج منتج ما او تقديم خدمة ، وإنها تستخدم رموز سهلة وواضحة تمثل نوع العملية التي يتم ادائها في الخدمة ، ويشيع استخدامها بكثرة في تحديد المشاكل من خلال عملية التخيل الفني لمجموعة العمل (1) .

7. قوائم الفحص Check Lists : تعد من النماذج سهلة الفهم والإدراك وبسيطة في التصميم وتستخدم في تسجيل الاجابات عن عدد تكرار حدوث امر ما وتساهم في تحويل الاراء الى حقائق عن طريق رصد الواقع ، وتتضمن كل قائمة اهم المسائل المتعلقة بالموضوع وان مراجعتها تقلص فرص ارتكاب اخطاء وتوفر اساسا للمناقشة ضمن مجموعة وتؤدي لفهم اشمل (2) . كما وإنها يمكن ان تستخدم في جمع البيانات الماخوذه من مراقبة العينة بطريقه منظمة وسلسة ، تمهيدا لرصد انماط الاداء والتكرار ومنها يمكن عد ذلك نقطة جوهرية لبداية حل المشكلة (3) (4) .

8. نافذه متلقي الخدمة Client window : يعرف متلقي الخدمة بانه أي شخص او جهة تقدم له خدمات معلومات من قبل المؤسسة وقد يكون متلقي خدمات المعلومات مواطنا او موظف او مستثمرا او مرسسة او أي جهه أخرى (5) . وتعد أداة مهمة للحصول على المعلومات بأسلوب التغذية الراجعة (عمليه تقويم تقع بين معطين الأول هو الهدف الذي يراد الوصول اليه والثاني هو المستوى الذي تم الوصول اليه) من متلقي الخدمة من خلال تعبيرهم الخاص عن الخدمات التي يستخدمونها (6) ، وتعتمد بشكل أساسي على طرح الاسئلة العامة مفتوحة النهاية ويفسح المجال للمستفيد من الخدمات ان يعبر عما يريده وما يتوقعه وما يحبه من وجهه نظره الشخصية .

1 قاسم نايف علوان . ادارة الجودة في الخدمات ، مصدر سبق ذكره ، ص228 .

2 سوزان تيرنر . ادوات النجاح ،ترجمة مها حسن بحبوح .- الرياض : مكتبة الملك فهد الوطنية ، 2007 ، ص 21 .

3 سمير زهير الصوص . برامج تحسين الانتاجية. تاريخ الزيارة 2017/8/18 .- <http://www.myqalqilia.com/Seven-tools-of-quality-control.htm>

4 محمد احمد عيشوني و عبد العزيز الغنيمي . الادوات السبع الاساسية للجودة ، مصدر سبق ذكره .- <http://www.building-tech-mag.com/researches/27/al-adwat-al-sab-al-asaseyah-leljawdah.pdf>

5 مركز الملك عبدالله الثاني للتميز . كتيب جائزة الخدمة الحكوميه المتميزة ، 2014 . تاريخ الزيارة 2017/6/5 .

<http://www.istd.gov.jo/AttachedArabic/jaezah.pdf>

6 قندوز احمد ، و الشايب محمد الساسي. دور التغذية الراجعة الشفوية والتغذية الراجعة السميعة البصريه في تنمية مهارات تنفيذ الدرس لدى المدرسين : مقاربه تحليله نظريه .- الجزائر ، جامعه قاصدي مرياح ورقله ، مجله العلوم الانسانيه والاجتماعيه ، ع 12 ، 2013 ، ص 122 . تاريخ الزيارة 2017/7/16 : <https://dSPACE.univ-ouargla.dz/jspui/bitstream/123456789/6314/1/S1210.pdf>

2. 2 : المحور الثاني : خدمات المعلومات Information Services :

تعامل هذا المحور في دراسته مع اربعة فقرات رئيسة هي :

1. الخدمات عموما شملت (تعريف الخدمات ، عناصر الخدمات ، خصائص الخدمات) .
2. جودة الخدمات (عموما) وتضمنت (تعريف جودة الخدمات ، أهمية جودة الخدمات ، ابعاد جوده الخدمات ، قياس جودة الخدمات) .
3. خدمات المعلومات شملت (تعريف المعلومات ، أنواع المعلومات ، خصائص المعلومات، الفوائد المتحققة من استخدام المعلومات ، خدمات المعلومات ، أهمية خدمات المعلومات ، دورة حياة خدمات المعلومات ، أنواع خدمات المعلومات ، متطلبات تقديم خدمات المعلومات) .
4. جودة خدمات المعلومات وشملت (تعريف جودة خدمات المعلومات ، معايير جودة خدمات المعلومات ، طرائق قياس جودة خدمات المعلومات ، اهمية تطبيق الجودة في مجال خدمات المعلومات) .

وتفاصيل هذه الفقرات كما يأتي :

2. 2 :1: الخدمات The services:

1. تعريف الخدمات **The Dification Of Services** : عرفت ISO 9402 (1) (2) (3) الخدمات بانها تلك الخدمات المتولدة من النشاطات الحاصلة في التعامل بين المورد والمستفيد كاستجابة لاحتياجات ومتطلبات المستفيد . وعرفت بانها نشاط او سلسله من الأنشطة التي تكون الى حد ما ذات طبيعة ملموسة وغير ملموسة (4) .

ويمكن تعريف الخدمات من خلال اراء عدد من الباحثين موضحة في المصروفة التي يعرضها الجدول الاتي :

¹ access data // 2017/7/12 ISO for strategy service standardization Access data
https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/en/thr_service_standardization.pdf

² بوحرد فتيحة . ادارة الجودة في منظمات الاعمال : النظرية والتطبيق ، مصدر سبق ذكره ، ص 284 .

³ ISO/IEC Guide 76:2008, Development of service standards – Recommendations for addressing consumer issues,2008 , Access data 12/8/2017
[http://isotc.iso.org/livelink/livelink/fetch/2000/2122/4230450/8389141/ISO IEC Guide 76 2008%28E%29 - Development of service standards -- Recommendations for addressing consumer issues.pdf?nodeid=8388820&vernum=-2](http://isotc.iso.org/livelink/livelink/fetch/2000/2122/4230450/8389141/ISO%20IEC%20Guide%2076%202008%20-%20Development%20of%20service%20standards--Recommendations%20for%20addressing%20consumer%20issues.pdf?nodeid=8388820&vernum=-2)

⁴ توفيق ماضي محمد، تطبيقات إدارة الجودة الشاملة في المنظمات الخدمية، القاهرة ، مجلة المنظمة العربية للتنمية الإدارية، ع 358 ، 2002،ص13.

جدول (23) تعريف الخدمة

النسبة %	م (5)	م (4)	م (3)	م (2)	م (1)	المؤلفون تحليل التعاريف
40%	×	×	×	√	√	نشاطات ومنافع تعرض للبيع
100%	√	√	√	√	√	وترتبط بسلعه او تقدم منفردة
80%	√	√	×	√	√	تلبى احتياجات وتوقعات المستفيدين
60%	√	×	√	×	√	تنتج من شيء ملموس وتقدم بطريقه غير ملموسه
100%	√	√	√	√	√	تقدم من جهة لأخرى
80%	√	√	×	√	√	وتستخدم الجهد البشري والالي

ويتضح من الجدول أعلاه الآتي:

1. يمثل تعريف الخدمات ابعاد عدة (نشاطات ومنافع ملموسه وغير ملموسه تهتم بتلبية احتياجات المستفيدين وتقدم من جهة الى أخرى من خلال استخدام الجهد البشري فقط ام الجهد البشري والالي معا) .
 2. لقد مثل بعد (ان الخدمة قد تكون منفردة او مرتبطة بسلعه وانها تقدم من جهه لاخرى بنسبه 100% لكلا الفئرتين) وتلبي الاحتياجات وتقدم بجهد بشري والالي بنسبه 80%، (وتعرض بشكل ملموس وغير ملموس) كانت بنسبة 60% .
- ومن خلال ما ذكر في المصنوفة اعلاه فقد خرجت الدراسة بتعريف الخدمة من خلال الابعاد الآتية (6):

1. مجموعة من المنافع والنشاطات والإجراءات التي تلبى احتياجات ومتطلبات المستفيدين .
2. تحصل نتيجة للتفاعل القائم بين المؤسسة التي تقدم الخدمة وبين المستفيد منها .
3. تقدم بشكل ملموس او غير ملموس لمساعدة المستفيدين وتلبية توقعاتهم .

¹ هاني حامد الضمور. تسويق الخدمات.- عمان : دار وائل للنشر والتوزيع،2004، ص 18

² فيليب كوتلر ، وجاري أرمسترونج، أساسيات التسويق، ترجمة سرور علي إبراهيم سرور.- الرياض: دار المريخ ، 2007 ، ص 456

³ مازن عبدالله الراجحي. تقويم جودة الخدمات التي تقدمها ادارة جوازات منطقة الرياض من وجهة نظر المستفيد ، الرياض : اكايدمة نايف العربية للعلوم الامنية ،2002 ، ص23 ، (رساله ماجستير). تاريخ الزياره 2017/1/8 على الرابط الآتي // http://abufara.com/abufara.net/images/abook_file.pdf

⁴ تيسير لعجارمة. التسويق المصرفي .- عمان : دار الحامد ، 2005 ، ص 20-21.

⁵ بشير العلاق . ثقافة الخدمة .- عمان : دار اليازوردي العلمية ،2009،ص37.

⁶ انظر التعريف الاجرائي للخدمات ص 42

2. 2. 2 : عناصر الخدمات : The Elements of Services

تتكون الخدمات عموماً من مجموعة من العناصر ويمكن توضيحها بالآتي :

1. المستخدمين: User يمثل مركز القاعدة الاساسية التي تركز عليها تقديم الخدمة وحاجته.
2. النظم : System: النظام المادي والإجراءات التي تستخدمها المؤسسة في تقديم الخدمات للمستخدمين(1).
3. الموارد البشرية Employees: الافراد العاملون على صناعة وتقديم الخدمات في المؤسسة(2).
4. عرض الخدمة View Service: النتيجة المتحققة من التفاعلات الحاصلة بين مختلف العناصر أعلاه التي يعتمد تقديمها على مقدم الخدمة والمستخدمين في الوقت نفسه (3) .
5. الاستراتيجية Strategy: تمثل الرؤيا او الفلسفة التي يمكن ان تكون كمرشد لإدارة المؤسسة لمختلف جوانب تقديم الخدمات للمستخدمين .

2. 2. 3: خصائص الخدمات Characteristics of Services

ان للخدمات عدد من الخصائص التي تميزها عن السلع المادية ويمكن بيانها بالآتي :

1. اللاملموسية (المحسوسة) : ويقصد بها ذلك النوع من الخدمات غير المادية المحسوسة ليس لها كيان مادي مباشر ، وانها تتميز بان لها مؤثرات سيكولوجية(نفسية) تتمثل في ملامح متعددة مثل طريقه التعامل واللغة المستهدفة (4) .
2. التلازمية (التماسك) : وتعني بان عمليه الإنتاج (سواء كانت سلعة او خدمة) تكون مرتبطة ومنسجمة بين المنتج والمستهلك ومن ثم تتلاشى لحظة انتاجها ، ولا يمكن ابعاد المستفيد عن مقدم الخدمة، ويتطلب احياناً تواجد المستفيد ومقدم الخدمة في ان واحد (5)

¹ قاسم نايف المحياوي . ادارة الجودة في الخدمات .مصدر سبق ذكره ،ص 53.

² عبد الناصر علك حافظ ، وحسين وليد حسين . الاعتماد الاكاديمي وتطبيقات الجودة في المؤسسات التعليمية .- عمان : دار غيداء للنشر والتوزيع ،2015،ص 36.

³ فليسي ليندة . واقع جودة الخدمات في المنظمات ودورها في تحقيق الاداء المتميز .- الجزائر : جامعة امحمد بوقرة بو مرداس ، كلية العلوم الاقتصادية 2012 ، ص36، (رسالة ماجستير) .

⁴ HamedTaherdoost. ShamsulSahibuddin. NedaJalaliyoon. Features' Evaluation of Goods, Services and E-services; Electronic Service Characteristics Exploration , Procedia TechnologyVolume 12, 2014, P-P ,204-211

⁵ انعام علي توفيق الشهريلي، واسماعيل محمد ابو رقيقه. مصدر سبق ذكره ،ص 276.

3. التباين في العرض: ويقصد بها بان تقديم الخدمة يختلف من مستفيد لآخر حسب الحاجة وحسب درجة التفاعل الحاصلة لمكان وزمان تقديم الخدمة (1) .
 4. الملكية : وتعني ان الخدمات لا يمكن ان تملك او تنتقل ملكيتها لكون الخدمة تستنفذ بسرعة من المنتج الى المستفيد عند الاتفاق عليها (2) .
 5. عدم القدرة على التخزين : ان الخدمات تقدم وقت الحاجة اليها او وقت طلبها من قبل المستفيد وبهذا يستحال تخزينها والاستفادة منها بوقت اخر، وان تقديمها يرتبط ارتباطا وثيقا بعامل الزمن فهي تتاح وتستهلك في وقت واحد (3) ، وان انصراف المستفيد دون حصوله على الخدمة التي يطلق عليها بالخدمة غير المستخدمة unused service (4) .
 6. صعوبة تقييم جودة الخدمات من جانب المستفيد : ان الحكم على الخدمة المقدمة من قبل المستفيد بأنها جيدة او سيئة يختلف بلا شك من مستفيد الى اخر ومن وقت لآخر حيث ان المستفيد قد يواجه صعوبة عند شروعه بتقييم الخدمة المقدمة مقارنة بالسلع المادية الملموسة لان الاداء الفعلي للخدمة يرتبط بتفاعل المستفيد مع مقدمي الخدمة (5) .
 7. النتائج المتغيرة: تشهد الخدمات نتائج متغيرة وغير ثابتة بشكل تام ، الامر الذي يجعل التحكم في الجودة من خلال الوسطاء امر صعب التحقيق تماما (6) .
 8. شدة التخصص : بعض الخدمات تكون معقدة وبالتالي يجب ان يهتم مقدمو الخدمة على اختيار الوسطاء الذين يقدمون الخدمات بشكل جيد (7) .
 9. العلاقات الشخصية (مشاركة المستفيد في تقديم الخدمة): توجد خدمات لا يمكن لها ان تتكامل مالم يكون تفاعل ما بين مقدمي الخدمة والمستفيد منها مثل خدمات البحث الالي (8) .
 10. صعوبة اختبار الخدمة: فالخدمات الملموسة يمكن اختبارها وتجريبها قبل القوم عليها ، على عكس الخدمات غير الملموسة فلا يمكن تجريبها قبل وصولها للمستفيد (9).
- وتوجد العديد من الخصائص التي تميز الخدمات (1) (2) يمكن بيانها بالاتي :

1 هشام بن عبدالله العباس . تسويق خدمات المعلومات عبر الانترنت .- الرياض : مكتبة الملك فهد الوطنية ، 2009 ، ص 25

2 Smriti chand. 7 important characteristics of service . access in : <http://www.yourarticlelibrary.com/marketing/7-important-characteristics-of-services/30016-data-12-7-2017> .

3 ثابت عبد الرحمان ادريس. كفاءة وجودة الخدمات اللوجستية : مفاهيم أساسية وطرق القياس والتقييم .- القاهرة : الدار الجامعية ، 2006 ، ص 30 .

4 واله عائشة . اهمية جودة الخدمة الصحية في تحقيق رضا الزبون مع دراسته حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية لعين طاية ، الجزائر: كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، قسم العلوم التجارية ، 2011 ، ص 7 ، (رساله ماجستير) .

5 ثابت عبد الرحمان ادريس. كفاءة وجودة الخدمات اللوجستية، مصدر سبق ذكره ، ص 30 .

6 بالمر ادريان . مبادئ تسويق الخدمات ، ترجمة بهاء شاهين واخرون .-القاهرة: مجموعة النيلين ، 2009، ص317-318.

7 بالمر ادريان . مبادئ تسويق الخدمات ، مصدر سبق ذكره ، ص 317-318.

8 مجيد الكرخي. ادارة الجودة الشاملة : المفاهيم النظرية وابعادها التطبيقية في مجال الخدمات ، مصدر سبق ذكره ، ص 208.

9 بن حاوية يمينة . جودة خدمات المكتبات العمومية في الجزائر . مصدر سبق ذكره ، ص 67.

1. تلبية رغبات المستفيدين.
2. تسليم الخدمة في وقت طلبها دون تأخير.
3. جاهزية الخدمة للاستخدام باي وقت.
4. إجراءات الحصول عليها واضحة ومعروفة .
5. حديثة .
6. متطورة .
7. امانة لمقدم و لمتلقي الخدمة .
8. مطلوبة (تلبية حاجة طالب الخدمة) .
9. امانة للمجتمع .

2. 2. 4 : جودة الخدمات The Quality of Services:

2. 2. 4. 1: تعريف جوده الخدمات :

تعرف جوده الخدمات إنها تلبية احتياجات المستفيدين من اول مرة وهي عملية التحسين المستمرة التي تقوم على أساسها تقديم خدمات صحيحة وتطورها مع الزمن مع ضمان مستويات الجودة فيها (3) ، كما تعرف على انها تقديم الخدمات على أساس الإضافة للمنافع النهائية التي يجنيها المستفيد من تلك الخدمة (4) ، وعرفت بانها مدى قدرتها على تحقيق المنفعة المستهدفة للمستفيد وتحقيق الرضا لديه من استخدام هذه الخدمات (5). وعرفت أيضا بانها نظام لتجهيز الخدمات لتصميم التسهيلات المقدمة من تقنية وافراد ونظام للرقابة على العمليات بما يحقق الرضا والقبول لدى الزبائن معتمدين على التغذية العكسية لمواجهة المشكلات في تقديم الخدمات وامكانيه تطويرها مستقبلا وهي تحقق دوام التميز في عمليات تقديم الخدمة (6) .

¹ مدحت محمد ابو النصر . ادارة الجودة الشاملة في مجال الخدمات : الخدمات الاجتماعية والتعليمية والصحية .- القاهرة :مجموعة النيل العربي ،2008،ص95.

² براينيس عبد القادر ، وكبير هادية . خصائص الخدمات واثرها على سلوك المستعملين ، مجلة الاستراتيجية والتنمية ، مج 4، ع 6، ص-ص 232-349 . متاح على الموقع / <https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticle/276/4/6/7851> تاريخ الزيارة 2018/8/14.

³ بوحرود فتيحة . ادارة الجودة في منظمات الاعمال : النظرية والتطبيق ، مصدر سبق ذكره ، ص 285.

⁴ كمال بطوش . قياس جودة خدمات مكتبة الدكتور احمد عروة بجامعة الامير عبد القادر للعلوم الاسلامية :تطبيق مقياس الادراكات والتوقعات .- الجزائر: جامعة منتوري قسنطينة، كلية العلوم الانسانية والعلوم الاجتماعية ،(رساله ماجستير) ،2006، ص 37.

⁵ محمد عمري الشوافي . العلاقة بين الاداء الالكتروني للخدمات والولاء التنظيمي: دراسة تطبيقية على الخدمة البنكية .- القاهرة : المنظمة العربية للتنمية الادارية ،2012،ص6.

⁶ جامعة الدول العربية . المنظمة العربية للتنمية الادارية . تقييم الاداء الحكومي ودوره في التطوير الاداري . ،2013 ، ص 268.

وتمثل جودة الخدمة استخدام مختلف الطرائق العلمية والوسائل والأساليب الإحصائية الحديثة ، وان الاهتمام بجودة الخدمة من الأمور الفعالة في تحقيق التحسين المستمر للعمل بجميع أوجه عمليات الخدمة وبالتالي فأنها تحقق الفاعلية في اهدافها المنشودة على مستوى المؤسسة .

2. 2. 4. 2: أهمية جودة الخدمات The importance of Service Quality:

تكمن أهمية جوده الخدمات من خلال الاتي:

1. النمو المستمر في مجال الخدمة: المؤسسات التي تقدم الخدمات تتزايد بشكل مستمر نتيجة لتنامي الاهتمام بهذا القطاع ولحاجة الافراد الى مختلف أنواع الخدمات(1).
2. زيادة المنافسة: الزيادة الحاصلة في المؤسسات الخدمية تؤدي الى زيادة حدة المنافسة و الاعتماد على جودة الخدمة ممكن يعطيها مزايا تنافسية اكثر(2).
3. المنفعة الاقتصادية: بدأت المؤسسات تركز على توسيع مقومات الحصول على مكاسب ومنافع اقتصادية في السوق من خلال ما يمكن ان تنتيحه من خدمات ذات جودة للمستفيد(3).
4. فهم متطلبات المستفيدين: ان اغلب المستفيدين لا يكونوا على درايه كامله وواعيه باحتياجاتهم ،فضلا عن ذلك فانهم لا يستطيعون التعبير عنها بالشكل الصحيح ، عليه ان تقديم الخدمة للمستفيد فقط لا يكفي ، اذ لابد من فهم متطلبات واحتياجات المستفيد قبل الشروع بتقديم الخدمة له (4) .

2. 2. 4. 3: ابعاد جودة الخدمات Dimensions of Service Quality:

ان جودة الخدمات تمثل معيار لمستوى تطابق الأداء الفعلي للخدمة المقدمة مع توقعات المستفيدين ، وتوجد ابعاد عديدة لجودة الخدمات يمكن توضيحها وفقاً للجدول الاتي :

¹ حمزة محمد الجبوري . جودة الخدمة في الاداء المتميز :دراسة تحليله لآراء عينة من موظفي شركة اسيا سيل فرع المنصور .مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية ،ع34 ،2013. ص-ص 167-194 .

² مأمون سليمان الدراكة، إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء. - عمان :دارصفاء ، 2006 ، ص 194 . ورد في صليحة رقاد . تقييم جودة الخدمة من وجهة نظر الزبون :دراسة حالة مؤسسة البريد والمواصلات ،الجزائر جامعة الحاج لخضر العلمي ،كلية العلوم الاقتصادية،2008،ص33، (رسالة ماجستير) .

³ العوض احمد محمد الحسن . جودة خدمات المعلومات الالكترونية : الابعاد - المتطلبات - المبادئ ، بحث منشور في المؤتمر الخامس والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم) تونس 2014، ص-ص 122-123.

⁴ عطا الله عزات ابو عوده . واقع التسويق الداخلي في شركة الاتصالات الخلوية الفلسطينية واثره على جودة الخدمات المقدمة .- غزة : الجامعة الاسلاية ، كلية التجارة ،2014،ص 48. تاريخ الزياره 2017/3/5.

جدول (24) يوضح ابعاد جودة الخدمة

ت	البعد	الوصف
1	درجة الرضا Degree of satisfaction	يمكن ان تصل اليها الخدمة المقدمة من قبل العاملين في للمؤسسات (1)
2	ارشادي توجيهي Directorial	تمثل جودة الخدمات المستخرجة نتاج اداء المؤسسة وتتعلق في حد ذاتها بمتلقي الخدمة (المستفيد) فهو الوحيد الذي له القدرة للحكم على ان كانت الخدمة لبت رغباته واحتياجاته ام لا.
3	عوامل اداء الخدمة Service performance factors	جودة عوامل اداء الخدمة تسير على تحقيق جودة كل عامل يدخل في اداء الخدمة وبصفه مستقلة عن العوامل الاخرى (عوامل تخص الموظفين ، عوامل تخص الموارد المادية ، عوامل المشاركة اثناء تقديم الخدمة) (2)
4	اداء الخدمة Service performance	جودة اداء الخدمة تتعلق بجودة التفاعلات الحاصلة بين عوامل اداء الخدمة (كالتسهيل والمرونة) .
5	الاتصالات communication	القدرة على الاصغاء وفهم جميع متطلبات واحتياجات المستفيد.
6	الفهم والادراك Understanding and perception	مدى استعداد مقدمي الخدمة لإعطاء الوقت الكافي للمستفيد ليعبر عن وجهه نظره دون ملل او ضجر (3).
7	التوقيت Timing	تحقيق الرغبات في الوقت المحدد للمستفيد .
8	الثقة Confidence	السمعة التي يتمتع بها مقدمو الخدمة في المؤسسة .
9	المضمون الذاتي للخدمة -Self service content	مهارة العاملين لتقديم الخدمات من حيث أسلوب العرض ومستوى الاقتناع المقدم (4).
10	الاستمرارية Continuity	الكفاءة والفاعلية لطول الوقت دون توقف.
11	المطابقة Matching	مستوى التجانس المتحقق بين المستفيد وطالبي الخدمات.
12	الأدوات Tools	توقعات المستفيد بتوفر الأدوات المصاحبة لتقديم الخدمة وعلى درجه عالية من الكفاءة.

1 محمد عبد الفتاح صيرفي . الإدارة الرائدة .- عمان : دار صفاء ،2003، ص 278.

2 بن حاوية يمينه . جودة الخدمات المعلوماتية وتلبية احتياجات المستعملين : المكتبة المركزية للمركز الجامعي بمعسكر انموذجاً.- الجزائر : جامعة وهران ، كلية العلوم الانسانية والحضارة الاسلامية - 2008، ص 62، (رسالة ماجستير).

3 رشام بدر الدين ، وبو النمر عاشوراء. معايير قياس جودة خدمات المكتبات من منظور المستفيدين مقياس الاداء الفعلي للخدمة servperf نموذجا ، بحث منشور في المؤتمر الخامس والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم) تونس 2014، ص 1504.

4 نسرين صالح محمد صلاح الدين . تقييم جودة الخدمات الجامعية باستخدام نموذج الاداء الفعلي SERVPERF :دراسه حاله كلية التربية .-القاهرة : جامعة عين شمس ، تاريخ الزيارة 2017/4/6 .
https://www.researchgate.net/profile/Nesren_Salah_Eldin/publication/312146882_tqyym_jwdt_alkh_dmat_aljamyt_bastkhdam_nmwdhj_alada_alfly_SERVPERF_d_a_rst_halt_klyt_altrbyt_iamt_yn_shms/links/58edfb840f7e9b37ed167539/tqyym-jwdt-alkhdm-at-aljamyt-bastkhdam-nmwdhj-alada-alfly-SERVPERF-d-a-rst-halt-klyt-altrbyt-iamt-yn-shms.pdf

2. 2. 4: قياس جودة الخدمات Service Quality Measurment

يمكن ان تقاس جودة الخدمات من جوانب متعددة يمكن توضيحها بالاتي (1)(2) (3)(4):

1. وجود خطة استراتيجية .
2. وجود رؤية ورسالة واهداف للمؤسسة .
3. وضوح التعليمات وضوابط العمل.
4. تحديد المسؤوليات على أداء كل خدمة.
5. شرح الأهداف العامة والخاصة للعاملين في المؤسسة.
6. النظام التحفيزي داخل المؤسسة.
7. الاهتمام بتوثيق السجلات المستخدمة وضبطها ومتابعتها.
8. الاهتمام ببرامج التدريب لتاهيل العاملين .
9. تشجيع العمل بروح الفريق الواحد.
10. دراسة متطلبات واحتياجات المستفيدين للمعلومات سواء كانت احتياجات داخلية او خارجية.
11. التقليل من الوقت المهدور في العمل خلال مدة زمنية محددة .

وبالتاكيد مما تقدم لايعني ان تكون جودة خدمات المعلومات بعيدة عن ذلك بل تصب في ذات الأداء ، وقد تعاملت الدراسة مع خدمات المعلومات وكما مبين تفصيله في الفقرة القادمة وكالاتي :

2. 2. 5: خدمات المعلومات Information Services :

قبل البدء بخدمات المعلومات لابد من التعرف على المعلومات وبما يأتي :

2. 2. 5. 1: تعريف المعلومات The Difination of Information

ترجع كلمة المعلومات الى الاصول اللاتينية التي تألفت منها المعلومات اذ ان كلمة information مكونه من جزأين الاولى forma وتعنى مظهرها او رقما او صورة او

¹ مجيد الكرخي. ادارة الجودة الشاملة : المفاهيم النظرية وابعادها التطبيقية في مجال الخدمات ،مصدر سبق ذكره ،ص 220.
² لوسي لالبييرتي . مؤشرات بناء القدرة الاحصائية ، الامم المتحدة: دائرة الاحصاء في صندوق النقد الدولي،2002،تاريخ الزيارة <https://www.paris21.org/sites/default/files/scbi-final-arabic.pdf> .2017/4/5
³ دياب سعد ، و بحار مصطفى . قياس جودة الخدمات التعليمية الجامعية من منظور الطالب :دراسة حالة جامعه د.الطاهر مولاي سعيدة -. الجزائر ،جامعه الطاهر مولاي سعيدة . كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية ،2015،ص 32، (رسالة ماجستير).
⁴ دليل تعريف الخدمات وتوثيق اجراءاتها . حكومة ابو ظبي، الاصدار الثاني ،2016 . تاريخ الزيارة 2017/5/5.
www.ecouncil.ae/Publications/pdf

إشارة أو نهجا ، اما كلمة formation فتعني الابداع او التمثيل الوصفي ، في حين ان المعنى لكلمة information تقابلها بالعربية كلمة معلومات وهي كلمة انكليزية مشتقة من اللاتينية information التي تعني عمليه الاتصال (1) وعرفها المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات والمعلومات بانها البيانات التي تمت معالجتها لتحقيق أغراض معينه ولاتخاذ قرارات محددة (2) ، كما عرفتها الشهريلي (3) البيانات التي تمت معالجتها لتحقيق هدف معين او لاستعمال محدد لأغراض اتخاذ القرارات ، وعرفها الزهيري (4) هي مجموعة من البيانات المنظمة والمنسقة بطريقة منطقية لتقدم معنى خاص وتركيبية متجانسة من الافكار والمفاهيم تسهل معالجتها بغرض تحقيق هدف معين يقود الى اتخاذ قرار سليم ، ومن هنا يمكن للدراسه ان تعرف المعلومات هي البيانات التي تمت معالجتها ذات العلاقة بنظام العمل وإجراءاته في جامعه ديالى التي ترتبط بتقديم خدمات المعلومات لتحسين الأداء المؤسسي .

2. 2. 5: أنواع المعلومات Types of Information:

للمعلومات أنواع عديدة فهي تختلف باختلاف الاستخدام والاختصاص وطريقه الإفاده منها ، وبشكل عام فان للمعلومات أنواع نوضحها بالاتي:

1. المعلومات التطويرية Developing Information : تسمى بالانمائيه مثل قراءة الكتب او المقالات والقصد منها تحسين المستوى العلمي والثقافي للأفراد (5).
2. المعلومات الانجازية Achievement Information: طريقه يحصل من خلالها الفرد على مفاهيم وحقائق تساعده في انجاز عمل او مشروع او اتخاذ قرار (6).
3. المعلومات التعليمية Educational Information : تتمثل في قراءة الطلبة في دراستهم العلميه للمقررات الدراسية
4. المعلومات الفكرية Intellectual Informatio : تتمثل في الأفكار والنظريات .

¹ ليث عبدالله القهوي ، وزياذ كامل اللالا و بلال محمود الوادي . جودة المعلومات والذكاء الاستراتيجي في بناء المنظمات المعاصره . - عمان : دار الحامد ، 2013 ، 74 .
² احمد محمد الشامسي ، و سيد حسب الله . المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات والمعلومات : انكليزي - عربي . - الرياض : دار المريخ ، ص 365 .
³ انعام علي توفيق الشهريلي ، و إسماعيل محمد أبو رقيقة. صناعة المعلومات نظريات وتحديات ،تقنيات وتطبيقات . - عمان :الوراق ، 2012 ، ص23 .
⁴ طلال ناظم الزهيري .البيانات والمعلومات والمعرفه الخروج من النص الى المعنى ، مقاله منشورة في مدونه طلال الزهيري : تاريخ الزيارة <http://www.drtazuhairi.com/2016/04/blog-post.html> <9/11/2017>
⁵ غالب عوض النوايسه . خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات . - عمان :دار صفاء،2002،ص137..
⁶ مرتضى البشير الامين . التوثيق الاعلامي وتكنولوجيا المعلومات . - عمان : مؤسسة الوراق ، 2016،ص31 .

5. المعلومات الاسلوبية Stylistic Information : تشمل الأساليب العلمية التي تسهل القيام بالابحاث بشكل اكثر دقه ، وتشمل المعلومات والوسائل التي تستعمل للحصول على المعلومات والبيانات الصحيحة من الأبحاث التي تختبر بموجبها صحة البيانات ودقتها (1).
6. المعلومات التوجيهية Guidance Information: أي عمل جماعي لا يستطيع العمل بكفايه دون معلومات تنسيقيه ولا يتم ذلك الا عن طريق اعلام توجيهي (2) .
7. المعلومات السياسية Political Information : ويمثل هذا النوع مركز قضية وتستخدم في حالات اتخاذ القرارات العلمية بناءا على ما متوفر من المعلومات (3) .
8. المعلومات البحثية Research Information: تلك المعلومات التي يحتاج اليها الباحثين على اختلاف مستوياتهم العلمية واتجاهاتهم وميولهم العلمية (4) .
9. المعلومات الترفيهية Recreational Information : تستخدم لأغراض التسلية والترفيه عن النفس مقروءة كانت ام مرئية (5) .

2. 2. 5. 3: خصائص المعلومات في المؤسسات Characteristics of information in : Organaztion

يمكن اجمال هذه الخصائص بالاتي :

1. الصلة Relevance : المعلومات كلما كانت ذات صلة بالتقنية ازدادت قيمتها (6).
2. جودة المعلومات Quality of Information : دقة المعلومة في اظهار الواقع الفعلي وكلما كانت ذات دقة عالية كلما ارتفعت جودتها وبالتالي زيادة الثقة لدى المؤسسة حال استخدامها للمعلومة عند اتخاذ القرار (7) .
3. كمية المعلومات Quantity Of Information: ان نقص المعلومات بالنسبة لمتخذ القرار ووجود فائض من المعلومات يضيع وقت وجهد متخذ القرار في المؤسسة ، لذا لا بد التأكد من كمية المعلومات وتوافرها بالقدر المناسب (1) .

1 مراد كريم . مجتمع المعلومات واثره في المكتبات الجامعية : مدينة قسنطينة نموذجا- الجزائر: جامعة منتوري بولاية العلوم الانسانية والاجتماعية : قسم علم المكتبات،2008،ص83،(اطروحة دكتوراه) .

2 ربي مصطفى عليان ، وعبد الحافظ سلامة . ادارة مراكز مصادر التعلم - عمان : دار اليازوردي،2006،ص167 .

3 مرتضى البشير الامين . التوثيق الاعلامي وتكنولوجيا المعلومات ، مصدر سبق ذكره ، 2016،ص30 .

4 احمد نافع المدادحة ، ومحمد عزات الحلالمة . تسويق الخدمات المعلوماتية في المكتبات - عمان : دار المعنز للنشر ،2011، ص40.

5 احمد نافع المدادحة ، ومحمد عزات الحلالمة . تسويق الخدمات المعلوماتية في المكتبات ، نفس المصدر السابق ،ص40.

6 حسين حريم . ادارة المنظمات :منظور كلي - عمان : دار الحامد ،210، ص211.

7 جصاص عقبه . اثر جودة المعلومات في تحقيق ادارة معرفة الزبون :دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر -الجزائر : جامعة منتوري ، كلية العلوم الاقتصادية ،2011، ص23 ،(رسالة ماجستير) .

4. توقيت المعلومات Timeliness of Information: ان المعلومات تزداد أهميتها كلما اتسمت بالحدثة ووصولها بالوقت المناسب (2) .
5. سهولة الحصول على المعلومات Accessinlity Of Information: سهولة الوصول للمعلومات للمستفيدين النهائيين (لمتخذي القرار) يزيد من قيمتها (3) .
6. عدم نضوب المعلومات The Information is Not Depleted : التي تعكس الوفرة المستمرة أي ان المعلومات لاتستنفذ في الاستهلاك فهي ممكن تستخدم مع الشخص (أ) ثم تمرر للشخص (ب) ولايمكن ان تستهلك وستبقى متواجدة دون ان تقل ودون تحمل تكاليف حدية كبيرة (4) .
7. تأثير قيمة المعلومات Impact Of Information Value : (المنفعة التي تعود للمؤسسة من جراء استخدام المعلومات المتاحة وهي القيمة التي يتحصل عليها المستفيد التي ينتج منها تأثير في مرحلة اتخاذ القرار) (5) على الاداء المؤسسي ، وفي هذا الاطار فقد بينت الشهريلي (6) ان ذلك يرتبط بالاداء المؤسسي من خلال :

1. عمليات اتخاذ القرار: المضاهاة بالأهداف والوصول الى حلول وسطى والاختيار.
2. عمليات الحكم: تقديم الاختيارات والمزايا والعيوب.
3. عمليات التحليل : التوزيع والتقييم واثبات الصحة والمكانة والتفسير.
4. عمليات التنظيم: التجميع والتصنيف ووضع الارتباطات والتشكيل ووضع الاشارات .

2. 2. 5. 4: الفوائد المتحققة من استخدام المعلومات Benefits of Using Information

توجد العديد من الفوائد الناتجة من استخدام المعلومات يمكن تجسيدها بالاتي:

¹ انعام علي توفيق الشهريلي . اساليب قياس قيمة المعلومات ، مصدر سبق ذكره ، ص23

² سعويود نورية . تفعيل تسويق خدمات المعلومات من خلال تطبيق مبادئ ادارة الجودة الشاملة: دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية بجامعة جيجل . - الجزائر: كلية العلوم الانسانية والاجتماعية : قسم علم المكتبات ص 76 ، (رسالة ماجستير).

³ انعام علي توفيق الشهريلي ، وصباح رحيمة محسن .كفاءة القدرات التنظيمية للمعلومات المحاسبية في التنظيمات المؤسسية: دراسة تطبيقية .- بابل :جامعة بابل ، ،بحث منشور في مؤتمر الجودة الخامس في جامعة بابل ،2014 . ص16.

⁴ ناريمان اسماعيل متولي .اقتصاديات المعلومات :دراسة للاسس النظرية وتطبيقاتها العلمية على مصر وبعض البلاد الاخرى .- القاهرة : المكتبة الاكاديمية ،1995 ،ص 77.

⁵ انعام علي توفيق الشهريلي ،القيمة المتوقعة للمعلومات الكاملة في معايير اتخاذ القرار ، رسالة المكتبة ، مج 46 ، ع 3 ، 2011 . ،

⁶ انعام علي توفيق الشهريلي. اساليب قياس قيمة المعلومات : دراسات وتطبيقات ، مصدر سبق ذكره ، ص 8.

1. منافع شكلية : تصميم منتجات معلوماتية بالجودة المطلوبة طبقا لاحتياجات المستفيد النهائي ورغباته⁽¹⁾ .
 2. منافع زمنية : الوقت الفاصل بين طلب خدمة معلوماتية ووقت الحصول عليها ومدى نجاح المؤسسة في استرجاع المعلومة بالوقت الملائم⁽²⁾ .
 3. منافع مكانية : نقل المعلومات وخدماتها الى أماكن تواجد المستفيد النهائي⁽³⁾ .
 4. منافع التملك : او ما تسمى بـحيازة الوثائق لامكانة التصرف فيها واعارتها او الاطلاع عليها وقت ما يشاء المستفيد النهائي⁽⁴⁾ .
 5. درجة الرضا عن المعلومات .
 6. منافع تخص تقليل الخطأ في تقديم المعلومة وهذه المنفعة تخص بدديناميكية الجودة⁽⁵⁾ .
- اما خلفاوي⁽⁶⁾ فيرى فوائد المعلومات واستمراريتها (توفير الوقت ، تعزيز جوة الأداء ، تقليص التكاليف ، تحسين صنع القرارات) .

2. 2. 5: تعريف خدمات المعلومات Defintion of Information Services

تعرف خدمات المعلومات إنها تلك الأنشطة والاجراءات التي تحرص المكتبات ومؤسسات المعلومات وباقي المؤسسات على تقديمها للمستفيدين لغرض الاستفادة القصوى من استخدام المعلومات باتباع اسهل وأيسر الطرق⁽⁷⁾ وعرفها حشمت قاسم⁽⁸⁾ إنها الناتج النهائي الذي يحصل عليه المستفيد من المعلومات الذي يتحقق بتفاعل العنصر البشري مع تكنولوجيا المعلومات ، وترتبط خدمات المعلومات بنشاط المستفيد ومدى احتياجه للمعلومات حيث ان كل معلومة تقدم هي لغرض تخطي عقبة ما . وبينها Harrod⁽⁹⁾ إنها مختلف التسهيلات التي تقدمها المؤسسات ومراكز المعلومات من اجل استخدام مصادرها بشكل افضل ، كما اوضحها

1 عادل غزال الجزائري . واقع تسويق خدمات المعلومات بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية تبسة ، بحث منشور في الملتقى الوطني حول التسويق في المكتبات العمومية ، الجزائر : جامعة منتوري :كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير : للمدة 11-11 ديسمبر، 2013، متاح <https://adelghezzal.wordpress.com/2014/12/19/> استرجع بتاريخ 2018/3/16 .

2 انعام علي توفيق الشهرلي ، القيمة المتوقعة للمعلومات الكاملة في معايير اتخاذ القرار ، رسالة المكتبة ، مج 46 ، ع 3 ، 2011 . ، عيسى محمود الحسن . الترويج التجاري للسلع والخدمات ، عمان:دار زهران ، 2010 ، ص192 .

4 انيس احمد عبدالله . ادارة التسويق وفق منظور قيمة الزبون . - عمان :دار الجنان للنشر والتوزيع ، 2016 ، ص22.

5 انعام علي توفيق الشهرلي ، وإسماعيل محمد أبو رقيقة . صناعه المعلومات نظريات وتحديات تقنيات وتطبيقات ، مصدر سبق ذكره ، ص 33.

6 خلفاوي شمس ضيات . مصدر سابق . تاريخ الزيارة 2017/1/8 . على الرابط الاتي <http://revues.univ-ouargla.dz/index.php/numero-03-2010-dafatir/445-2013-04-30-15-38-26>

7 نهله فوزي مصطفى. نظم وخدمات المعلومات في مراكز المعلومات الصحفية بالإسكندرية في عصر المعرفة : دراسة تخطيطية . المجلة العربية للدراسات المعلوماتية ، ع 1 ، 2012 .

8 حشمت قاسم .خدمات المعلومات مقوماتها وإشكالها . -القااهرة :دار غريب ، . 1984 ص65 .

9 Harrods's librarians' glossary and reference book: a dictionary of over 10,200 terms, Britain: MPG Books Ltd, 2005, P353

مؤيد (1) إنها ذلك النوع من الخدمات التي تعنى عناية مباشرة بمساعدة المستفيد في الحصول على المعلومات .

اما الدراسة فخرجت بتعريف اجرائي لخدمات المعلومات ورد في منهجية الدراسة (2) يمكن تمثيله بالابعاد الآتية :

1. إنها الناتج النهائي الذي يمكن ان يحصل عليه المستفيد داخل او خارج الجامعة بالوقت المناسب والطريقة الملائمة والشكل المناسب.

2. انها تلبي احتياجات ورغبات المستفيدين وتوقعاتهم من خلال تفاعل مواردها المتنوعة (البشرية ، المالية ، الفنية ، المعلومات) .

وان عملية تقديم خدمات لمعلومات في المؤسسات تعتمد على عناصر مادية وبشرية وكالاتي:

1. العنصر البشري المؤهل من اخصائي المعلومات.(3)
2. مصادر المعلومات المتوافرة بمختلف اشكالها وأنواعها .
3. تنظيم مصادر المعلومات على نحو يسمح بالتعرف عليها ويتيح الوصول اليها عند الحاجة من خلال إيجاد اليه لاسترجاعها بالطريقة الملائمة (4).
4. البنى التحتية لتكنولوجيا المعلومات (5) .
5. الميزانيه الماليه الكافيه لتقديم خدمات المعلومات (6) .
6. طرق ووسائل تقديم الخدمة .

2. 2. 5. 6: أهمية خدمات المعلومات Importance of information services

تشكل خدمات المعلومات بالنسبة لمختلف المؤسسات الخدمية او غيرها اهمية عالية كونها تعد الواجهة الحقيقية للاداء المؤسسي (سواء كانت مؤسسات معلومات او مؤسسات غير معلوماتية):

¹ مؤيد يحيى خضير . المكتبات الحديثة الالكترونيه – الرقمية- الافتراضية - عمان :دار دجلة ،214،ص112.

² انظر التعريفات الإجرائية ص (43)

³ بدر الدين شيخ ادريس محمد . مستقبل خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية السعودية . بحث ضمن اعمال المؤتمر الرابع والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات(اعلم) المدينة المنوره :جامعة طيبة ،2013 . صص 105-119 ، تاريخ الزيارة

http://arab-afli.org/media-library/pdf/AFLI24_Bader_Aldin_2013.pdf.2017/10/8

⁴ فاتن سعيد بامفلح . خدمات المعلومات في المكتبات العامة السعودية ،تاريخ الزيارة 2017/5/4 . :

www.kau.edu.sa/Files/12510/Researches/63452_34497.pdf

⁵ فاتن سعيد بامفلح . نفس المصدر السابق .

⁶ فاتن سعيد بامفلح . خدمات المعلومات في ظل البيئة الالكترونية ، مصدر سبق ذكره ،ص 28.

1. توفير مصادر المعلومات التي تلبي احتياجات المؤسسة (1) .
2. ترشد المستخدمين لأفضل الطرق للحصول على ما يحتاجون اليه (2).
3. الإحاطة المباشرة والسريعة بمصادر المعلومات (3).
4. فهم المتطلبات والاحتياجات التي تتغير تبعا لتغير الحاجة للمعلومات (4) .
5. تراعي الدقة في تقديم المعلومات حيث انها تكون مبنية وفق معايير الدقة والاستدعاء في استرجاع المعلومات (5) .
6. تساهم في تشجيع المستخدمين وتدريبهم على افضل الطرق العملية للبحث عن معلومة معينة (6) .
7. تساهم في اثناء أجواء تعاونية ما بين مقدم الخدمة والمستخدم منها.
8. مساعدة المستخدمين في تخطي الحواجز اللغوية في اشكال تتلائم وطبيعة حاجة المستخدمين للمعلومات (7) .
9. تلافي النقص في المعلومات (8) .

2. 2. 5: دورة حياة خدمات المعلومات The Life Cycle of Information Services:

تتمثل دورة حياة خدمات المعلومات بخمسة مراحل يمكن توضيحها بالاتي :

1. استراتيجية خدمات المعلومات Information Services Strategy : تشمل تصميم وتطوير وتنفيذ إدارة خدمات المعلومات وقدرة المؤسسة على تنفيذ الاستراتيجيات وفق السياسات المرسومة والمعايير (9) .

¹ ميساء على عبدالله . دور تقنية المعلومات في ترقية خدمات المستخدمين بالمكتبات الجامعة . - السودان : جامعة الخرطوم ، قسم المعلومات والمكتبات ، 2008 ، 67 ، (رسالة ماجستير) .

² ميساء على عبدالله . دور تقنية المعلومات في ترقية خدمات المستخدمين بالمكتبات الجامعة . نفس المصدر السابق ، ص 67 .

³ Koenig, Michae. The Importance of Information Services for Productivity ,Under-Recognized and Under-Invested. I Special Libraries, v 83 No 4, 1992. p-p199-210

⁴ زينب بن الطيب .مصادر المعلومات الالكترونية ودورها في تطوير خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعة : المكتبة المركزية لجامعة باتنة نموذجا ، -Ulūm al-Maktabāt wa- 'Majallat al-Markaz al-'Arabī lil-Buḥūth wa-al-Dirāsāt fī 'al-Ma'lūmāt . 2014 vol.1 Issue 2, pp.28-48

⁵ جلالى حفيزة . دور مصادر المعلومات الالكترونية في تعزيز خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية . تونس ، جامعه العربي التبسي -تبسة، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية 2016، ص 68،(رساله ماجستير).

⁶ جلالى حفيزة .مصدر سبق ذكره ، ص 68.

⁷ سعيود نورية . مصدر سبق ذكره ، ص 76.

⁸ مؤيد يحيى خضير . المكتبات الحديثة ، مصدر سبق ذكره ، ص 123.

⁹ بوشارب بولوداني لزهو . المكتبات الجامعية داخل البيئة الالكترونافراضية :دراسة ميدانية بالمكتبة الجامعية المركزية لجامعة فرحات عباس - سطيف . - الجزائر: جامعة منتوري :كلية العلوم الانسانية والعلوم الاجتماعية ، قسم علم المكتبات ، 2006، ص 82 ، (رسالة ماجستير) .

2. تصميم خدمات المعلومات Designing Information services: توفر هذه المرحلة تصميم الخطط لانشاء وتعديل خدمات المعلومات ، وتقوم بالرد على التساؤل كيف يمكننا تقديم خدمات معلومات فعالة وذات كفاءة (1).
3. انتقال خدمات المعلومات Transmission of Information Iervices: مسؤولة عن النشر بطريقة امنه وسليمة لخدمات المعلومات ونقلها لمرحلة التشغيل .
4. تشغيل خدمات المعلومات Operational Information Services: تقدم خدمات المعلومات هنا الى متخذ القرار والمستفيد النهائي وفقا لخدمات المعلومات المتفق عليها .
5. التحسين المستمر لخدمات المعلومات Continuous Improvement of Information Services : تشمل الاستمرار باجراء التحسينات المستمرة لخدمات المعلومات المقدمة من خلال التغذية العكسية (2) .

2. 2. 5. 8: انواع خدمات المعلومات : Types of Information Services :

تتعدد انواع وأشكال خدمات المعلومات وتعتمد على طبيعة الحاجة الى تلك الخدمات من قبل المستفيد النهائي فلكل مؤسسة خصوصية في خدمات المعلومات التي تتداولها او تقدمها ، سواء كانت تلك الخدمات تقليدية او الكترونية ، يمكن تصنيف أنواع خدمات المعلومات الى الاتي :

1. خدمات المعلومات حسب فئاتها .
 2. خدمات المعلومات حسب النشاط الذي تقدمه .
- وتفاصيل ذلك يمكن توضيحه بالاتي :
- أولا : خدمات المعلومات حسب فئاتها يمكن توضيحها بالاتي (3) :

جدول (25) انواع خدمات المعلومات حسب فئاتها

ت	انواع الخدمات المعلومات حسب فئاتها
1	خدمات المعلومات الفنيه المباشرة وغير المباشرة (4).

¹ ايمن عصمت . اعتماد الايتل خطوة خطوة .- القاهرة : المنشأة العربية لادارة خدمات تكنولوجيا المعلومات ،2016،ص11-13.

² امينة عبادة . ادارة الجودة الشاملة كمدخل لضمان وتحسين جودة خدمات مؤسسات التعليم العالي .- الجزائر : مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية: بحوث ودراسات ع 5، 2016، صص-110-138 .

³ - فاتن سعيد بامفلح . خدمات المعلومات في ظل البيئة الإلكترونية .مصدر سبق ذكره . ص 32.

⁴ حسن رجب ابو عطايا .تسويق خدمات المعلومات في الكليات الجامعية بقطاع غزة من وجهة نظر المستفيدين :دراسة تطبيقية على الجامعة الاسلاميه ، غزة : الجامعة الاسلاميه ،طلية التجاره ،قسم ادارة الاعمال 2010،ص 66 ، (رساله ماجستير).

2	خدمات المعلومات التقليدية وشبه التقليدية والالكترونية التامة (1) .
3	خدمات المعلومات الداخلية وخدمات المعلومات الخارجية (2) .
4	خدمات المعلومات المكثفة وغير المكثفة .
5	خدمات معلومات عامه و خاصه (3) .
6	خدمات معلومات الفئات الخاصة المقدمة لى نزلاء السجون وصغار السن وكبار السن وذوي الاحتياجات الخاصة (4) (5) .
7	خدمات معلومات حسب حالة تقديمها (شفهية استشارية ، مطبوعة) (6)
8	خدمات معلومات ملموسة وغير ملموسة ترتبط بمشاركة المستفيد(7) .
9	خدمات المعلومات المبسطة والمعقدة ، والمبسطة ترتبط بالمستفيد ودرجة كثافة قوة العمل مثل خدمات الاتصال(اتصال عال ،اتصال متوسط ،اتصال منخفض) وحسب درجة الخبرة ، اما الخدمات المعقدة فتشمل الخدمات الاعلانية القابلة للتسويق وخدمات مقدمة للمستفيد النهائي (8) .

ثانيا : خدمات المعلومات حسب النشاط الذي تقوم به يوضحه الجدول الآتي :

جدول (26) وصف خدمات المعلومات

ت	الخدمة	وصفها
1	الخدمات المرجعية Reference service	الإجابة على الاسئلة المرجعية التي يقدمها المستفيدون بشكل مباشر ،وتشمل الخدمات التي تتمثل في توفير المراجع والمصادر للباحثين عنها وارشادهم وتوجيههم اليها وكيفية استخدامها والتعامل معها والاجابة من خلالها على جميع الاستفسارات التي ترد اليها (9) (10)

- 1 امل فاضل عباس ، وفريال حسن وادي . استحداث وتطوير خدمة المراجع الالكترونية في المكتبات المركزية الجامعية العراقية . - مجلة اداب المستنصرية ،2015، صص-1-43.
- 2 انعام علي توفيق الشهريلي . اساليب قياس قيمة المعلومات ، مصدر سبق ذكره ، ص162.
- 33 قادري امل . تقييم الاداء والجودة حسب التصور المعاصر للخدمة المكتبية على ضوء مؤشرات الاداء للمكتبات ايزو 11620.- تونس : معايير جودة الاداء في المكتبات ومراكز المعلومات والارشيفات ، المؤتمر الخامس والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم) ، 2014، ص 1724.
- 4 الامم المتحدة :حقوق الانسان . السجون التونسية بين المعايير الدولية والواقع ،ص19، تاريخ الزيارة 2018/7/19. متاح https://www.ohchr.org/Documents/Countries/TN/rapport_prison_inTunisia.pdf
- 5 احمد سعيد سالم ، و محمود شريف زكريا . الخدمات المكتبية المقدمة لذوي الاحتياجات الخاصة ، ترجمة ، تاريخ الزيارة 2018/7/12 https://www.academia.edu/attachments/36387919/download_file?st=MTUzMzIOMjQzNywxODUuMTEyLjE4OC4xNjksMTAxNzYzMg%3D%3D&s=swp-toolbar&ct=MTUzMzIOMjQ1MywxNTMzMjQyNTE5LDEwMTEc2MzI
- 6 انعام علي توفيق الشهريلي ، اساليب قياس قيمة المعلومات ، المصدر السابق نفسه ، ص62.
- 7 نزار عبد المجيد البرواري ، ولحسن عبدالله باشوية . ادارة الجودة :مدخل للتميز والريادة .- عمان :مؤسسة الوراق ،2010،ص540.
- 8 نزار عبد المجيد البرواري ، ولحسن عبدالله باشوية .المصدر نفسه ، ص 542 .
- 9 طلال ناظم الزهيري . حوسبة مؤسسات المعلومات :اجراءات التحول الى البيئة الرقمية .- عمان: دار دجلة،2009،ص36
- 10 ربحي مصطفى عليان . خدمات المعلومات ، عمان : دار صفاء ،2010، 124.

2	خدمات الإعارة Loan services	أنها عملية تسجيل مصادر المعلومات من اجل استخدامها سواء داخليا او خارجيا وهي ما يطلبها المستفيد من معلومة معينة بطلب مباشر (1)(2)
3	خدمات الاستخلاص Abstracting services	التحليل من اجل تقديم أهم ما تشتمل عليه الوثائق من رسائل وأفكار ومعلومات و استخراج اكبر قدر ممكن من المعلومات المطلوبه من الوثيقة (3)
4	خدمات التشفيف Indexing Services	احدى ادوات الضبط الببليوغرافي التي تحقق اقصى سرعه وسهوله للوصول الى المعلومات ويستعين بها الباحثون للتعرف على اماكن تواجد المعلومات(4)
5	خدمات الاحاطة الجارية Current Awareness	معلومات سريعة او انذار مبكر وتعني الالمام بالتطورات الحديثه بما يلائم اهتمامات المستفيدين من اوعية المعلومات التي تلبي احتياجاتهم وتطلعاتهم في مجال عملهم والاعلان عنها بمختلف وسائل الاعلام (5) (6)
6	قواعد البيانات Databases	مجموعة من البيانات المنظمة التي يمكن الوصول الى محتوياتها وادارتها وتحديثها بسهولة وتتكون من ملف واحد او عدة ملفات ويسمىها البعض قاعدة المعلومات مع واجهه عامه لتسهيل استرجاع المعلومات (7) (8)
7	خدمات الاستنساخ والتصوير Reproduction and photocopying services	من الخدمات الاساسيه والضروريه وتعد من مكملات خدمة الاعاره وتتيح المعلومات للمستفيدين طبق الأصل من النسخة الأصلية(9)
8	خدمات الترجمة Translation services	من الخدمات الاساسية التي بدأت تزداد حديثا نتيجة لانفتاح العالم على العالم الخارجي وتعدد اللغات التي ينشر فيها البحث العلمي الامر الذي يواجه الباحثون من خلاله صعوبات عديدة في الاطلاع على كل ما ينشر ضمن مجال اهتمامهم العلمي (10) (11)
9	الاجراءات الفنية الفهرسة والتصنيف Technical procedures and classification Cataloging	مجموعة من العمليات التي يراد منها اعداد مصادر المعلومات والوثائق الداخلة للمؤسسة لاستخدامها من المستفيدين باستخدام ادوات ووسائل قياسية كالفهرسة والتصنيف (12) ، اذ تبرز اهمية الفهرسة والتصنيف

1 ربحي مصطفى عليان . المصدر السابق نفسه ، 59.

2 انعام علي توفيق الشهريلي ، واسماعيل محمد ابو رقيقه . صناعه المعلومات :نظريات وتحديات ،تقنيات وتطبيقات ، مصدر سبق ذكره ، ص،162.

3 فانتن سعيد بامفلج. خدمات المعلومات في ظل البيئة الالكترونية ، مصدر سبق ذكره ، ص-ص 50 -56.

4 فانتن سعيد بامفلج. المصدر السابق نفسه، 50 -56.

5 مؤيد يحيى خضير . خدمات المعلومات المحوسبه وفق نظام winisis . عمان: دار دجلة، 2008، ص66.

6 رابحة كاظم حريب ، منصور عيدان عكاب . خدمات المعلومات في مكتبات جامعه القادسية وسبل تطويرها . مج 15 ، ع 2، 2015 / تاريخ الزيارة <http://www.iasj.net/iasj?func=fulltext&aid=112656_7/9/2017>

7 عين احجز زهير ، وبشارب بولداني لزهير . تقنيات خدمات المعلومات الرقمية على الخط في المكتبات ومراكز المعلومات : دراسة منهجية لتصميم معايير الجودة ومؤشرات القياس . بحث منشور في المؤتمر الخامس والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم) تونس ، 2014، 488.

8 اسامه غريب عبد العاطي ، واحمد امين بوسعيدة، مصطفى محمد تهايم. مؤشرات اعلم لقياس اداء المكتبات ، الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات 1434هـ، ص49.

9 فانتن سعيد بامفلج. خدمات المعلومات في ظل البيئة الالكترونية ، مصدر سبق ذكره ، 64.

10 رابحة كاظم حريب ، ومنصور عيدان عكرب . خدمات المعلومات في مكتبات جامعة القادسية وسبل تطويرها ، مجلة القادسية ، مج15، ع 2، 2015، ص246.

11 رابحة كاظم حريب ، مصدر سبق ذكر.

12 <http://www.aidmo.org/beta//index.php?option=com_content&task=view&id=1665&Itemid=233>

من خلال المداخل التي تعتمد عليها الفهرسة والتي تعد مفاتيح الوصول الى الوثائق (1) .		
مجموعة من الإجراءات او الخطوات المتعاقبة للبحث اولايجاد المعلومات والوثائق او نسخ منها بغية استخدامها واستغلالها في مختلف المجالات التي يحتاجها المستخدم (2)(3)	استرجاع المعلومات information retrieval	10
يتيح امكانيه للمشاركين في تبادل المعلومات فيما بينهم (4)	خدمات البريد الالكتروني Email services	11
تجميع المعرفة والمعلومات واختزانها وتحليلها وتسجيلها بطريقة منظمة لتسهيل الافاة منها واسترجاعها عند الطلب من قبل المستخدمين (5) .	توثيق المعلومات Documentation of information	12
توجيه المعلومات الجديدة من المعلومات مهما كان مصدرها الى نقاط في المؤسسه حيث احتمال الفائدة منها ، والبث الانتقائي للمعلومات تمثلها معلومات منتقاة تخدم شريحة معينه من المستخدمين تعكس اهتماماتهم (6) (7)	البث الانتقائي للمعلومات selective Dissimination of information(SDI)	13
خدمة توفر امكانية الوصول الى حاسب اخر في مكان اخر وشبكة اخرى عن طريق الانترنت وبالإمكان التعامل مع ملفات وبرامج الحاسوب المضيف والقدرة على نقل الملفات وتحميلها (8)	الاتصال عن بعد Telecommunication	14
مجموعة من الانشطة التي تقوم بها المؤسسات من خلال نشر المطبوعات والادلة والبليوغرافيات لاعلام المستخدمين بما يحتاجون اليه بغض النظر عن وسيلة النشر سواء كانت تقليدية ام الكترونية (9)	الخدمات الاعلامية Media Services	15
العملية التي يراد من خلالها وصف الوثيقة شكلياً وموضوعياً بالاعتماد على معايير محددة يراد منها توفير طريقة لحفظ الوثائق و آلية لاسترجاعها سواء تم هذا الحفظ تقليدياً ام آلياً (10) .	الارشيف Archives	16

1 صباح محمد كلو ، وعزة عبدالله التوبي . المعايير الوظيفية للنظم الالكترونية لادارة الوثائق (الجارية والوسطية) في الوحدات الحكومية في سلطنة عمان :دراسة تقييمية .- تونس : معايير جودة الاداء في المكتبات ومراكز المعلومات والارشيفات ، المؤتمر الخامس والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات اعلم ، 2014 ، ص 1286.

2 طلال ناظم الزهيري . مدونة الدكتور طلال ناظم الزهيري . متاح على // <http://www.drtazzuhairi.com> / تاريخ الزيارة 2018/7/2.

3 Maher Abdullah and Mohammed GH. I. AL ZAMIL. The Effectiveness of Classification on Information Retrieval System (Case Study),2018 . data access 5/4/2018. <https://arxiv.org/ftp/arxiv/papers/1804/1804.00566.pdf>

4 سعد بن معتاد الروقي . مدى استخدام تقنيه المعلومات والاتصالات في تحسين اداء ادرات الموارد البشرية .-الرياض : دار جامعه نايف ، 2015 ، ص 65.

5 عقيل هايس عبد الغفور . التوثيق الاعلامي في ضوء التقنيات الحديثة ، الجامعة المستنصرية ، مجلة كلية التربية الاساسية ، ع 2011 ، ص 71.

6 مؤيد يحيى خضير . خدمات المعلومات المحوسبه وفق نظام winisis ، عمان: دار دجلة ، 2008 ، ص 73.

7 <http://documents.tips/documents/-5572038e497959fc0b8b4ab9.html>

8 سعد بن معتاد الروقي . مدى استخدام تقنيه المعلومات والاتصالات في تحسين اداء ادرات الموارد البشرية .- الرياض : دار جامعه نايف ، 2015 ، ص 61.

9 ميساء على عبدالله . دور تقنيه المعلومات في ترقية خدمات المستخدمين بالمكتبات الجامعه (مكتبات جامعه الخرطوم) .- السودان :كلية الدراسات العليا _ الاداب (رساله ماجستير) ، 2008 ، ص 105.

10 طلال ناظم الزهيري . التوثيق والارشفة : التكامل والاختلاف . مدونة الدكتور طلال ناظم الزهيري . متاح http://www.drtazzuhairi.com/2016/09/blog-post_24.html تاريخ الزيارة 2018/4/27.

17	خدمات تدريب المستخدمين Training of Users	تنمية المهارات الأساسية للمستخدمين لتحقيق الاستفادة الفاعلة من خدمات المؤسسة وتسهيل وصول المعلومات بالوقت الملائم (1) .
18	ايصال الوثائق Delivery of documents	ارسال الوثائق الى المستخدمين سواء كانت مجانية ام مقابل رسوم مالية (2)(3) .
19	المحادثات الصوتية Voice conversations	برامج افتراضية تشكل محطة في الانترنت وتعد وسيلة للتخاطب بين شخصين او اكثر وتكون مقروءة او مسموعة او مرئية تجمع المستخدمين من انحاء العالم مع بعضهم البعض (4) (5) .
20	الحوار الالكتروني (المحادثة) Electronic dialogue chat	الاتصال المباشر بين طالب المعلومة ومقدم المعلومة ومن خلال رسائل المحادثات النصية on line تتم هذه الخدمة (6) (7)
22	نقل الملفات File Transfer	وهي من الخدمات التي يستخدمها الباحثين والمستخدمين عبر الانترنت وتساعد في نقل وتبادل الملفات عبر الشبكة (8) .
23	النشر الالكتروني Electronic Publishing	توصيل المعلومات للمستخدمين من خلال اصدار المطبوعات وتوزيعها بالتقنيات الحديثة ، تقدم عن طريق المؤسسة ويكون لها ادارة خاصة لتعكس خدمات المعلومات المقدمة (9) .
24	تسهيل الاطلاع الداخلي Facilitate internal availability	السماح للمستخدمين بالاطلاع على الوثائق والمعلومات الاخرى وتوفير سبل الراحة للمستخدم اثناء اطلاعه على تلك الوثائق (10) (11) .
25	تداول مصادر المعلومات Trading sources of information	من خدمات المعلومات الرئيسية التي تقدم للمستخدمين والتي تسعى لمواكبة التطورات في مجال الاعارة الخارجية والاعارة الداخلية لمختلف مصادر المعلومات المتاحة في المؤسسة (12) .

- 1 اسامه غريب عبد العاطي ، واحمد امين بوسعيدة، مصطفى محمد تهامي. مؤشرات اعلم لقياس اداء المكتبات ، الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات 1434هـ ، ص 45.
- 2 حمد بن ابراهيم العمران . تقويم خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية : دراسته حاله لمكتبة جامعه الملك فهد للبتترول والمعادن ، مجله مكتبة الملك فهد الوطنية ، مح 16، ع 1، 2010، ص 10.
- 3 محمد عودة عليوي ، وسلمان جودي داود . قياس رضا المستخدمين عن المكتبة المركزية العامة في البصره ، مجلة اداب البصره ، مج 2، ع 2010، ص ص 1-20.
- 4 حسنيه زايدى . دور الانترنت في تنمية خدمات المكتبات الرئيسية للمطالعه العموميه بالجزائر ، ص 321 تاريخ الزيارة 2017/9/19 <https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticle/179/11/11/14827>
- 5 سعد بن معتاد الروقي . مدى استخدام تقنيه المعلومات والاتصالات في تحسين اداء ادوات الموارد البشرية .- الرياض : دار جامعه نايف ، 2015، ص 66.
- 6 عصمت عبد الزهرة . تسويق خدمات المعلومات من خلال تطبيقات الويب 2 .- بغداد : الجامعه المستنصريه ، كلية الاداب ، قسم المعلومات والمكتبات ، 2012، ص 29. (رساله ماجستير).
- 7 عبد النبي شنته ، وشاكر طاهر البهادلي. موقع المكتبه على شبكة الانترنت ودورها في تقديم خدمات المعلومات .- البصره ؛ مجله اداب البصره ، ع 2010، ص 53، ص 342 .
- 8 حسنية زايدى. دور الانترنت في تنمية خدمات المكتبات الرئيسية للمطالعه العمومية بالجزائر .- الجزائر ، مجلة الحوار الفكري ، مج 11، ع 11، 2016 ، ص 309-337.
- 9 بدر الدين العياشي . خدمات انظمة المعلومات الالكتروني ودورها في تلبية احتياجات المستخدمين :دراسة ميدانية بمكتبة المدرسه العليا للاساته - قسنطينه .- الجزائر:كلية العلوم الانسانيه والاجتماعيه ، قسم علم المكتبات ، 2012، ص 50 ، (رساله ماجستير).
- 10 ظافر فيلادلفيا . خدمات المعلومات الجامعية في جامعة الاسراء .- رساله المكتبة ، مج 45، ع 1، 2010 . تاريخ الزيارة 2017/9/19 <http://bu.umc.edu.dz/theses/bibliotheconomie/AELA3769.pdf>
- 11 انعام علي توفيق الشهريلي ، واسماعيل محمد ابو رقيقه . صناعه المعلومات :نظريات وتحديات ،تقنيات وتطبيقات ، مصدر سبق ذكره ، ص 162 .
- 12 امال عبد الرحمن عبد الواحد . خدمة تداول مصادر المعلومات في المكتبة المركزية لجامعة البصره :دراسة تحليلية ، المجلة العراقية للمعلومات ، مج 14، ع 1-2، ص 46-68.

2. 2. 5. 9: متطلبات تقديم خدمات المعلومات Requirements for Providing : Information Services

توجد عدد من المتطلبات لتقديم خدمات المعلومات يمكن توضيحها بالاتي (1):

1. متطلبات بشرية Human requirements: ومن الركائز الاساسيه في تقديم خدمات المعلومات اذ بدونها لايمكن تقديم خدمات معلومات فاليد العامله المؤهله او المدربة تمثل الأساس في نجاح وتطوير خدمات المعلومات ، كما ان نجاح خدمات المعلومات في العمل المؤسسي يعتمد على مستوى كفاءة ونوعية العاملين ومدى وعيهم لأهمية العمل .

2. مصادر المعلومات Sourcess of information: لابد ان تحتوي المؤسسة على رصيد وقاعدة معلومات تساهم من خلالها في تلبية احتياجات المستخدمين النهائيين (متخذي القرار) ومستخدمي المعلومات ، وهناك اشكال عديدة لمختلف مصادر المعلومات نوضحها بالاتي (2)(3) :

2. 1. مصادر المعلومات المطبوعة : كالكتب والمخاطبات والوثائق والنشرات والكشافات والمستخلصات الخ .

2. 2. مصادر المعلومات غير المطبوعة : وهي اوعيه المعلومات كتسجيلات الصوتيه والصور المحتركه والأفلام والاسطوانات والاشراطه .

2. 3. مصادر المعلومات الالكترونية : مصادر المعلومات التي تكون مخزنه على وسائل ممغنطة او ليزريه او مخزنه في قواعد البيانات وشبكات المعلومات (4) .

2. 4. وعلى صعيد العمل المؤسسي يمكن تقسيم مصادر المعلومات الى اربعة أنواع(5) وهي كالاتي :

¹ رشام بدر الدين ، و بوالنمر عاشوراء . معايير قياس جودة خدمات المكتبات من منظور المستخدمين مقياس الاداء الفعلي للخدمة servperf نموذجا . مصدر سبق ذكره ، ص 1505.

² وائل مختار اسماعيل . مصادر المعلومات .- عمان : دار المسيرة ،2010 ،ص 29 .

³ منى هادي صالح . استخدام مصادر المعلومات الالكترونية في مكتبة الجامعة التكنولوجية .- بغداد : مجلة اداب المستنصرية ، الإصدار 72 ،2016،ص-ص1-23 .

⁴ مروة السيد سعيد عماشة . استخدام المصادر الالكترونية واثرها في التحصيل الاكاديمي :جامعة الجوف نموذجا ، المجلة العراقية لتكنولوجيا المعلومات ،مج8،ع3 ،2018.

⁵ Henderson J C&Nut P C O n the design of planning information system;Academy of management Revio Vol ;N Hill . ورد في فايق حسن الشجيري . أهمية التغذية المعلوماتية في اتخاذ الازمة ، مجلة السياسة والدولية ، الإصدار 24 ،2014،ص-ص233-248.

2. 4 . 1. المصادر الذاتية : معلومات شخصية تخص الفرد وتتمثل بالخبره والتجارب السابقة والتعليم .

2. 4 . 2. المصادر الشفهية الحاصلة من خلال اللقاءات والمحادثات والنقاشات بين شخصين من العاملين في المؤسسة .

2. 4 . 3. مصادر رسمية كالتقارير مثل الكتب والملفات البيانات والوثائق والمخاطبات الإدارية .

2. 4 . 4. معالجة المعلومات الرسمية من خلال تحليلها بواسطة طرائق وأساليب متنوعة كالأحصاء والحاسوب .

3. متطلبات تقنية Technical Requirements: لغرض تمكين تقديم الخدمات بالشكل الصحيح لابد من توفر مجموعه من التجهيزات والوسائل التقنيه الحديثه مثل الحواسيب والبرمجيات الخاصة بخزن واسترجاع المعلومات ووسائل الاتصال الفاكس خدمات التصوير والانترنت والبريد الإلكتروني والمواد السمعية والبصرية .

4. متطلبات تعاونيه تشاركية Cooperative Requirements : وتشمل مشاركة جميع العاملين في التدريب والتعليم المستمرين لمختلف الافراد العاملين وحث الجهود لتقديم خدمات المعلومات (1).

2. 2. 5. 10 : تعريف جودة خدمات المعلومات The Definition of Information Services Quality

لقد اصبحت المؤسسات اليوم تهتم بجودة خدمات معلوماتها اذ انها تعد من الادوات الرئيسية في التحسين المستمر لعملياتها ، التي تعني حصول الجميع على نصيب متساوي من خدمات المعلومات لتحقيق الاهداف المرجوة على مستوى المؤسسة او على مستوى الفرد (2) وبالتالي تحقيق اعلى فاعلية في الأداء ، وتعرف جودة خدمات المعلومات بانها نظام تجهيز الخدمات المتمثلة بالإحاطة المادية لتصميم التسهيلات المقدمة من تقنية وافراد للرقابة على العمليات بما يحقق الرضا والقبول لدى المستخدمين معتمدين على التغذية العكسية لمواجهه

¹ علي عبد الصمد خضير . الجودة الشامله في المكتبة المركزية العامة لمحافظة البصره ، مجلة كلية التربية الاساسية ، ع 76 ، 201، ص- 614-581 2.

² Sri. B. Kumar. E-COMMERCE IN LIBRARIES TODAY - IN THE CONTEXT OF MOBILE COMPUTING. International Journal of Science and Applied Information Technology (IJSAIT), Vol. 3 , No.4, Pages :48 - 55 (2014) Special Issue of ICECT 2014 - Held during September 01, 2014 in The Golkonda Hotel, Hyderabad, India

المشكلات في تقديم الخدمات وتطويرها مستقبلاً (1) ، وعرفت الدراسة جودة خدمات المعلومات في المنهجية وانها تأخذ الأبعاد الآتية (2):

1. فهم ومعرفة ما يريد متخذ القرار ومستخدمي المعلومات في رئاسة جامعه ديالى .
2. تحقق الرغبات والاحتياجات المعلوماتية بشكل صحيح من اول مره.
3. مطابقة توقعات المستفيد النهائي من خدمات المعلومات لما يطلبه .

2. 2. 11. 5: معايير جودة خدمات المعلومات Standards of Information : Services Quality

ان اسهامات المنظمة الدولية للتقييس (information standard organization) ISO (organization) باعداد مجموعة من المعايير التي حملت الرقم 11620 والتي اشتملت على خمسة واربعون مؤشراً ، تتضمن (رضا المستفيدين ، الخدمات العامة التي تشمل خدمات الاسترجاع والاستفسار والتساؤل والمراجع سرعة الوصول للوثائق المطلوبة وتوفير خدمة البحث الورقي والالكتروني، الخدمات الفنية كالفهرسة والتصنيف ، سرعة استرجاع المعلومات ،) (3) ، ثم اضافت مؤشرات أخرى اليها تتمثل بالخدمات الفنية الفهرسة والتصنيف والتزويد ونسبة الإنجاز ، والترتيب غير الصحيح للوثائق على الرف (4) .

كما توجد العديد من المؤشرات الخاصة بمعايير جودة خدمات المعلومات ذكرها عدد من الباحثين وكما يلي :

جدول (27) معايير جودة خدمات المعلومات

ت	المعيار	التعريف
1	رضا المستفيدين Satisfaction of beneficiaries	الاحساس الناتج عن السعادة الناتجة ازاء خدمات المعلومات المقدمة الى المستفيد من خلال مقارنته بين ما كان ينتظره وما وجد (5).
2	الامن والسلامة Safety	شعور المستفيد النهائي بالراحة والاطمئنان الى المعلومات المستلمة

¹ محمد عبدالله ابو عون . تقييم الاداء الحكومي ودوره في التطوير الاداري . - المنظمة العربية للتنمية الادارية ، ملتقى الادوار القيادية للوزارات وتشكيلاتها في الحكومات العربية للمدة من 29-3 مايو 2011. ص 268.

² انظر التعريف الاجرائي ص 43

³ ميساء عبد اللطيف عباس . معايير جودة المكتبات الالكترونية .- تونس : معايير جودة الاداء في المكتبات ومراكز المعلومات والارشيفات ، وقائع المؤتمر الخامس والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم) ، 2014، ص 1790-1820.

⁴ الزبير بلهوشات ، ومحمد رحابلي . معيار ايزو iso 11620 وتقييم أداء المكتبات :دراسة حالة كلية الهندسة المعمارية وال عمران جامعة قسنطينة .- تونس : معايير جودة الاداء في المكتبات ومراكز المعلومات والارشيفات ، وقائع المؤتمر الخامس والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم) ، 2014، ص 1819.

⁵ بان قاسم جواد . اثر جودة الخدمات الالكترونية في رضا متلقى الخدمة :دراسة تطبيقية في الهيئة العراقية للحاسبات والمعلوماتية ، مجلة كلية التربية الاساسية ، مج 22، ع2016، 93، 269. متاح <https://www.iasj.net/iasj?func=fulltext&ald=115106> تاريخ الزيارة : 2018/4/29.

and Security	وشعوره بالأمان من المخاطر التي يمكن ان يتعرض لها نتيجة سوء الخدمة (1).
3 الكفاءة Competence	مستوى امتلاك المهارات والمعارف المطلوبة التي يمتلكها مقدم خدمات المعلومات لضمان اداء افضل (من المهم على المؤسسة ان يكون لها اهتمام بتوفير الملاك الوظيفي المؤهل الذي يمتلك معارف علمية في مجال المعلومات) (2).
4 الاعتمادية Reliability	المقدرة على انجاز وعود خدمات المعلومات باعتمادية وعلى نحو صحيح وواضح (3).
5 المصدقية Credibility	مصدقية مقدم خدمات المعلومات للمستفيد النهائي من حيث الالتزام بمواعيد تقديم تلك الخدمات(4).
6 سهولة الوصول Ease of Availability	إمكانية الوصول للمعلومات من اكثر من نقطة وصول في البيت في العمل في أي مكان متصل الحاسوب بالانترنت (5).
7 الملموسية Tangibility	اظهار التسهيلات المختلفة كالمادية والمعدات ووسائل الاتصال المتعلقة بتقديم خدمات المعلومات (6).
8 الاستجابة Response	رغبة واستعداد العاملين في رئاسة جامعة ديالى بتقديم خدمات المعلومات في الوقت المحدد والرد على استفسارات المستفيدين (7).
9 التعاطف Empathy	شعور المستفيد النهائي بانه محور اهتمام وان حاجته هي الاساس وانه يستطيع الاتصال والاستفسار في أي وقت (8).
10 الاهتمام Attention	اهتمام شخصي بكل مستفيد وكرامته المستفيد الوحيد ، والعناية به من خلال تقديم خدمات المعلومات له
11 الالتزام Assurance	المعرفة ولطف العاملين ومقدرتهم على تقديم خدمات المعلومات للمستفيدين(9).
12 الاتصالات Communications :	قدرة مقدمي خدمات المعلومات في تجهيز واعلام المستفيد حول العقبات التي تواجههم في تقديم تلك الخدمات .
13 الاستدعاء Recall	قدرة نظام المؤسسة على استرجاع المعلومات ذات الصلة بموضوع محدد وتحتسب نسبة الاسترجاع كما في المعادلة الاتية (10) :

- 1 محمد فوزي سالم عابدين . قياس جودة الخدمات الهاتفية الثابتة التي تقدمها شركة الاتصالات الفلسطينية في محافظات قطاع غزة من وجهة نظر الزبائن . الجامعة الإسلامية - غزة: كلية التجارة ، قسم ادارة الاعمال ، 2006، ص 60 ،(رساله ماجستير).
- 2 زناتي اشواق ، تسعديت نسيمه . تطبيق ستة سيكما في المؤسسات الاستشفائية كاداة لتحقيق جودة الخدمات الصحية .- الجزائر: جامعة الجلازي بونعامه بخميس مليانه ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التيسير ، 2015، ص36 ،(رسالة ماجستير) .
- 3 دربيخ نبيل . جودة المكتبات الجامعية بين متطلبات الخدمة وواقع الاداء :دراسة على رضا المستفيدين الطلبة لخدمات المكتبة الطبية .- تونس : معايير جودة الاداء في المكتبات ومراكز المعلومات والارشيفات ، المؤتمر الخامس والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات المعلومات (اعلم) ، 2014، 293.
- 4 حمزة محمد الجبوري . جودة الخدمة ودورها في الاداء المتميز :دراسة تحليلية لاراء عينة موظفي شركة اسيا سيل فرع المنصور ، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية ، الاصدار 13 ، 2013، ص-ص 167-194 .
- 5 علي عبد الفتاح . الصحافة الالكترونية العربية .- عمان:دار اليازوردي، 2016، ص137.
- 6 عامر علي حسين ، واميرة هاتف الجنابي . التوجه نحو الزبون وولائه - تحقيق تجريبي لدور الوسيط لادراك جودة الخدمة :دراسة استطلاعية تحليلية لعينة من زبائن المصارف الاهلية ، مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والادارية ، مج 2، الاصدار 2، 2008، ص-ص 91-108.
- 7 نجلة يونس محمد ال مراد . التخطيط الاستراتيجي التسويقي واثره في جودة الخدمة المصرفية ، مجلة بحوث مستقبلية ، مج 4، ع 2008، ص-ص 11-35.
- 8 كمال بطوش . قياس جودة خدمات مكتبة الدكتور احمد عروة بجامعة الامير عبد القادر للعلوم الاسلامية : تطبيق مقياس الادراكات والتوقعات .-الجزائر: جامعة منتوري ، كلية العلوم الانسانية والعلوم الاجتماعية ، قسم علم المكتبات (رسالة ماجستير)، 2006، ص114.
- 9 حمزة محمد الجبوري . جودة الخدمة ودورها في الاداء المتميز :دراسة تحليلية لاراء عينة موظفي شركة اسيا سيل فرع المنصور.مصدر سبق ذكره ص-ص 167-194
- 10 ميساء عبد اللطيف عباس . معايير جودة المكتبات الالكترونية .- تونس : معايير جودة الاداء في المكتبات ومراكز المعلومات والارشيفات ، وقائع المؤتمر الخامس والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم) ، 2014، ص ص 1790-1820.

الاستدعاء = عدد الوثائق الصالحة المسترجعة / مجموع الوثائق الصالحة في الملف $100 \times$		
قدرة نظام المؤسسة على استبعاد الوثائق غير الصالحة وتحتسب بالاتي (1) : الدقة = عدد الوثائق الصالحة المسترجعة / مجموع الوثائق المسترجعة $100 \times$.	الدقة Precetuin	(التحقق)

وقد اشتمت الدراسة الحالية خمسة معايير واعتمدها كإداة لقياس جودة خدمات المعلومات في أقسام رئاسة جامعة ديالى وهي (معيار رضا المستفيدين ، معيار الاعتمادية ، معيار الامن والسلامة ، معيار الكفاءة ، معيار تكنولوجيا المعلومات) وقد تم اشتقاقها من خلال المواصفة القياسية الدولية الايزو ISO 11620: 2008.

2.2. 5. 12: طرق قياس جودة خدمات المعلومات Methods of Measuring the Quality of Information Services

يمكن قياس جودة خدمات المعلومات من خلال النماذج الآتية :

1. نموذج الفجوة (Service Quality) Servqual : من خلال هذا النموذج يتم تحديد الفجوة عن طريق إجراء مقارنة بين توقعات المستفيدين فيما يخص أداء الخدمة ومستوى الإدراك الواقعي لها ، ومعادلتها الآتية : جودة الخدمة = الإدراكات - التوقعات . وترتكز هذه الطريقة على أربعة قطاعات (طريقه الوصول الى المعلومه ، الوصول للخدمة ، المؤسسه كمكان لعرض الخدمة ، مراقبة العاملين)(2) ، وقد استحوذ هذا النموذج على التأييد بسبب مصداقيته وإمكانية تطبيقه عمليا للوصول الى الفجوة حيث انه يستخدم لقياس فجوة جودة خدمات المعلومات (3) (4) .

2. نموذج الاتجاه (Service Performance) Servperf : أسلوب الأداء الفعلي للخدمة يرتبط بإدراك المستفيدين للأداء الفعلي لجودة خدمات المعلومات المقدمة ويقوم هذا النموذج على فكرة رفض الفجوة في تقييم جودة الخدمة كما يركز على تقييم الأداء الفعلي للخدمة ،

¹ ميساء عبد اللطيف عباس . مصدر سبق ذكره ، ص-ص 1790-1820.

² بن حاوية يمنية . جودة الخدمات المعلوماتية وتلبية احتياجات المستعملين . مصدر سبق ذكره ، ص 86.

³ عادل زايد . الأداء التنظيمي المتميز : الطريق الى منظمة المستقبل .- القاهرة : المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، 2002، ص 62.

⁴ مشيب بن عايض القحطاني . قياس وإدارة الاداء في القطاع الحكومي في المملكة العربية السعودية ، بحث منشور في المؤتمر الثاني لمعاهد الإدارة العامة والتنمية الإدارية في دول مجلس التعاون لدول الخليج العربية ، ص 78.

أي التركيز على جانب الإدراكات الخاصة للمستفيد النهائي ، ومعادلته بالاتي : جودة الخدمة = الأداء (1) (2) .

3. نموذج (Higher Education Performance) Hedpearf : مقياس جديد اكثر

شمولية يعتمد على الأداء ويقيس هذا النموذج الأداء في مجال الخدمات التي تقدمها مؤسسات التعليم العالي باستخدام المقاييس الكمية والنوعية وقد استخدم لأول مرة من قبل **Firdaus Abdullah** (3) وقد اقترح (41) أداة لقياس جودة الخدمة في مؤسسات التعليم العالي الاكاديمية وغير الاكاديمية منها (الاستشارة ، اتحاد الطلبة ، التغذية العكسية لتحسين أداء الخدمة ، الجوانب غير الاكاديمية ، تسهيلات الوصول ، السمعة والصيت، الموثوقية ، الصلاحية ، توفير الخدمات في الوقت المناسب ، الاستجابة للطلبات ، الشعور بالأمان ، الوقت ، المرونة ، التعامل الفعال مع الشكاوي ، التواصل الجيد ، المعرفة بالنظم ، الحرية ، المساواة في المعاملة والاحترام ، سرية المعلومات ،)، اذ يقوم مقياس القياس بتقييم مستوى جودة الخدمة باستخدام تحليل العوامل الاستكشافية وبيان نقاط الضعف والقوة لكل أداة من ادواتها (41) كيف يمكن ان تؤثر الابعاد أعلاه على جودة الخدمة المقدمة (4)

4. مقياس عدد الشكاوي (Number Of Complaints Measures) : ويعد من اسهل

وابسط الطرائق التي تستخدم لقياس جودة خدمات المعلومات خلال مدة زمنية محددة واحصائها وتصنيفها حسب نوع الشكاوي، اذ يمكن هذا المقياس للمؤسسات الخدمية من تجنب حدوث المشاكل وتحسين مستوى خدمات المعلومات المقدمة من خلال اتخاذ الإجراءات المناسبة التي تحد من ذلك (5) (1) .

¹ <http://www.michaellorenzen.com/Masters,DeniseG.TotalQualityManagementinLibrariesAvailable> .
 . (2003).com/eric/tqm.html

ورد في فاضل عبد علي خرميط . اسس تطبيق الجودة الشاملة في مراكز المعلومات والمكتبات : الخدمات والعاملين واليات التطوير . - جامعه واسط . مجله كليه التربيه ، ع 13 ، 497.

² مراد إسماعيل ، و ملاحى رقية . تقييم مستوى جودة الخدمات الهاتفية النقالى بنموذج (servperf) : دراسة حالة مؤسسة جيزي . - الجزائر : مجلة اقتصاديات المال والاعمال JFBE ، 2017، ص-ص 1-12. تاريخ الزيارة 2018/7/14 <http://www.centre-univ-mila.dz/fbej/pdf/4eme-edit/1.pdf>

³ Firdaus Abdullah. Measuring service quality in higher education: three instruments compared. International Journal of Research & Method in Education, Vol. 29, No. 1, April 2006, pp. 71–89. http://werken.ubiobio.cl/html/documentos/articulos_bibliografia_calidad_educacion_superior/calidad_servicio_educacion_superior/csedsup_1.pdf data access 10/8/2018.

⁴ فاطمة محمود السعافين . استراتيجيه مقترحة لتحسين مستوى جودة الخدمات الطلابية في الجامعات الفلسطينية ، - غزة : كلية التربية ، قسم اصول التربية ، 2015، ص 16 ، (رسالة ماجستير) .

⁵ دينا محمد فتحي عبد الهادي . معايير جودة الاداء ومؤشرات القياس وتطبيقاتها في المكتبات المصريه : دراسة تحليله . مصدر سبق ذكره ، ص 1219.

5. **مقاييس الرضا (Satisfaction Measures):** وتعد من الطرائق الشائعة لقياس جودة خدمات المعلومات والتعرف على اتجاهات المستفيد النهائي (متخذ القرار) نحوها من خلال استخدام مقياس ليكرت لقياس درجه أهمية عناصر خدمات المعلومات من وجهه نظر المستفيدين من خلال استخدام الاستبانة والمقابلات الشخصية والفحص المباشر للخدمات (2) (3) ، وهذا ما اعتمدت عليه الدراسة الحالية لملائمته وطبيعة هذ الدراسة .

6. **مقياس المستفيد الموجه بالقيمة (User-Value Quality Measures) :** ويطلق عليه بمقياس التكلفة ويتميز عن النماذج الاخرى بكونه معيارا ملموسا يمكن من خلاله الحكم على كفاءة مقدمي خدمات المعلومات والمسؤولين حال تقديم خدمات المعلومات دون المستوى المطلوب باعتبار ان المستفيد هو من يتحمل تكاليف الخدمات المتحصله (4) .

7. **مقياس libQUAL + (Library Quality) :** معيار مكون من جزئين الأول "Library Quality والثاني Quality اما الإشارة + فهي تشير الى الطبعة الجديدة للمعيار ، وقامت باعداده جمعية المكتبات البحثية " A R L " Association of research libraries ويمثل طريقه معيارية يمكن من خلاله قياس جودة خدمات المعلومات من خلال صبر اراء المستفيدين المبحوثين على الخط ، ويضم المعيار 20 عبارة موزعه على ثلاثة محاور اساسية هي (جوانب الخدمة ، الوصول للمعلومة ، المؤسسه من حيث الإمكانيات المادية) (5) . ويسهم هذا النموذج في الكشف عن الفجوة ومداهها بين توقعات المستفيدين لجودة الخدمات وبين ادراك الإدارة لتلك التوقعات ، ويعد من الأدوات الفعالة التي تساعد في اظهار جوانب القصور في جودة خدمات المعلومات من وجهه نظر المستفيد ومقدمو خدمات المعلومات من خلال قياس مصادر المعلومات الالكترونية (6) .

8. **مقياس البوكس بولت Box plot :** يعد من المقاييس المهمة التي يمكن ان يستخدم فيها التمثيل البياني لعدد من القيم للعينات الإحصائية وتمثيلها من خلال خمسة اتجاهات هي (

1 زناتي اشواق ، تسعديت نسيمه . تطبيق ستة سيكما في المؤسسات الاستشفائية كاداة لتحقيق جودة الخدمات الصحية .- الجزائر: جامعة الجلاي بونعامة بخميس مليانه ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، 2015 ، ص29 ، (رسالة ماجستير) .

2 نجاه وليم جرجيس امين . معايير جودة الاداء في مكتبات مؤسسات التعليم العالي بالسودان ، بحث منشور في المؤتمر الخامس والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم) تونس ، 2014 ، ص 1469 .

3 قاسم نايف علوان المحياوي . إدارة الجودة في الخدمات ، مصدر سبق ذكره ، ص 105 .

4 ZhilinYang, ShaohanCai , ZhengZhou. Development and validation of an instrument to measure user perceived service quality of information presenting Web portals, Information & Management Volume 42, Issue 4, May 2005, p-p 575-589

5 بو عناقة سعاد ، وباري سوهام . قياس الاداء من خلال تقنيه القياس المقارن Benchmarking دراسة في المفاهيم واليات التطبيق ، بحث منشور في المؤتمر الخامس والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم) تونس ، 2014 ، ص 1803 .

6 زيات ليليا . قراءة تحليله لمعيار (ISO 11620) المتضمن مؤشرات جودة الاداء في المكتبات . بحث منشور في المؤتمر الخامس والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم) تونس ، 2014 ، ص 637 .

القيم الصغرى ، الربيع الأول ، الوسيط ، الربيع الثالث ، القيمة الأعلى) ، وعند تمثيل تلك القيم ستظهر المسافات المختلفة في الصندوق الخاص بالمجموعة مميزات منها تحديد القيم الشاذة (1) .

وهذا ما اعتمدت عليه الدراسة في جانبها العملي في الفصل الخامس .

2. 2. 5. 13: أهمية تطبيق الجودة في مجال خدمات المعلومات The Importance of Applying Quality in the Field of Information Services

يمكن بيان أهمية الجودة وتطبيقاتها في مجال خدمات المعلومات بما يعرضه الجدول الآتي:

جدول (28) أهمية الجودة في مجال خدمات المعلومات (2)

ت	مصطلح الأهمية	الوصف
1	المكانة Position	تستمد المؤسسات مكانتها وعلاقتها التي تربط المؤسسة بين الموردين والمستخدمين من خلال ما تقدمه من جودة في خدمات معلوماتها (3) .
2	المنافسة The competition	الارتقاء في سوق المنافسة العالمية وتحسين الاقتصاد والتوغل في الأسواق وهي عملية عكسية أي كلما انخفض مستوى الجودة في خدمات المعلومات كلما أدى إلى زيادة الضرر في الأرباح وبالتالي الخروج من المنافسة (4) .
3	القانونية lawfulness	أصبحت المؤسسات أمام مسؤولية قانونية عن كل ضرر يلحق المستفيد من جراء استخدامه لتلك الخدمات من تلك المؤسسة (5) .
4	الحماية Protection	تكمن أهمية الحماية في أن مستخدم الخدمات يمكن أن يحمي نفسه من الغش ويعزز الثقة العالية في خدمات المعلومات في المؤسسة .
5	الكلفة Cost	إن مراجعة الجودة لكل مراحل وخطوات تقديم خدمات المعلومات سوف يجنب التكاليف ويساهم في ترشيد الإنفاق والتقليل الوقت المهدور لإعادة إنتاج الخدمة من جديد (6) .

¹ https://www.oup.com.au/_data/assets/pdf_file/0024/58281/IM10-52-53-ch8-box-plots.pdf بتاريخ 2018/9/14.

² الجدول من إعداد الباحث صمم بطريقة الوصف والاختزال .

³ قاسم نايف اعوان ، إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات الأيزو 9001 و 2000 ، مصدر سبق ذكره ، ص 97-98 .

⁴ جمال عبدالله محمد . إدارة التغيير والتطوير التنظيمي . عمان : دار المعنز ، 2014، ص164.

⁵ عبد الناصر علك حافظ ، وحسين وليد حسين . الاعتماد الأكاديمي و تطبيقات الجودة في المؤسسات التعليمية ، بيروت : المناهل ، 2015، ص42.

⁶ محمد عوض ، والرقب الترتوري . إدارة الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات الجامعية ، عمان : دار الحامد ، 2008، ص27.

6	بيئة تطويرية Developmenta ienvironment	الجودة تحت على العمل المشترك لإنجاح خدمات المعلومات بالتالي فان العمل المشترك سوف يساهم في انشاء وتكوين بيئة تطويرية مستمرة لخدمات المعلومات . (1)
7	تقليل الاخطاء Error Reduction	ان كل عملية ومرحلة من مراحل تقديم الخدمات المعلوماتية بلا شك تخضع لعملية مراجعته وتدقيق وبالتالي فأنها بلا شك سوف تحاول تجنب الاخطاء وتصحيح مسارها . (2)
8	الاستمرارية Continuity	الجودة تساهم في استخدام الطرق والأساليب الحديثة في الادارة وبالتالي فان ذلك سوف يجعل من الحفاظ على استمرارية عمل المؤسسات وبقائها وسط الازدحامات التنافسية بين مؤسسات العالم قائما وبقوة (3).

2.3 : المحور الثالث : الأداء المؤسسي Institutional Performance

تعامل المحور الثالث مع الأداء المؤسسي من خلال فقرات متعددة تمثلت بـ (تعريف الأداء ، تعريف المؤسسة ، خصائص المؤسسات ، الأداء المؤسسي ، عناصر الأداء المؤسسي ، ضعف الأداء المؤسسي ، معايير الأداء المؤسسي ، معايير التميز في الأداء المؤسسي ، قياس الأداء المؤسسي ، مؤشرات قياس الأداء المؤسسي ، قياس الأداء المؤسسي باستخدام مؤشرات KIPs ، وفيما يلي تفاصيل الفقرات بالاتي :

2.3.1: تعريف الأداء : The Definition Performance

الأداء لغة : هو تنفيذ شئ أي تأديته ودفعه للتنفيذ او هو بلوغ الشئ ويقال قد اداه أي بمعنى تمت تأديته وتنفيذه (4) ، ويطلق على الأداء باللغة الإنكليزية (Perform) والذي هو اشتقاق من اللغة الفرنسية (Performer) ويعني تنفيذ المهام او تأدية الاعمال(5) ، وعرف الأداء حسب قاموس ويبستر بانه تنفيذ إجراءات العمل بقدرة وكفاءة عالية من خلال استثمار موارد المؤسسة البشرية والمادية (6) ، اما معيار رقم ISO 11620 فقد عرفت الأداء بانه

¹ خالد بني حمدان ، وعطا الله على البزون . ادارة الجودة الشاملة : مفاهيم وتطبيقات ، عمان : اليازوردي ، 2017 ، ص 178 .
² العوض احمد محمد الحسن . جودة خدمات المعلومات الالكترونية : الابعاد – المتطلبات – المبادئ ، وقائع المؤتمر 25 للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات الافلا (تونس) للمدة 28-30 اكتوبر 2014، ص136.
³ العوض احمد محمد الحسن . جودة خدمات المعلومات الالكترونية ، مصدر سبق ذكره ، ص136.
⁴ محمد بن يعقوب بن محمد الفيروياي . القاموس المحيط ، ص17.
⁵ John Shields. Managing employee performance and reward. British. Cambridge University, 2009, p34.
⁶ <https://www.merriam-webster.com/dictionary/performance> تاريخ الزيارة 2017/7/15.

الفاعلية في تقديم الخدمات والنجاحه في استغلال الموارد المخصصة لتوفير الخدمات المؤسسية (1) وفيما يلي مصفوفة تحليلية بإيجاد تعريف الأداء ومعناه .

جدول (29) تعريف ابعاد الأداء والمعنى:

ت	تحليل التعريف	المؤلفون					
		م (2)	م (3) (4)	م (5)	م (6)	م (7)	م (8)
1	قدرة المؤسسة على الاستمرارية واستخدام وتوظيف مواردها بكفاءة وفاعليه	√	√	√	√	√	√
2	مجموعه من السلوكيات والقدرات المعرفية الانية قابله للملاحظة	√	√	√	√	×	√
3	المحافظة على الميزة التنافسية	×	√	√	×	√	√
4	قدرة الافراد وقابليتهم لتحقيق اهداف المؤسسة	√	√	√	√	√	√
5	النتائج النهائي والحالة الفعلية للعمل	×	√	√	×	√	×
6	منظومة متكامله لنتاج اعمال المؤسسة	×	×	√	√	√	√

ويتضح من الجدول أعلاه :

1. يمثل تعريف الأداء ستة ابعادا وهي (ارتباط الأداء بالعنصر البشري ، قابليته لاستثمار وتوظيف الموارد بكفاءة وفاعليه ، تكامل اعمال نتاج المؤسسة ، القدرة على تحقيق الأهداف ، الحالة الفعلية للعمل ، الحفاظ على الميزة التنافسيه).

¹ زيات ليليا . قراءة تحليله لمعيار (ISO 11620) المتضمن مؤشرات جودة الأداء في المكتبات . مصدر سبق ذكره ، ص 639 .
² ابتسام احمد فتاح ، ورجاء جاسم محمد . اثر برامج التدريب في تطوير اداء العاملين .- مجلة بغداد للعلوم الاقتصادية ، ع27، 2011، ص285.

³ مجيد الكرخي . ادارة الجودة الشاملة: المفاهيم النظرية وابعادها التطبيقية في مجال الخدمات، مصدر سبق ذكره ، ص 155 .
⁴ سمية احمد ميلي . محاسبة التيسير ودورها في قياس وتقييم الاداء بالتطبيق على المؤسسة الاقتصادية بالجزائر .- الجزائر، مجلة كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية ، ع 16 ، 2016 ، ص 319 .

⁵ Robbinss, j., & Wiersema, M., "Aresource Based Approach to Multibusiness firm Empirical Analysis of portfolio Inter relationships and Corporat Financial performance Strategic Management Journal, Vol , No. , p.278 . 1995

⁶ هيرمن أجينس . إدارة الأداء ، ترجمه سامح عبد المطلب عامر .- عمان ، دار الفكر، 2011 ص112
⁷ Peterson , w , & gijbers , g & wilks , m. an organizational performance for agricultural research organizational , 2003, p2

⁸ الشيخ الداوي . تحليل الاسس النظرية لمفهوم الاداء . جامعه قاصدي مرباح. مجلة الباحث ، ع7، 2010 ، ص 217. متاح على الموقع : <http://rcweb.luedld.net/rc7/16-16A0211954.pdf> . تاريخ الزيارة 2017/7/15.

2. من اكثر الابعاد التي ركزت عليها التعاريف أعلاه كانت(القدرة على تحقيق الأهداف ، قابليته لاستثمار وتوظيف الموارد بكفاءة وفاعليه) بنسبه 100% يليها في ذلك بعد (ارتباط الأداء بالعنصر البشري) بنسبه 83% ، في حين مثلت بعد (المحافظة على الميزة التنافسية ، التكاملية لنتاج اعمال المؤسسة) نسبه 67%، اما بعد (الحالة الفعلية للعمل) فقد مثل نسبه 50% .

اما الدراسة فقد خرجت بتعريف اجرائي للاداء ورد في منهجية الدراسة (1) يمكن تمثيله بالابعاد الاتية :

1. مجموعة من الجهود المبذولة والإجراءات اليومية في العمل التي يقوم بها الافراد.
2. الاسهام انجاز وتحقيق الأهداف المرسومة .
3. تفاعل أعضاء المؤسسة ضمن منظومة عمل موحدة .

2.3. 2: تعريف المؤسسة The Definition of the institution

عرفت المؤسسة من خلال ما راه العنزي (2)وحدة اجتماعية هادفة ذات تكوين انساني منظم بإرادة ووعي يتفاعل من خلالها الافراد والجماعات ضمن حدود معينة نسبيا من اجل تحقيق اهداف مشتركة تخدم بينتها الداخلية والخارجية ، كما عرفت بانها خليط من الموارد البشرية والموارد المادية التي تتفاعل فيما بينها وفق تركيب معين لانجاز مهام معينة ذات علاقة بالاهداف العامة للفئة الي تتبع المؤسسة (3). وعرفت بانها اطار نظامي قيمى لمجموعة من الناس تجمعهم رسالة واحدة ويعملون على تحقيق اهداف محددة سواء كانت هذه الأهداف اقتصادية او اجتماعية او خدمية وتصنف تبعا لنوعية الأهداف والرسالة التي تميزها (4) .

ومن وجهة نظر المدارس الادارية فان المؤسسة قد عرفتھا المدرسة الكلاسيكية التكوين او البناء او الهيكل الذي ينشا عن تحديد العمل وتجميعه وتعيين المسؤوليات والسلطات وتأسيس العلاقات (5) ، ومن وجهة نظر المدرسة السلوكية الانسانية مجموعه من الافراد يعملون من

¹ انظر التعريفات الاجرائية ص (44)

² سعد علي العنزي. نظرية المنظمة والسلوك التنظيمي.- بغداد: الذاكرة للنشر والتوزيع ،2015، ص33.

³ عبدالله الحرسي . مدونة الدكتور عبدالله الحرسي . تاريخ الزيارة 2017/9/19 http://economicourses.blogspot.com/p/blog-page_12.html تاريخ الاثاحة 2017/7/12 .

⁴ اباد علي الدجني . دور التخطيط الاستراتيجي في جودة الاداء المرسسي .- دمشق، جامعه دمشق، كلية التربية ،2011، ص136، (اطروحه دكتوراه) .

⁵ ماجد عبد المهدي مساعدة . ادارة المنظمات :منظور كلي .- عمان : دار المسيرة،2013،ص24 .

اجل تحقيق اهداف او اهداف مشتركة (1) . اما المدرسة المعاصرة فقد عرفت بانها نظم او وحدات اجتماعية مقصودة لتحقيق اهداف معينة (2) .

2.3.3: خصائص المؤسسات Characteristics of Institutions

للمؤسسات عدد من الخصائص يمكن توضيحها بالاتي :

1. جملة من كيانات تفاعلية تتضمن مجموعة من الافراد سعيا لتحقيق الأهداف(3).
2. الترابط بين الموارد البشرية والمادية والمالية والمعلوماتية لتحقيق الأهداف المنشودة لها (4) .
3. تحديث الابتكارات والاكتشافات العلمية وتعيد تصميم هيكلها التنظيمي (5) .
4. تقديم خدمة بشكل كفوء وبأسعار تنافسية لتحقيق مردود مالي او اجتماعي (6) .
5. تستعمل تكنولوجيا التصنيع وأنظمة المعلومات الحديثة والانترنت لأغراض تحقيق الأهداف التي تخدم المستفيدين (7) .
6. تتأثر بالبيئة الخارجية المتغيرة والمحيط بها (8) .

2.3.4: الأداء المؤسسي Institutional Performance

هو ناتج جهد وسلوك جميع الافراد العاملين في المنظمة في كافة الإدارات والاقسام الموجودة بها والذي يحدد مدى قدرة المؤسسه على تحقيق المخرجات والاهداف الخاصه باعمالها عبر التفوق في اداءها (9)، وعرف بانها مجموعه من السلوكيات الاداريه المعبره عن قيام العاملين باعمالهم ويشمل جودة الأداء ، حسن التنفيذ ، الخبرة الفنيه المطلوبه في العمل ، الاتصال والتفاعل مع بقية أعضاء المؤسسه والالتزام باللوائح الاداريه التي تنظم عمله (10) ،

¹ نفس المصدر السابق، ص25.

² خضير بن سعود الخضير . علم الاجتماع الصناعي والانتاج .- عمان :دار العبيكان،2010،ص134.

³ سعد علي العنزي. نظرية المنظمة والسلوك التنظيمي، مصدر سبق ذكره ، ص34.

⁴ نفس المصدر السابق ، ص 34.

⁵ نفس المصدر السابق، ص34.

⁶ رايس وفاء .نظام التيسير بالاهداف في المؤسسات العامة بين النظرية وللتطبيق .- عمان:دار اليازوردي،2016،ص26.

⁷ نورالدين حامد .دور ادارة الجودة الشاملة في انشاء الميزة.- عمان :دار خالد الحياني ،2016،ص81.

⁸ نورالدين حامد .المصدر السابق نفسه ،ص81.

⁹ Zaki Abu-Zyeada The Effect of Applying the Concept of Total Quality Management over the Organizational Performance "Empirical Study on Samples of Palestinian Commercial Banks.access on https://journals.najah.edu/media/journals/full_texts/4.pdf . access data 15/7/2017.

¹⁰ نضال صالح الحوامدة . العلاقة بين مستوى ادراك فاعليه وعداله نظام تقويم الاداء وكل من الاداء الوظيفي والرضا الوظيفي والولاء التنظيمي والثقة التنظيمية في الوزارات الخدميه الاردنيه .- مجله جامعه الملك سعود ،مج 6،ص61. ورد في اباد فاضل محمد التميمي . ادارة الجودة الشاملة واثرها في الاداء .ص8.

كما عرف (1) بأنه انعكاس لكيفية استخدام المؤسسة لمواردها المالية والبشرية والمادية واستغلالها بكفاءة وفاعليه بصورة تجعلها قادرة على تحقيق أهدافها ، وعرف بأنه قدرة المؤسسة على استخدام مواردها بكفاءة وإنتاج مخرجات متناعمة مع أهدافها ومناسبه لمستخدامها (2) .

اما الدراسة فقد خرجت بتعريف اجرائي للاداء المؤسسي ورد في منهجية الدراسة (3) مثل مجموعة من الابعاد وكالاتي :

1. مجموعة من الإجراءات والأنشطة التي يقوم بها العاملون في الجامعة .
2. تحقيق الأهداف المرسومة بكفاءة وفاعلية .

2. 3. 5: عناصر الأداء المؤسسي Elements of Institutional Performance

1. عناصر فنية: وتشمل مختلف المعارف العامة والمهارات اللازمة للموظفين من خبرات علمية في العمل والمعرفة الكاملة بإجراءات العمل المكلف بها الموظف، والخدمات والمعلومات التي تقدمها المؤسسة (4) .
2. عناصر كمية: تتمثل في مستوى إدراك الموظف للعمل المكلف به والقدرة التنظيمية والبراعة التي يمتلكها لتنفيذ المهام الموكل بها (5) .
3. عناصر كمية للعمل المنجز: كم العمل الذي يمكن إنجازه في الظروف الاعتيادية (6) .
4. عنصر المثابرة والثوقية : الجدية والتفاني في العمل الذي يتمتع به الموظف وقدرته على تحمل المسؤولية وإنجاز المهام بالوقت المحدد وبالدقة المطلوبة (7) .
5. كفايات الموظف : المعلومات والمهارات التي يمتلكها العاملون واتجاهاتهم في العمل وتمثل خصائصه الاساسية في انتاج أداء مؤسسي فعال وخدمات (8) .

¹ Danielle Kaisergruber et josed landrieu, Tout n'est pas économique , édition l'aube, Paris, 2000, p 119 . ورد في الشيخ النداوي . تحليل الاسس النظرية لمفهوم الاداء . - مجله الباحث ، ع 7 ، 2009 ، ص 217 .

² محمد علي عاشور ، و رامي ابراهيم ، الشقراوي فاعليه استخدام نظم المعلومات الاداريه في الجامعات الاردنيه الحكوميه في تحسين الاداء المؤسسي من وجه نظر القادة الاكاديميين والاداريين . - المجله العربية لضمان جودة التعليم الجامعي ، مج 3 ، ع 6 ، 2010 ، ص ورد في هناء شحات العميد ابراهيم . دور المؤشرات التعليمية في تقييم اداء المؤسسات التعليمية ، بحث منشور في المؤتمر العربي الدولي السادس لجودة التعليم العالي في السودان للمدة 9-11/2/2016 ، ص 376 .

³ انظر التعريفات الاجرائية ص(28) .

⁴ محمد بن صالح بن عبدالله . دور تقنية المعلومات في تحسين اداء منسوبي وكالة وزارة الداخلية للاحوال المدنية في المملكة العربية السعودية . - الرياض : جامعة نايف للعلوم الامنيو : كلية الدراسات العليا ، 2011 ، ص 44 . (رسالة ماجستير) .

⁵ نفس المصدر السابق ص 44 .

⁶ جعفر يوسف عبدالله الحداد . الاداء الوظيفي : دراسة ميدانية لمديري مدارس المرحلة الابتدائية بدولة الكويت ، جامعة بنها . - مجلة كلية التربية ، مج 27 ، ع 107 ، الجزء 2 ، 2016 ، ص ص 289-301 .

⁷ نفس المصدر السابق . ص ص 289-301 .

⁸ عادل باجابر . الاتجاهات نحو المهنة وعلاقتها بالاداء الوظيفي لدى الاخصائيين الاجتماعيين والاحصائيين الاجتماعيات العاملين بالمستشفيات الحكومية المركزية القرينه . - الرياض : جامعه ام القرى ، 2011 ، ص 11 . (رسالة ماجستير) . ورد في

6. متطلبات العمل : المسئوليات الاداريه والخبرات والادوار التي يتطلبها عمل من الاعمال في المؤسسه (1).
7. التنظيم : العوامل الداخليه التي تؤثر في الأداء الفعال (الهيكل التنظيمي ، الموارد) والعوامل الخارجية (اقتصادية، تكنولوجية ، حضارية) .
8. محددات الأداء : يتطلب تحديد مستوى الأداء والتعرف على العوامل التي تحدده (2) .

2.3.6: ضعف الأداء المؤسسي Weakness of Institutional Performance:

توجد العديد من المظاهر التي يمكن من خلالها الاستدلال على ضعف الأداء المؤسسي ويمكن ايضاحها بالاتي (3) :

1. الإنتاجية ضعيفة في العمل وغير مطابقة للمعايير.
 2. الوقت : تاخرانجاز العمل في وقته المحدد.
 3. ازمة المشاكل بين الموظفين والإدارة والتي تتفاقم يوم بعد اخر دون حل.
 4. التمييز: في تقييم أداء العاملين وبالتالي لامبالاة لدى الموظفين.
 5. النمو والتطوير : قلة الرغبة في النمو والتطوير للعمل في المؤسسة.
 6. المعرفة المهنية : تدني المهارات اللازمة لدى العاملين .
- وقد استخدمت الدراسات الانتاجية والوقت في قياس الأداء المؤسسي للاستدلال على قوة او ضعف الأداء المؤسسي في اقسام رئاسة جامعة ديالى ، وهذا ما سوف يوضحه الفصل القادم(4)

2.3.7: معايير الأداء المؤسسي Standards of Institutional Performance:

للاداء المؤسسي عدد من المعايير يمكن اجمالها وتوضيحها بالجدول الاتي (5) (6) :

Tariq AL-Mabrook .electronic human resources management &its impact on the organization performance of the pletinian private health sector works. AL-quds open university .

¹ تركي بن عبدالله بن عبد الرحمن . تطبيق التعاملات الالكترونيه الحكوميه ودورها في تحسين الاداء الوظيفي .- الرياض : جامعه نايف للعلوم الامنيه ، كلية العلوم الاجتماعيه والاداريه ، 2015،ص27.

² محمد الطعمنة. معايير قياس الاداء الحكومي وطرق استنباطها :دراسة تطبيقية على وحدات الحكم المحلي. متاح على <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/arado/unpan024617.pdf> تاريخ الزيارة 2018/6/25.

³ مجيد الكرخي . ادارة الجودة الشاملة : المفاهيم النظرية وابعادها التطبيقية في مجال الخدمات ، مصدر سبق ذكره ، ص 157.

⁴ انظر الفصل الرابع ص .

⁵ منى ابراهيم الرسيني . تقنيه المعلومات ودورها في تحسين اداء العاملين في مكتبة التربيه والتعليم بشرق الرياض .- الرياض : جامعه نايف العربيه للعلوم الامنيه ، كلية العلم الاجتماعيه والاداريه ، (رساله ماجستير) 2016،ص55.

⁶ زياد سعيد الخليفه . الثقافه التنظيمية ودورها في رفع مستوى الاداء : دراسته مسحيه .- الرياض : جامعه نايف العربيه للعلوم الامنيه، كلية العلوم الاجتماعيه والاداريه ،2008، ص35 (رساله ماجستير) .

جدول (30) معايير الأداء المؤسسي

ت	المعيار	الوصف
1	رضا المستفيدين Satisfaction Of Beneficiaries	من اهم معايير الاداء ويساهم في زيادة الانتاج ، وزيادة الفائدة المتوقعه ، وان رضا المستفيدين يتوقف على نوعيه الخدمات التي تقدم اليهم ومدى وصول المستفيدين لمرحلة الرضا ، ويعتمد على مزاجية المستفيد وقدرة مقدم الخدمة في المؤسسة على توصيلها بالشكل الصحيح .
2	الجودة The Quality	مؤشر خاص بكيفية الحكم على جودة الاداء من حيث جودة خدمات المعلومات المقدمة ، اذ انها تعبر عن اداء العمل ومستواه ، فهي استراتيجيه عمل اساسيه تساهم في تقديم خدمات معلومات ذات مستويات قياسييه ترضى المستفيدين في الداخل والخارج من خلال تلبية متطلباتهم (1)
3	الكمية Quantity	مقدار العمل المنجز الذي يتفق وامكانيات وقدرات الافراد العاملين في ضوء الامكانيات المتوفره (2) .
4	الوقت Time	يكتسب اهميته من كونه من الموارد غير القابلة للتجديد او التعويض ، السيطرة على الوقت هو النجاح ، ويراعي في انجاز المعاملات وتقديم الخدمات (حجم العمل المطلوب انجازه ، عدد العاملين المكلفين بانجاز العمل ، تقنيات المعلومات والاتصالات المتوفره ، اهداف المؤسسة الخدمية ، مستوى الجودة المطلوبة ، التدريب الذي يحصل عليه العاملون) (3)(4).
5	الاجراءات Procedures	بيان توقعي للخطوات والاجراءات الضرورية الواجب اتباعها لتنفيذ المهام و تنفيذ في العمليات بشكل زمني ومنتابع ، وان تحقيق الاهداف لاي مؤسسه لابد من اتباع الاجراءات الرسميه والمصرح بها ، ورغم كون الاجراءات مكتوبه ومدونه الا انه من المستحسن ان يتم الاتفاق بين الرؤساء والمرؤوسين على تلك الاجراءات في انجاز العمل وتقديم الخدمات حتى يكون واضح للجميع (5)

وقد تعاملت الدراسة في جانبها العلمي على هذه المعايير المذكوره أعلاه .

¹ بو كطف محمود . التكوين اثناء الخدمة ودوره في تحسين اداء الموظفين بالمؤسسه الجامعيه :دراسه ميدانيه بجامعة عباس لغرور - خنشلة،الجزائر:كلية العلوم الانسانيه والاجتماعيه ،قسم العلوم الاجتماعيه 2014،ص65، (رساله ماجستير).

² ايمن محمد احمد ابو كرم . علاقة نظم المعلومات الاداريه في تحسين الاداء الاداري : دراسة ميدانيه بالتطبيق على المنظمات غير الحكوميه بقطاع غزة -. الجزائر: عمادة الدراسات العليا والبحث العلمي ، كلية الاقتصاد والعلوم الاداريه ،(رساله ماجستير)، 2013، ص 23.

³ تيسر غزاوي . ادارة الوقت واثرها على اداء العاملين في دائرة الاحوال المدنية والجوزات في اقليم الشمال في الاردن من وجهه نظرهم -. اعمان :جامعة اليرموك : كلية الادارة والاقتصاد : قسم الادارة العامة (رسالة ماجستير)،2012،ص38.

⁴ منى ابراهيم الرسيني . تقنيه المعلومات ودورها في تحسين اداء العاملين في مكتب التربية والتعليم بشرق الرياض (بالتطبيق على نظام "نور") : دراسة ميدانيه على العاملين في مكتب التربية والتعليم بشرق مدينه الرياض ، مصدر سبق ذكره 6، ص 42.

⁵ ايمن محمد احمد ابو كرم . علاقة نظم المعلومات الاداريه في تحسين الاداء الاداري : دراسة ميدانيه بالتطبيق على المنظمات غير الحكوميه بقطاع غزة . مصدر سبق ذكره ، ص 23.

2.3.8: معايير التميز في الأداء المؤسسي Standards of Excellence in Institutional Performance

لغرض تحقيق معايير التميز في الأداء المؤسسي لابد من الوصول الى (1) :

1. تحسين جودة خدمات المعلومات Improving the Quality of Information :
ويكون من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات المرتبطة بإنتاج وتقديم خدمات المعلومات
لمتخذي القرار والمستفيد النهائي (2) .
2. تقليل التكاليف Decrease Costs .
3. تحسين الإنتاجية Productivity Improvement (3) .
4. تقليل العيوب في الإنتاج (سلعة او خدمة) Defect Rate Reduction .
5. زيادة الأرباح Increasing Profits :
6. تحقيق رضا المستفيدين Achieving customer satisfaction (4) .

2.3.9: قياس الأداء المؤسسي Measuring Institutional Performance

يمكن قياس الأداء في المؤسسات من خلال عدد من المعايير نجملها بالاتي (5) :

1. المعايير الكمية : تتمثل باحصاءات كمية عن العمل المطلوب إنجازه خلال مدة زمنية محددة
2. المعايير النوعية : تتمثل في وضع المواصفات لدرجة نوع الأداء المطلوب لبيان رضا المستفيدين عن جودة خدمات المعلومات التي تقدمها المؤسسة (6) .

¹ الدليل التفسيري لمعايير التميز الإداري ، المملكة العربية السعودية : وزارة التعليم ، جائزة التعليم للتميز ، الدورة السادسة 2016، ص11.

² محمد احمد عيشوني . الدليل العملي للتحسين المستمر للعمليات باستخدام الادوات الاساسية السبع للجودة ، مصدر سبق ذكره . متاح على الموقع <http://faculty.uoh.edu.sa/m.aichouni/downloads/aichouni-book-2010-part1.pdf> . تاريخ الزيارة 2017/7/19 .

³ عبد المعطي محمود البصري . دور تمكين العاملين في تحقيق التميز المؤسسي :دراسة ميدانية على الكليات التقنية في محافظات قطاع غزة - غزة : جامعه الأزهر – غزة، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية 2014، ص34، (رسالة ماجستير).

⁴ صالح بن سليمان الرشيد . نحو بناء اطار منهجيا للابداع وتميز الاعمال في المنظمات العربية ، المؤتمر العربي السنوي الخامس في الادارة (الابداع والتجديد : دور المدير العربي في الابداع والتميز) للفترة 2004/11/29-27 . القاهرة : المنظمة العربي للتميز الإداري ، 2004، ص 47. تاريخ الزيارة 2017/9/2

<http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/arado/unpan020781.pdf>

⁵ محمد حربي حسن واخرون .اعادة هندسة الإجراءات ودورها في التطوير الإداري -. القاهرة : المنظمة العربية للتميز الإداري، ص25، 2011، ص58.

⁶ متولي النقيب . مؤشرات قياس عوائد الاستثمار في التدريب بالمكتبات الاكاديمية السعودية :دراسة استكشافية باستخدام التحليل الاحصائي -. تونس :معايير جودة الأداء في المكتبات ومراكز المعلومات والارشادات ، المؤتمر الخامس والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم) ، 2014، ص 229.

3. المعايير الزمنية: تتمثل في البرنامج الزمني المحدد لانجاز عما ما .
4. المعايير المعنوية : تتمثل في مجالات غير ملموسة يمكن من خلالها قياس الأداء كدرجة الإخلاص والولاء ودعم سمعة المنظمة ونجاح برامج العلاقات(1).
5. معايير المدخل : كالمعدات اللازمة وعدد العاملين المطلوبين (2) .

2. 3. 10: مؤشرات قياس الأداء المؤسسي Indicators of Institutional Performance Measurement

توجد عدد من المؤشرات (مقاييس كمية او نوعية) تلخص العديد من المعلومات والمعارف عن الظواهر التي تقع في المجتمع وقد تظهر بشكل ارقام خام او نسب او معدلات او جمل قياسي لتشير الى مستوى معين من الإنجاز (3) لقياس الأداء المؤسسي يمكن توضيحها بالاتي (4) (5):

1. مؤشرات تتعلق بالفاعلية (Effectiveness) : للفاعلية مدخل كلاسيكي ويشمل مدخل القدرة على تحقيق الأهداف بطريقة مثلى اذ ان فاعلية المؤسسة تتمثل بقدرتها على تحقيق الأهداف التي انشأت لاجلها من خلال تقديم خدمات المعلومات بشكل جيد كما ونوعا (6) ، ومدخل النظم بها يتمثل في قدرة المؤسسة على تحقيق الأهداف المعلنة دون اضعاف واستنزاف مواردها وطاقتها (7) اما مدخل العناصر الاستراتيجية يفترض ان المؤسسات

¹ زيد منير عبودي ، ويوسف ذيب العطار.الاتجاهات الادارية في العمل الجماعي .- عمان :دار الخليج ،2015، ص211.
² عبد الوهاب محمد جبين . تقييم الاداء في الادارات الصحية بمديرية الشؤون الصحية بمحافظة الطائف .- دمشق : جامعه سانت كلمنت ،2009، ص10، (رساله ماجستير) .

³ هناء شحات السيد ابراهيم . دور المؤشرات التعليميه في تقييم اداء المؤسسات التعليمية ، بحث منشور في المؤتمر العربي الدولي السادس لضمان جودة التعليم العالي للفترة 9-11/2/2016. - السودان : جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا ،2016. تاريخ الزيارة 2017/8/29 <http://sustech.edu/files/workshop/2016051105115061.pdf>

⁴ عبد العزيز جميل مخيمر ، واخرون . قياس الاداء المؤسسي للاجهزة الحكومية .- القاهرة : المنظمة العربية للتنمية الادارية 2000. ص15. ورد في جراح مسبل العنزي . الادارة الاستراتيجية للموارد البشريه وعلاقتها بتفعيل الاداء المؤسسي ، الرياض : جامعه نايم للعلوم الامنية ، كلية العلوم الاجتماعيه والاداريه، 2016، ص140. (رساله ماجستير) .

⁵ انعام علي توفيق الشهريلي ، وزينب عبد الواحد الوائلي . جودة الاداء التقني بادارة المعلومات وتأثيره في زيادة الكفاءة والفاعليه المؤسسية .- المجلة العراقية لتكنولوجيا المعلومات ، مج 6، ع3، 2014، ص32-49 .

⁶ Krzysztof Santark, Ilona Obluska. Process Approach To The Evaluation Of nformation System Effctiveness, Information Systems in Management Vol. 1 (2), 2012, p-p 148 159

⁷ R.G.Ratnawat and Dr P.C.Jha. A Commentary on Effectiveness of Performance Management , International Journal of Scientific & Engineering Research Volume 4, Issue3, March-2013. Acces at <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download;jsessionid=59C7DDCE2288C3A4563988E75771F70E?doi=10.1.1.302.1013&rep=rep1&type=pdf> تاريخ الزيارة 12/7/2018.

في تنافس وتصارع مستمر لاجل السيطرة على الموارد فان المؤسسات تقاس فاعليتها ،
ومفهوم الفاعلية يتكون من ابعاد عدة يمكن توضيحها بالاتي (1) :

1.1. قدرة المؤسسة على تنفيذ أهدافها المرسومة .

1. 2. تامين المدخلات والموارد اذ تقاس فاعلية المؤسسة بقدرتها على توفير الموارد
الضرورية ونجاحها في التعامل مع البيئة الخارجية .

1. 3. قدرة المؤسسة على النمو والتطور باستمرار في تقديم خدمات المعلومات .

1. 4. رضا المستفيدين والأطراف ذات المصلحة بالمؤسسة .

2. مؤشرات تتعلق بالانتاجية (Productivity) : يكون ذلك من خلال إيجاد العلاقة النسبية
بين المخرجات والمدخلات لتلك الوحدات ، الانتاجية تساوي المخرجات / المدخلات (2) ،
وتقاس الإنتاجية من خلال مؤشرين هما (3) :

أ- الإنتاجية الكلية Total Productivity Measure: وتشمل قياس العلاقة بين كافة
عناصر الإنتاج ومستلزماته ، والإنتاج المتحقق من العمليات .

ب- الإنتاجية الجزئية Partial Productivity Measure : وتشمل العلاقة بين الإنتاج
(المخرجات) وبين احد عناصر الإنتاج ، ويعد هذا المقياس معبر عن قدرة احد
العناصر على تكوين الإنتاج النهائي (4) .

3. مؤشرات تتعلق بالكفاءة (Efficiency) : تشير الكفاءة الى استخدام موارد المؤسسة
وعلاقتها بالنتائج ، اذ ان الكفاءة تساوي الموارد المستخدمة فعليا / الموارد المخطط
استخدامها *100 ، ومن الممكن ان تكون المؤسسة مستخدمه مواردها بكفاءه وهي غير
فاعلة (5).

4. مؤشرات تتعلق بمستوى جودة خدمات المعلومات (Quality of information services): تسمى بمقاييس صوت المستفيدين لأنها تحدد احتياجات المستفيدين للمعلومات

¹ انتصار دلهوم . تحسين فاعلية اداء المكتبات الجامعية باستخدام النظم الالية للمعلومات :دراسة ميدانية بمكتبات جامعة قسنطينة 1
وقسنطينة2 وقسنطينة3، Cybrarians Journa، ع 37 ، 2015.

² تقييم الأداء المؤسسي : نموذج بطاقة قياس الأداء المتوازن . القاهرة: الجهاز المركزي للتنظيم والإدارة ، قطاع التدريب ،دب،د:م
تاريخ الزيارة http://tceg.caoa.gov.eg/App_Files/Uploads/Attachments /تقييم%20%الاداء%20%المؤسسي_1.pdf.1462870467

4 / تاريخ الزيارة 2017/9/4.

³ الجباريه كحيلي . دور استراتيجية التصدير في تحسين الاداء المؤسسي :دراسه حالة مؤسسه حدود سليم لتوضيب وتصدير التمور ،
- الجزائر: جامعة محمد خيضر بسكرة ،كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ،2015،ص32، (رساله ماجستير) .

⁴⁴ جلال محمد النعيمي . دراسة العمل في اطار ادارة الانتاج والعمليات .- عمان : دار اثناء للنشر والتوزيع ،25،2009.

⁵ انتصار دلهوم .تحسين فاعلية أداء المكتبات الجامعية باستخدام النظم الالية للمعلومات دراسة ميدانية بمكتبات جامعات قسنطينة 1
وقسنطينة 2 وقسنطينة 3 بالجزائر، Cybrarians Journal ، ع 37 ، مارس. 2015

وتقيس رضاهم من خلال تحليل الأبعاد الأساسية التي تتكون منها جودة الخدمات المقدمة اليهم بشكل خاص (1).

5. مؤشر الأثر (Impact) : مؤشرات قياس الأداء المؤسسي يجب ان تتضمن قياس للتأثير بما في ذلك مراقبة التحسين مع مرور الوقت . إدارة القيمة المضافة تتطلب تاثير وازاله جميع الاجراءات التي لاتضيف للاداء قيمة بما فيها الوقت (2) .
6. مؤشرات تتعلق بقياس الأهداف الاستراتيجية والأهداف التفصيلية للمؤسسة (3) .

2.3. 11: قياس الأداء المؤسسي باستخدام مؤشرات KIPs : Key Indicators :Performance System

عرفت مؤشرات قياس الأداء المؤسسي KIPs بأنها مجموعة من المقاييس التي تستخدم لتوفير البيانات والإحصاءات والمعلومات لبيان مدى تحقيق المؤسسة لأهدافها الاستراتيجية ومدى التقدم الحاصل في مستوى الأداء (4) ، وتتضمن المؤشرات الآتية :

1. مؤشرات الكفاءة Indicators Efficiency : ويجب ان تعكس مؤشرات الجودة والكفاءة التي من خلالها انتجت المؤسسة المخرجات مثل الوقت اللازم لانتاج وتقديم كل خدمة من خدمات المعلومات (5).
2. مؤشرات الفاعلية Indicators Effectiveness : وظيفتها الامداد بالمعلومات حول ما تم إنجازه من المخرجات المتفق عليها (6).

1 بادي سوهام، و بوعنقة سعاد . قياس فعالية الخطة الاستراتيجية من خلال قياس مؤشرات الاداء في المكتبات .- تونس : المؤتمر الخامس والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم) ، معايير جودة الاداء في المكتبات ومراكز المعلومات والارشيفات ، 2014، ص 1190.

2 اسماعيل ابراهيم القزاز ، ورامي حكمت الحديثي ، عادل عبد المالك كوريل . six sigma وأساليب حديثه أخرى في إدارة الجودة الشاملة .- عمان : دار المسيرة ، 2009، ص 183.

3 عمادة ضمان الجودة والاعتماد الاكاديمي . مشروع تاسيس الجودة والتاهيل والاعتماد المؤسسي والبرامجي ، كتيب رقم 4، مؤشرات الاداء والمقارنة المرجعية ، 2014، ص 22، متاح <http://www.pnu.edu.sa/arr/Deanships/Quality/Document.pdf> تاريخ الزيارة 2018/4/16.

4 احمد المعاصري. مؤشرات قياس الاداء والمقارنة المرجعية ، متاح https://www.mu.edu.sa/sites/default/files/1/Zulfi/maths/KPI%20Indicators_0.pdf تاريخ الزيارة 2018/4/19.

5 Flavio V. Tavares . Indicators of energy efficiency in ammonia productions plants, American Journal of Engineering Research, Volume: 2 Issue: 7 ,2013, p: 116-123 . <http://libhub.sempertool.dk.tiger.sempertool.dk/libhub?func=search&template=&query=Efficiency+Indicators++&x=36&y=35> تاريخ الزيارة 29/5/2018.

6 شريف عبد المجيد مازن . مؤشرات الاداء الأساسية . متاح <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/arado/unpan024616.pdf> تاريخ الزيارة 2018/4/17.

3. مؤشرات انجاز العمل Indicators of Work Completion: وظيفتها بيان كمية العمل الذي تم إنجازه ، كما انها تعبر عن الأنشطة والعمليات الإنتاجية (سلعة او خدمة او فكره) وليس على الخدمة او السلعة نفسها (1) .

4. مقاييس الجودة التي تناظر توقعات المستفيدين Quality standards that correspond to the expectations of the users : كالدقة في العمل وسرعه الاستجابة والمسؤولية .

2. 4 : المحور الرابع : التحسين المستمر Continuous Improvement :

تعامل هذا المحور التحسين المستمر من خلال فقرات عديده تمثلت بـ (تعريف التحسين المستمر ، اهداف التحسين المستمر ، عناصر التحسين المستمر ، مكونات التحسين المستمر ، أنواع التحسين المستمر ، تعريف تحسين الأداء ، تحسين الأداء المؤسسي ، العلاقة بين جودة خدمات المعلومات وتحسين الأداء) وتفاصيل ذلك نوضحها بالاتي :

¹ [Gang Luo --- Jeffrey F. Naughton --- Philip S. Yu . Multi-query SQL progress indicators, Proceedings of the 2006 International Conference on Extending Database Technology ,2009.](http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.123.4686&rep=rep1&type=pdf) تاريخ الزيارة 2017/9/5.

2.4.1: تعريف التحسين المستمر The Definition Continuous Improvement

التحسين: مصدرٌ حسنٌ، اسم علم مذكر عربي، من الحسن. والمعنى: التزيين. التجميل، تحسين العمل، تحسين الأخلاق (1) .

يعد التحسين المستمر من العمليات التي تساهم في تحسين الأداء الكلي للمؤسسة وتعد من مبادئ الجودة ويهدف الى تطوير العمليات في العديد من الأنشطة التي تجري داخل العمل المؤسسي ، وان الفكرة الأساسية التي استند عليها التحسين تدعيم البحث والتطوير من خلال تنمية المعرفة والمهارات لدى العاملين في المؤسسة ، فضلا عن ذلك فان التحسين يعد عنصرا رئيسيا في تخفيض الانحرافات في جميع إجراءات العمل لغرض تحقيق الرضا للمستفيد كمحصلة نهائية (2) .

وقد عرف بانه كافة العمليات والإجراءات التي تقوم بها المؤسسات لتطوير وتحسين مدخلاتها وعملياتها ومخرجاتها (3) ، كما عرف بانه عملية ادخال تحسينات مستمرة على مختلف مجالات العمل في المؤسسة من اجل التكيف الدائم مع المتغيرات التي تحدث ضمن البيئة الداخلية والخارجية للمؤسسة (4) .

وقد عرفت الدراسة التحسين المستمر اجرائياً ورد في منهجية الدراسة (5) ويمكن تمثيله في الابعاد الاتية :

1. رفع كفاءة الأداء المؤسسي .
2. استخدام العديد من الوسائل والإجراءات الخاصة بخدمات المعلومات لزيادة الفاعلية وتحسين الأداء .
3. إجراءات يتم من خلالها تقليل الحلقات الزائدة التي لاتضيف قيمة علمية في تقديم خدمات المعلومات .

1 قاموس المعاني ، قاموس عربي معنى كلمة التحسين في المعجم للنسخة الالكترونية متاح على الموقع / <https://www.almaany.com/ar/name/%D8%AA%D8%AD%D8%B3%D9%8A%D9%86> تاريخ الزيارة 2017/9/9 .

2 عبد الرحيم محمد . الجودة الشاملة : الاسس والمعايير ، مقاله في الموقع الرسمي للدكتور ، متاح في <http://dr-ama.com/?p=3618> تاريخ الزيارة 2017/7/11 .

3 رانيا احمد بني احمد ، باسم علي حوامة. التحسين المستمر في الجامعات الاردنية المتقدمة للحصول على شهادة ضمان الجودة من ضمن اعتماد مؤسسات التعليم العالي في الاردن . متاح على الموقع : www.asjp.cerist.dz/en/downArticle/20/7/19/2241 تاريخ الزيارة 2017/7/14 ،

4 محفوظ جمودون الصواف ، عبد العزيز بشار حسيب . التغيير التقني وانعكاسه على تحسين جودة المنتجات :دراسه حاله في الشركة العامة لصناعة الالبسة الجاهزة في الموصل ، مجلة تنمية الرافدين ، مج 34 ، ع 109 ، 2012 ، صص-117-133. تاريخ الزيارة 2017/8/12

http://www.uomosul.edu.iq/college/environmentalScience/en/files/pages/page_9793132.pdf

5 انظر التعريفات الاجرائية ص (44) .

4. العمل على تلافي العيوب في الخدمات المقدمة .

وللتحسين المستمر أوجه عدة يمكن توضيحها بالآتي:

1. تحسين خدمات المستفيدين (1) .
2. التغيير في بيئة العمل(2) .
3. تقليص الفاقد الى ادنى حد ممكن .
4. تحسين إجراءات العمل(3) .
5. تحسين الاتصال داخل المؤسسة .
6. التركيز على الانحراف في العمليات والمنتجات (4) .
7. تحسين تدفق العمل .
8. تصحيح الاخطاء واستئصال اسبابها .

2. 4. 2: اهداف التحسين المستمر The Goals of Continuous Improvement

للتحسين المستمر اهداف عدة يمكن ايضاحها بالمصفوفة الاتية :

جدول (31) مصفوفة اهداف التحسين المستمر

وصف	اهداف التحسين المستمر	ت
عند العمل بمبدا التحسين المستمر فانه يضمن عمل الأشياء الصحيحة بالطريقه الصحيحه من اول مره ، بالتالي تقليل الكلفة (5).	الكلفة Cost	1
سياسه التحسين المستمر تقليل الوقت الذي يضمن انجاز العمل وتحقيق الأهداف ضمن الوقت المحدد للانجاز (6) .	الوقت Time	2

¹ سمير سعد عوض . المكتبات المتنقلة: ما لها وما عليها .- القاهرة : العربي للنشر ، 2011 ، ص 212 .

² <http://www.myqalqilia.com/Kaizen.htm>

³ منذر اسامة . تحسين اجراءات العمل .- مدونة منذر اسامة . تاريخ الزيارة 2018/7/6. متاح على <http://www.monzerosama.com/?p=532>

⁴ رافدة الحريري. اقتصاديات وتخطيط التعليم في ضوء إدارة الجودة الشاملة.- عمان :دار المناهج ،2013،ص234.

⁵ Robert V. Hogg , Mary C. Hogg. Continuous Quality Improvement in Higher Education (1995).
Data access 12/5/5017 on <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/similar?doi=10.1.1.215.7667&type=ab>

⁶ جعفر عبدالله موسى ادريس ، و احمد عثمان ابراهيم، عبد الرحمن بن عبدالله . امكانيه تطبيق ادارة الجودة الشامله على خدمات التعليم العالي من اجل التحسين المستمر وضمان جودة المخرات والحصول على الاعتماديه :دراسه حاله فرع جامعه الطائف بالخرمة الاكاديميه الامريكه العربيه للعلوم والتكنولوجيا .مجلة اماراباك ، ،مج 3 ، ع 7 ، 2012 ، ص-ص39-62.

3	الكفاءة Efficiency	من أسس التحسين العمل المشترك والتعاون بين الإدارات وتشجيع العمل الجماعي الأمر الذي يزيد الكفاءة في الإنتاج وفي الخدمات (1) .
4	الجودة Quality	تتحقق الجودة عندما يتم تطوير خدمات المعلومات حسب رغبة المستفيدين وتحقيق احتياجاتهم ، وقله الشكاوي من المخرجات (2) .
5	التبسيط Simplification	تبسيط الإجراءات المعقدة في إجراءات العمل اليومي وتقليل المهام وخاصة المكرر منها .
6	الاستجابة للعاملين Responding to employees	عندما يكون العاملون مصدر لإعطاء اقتراحات التحسين ، واستجابته أصحاب القرار لهذه المقترحات الأمر الذي سيزيد إحساس العاملين بالانتماء للمؤسسة (3) .
7	القيم المشتركة Shared values	إيجاد ثقافة تنظيمية جديدة تقدر جودة الخدمة وهو الغرض الأساسي للتحسين المستمر (4) (5) .

2.4.3: عناصر التحسين المستمر Elements of Continuous Improvement

تتجسد عناصر التحسين المستمر بخمسة عناصر تبدأ جميعها بحرف (s) وهي (Shitsuke, Seiketsu, Seiso, Seiton, Seiri) (6) (7) وتمت ترجمتها الى العربية والانكليزية ويمكن بيانها بالجدول الآتي :

جدول (32) عناصر التحسين المستمر

المصطلح العربي	الوصف
----------------	-------

1 Maciej Urbaniak. The role of the continuous improvement tools building relationships in supply. data access 18/6/2017. ,50-41، (1) 11 LogForum chain, <http://www.logforum.net/vol11/issue1/no4>

2 محفوظ حمدون الصواف ، و عبد العزيز بشار حسيب. التغيير الثقافي وانعكاسه على تحسين جودة المنتجات :دراسة حالة في الشركة العامة لصناعة الالبسة الجاهزة/الموصل (مقر الشركة) ، -مجلة تنمية الرافدين ،مج 34، ع 109، 2012، ص-ص 117-133.

3 العيهار فله . دور الجودة في تحقيق التميز ، الجزائر: كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التيسير ، قسم علوم التيسير، 2005، ص35. (رساله ماجستير) .

4 جعفر عبدالله موسى ادريس ، واحمد عثمان ابراهيم، عبد الرحمن بن عبدالله . امكانيه تطبيق ادارة الجودة الشاملة على خدمات التعليم العالي من اجل التحسين المستمر وضمان جودة المخرجات والحصول على الاعتماديه :دراسة حاله فرع جامعه الطائف بالخرمة، مصدر سبق ذكره ، ص-ص 39-62.

5 Mohamed Aichouni. and Abdulazziz. I-Ghonamy. Towarda A Simple Approach Based On Process Improvement To Measure Quailty Indictors In Higer education Institutions. Third Conference on "Quality in University Education in the Islamic World (NAUSS) Riyadh: 14-16 Muharram 20-22 December 2010, Saudi Arabia:Naif Arab university For Security Science,2014,p126-146.

6 Poornima M.Charantimath . Total Quality Management .pearson education,2003,p148.

7 Y. C. Ennin and D. Obi. 5S: GOOD HOUSEKEEPING TECHNIQUES FOR ENHANCING PRODUCTIVITY, QUALITY AND SAFETY AT THE WORKPLACE, International Trade Centre,2012,p3. http://www.intracen.org/uploadedFiles/intracenorg/Content/Exporters/Exporting_Better/Quality_Management/AssetPDF/Bulletin%20EQM%2089%20-%205S.PDF. تاريخ الزيارة 2018/6/8.

1	التشذيب Filtering	نقل الفقرات الاساسيه عند الحاجة اليها واهمال الفقرات غير الاساسية غير المستخدمة واستبعاد الوسائل التقليدية واستخدام الوسائل الحديثة(1).
2	التنظيم (الترتيب) Organizing	وضع الاشياء في مكانها الصحيح لسهولة وسرعة استرجاعها وتهدف الى الغاء الوقت المفقود في البحث (2).
3	التوضيح Clearing	مع تزايد متطلبات الدقة في المعدات الحديثة فان توفير المناخ المناسب للعمل الامر الي يساعد في تحسين جودة الاداء (3).
4	التقييس Standardizing	التأكد من بقاء المعدات في حاله العمل تجنباً للعطلات المتكررة ، ومتابعه وصيانه مختلف الاجهزة والمعدات التقنيه (4).
5	Training & discipline التدريب والانضباط	السلوك اليومي للعاملين من خلال تهذيب العادات والسلوك و الالتزام بقواعد العمل (5).

2.4.4 : مكونات التحسين المستمر Components of Continuous Improvement:

يمكن توضيح مكونات التحسين المستمر وفقاً للمصنوفة الآتية :

جدول (33) مكونات التحسين المستمر

ت	مكونات التحسين المستمر(6)
1	توثيق الإجراءات ونظام العمل
2	تحديد فريق عمل لبيان العمليات التي تحتاج للتحسين

¹ علاء جاسم سلمان . استعمال تقنية التحسين المستمر في تطوير أداء المنظمة بالتطبيق على بنك سبا الإسلامي – فرع الحديدة. - مجلة بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعه ، ع41، 2014، ص 248.

² مهدي عبد الرحمن ، ورشا عدنان احمد . اثر استخدام التحسين المستمر على كفاءة الخدمة الجامعية .- مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعه ، ع 36 ، 2013 ، ص232 .

³ فاطمة عبد الرحمن عبد الولي الاغبري . التطوير الاداري واثره في تحسين اداء العاملين بالجامعه الوطنية صنعاء .- اليمن : الجامعه الوطنية ، كلية العلوم 2016،ص43 (رساله ماجستير) .

⁴ عامر عبد الوهاب عيدان .تقويم اداء المخازن باستخدام (s5)كأحد أساليب الجودة الشاملة :دراسه ميدانيه في مخازن الشركة العامه لتجاره المواد الغذائيه ،جامعة ديالى .- مجله ديالى ، ع 2013،58، 514.

⁵ Orlando Chirinos-Colmenares, Magali Pralus, Georges Habchi, Zahir Messaoudene. Orlando Chirinos-Colmenares, Magali Pralus, Georges Habchi, Zahir Messaoudene. Continuous Improvement Programs and the key elements characterizing their Sustainability, a first attempt. 12th International Conference on Industrial Engineering, CIGI2017, May 2017, Compiègne, France, Submitted on 24 Nov 2017 .data access 3/7/2017 on <https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-01647182/document>

⁶ هيثم محمود الشيلي ، وحسين عمر الخزاعي ونصر الدين جابر . استراتيجيه تحسين وتطوير الاداء المؤسسي للجامعات العربية – نموذج مقترح لضمان الجودة الاداريه .- الجزائر ، جامعه منتوري .- مجلة العلوم الانسانيه ، ع 2011،35 ، ص 37-69. تاريخ الزيارة 2017/8/3 .<http://revue.umc.edu.dz/index.php/h/article/download/475/583>

3	استخدام مختلف أدوات وطرق التحليل لحل المشكلات
4	استخدام حلقة (خطط - اعمل - افحص - نفذ)
5	توثيق إجراءات التحسين

2. 4. 5: أنواع التحسين المستمر Types of Continuous Improvement (1) (2) :

1. التحسين التدريجي ويكون على شكل دفعات مصغرة ومستمره (Incremental Improvement)

2. التحسين التحويلي ويكون على شكل نقلات (Transformational Improvement).

3. التحسين المستمر المفضل للمؤسسة ويسمى بالابداع والتجديد (Innovation).

وبما انه تحسين الأداء المؤسسي متغير رئيسي في دراسته فعليه لابد من توضيح معناه وكما يلي :

2. 4. 6: تعريف تحسين الأداء The Definition Improve the performance :

يعرف تحسين الأداء إنه طريقة منظمة وشاملة تستخدم لمعالجة المشاكل التي تعاني منها المؤسسات وانها في الحقيقة عملية منظمة تبدأ بمقارنة الوضع الحالي والوضع المرغوب فيه ومحاولة تحديد الفجوة في الأداء (3) وان مستوى الأداء يختلف من مؤسسة لآخرى حسب الجهد المبذول والقدرات والمهارات التي تمتلكها المؤسسة ، ويرتبط تحسين الأداء في المؤسسات بشكل عام بمستوى المهارات المتوفرة للموارد البشرية المتوفرة في المؤسسة فان الخدمات التي تقدم بحاجة الى قدرات بشريه مؤهله ومدربة بشكل عالي حيث ان كلما ارتفعت المهارة والخبرة للموارد البشرية كلما كان أداء المؤسسة في تحسين مستمر ، وان تحقيق الأهداف المؤسسية يعتمد بطريقه مباشرة على كيفية استثمار الموارد المتاحة لتحسين جودة المخرجات ونتاجية العمليات (4) ، وان تحسين الأداء يتصف بعدد من الصفات يمكن توضيحها بالاتي (5) :

¹ سمير زهير الصوص . التحسينات التدريجية المستمرة ، سلسلة أدوات تحسين الإنتاجية . - غزة :وزارة الاقتصاد الوطني ،2011، متاح على الموقع / <http://www.myqalqilia.com/Productivity.files/Kaizen-Continuous-improvement.doc> تاريخ الزياره 2017/11/11.

² <http://www.myqalqilia.com/Kaizen.htm> تاريخ الزيارة .2017/12/18.

³ عادل عيشي . تقييم الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية ، الجزائر : جامعة محمد خيضر بسكرة 2004 ، ص 7 .

⁴ علي السلمي . السياسات في عصر المعلومات .- القاهرة: دار غريب ،2003،ص289 ،(رسالة ماجستير) .

⁵ خيرى عبد السلام البكوش . التدريب الإداري واثره على أداء العاملين ،طرابلس : المعهد العالي للتدريب والتاهيل ،2005،ص150(رسالة ماجستير) .

1. تحسين الأداء مسؤولية كل فرد في المؤسسة .
2. التحسين المستمر يركز على تحسين العمليات وليس النتائج فقط.
3. تحسين الأداء شامل لمختلف المجالات ضمن المؤسسة.
4. التحسين المستمر عملية مستمرة في ذاتها.

2.4.7: تعريف تحسين الأداء المؤسسي Defining Institutional Performance Improvement:

يعرف التحسين المستمر للأداء المؤسسي بأنه عملية شاملة تشمل مختلف الأنشطة في المؤسسة سواء المدخلات أو المخرجات أو العمليات وحتى انتقال المخرجات الى متخذ القرار (المستفيد النهائي) (1) ، كما انه سلسلة العمليات المستمرة والمنهجية المنتظمة التي تستخدم لتضييق الفجوة بين الأداء الفعلي والنتائج المطلوب الوصول اليها ، كما انها أسلوب يستخدم لدراسة عمليات تقديم الخدمات وتحسينها باستمرار لتلبية احتياجات متلقي الخدمات (2) وتعتمد عملية تحسين الأداء المؤسسي على عدد من الخطوات الرئيسية نجملها بالاتي (3) :

1. تحليل الأداء: تحليل بيئة العمل للوضع الحالي للأداء مع الإمكانيات المتوفرة، والوضع المستهدف الذي يصف الإمكانيات والقدرات اللازمة لتحقيق اهداف المؤسسة، ثم يمكن بعد ذلك بيان الفجوة في الأداء.
2. البحث عن المسببات في ضعف الأداء: عند قيامنا بتحليل المشكلات يجب ان يتم معرفه الأسباب الحقيقية للمشكلة والتأصيل بجذرها دون حلها فقط، البحث عن الأسباب الرئيسية لفجوة الأداء المأمول والفعلي (4) .
3. اختيار وسيلة التدخل او المعالجة المناسبة في العمل المؤسسي كاستخدام تطبيقات تكنولوجيا المعلومات (5) .
4. تطبيق الوسيلة التي تم اختيارها للتدخل (6) .

1 عبد الناصر علك حافظ . ادارة الجودة ادارة الجودة البيئية ، مصدر سبق ذكره ،ص 166.

2 عبد الوهاب محمد جبين .تقييم الاداء في الادارات الصحية بمديرية الشؤون الصحية بمحافظة الطائف ، مصدر سبق ذكره، ص 77.

3 جهلان فاروق. اثر المطابقه وفق الايزو9000 في اداء العاملين :دراسة حاله مؤسسه ليند غاز الجزائر وحده ورقله .- الجزائر :جامعه قاصدي مباح -ورقله ، كلية العلوم الاقتصادية العلوم التجاربه وعلوم التفسير،(رسالة ماجستير)2013،ص27.

4 منى ابراهيم الرسيني . تقنيه المعلومات ودورها في تحسين اداء العاملين في مكتب التربيه والتعليم بشرق الرياض مصدر سبق ذكره ،ص 47.

5 تركي بن عبدالله بن عبد الرحمن .تطبيق التعاملات الالكترونيه الحكوميه ودورها في تحسين الاداء الوظيفي :دراسه ميدانيه على منسوبي معهد حرس الحدود بالرياض 2015،ص20، (رساله ماجستير).

6 تركي بن عبدالله بن عبد الرحمن .تطبيق التعاملات الالكترونيه الحكوميه ودورها في تحسين الاداء الوظيفي : مصدر سبق ذكره ،ص20.

5. مراقبة وتقييم الأداء المؤسسي: تتسم العمليات بالاستمراريه حيث ان بعض الاساليب والحلول تكون لها اثار مباشرة على تحسين وتطوير الأداء المؤسسي (1) .

وان إجراءات تحسين الأداء تهدف بالدرجة الأساس الى ردم الفجوة الحاصلة وتحديد أسبابها ومن ثم اختيار الأساليب التي من الممكن استخدامها لمعالجتها ، الامر الذي يساهم في وضع برنامج عمل للتحسين المستمر للاداء وبلا شك فان عملية تحسين الأداء تتطلب وجود الاتي :

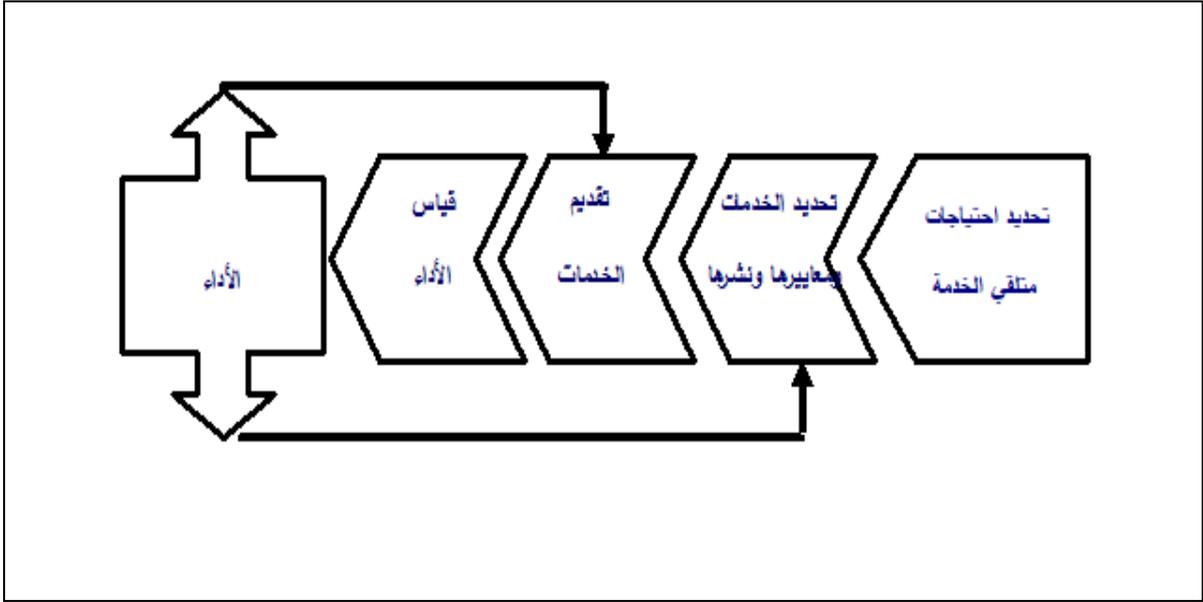
1. الأداء المرسوم (المخطط له) .
2. الأداء المنجز .
3. فجوة الأداء (التي تعد بمثابة الفرق بين مستوى الأداء المخطط له والمنجز)

2. 4. 8: العلاقة بين جودة خدمات المعلومات وتحسين الأداء المؤسسي The Relationship Between the Quality of Information Services And Improvement of Institutional Performance

توجد علاقة بين خدمات المعلومات والأداء المؤسسي باعتبار ان خدمات المعلومات وما تمثله من بعد فني داخل العمل المؤسسي من جمع ومعالجة وتصنيف وحفظ البيانات والمعلومات (خدمات معلومات غير مباشرة) ، ومعالجتها واسترجاعها (كخدمات معلومات مباشرة على سبيل المثال لا الحصر) وتقديمها لمتخذ القرار (كمستخدم نهائي) من اساسيات العمل المؤسسي . فخدمات المعلومات تستخدم في العديد من العمليات الاداريه (2) ، و تعد جودة خدمات المعلومات عنصرا أساسيا في مختلف المؤسسات الخدمية ، لانها تساهم في تقديم ما يحتاج اليه متخذ القرار(المستفيد النهائي) بطريقة فعالة وفورية ، كما توجد عدد من الإجراءات والخطوات المهمة التي من الممكن استخدامها في تحسين الأداء المؤسسي وتحسين خدمات المعلومات يمكن توضيحها بالشكل الاتي :

¹ محمد بن صالح بن عبدالله . دور تقنية المعلومات في تحسين اداء منسوبي وكالة وزارة الداخلية للاحوال المدنية في المملكة العربية السعودية ، مصدر سبق ذكره ، ص 71.

² ايمن محمد احمد ابو كرم . علاقة نظم المعلومات الاداريه في تحين الاداء الاداري :دراسه ميدانيه بالتطبيق على المنظمات غير الحكوميه بقطاع غزة ، فلسطين: جامعه الازهر –غزة ،كلية الاقتصاد والعلوم التجاريه 2،2013،27.(رساله ماجستير) .



الشكل (4) خطوات تحسين الأداء المؤسسي (1)

اما فيما يخص تحسين خدمات المعلومات فيمكن بيان ذلك بالاتي (2) :

جدول (34) خطوات تحسين خدمات المعلومات

ت	الخطوات	وصف الخطوة
1	متلقي خدمات المعلومات Recipient of information services	التعرف على متلقي خدمات المعلومات ومعرفة مختلف احتياجاتهم ومتطلباتهم وحسب كل فئة .
2	مستوى تقديم خدمات المعلومات Level of information services submission	دراسة الواقع الفعلي لخدمات المعلومات المقدمة حاليا .
3	تحديد معايير خدمات المعلومات المقدمة Identifying the standards of provided information services	إيجاد معايير لخدمات المعلومات المقدمة ونشر هذه المعايير .

¹ الدليل الإرشادي لادوات تحسين الخدمات الحكومية .- عمان ، وزارة تطوير القطاع العام . مديرية تحسين الخدمات وتبسيط الإجراءات ،2010،ص5 . 16/7/2017 تاريخ الزيارة . <http://www.free-zones.gov.jo/images/documents/Guide.doc>

² Sam Grier. How To Improve IT Customer Service,access data on <http://itmanagersinbox.com/1540/how-to-improve-it-customer-service/> data ertrival 12/8/2018.

4	تقييم القدرة المؤسسية Institutional ability	تقييم الواقع الحالي لخدمات المعلومات المقدمة من حيث إجراءاتها .
5	تحسين الأداء Performance Improvement	إيجاد طريقه تحسين والتأكد من فاعليتها وفق ما رسمت لاجله
6	الاستمرارية Continue	الاستمرار في تنفيذ كل الخطوات وبث قصص النجاح بين مختلف المؤسسات لتعميم التجارب.

الفصل الثالث

الجانب العملي: الأداء المؤسسي

الفصل الثالث

الجانب العملي: الأداء المؤسسي

تعامل هذا الفصل مع متغير الدراسة (الأداء المؤسسي) وبما يحقق اهداف الدراسة ويتضمن الجانب العلمي المحاور الآتية:

المحور الأول: جامعة ديالى النشأة والتأسيس.

المحور الثاني: دراسة الأداء المؤسسي في رئاسة جامعة ديالى

المحور الثالث: وصف المعلومات الديمغرافية للاستبانة.

المحور الرابع: دراسة واقع الأداء المؤسسي.

المحور الخامس: قياس واقع الأداء المؤسسي في رئاسة جامعة ديالى.

3. 1: المحور الأول: جامعة ديالى: النشأة والتأسيس:

3. 1. 1: النشأة والكليات والاقسام:

أنشئت جامعة ديالى عام 1999 م، وأصبحت جامعة مستقلة بذاتها بعد ان كانت تابعة للجامعة المستنصرية في بداية تأسيسها عام 1994 ، وضمت الجامعة في بداية تأسيسها اربع كليات ، كلية التربية الأساسية (كلية المعلمين سابقا) ، كلية التربية ، كلية التربية البدنية وعلوم الرياضة ، كلية الهندسة ، وقد جاء تأسيس هذه الجامعة للحاجة الملحة في المحافظة لاستيعاب الاعداد المتزايدة من الطلبة وتخفيف الزخم الحاصل على جامعات المنطقة الوسطى في العراق بالدرجة الأولى ، فضلا عن رفد المحافظة بالكفاءات العلمية والحضارية التي تحتاج اليها ، وتعد جامعة ديالى من الجامعات المتوسطة الحجم وتبلغ طاقتها الاستيعابية اكثر من 15000 طالب وطالبة ، تسعى الى

تحقيق التميز في أداء عملها من بين مثيلاتها من الجامعات سواء المحلية او العربية او حتى العالمية لتعطي انطباع للهوية العربية المسلمة فكرا وممارسة ، وتجسدت أهدافها بما يلي (1) (2) :

1. انجاز اكمال البنى التحتية المتوقعة بسبب ظروف المحافظة الامنية في الفترة الماضية.
 2. تهيئة ملاكات ادارية تتمتع بالنزاهة والأمانة لتجاوز الازمات المالية وعدم ثبات التمويل واستقراره
 3. توفير تعليم متميز يتمتع بالنزاهة والأمانة لرفد القطاع العام والخاص والمختلط به.
 4. توفير إطار شامل لضمان الجودة يجمع بين التقويم الداخلي والخارجي.
 5. تطوير البحث العلمي والدراسات العليا في مختلف الاختصاصات لتحسين جودة المنتج التعليمي.
 6. بناء شراكة حقيقية مع المجتمع المحلي والعربي والعالمى عن طريق عقد محاضرات والدورات والندوات والمؤتمرات ذات الصلة بالعملية التعليمية عن طريق التعاون العلمي والثقافي مع الجامعات والمنظمات المعتمدة.
 7. التحسين المستمر للتنظيم الأكاديمي والإداري والتربوي للجامع ورفع الكفاءة بما يواكب النهضة العلمية والتكنولوجية.
 8. الاسهام في بناء بيئة تعلم للمجتمع متكاملة يسودها الإبداع والتميز والتفاعل الإيجابي داخل الجامعة وخارجه.
 9. اعداد الدراسات والاستشارات العلمية والفنية والإدارية لخدمة الجامعة والقطاع العام والقطاع الخاص والمختلط.
 10. تطوير استراتيجيات البحث العلمي وادواته وشروط النهوض به.
 11. العمل على نشر ثقافة جودة التعليم العالي والاعتماد الأكاديمي لمختلف الفئات العاملة في الجامعة.
- ويبلغ عدد الكليات في جامعة ديالى لغاية اعداد هذه الدراسة (14) كلية و(72) قسما علميا، كما موضح بالجدول الاتي:

¹ العراق. جامعة ديالى. رئاسة الجامعة. - الموقع الرسمي لجامعة ديالى. متاح <http://www.uodiyala.edu.iq/PageViewer.aspx?id=86> تاريخ الزيارة 2017/4/14.

² العراق. جامعة ديالى. رئاسة الجامعة. الخطة الاستراتيجية لرئاسة جامعه ديالى للمدة من 2012 الى 2016، ديالى: الجامعة، المطبعة المركزية، 2014. [مصدر محدود التداول].

جدول (35) كليات جامعة ديالى حسب سنوات تأسيسها

ت	الكلية	عدد الأقسام	سنة التأسيس
1	كلية التربية الأساسية (1)	9	1994
2	كلية التربية للعلوم الإنسانية (2)	6	1994
3	كلية التربية البدنية وعلوم الرياضة (3)	3	1996
4	كلية الهندسة (4)	9	1998
5	كلية العلوم (5)	7	2001
6	كلية الطب (6)	11	2002
7	كلية القانون والعلوم السياسية (7)	2	2002
8	كلية الطب البيطري (8)	7	2002
9	كلية الزراعة (9)	4	2004
10	كلية التربية للعلوم الصرفة (10)	3	2008
11	كلية الإدارة والاقتصاد (11)	3	2009
12	كلية العلوم الإسلامية (12)	3	2009
13	كلية الفنون الجميلة (13)	3	2011
14	كلية التربية المقداد (14)	2	2014
		72	

- 1 العراق – جامعة ديالى - كليه التربية الأساسية متاح على الموقع ، <http://www.basicedu.uodiyala.edu.iq> تاريخ الزيارة 2017/3/12.
- 2 العراق – جامعة ديالى - كليه التربية للعلوم الانسانية. متاح على الموقع <http://coehuman.uodiyala.edu.iq> / تاريخ الزيارة 2017/3/12.
- 3 العراق – جامعة ديالى - كليه التربية البدنية وعلوم الرياضة متاح على الموقع ، <http://www.sport.uodiyala.edu.iq> / تاريخ الزيارة 2017/3/12.
- 4 العراق – جامعة ديالى - كليه الهندسة متاح على الموقع ، <http://www.engineering.uodiyala.edu.iq> / تاريخ الزيارة 2017/3/12.
- 5 العراق – جامعة ديالى - كليه العلوم متاح على الموقع ، <http://www.sciences.uodiyala.edu.iq/default.aspx> . تاريخ الزيارة 2017/3/12.
- 6 العراق – جامعة ديالى - كليه الطب ، متاح على الموقع ، <http://www.medicine.uodiyala.edu.iq> . تاريخ الزيارة 2017/3/12.
- 7 العراق – جامعة ديالى - كلية القانون والعلوم السياسية متاح على الموقع ، <http://www.law.uodiyala.edu.iq> . تاريخ الزيارة 2017/3/12.
- 8 العراق – جامعة ديالى - كلية الطب البيطري ، متاح على الموقع <http://www.vetmed.uodiyala.edu.iq> / . تاريخ الزيارة 2017/3/12.
- 9 العراق – جامعة ديالى - كلية الزراعة ، متاح على الموقع : <http://www.agriculture.uodiyala.edu.iq> . تاريخ الزيارة 2017/3/12.
- 10 العراق – جامعة ديالى - كلية التربية للعلوم الصرفة ، متاح على الموقع : <http://www.puresci.uodiyala.edu.iq> . تاريخ الزيارة 2017/3/12.
- 11 العراق – جامعة ديالى - كلية الإدارة والاقتصاد ، متاح على الموقع : <http://www.ecomang.uodiyala.edu.iq> . تاريخ الزيارة 2017/3/12.
- 12 العراق – جامعة ديالى - كلية العلوم الإسلامية ، متاح على الموقع : <http://www.islamic.uodiyala.edu.iq> . تاريخ الزيارة 2017/3/12.
- 13 العراق – جامعة ديالى - كلية الفنون الجميلة ، متاح على الموقع : <http://www.colarts.uodiyala.edu.iq> . تاريخ الزيارة 2017/3/12.
- 14 العراق – جامعة ديالى - كلية التربية مقداد ، متاح على الموقع : <http://www.muqdadedu.uodiyala.edu.iq> / . تاريخ الزيارة 2017/3/12.

اما فيما يخص الأقسام في رئاسة الجامعة فيمكن ايضاحها بالجدول الاتي:

جدول (36) اقسام رئاسة الجامعة مع عدد الشعب وسنة التأسيس

ت	القسم	عدد الشعب	سنة التأسيس
1	مكتب مساعد رئيس الجامعة للشؤون العلمية	1	1999
2	مكتب مساعد رئيس الجامعة للشؤون الادارية	1	1999
3	إدارة الموارد البشرية	7	1999
4	الشؤون المالية	5	1999
5	الشؤون القانونية	5	2008
6	الرقابة والتدقيق الداخلي	2	1999
7	الشؤون الهندسية	4	2001
8	الاعلام	4	1999
9	النشاطات الطلابية	5	2003
10	البحث والتطوير	6	1999
11	البعثات والعلاقات الثقافية	4	1999
12	ضمان الجودة والأداء الجامعي	5	2008
13	التعليم المستمر	3	2009
14	شؤون الطلبة	5	2012
15	الدراسات والتخطيط	4	1999
16	مركز الحاسبة والانترنت	5	1999
17	المكتبة المركزية	5	1999
18	العقود الحكومية	5	2009
19	الأقسام الداخلية	6	2000
20	الخدمات والنقل	4	1999
21	المطبعة المركزية	7	2010
22	مركز أبحاث الطفولة والأمومة	0	1999
	المجموع	93	

يتضح من الجدول (36) ان رئاسة جامعة ديالى تتكون من 22 قسم ، وتم التحفظ على قسمين من اقسام رئاسة الجامعة (مكتب رئيس الجامعة) و (قسم المتابعة والتنسيق) (1) ، وذلك لخصوصية هذين القسمين ولم يتم تزويدنا باي معلومات عن القسم وذلك لاعتبارات إدارية وامنية تخص طبيعة عملهم ، حيث بلغ عدد الشعب في اقسام رئاسة جامعه ديالى (95) شعبة كتشكيلات ادارية فيها ، توزعت على 22 قسم وتراوح تأسيسها بين عام 1999 وهو تاريخ تأسيس الجامعة وبين عام 2016 .

¹ مقابله مع السيد سامر حسين . مدير قسم المتابعة والتنسيق في جامعه ديالى، تاريخ المقابلة. تاريخ الزيارة 2017/3/12.

3. 1. 2: الهيكل التنظيمي:

ان الهيكل التنظيمي لجامعة ديالى يمثل الكليات والاقسام الإدارية والعلمية المنضوية تحت اسم الجامعة التي تعمل مجتمعة لتحقيق اهداف ورسالة الجامعة، والشكل التالي يمثل الهيكل التنظيمي لجامعه ديالى¹:

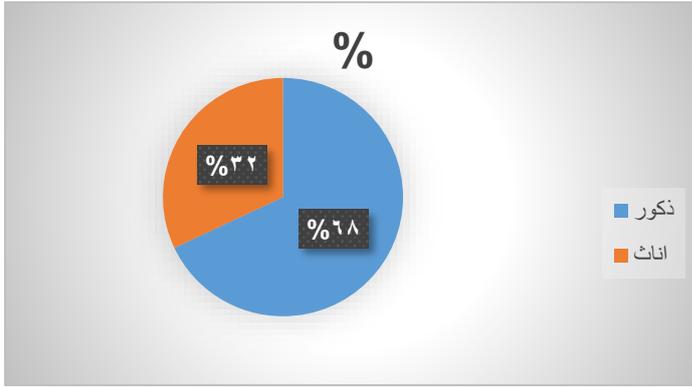
¹ <http://www.uodiyala.edu.iq/PageViewer.aspx?id=86>

3. 2: المحور الثاني: دراسة الأداء المؤسسي في رئاسة جامعة ديالى:

بلغ عدد الموارد البشرية في اقسام رئاسة جامعة ديالى باعتبارهم مجتمع الدراسة الحالية ضمن الاتجاهات (ذكور، اناث) الاتي:

3. 2. 1: اعداد الموارد البشرية حسب الجنس (1) (2) :

جدول (37) الموارد البشرية حسب الجنس



ت	الجنس	العدد	%
1	ذكر	373	68
2	انثى	178	32
	المجموع	551	100

الشكل (6) نسبة الموارد البشرية حسب الجنس

يشير الجدول (37) والشكل (6) الى ان نسبة العاملين في اقسام رئاسة جامعة ديالى من الذكور قد حصلت على المرتبة الأولى اذ كان عددهم (373) عامل بواقع 68% من المجموع الكلي للعاملين، في حين احتلت فئة الاناث المرتبة الثانية اذ بلغ عددهم (178) بواقع 32% من المجموع الكلي.

وقد أجريت مقابلة مع مدير قسم (3) إدارة الموارد البشرية لتوضيح هذه النسبة ، اذ بين ان هنالك عدد من الوظائف لا يمكن ان تقوم بها الاناث (كوظيفة اعمال الخدمات، ووظائف الصيانة، والسائقين) وأنها حصرا لفئة الذكور ولهذا تنخفض نسبة الاناث في اقسام رئاسة جامعة ديالى.

¹ مقابلة مع السيد علي حسين فاضل. مسؤول شعبه المعلوماتية في قسم الشؤون الإدارية، تاريخ الزيارة 2017/3/12.

² قسم ادارة الموارد البشرية. شعبه المعلوماتية، قاعدة بيانات موظفي رئاسة الجامعة، تاريخ الزيارة 2017/3/2.

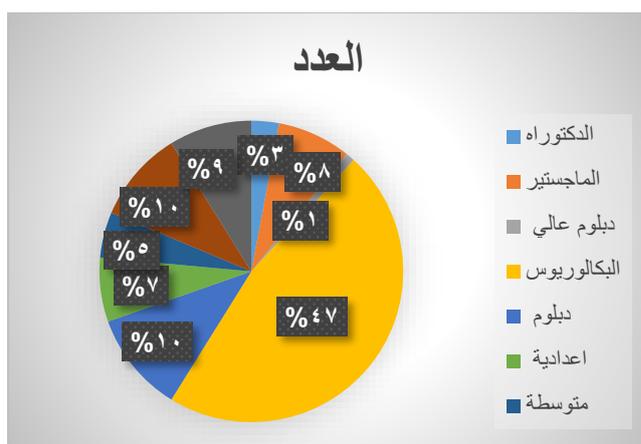
³ مقابلة مع السيد ظاهر غناوي . مدير قسم شؤون الموارد البشرية، تاريخ الزيارة 2017/12/19

3. 2. 2: اعداد العاملين حسب التحصيل العلمي:

تم تثبيت اعداد العاملين حسب التحصيل العلمي في اقسام رئاسة جامعة ديالى من خلال المقابلات التي أجريت مع السادة رؤساء الأقسام⁽¹⁾ وكذلك من خلال قوائم الموارد البشرية⁽²⁾ في رئاسة الجامعة ، فتبين الاتي :

جدول (38) اعداد الموارد البشرية في اقسام رئاسة

جامعة ديالى حسب المؤهل العلمي



ت	الشهادة	العدد	النسبة %
1	الدكتوراه	18	3
2	الماجستير	42	8
3	دبلوم عالي	4	1
4	البكالوريوس	262	47
5	دبلوم	58	10
6	اعدادية	36	7
7	متوسطة	30	5
8	ابتدائية	53	10
9	يقرا ويكتب	48	9
	المجموع	551	100

الشكل (7) الموارد البشرية في اقسام رئاسة جامعه ديالى حسب

المؤهل العلمي

يشير الجدول (38) والشكل (7) الى النتائج الاتية :

لقد حصلت الموارد البشرية من ذوي المؤهل العلمي البكالوريوس على المرتبة الأولى اذ بلغ عددهم (262) ومثلت نسبتهم 47% من المجموع الكلي للعاملين، تلاهم في ذلك المرتبة الثانية لل حاصلين على شهادة الدبلوم اذ بلغ عددهم (58) ومثلت نسبتهم 10% من المجموع الكلي، اما المرتبة الثالثة فكانت لحمله شهادة الابتدائية اذ بلغ عددهم (53) ومثلت نسبتهم 10% من المجموع الكلي للعاملين، في حين احتلت فئة العاملين ممن يحملون شهادة الدكتوراه المرتبة الأخيرة اذ بلغ عددهم (18) وبواقع 3% من المجموع الكلي.

¹ مقابله مع السادة رؤساء الاقسام. انظر الملحق (2).

² العراق. جامعة ديالى. رئاسة الجامعة. قسم إدارة الموارد البشرية. شعبة المعلوماتية، تاريخ الزيارة 2017/9/26.

3. 2. 3: اعداد الموارد البشرية في رئاسة جامعة ديالى حسب العناوين الوظيفية:

تم التحقق من اعداد الموارد البشرية وتثبيت العناوين الوظيفية لهم في اقسام رئاسة جامعة ديالى من خلال شعبة المعلوماتية في قسم إدارة الموارد البشرية (1) وكانت نتيجتها بالآتي:

جدول رقم (39) العناوين الوظيفية للموارد البشرية في اقسام رئاسة جامعة ديالى

ت	العنوان الوظيفي	العدد	%	ت	العنوان الوظيفي	العدد	%
1	ملاحظ	85	15	14	مدرب فنون	6	1
2	تدريسي	57	10.2	15	علوم اسلاميه	5	1
3	مهندس	56	10	16	امين مكتبة	4	1
4	مبرمج	38	7	17	احيائي	3	1
5	محاسب	29	5	18	احصائي	3	1
6	مترجم	27	5	19	كيمياوي	3	1
7	قانوني	26	5	20	اعلام	2	0.5
8	مدرب رياضي	19	3	21	مساحة	2	0.5
9	طابعي	11	2	22	محلل أنظمة	1	0.2
10	بايولوجي	8	1	23	لغة فارسيه	1	0.2
11	باحث	8	1	24	خدمات	15	3
12	امين مخزن	7	1	25	سائق	35	6
13	جيولوجي	7	1	26	حرفي	93	17.2
	المجموع	551	99.8				

من خلال الجدول (39) الملاحظ بان العناوين الوظيفية للعاملين كانت كالآتي:

1. مثلت المجموعة الأولى للموارد البشرية بعنوان وظيفي ملاحظ المرتبة الأولى اذ بلغ عددهم (85) عامل ومثلت نسبتهم 15% من المجموع الكلي. في حين مثل فئة التدريسين في رئاسة جامعة ديالى المرتبة الثانية اذ بلغو (57) ومثلت نسبتهم 10% من المجموع الكلي للعاملين، تلاهم في ذلك نسبة المهندسين اذ بلغ عددهم (56) ومثلت نسبتهم 10% من المجموع الكلي.

¹ مقابله مع السيد علي حسين فاضل، مسؤول شعبة المعلوماتية في قسم إدارة الموارد البشرية. تاريخ المقابلة 2017/9/26.

2. مثلت المجموعة الثانية للموارد البشرية من المبرمجين على المرتبة الرابعة اذ بلغ عددهم (38) ومثلت نسبتهم 7% من المجموع الكلي، تلاهم في ذلك المحاسبين اذ كان عددهم (29) ومثلت نسبتهم 5% من المجموع الكلي.
3. مثلت المجموعة الثالثة من الموارد البشرية وهم كل من الحرفين اذ بلغ عددهم (93) ومثلت نسبتهم 17% من المجموع الكلي للعاملين تلاهم في ذلك فئة السائقين اذ بلغ عددهم (35) ومثلت نسبتهم 6% من المجموع الكلي للموارد البشرية .

3.3: المحور الثالث: وصف المعلومات الديمغرافية للعينة في مجال الدراسة:

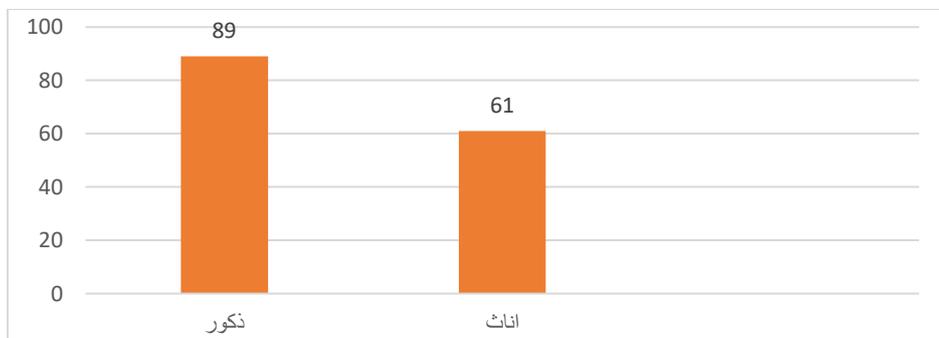
3.3.1: تفاصيل العينة : استخدمت الدراسة العينة القصدية حيث شملت السيد رئيس الجامعة ومساعديه ، والسادة مدراء الأقسام ومسؤولي الشعب ومسؤولي الوحدات والموظفين الإداريين الذين بلغ عددهم (169) فرداً .

3.3.2 : النوع الاجتماعي :

يبين الجدول(40) و الشكل (8) ان نسبة الذكور بين افراد العينة قد بلغت 89 من الافراد المبحوثين والذين مثلت نسبتهم 59.3% من المجموع الكلي في حيث بلغت نسبة الاناث 61 فردا ومثلت نسبتهم 40.7% من المجموع الكلي ، وكما هو موضح بالجدول الاتي :

جدول (40) النوع الاجتماعي للأفراد المبحوثين

ت	النوع الاجتماعي	العدد	النسبة %
1	ذكر	89	59.3
2	اناث	61	40.7
	المجموع	150	100%

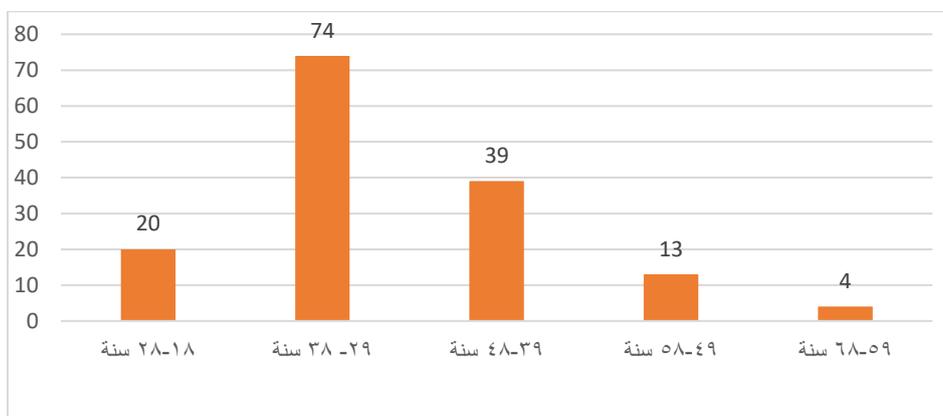


شكل (8) النوع الاجتماعي للأفراد المبحوثين في جامعة ديالى

التحليل للجدول : يتضح من الجدول (40) والشكل (8) ان نسبة الذكور تفوق نسبة الاناث في عينة الدراسة اذ بلغ عدد فئة الذكور على 89 فرد وبنسبة 59.3% من المجموع الكلي ، في حين بلغت عدد الاناث على 61 وبنسبة 40.7% من المجموع الكلي .
ثانيا : الفئة العمرية :

جدول (41) الفئة العمرية للأفراد المبحوثين

ت	الفئة العمرية	العدد	النسبة %
1	18-20 سنة	20	13.3
2	29-38 سنة	74	49.3
3	39-48 سنه	39	26.0
4	49-58 سنة	13	8.7
5	59-68 سنة	4	2.7
6	المجموع	150	100%



شكل (9) الفئة العمرية للأفراد المبحوثين في جامعة ديالى

التحليل : يوضح الجدول (41) والشكل (9) الاتي :

1. مثلت الفئة العمرية (29-38) سنة اعلى فئة ضمن عينة الدراسة اذ بلغ عددهم (74) فردا وبنسبة 49.3% من المجموع الكلي .
2. مثلت الفئة العمرية (39-48) سنة المرتبة الثانية اذ بلغ عددهم 39 فردا وبنسبة 26% .

3. يلي ذلك في المرتبة الثالثة الفئة العمرية (18-20) سنة اذ بلغ عددهم 20 فردا وبنسبة 13.3% من المجموع الكلي .

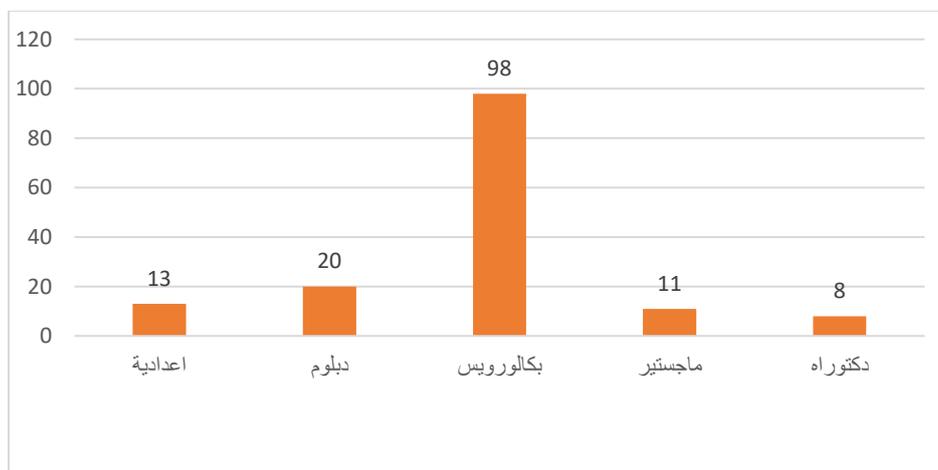
4. احتلت المرتبة الأخيرة الفئة العمرية (59-68) سنة ادنى مستوى اذ بلغ عددهم (4) وبنسبة 2.7% من المجموع الكلي .

3.3.3: المؤهل الاكاديمي (1):

الجدول الاتي يوضح ذلك .

جدول (42) المؤهل الاكاديمي للافراد المبحوثين

ت	المؤهل العلمي	العدد	النسبة %
1	اعدادية	13	8.7
2	دبلوم	20	13.3
3	بكالوريوس	98	65.3
4	ماجستير	11	7.3
5	الدكتوراه	8	5.3
	المجموع	150	99.9%



شكل (10) المؤهل الاكاديمي للافراد المبحوثين

¹ مقابلة مع د.ظاهر غناوي . مدير قسم الشؤون الإدارية. تاريخ المقابلة 2017/3/27.

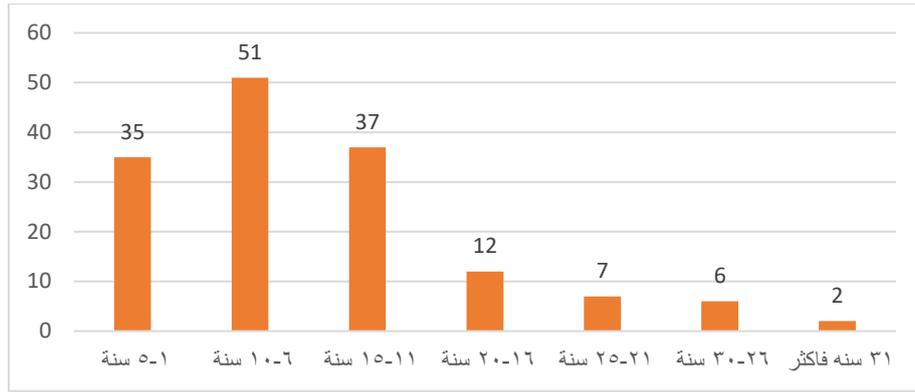
التحليل : يشير الجدول (42) والشكل (10) الى الاتي :

1. مثلت فئة الحاصلين على شهادة البكالوريوس الفئة الأعلى والابرز اذ بلغ عددهم 98 وبنسبة 65.3% من المجموع الكلي .
2. احتلت المرتبة الثانية الحاصلين على شهادة الدبلوم اذ بلغ عددهم 20 وبنسبة 13.3% من المجموع الكلي .
3. في حين احتلت المرتبة الثالثة الحاصلين على شهادة الإعدادية اذ بلغ عددهم 13 وبنسبة 13% من المجموع الكلي
4. اما ادنى مستوى العينة فقد كانت للحاصلين على شهادة الدكتوراه اذ بلغ عددهم 8 وبنسبة 5.3% يليهم في المرتبة الاعلى الحاصلين على شهادة الماجستير اذ بلغ عددهم 11 وبنسبة 7.3% من المجموع الكلي .

3.3. 4: سنوات الخدمة : يتبين من خلال الجدول والشكل الاتيين ان العاملين الذين تراوحت سنوات خدمتهم بين (6-10) سنوات كانوا النسبة الأكبر في عينة الدراسة وبواقع 34% يليهم في ذلك الذين خدمتهم تراوحت بين(11-15) سنة كانت المرتبة الثانية وكانت نسبتهم 24.7% من المجموع الكلي في حين احتلت المرتبة الثالثة الذي كانت سنوات خدمتهم بين (1-5) ومثلت نسبتهم 23.3% من المجموع الكلي .

جدول (43) سنوات الخدمة للأفراد المبحوثين

ت	سنوات الخدمة	العدد	النسبة %
1	1-5 سنة	35	23.3
2	6-10 سنة	51	34.0
3	11-15 سنة	37	24.7
4	16-20 سنة	12	8.0
5	21-25 سنة	7	4.7
6	26-30 سنة	6	4.0
7	31 سنة فاكثر	2	1.3
	المجموع	150	100.0



شكل (11) سنوات الخدمة للأفراد المبحوثين

التحليل: يشير الجدول (43) والشكل (11) الى الآتي:

1. احتلت المرتبة الأولى أصحاب الخدمة الذين تتراوح خدمتهم (6-10) سنة اذ بلغ عددهم 51 فردا ومثلو نسبة 34% من المجموع الكلي.
2. جاءت سنوات الخدمة (11-15) سنة المرتبة الثانية في عينة البحث ا بلغ عددهم 37 فردا وبنسبة 24.7% من المجموع الكلي.
3. في المرتبة الثالثة جاءت سنوات الخدمة (1-5) اذ بلغ عددهم 35 فردا ومثلو نسبة 23.3% من المجموع الكلي.
4. في حين احتلت سنوات الخدمة (30 سنة فأكثر) أدنى مستوى اذ بلغ عددهم 2 وبنسبة 1.3% من المجموع الكلي.

3.4: المحور الرابع: واقع الأداء المؤسسي في رئاسة جامعة ديالى:

تم رصد واقع الأداء في رئاسة جامعة ديالى من خلال (13) فقرة رئيسية يمكن توضيحها

بالآتي:

جدول (44) واقع الأداء في اقسام رئاسة جامعة ديالى

ت	الفقرة	اوافق بشدة	اوافق	محايد	لا اوافق بشدة	لا اوافق	المجموع الحسابي الوسط	الوزن المؤي	الانحراف المعياري	الترتيب
1	وضوح رؤية ورسالة واهداف المؤسسة وهي مكتوبة ومتاحة لاطلاع الجميع عليها .	3.3%	21.3%	40.6%	30.6%	4%	2.88	57.6%	0.8985	6

7	0.9485	56.8%	2.84	5	58	46	35	6	اشراك العاملين في وضع الخطط المستقبلية للعمل .	2
				3.3%	38.6%	30.6%	23.3%	4%		
5	0.8778	59.2%	2.96	2	48	59	35	6	انجاز المهام المطلوبة بالوقت المحدد .	3
				1.3%	32%	39.3%	23.3%	4%		
4	0.8665	59.4%	2.97	2	47	59	37	5	توفير المعدات والادوات بما يدعم أنشطة المؤسسة .	4
				1.3%	31.3%	39.3%	24.6%	3.3%		
11	0.9069	52%	2.64	9	69	41	29	2	مراجعة وتعديل الاجراءات الفنية والادارية بشكل دوري	5
				6%	46%	27.3%	19.3%	1.3%		
3	1.0457	60%	3	4	54	41	37	14	هيكلية المؤسسة مناسبة مع طبيعة الأنشطة التي تقوم بها	6
				2.6%	36%	27.3%	24.6%	9.3%		
9	0.8834	55%	2.77	1	72	41	32	4	يتم تقييم الاداء المؤسسي بشكل دوري للعاملين .	7
				0.6%	48%	27.3%	21.3%	2.6%		
13	0.8481	50%	2.54	11	68	53	15	3	الفرص المتوفرة لتحسين المهارات في العمل متاحة ومرضية .	8
				7.3%	45.3%	35.3%	10%	2%		
12	0.9512	52%	2.63	10	69	43	22	6	الاهتمام بالتنسيق في اجراءات العمل بين الشعب.	9
				6.6%	46%	28.6%	14.6%	4%		
2	1.0283	61%	3.05	0	59	40	35	16	الاهتمام بمقترحات العاملين لتطوير العمل .	10
				0%	39.3%	26.6%	23.3%	10.6%		
1	0.9264	60%	3.06	5	39	57	39	10	اعتماد المؤسسة على برامج تدريبية مختلفة تمكن العاملين من الارتقاء بمستوى الاداء .	11
				3.3%	26%	38%	26%	6.6%		
8	0.9290	55%	2.79	4	66	42	33	5	اجراءات العمل تتسم بالمرونة .	12
				2.6%	44%	28%	22%	3.3%		
10	0.8079	53%	2.67	3	67	59	18	3	إدارة المؤسسة تحدد سياسة وإجراءات العمل بشكل مكتوب .	13
				2%	44.6%	39.3%	12%	2%		

التحليل للجدول: بعد استخراج الأوساط الحسابية المرجحة والأوزان المئوية والانحرافات المعيارية وترتيبها من الأعلى إلى الأدنى بالاعتماد على الوسط الفرضي المحددة (3) للمتوسط الحسابي المرجح و(60%) للأوزان المئوية لمعايير ومحاو الاستبانة كافة، اتضح ما يأتي:

1. نقاط القوة: تمثل الفقرات (6-10-11) على التوالي نقاط قوة حسب المحور أو درجة القطع التي تم تحديدها فحصلت هذه الفقرة على متوسطات حسابية مرجحة (3.06/3.05/3.0) على التوالي وبأوزان مئوية (60%-61%-60%) على التوالي و كان ترتيبها الجديد هي (3-2-1) على التوالي وهذه الفقرات حصلت على أوساط حسابية مرجحة وأوزان مئوية أكبر من درجة القطع المحددة مسبقاً وبالتالي فهي تعد فقرات مطبقة للاستبانة الموجهة للمبشرين .

2. نقاط الضعف: فيما تمثل الفقرات المتبقية فقرات غير متحققة إذ كانت متوسطاتها الحسابية المرجحة واوزانها المئوية اقل من درجة القطع المحددة البالغة (3)، وقد تم ترتيبها ترتيبا جديدا بحسب شدة الضعف من اقلها ضعفا الى أشدها ضعفا. وبالمجمل فان مستوى تطبيق محور الاداء المؤسسي ككل مثل نسبة (23%) وهو يمثل مستوى اداء ضعيف، وقد بينت هذه الدراسة جوانب الضعف والقوة من خلال قياس الاداء وبطرائق متعددة وكما في المحور الاتي:

3. 5: المحور الخامس: قياس الأداء المؤسسي في اقسام رئاسة جامعة ديالى:

لقد اعتمدت الدراسة لقياس الأداء في اقسام رئاسة جامعة ديالى من خلال جانبيين الأول تم استخدام مؤشرات KIPs التي تمثلت بـ (الفاعلية، الكفاءة، الإنتاجية، جودة خدمات المعلومات، العمل المنجز) ، والجانب الثاني تمثل في اعداد استمارة استبيان لجمع المعلومات وتحليلها، وفقرات القياس نوضحها بالآتي:

1. قياس مستوى الأداء من خلال الأهداف.
2. قياس الفاعلية وتحديد فجوة الأداء.
3. قياس مستوى الإنجاز لأداء العمل.
4. قياس الوقت المستغرق في الاسترجاع.
5. مقاييس الامن والسلامة.
6. قياس الأداء من خلال الإنتاجية الكلية والإنتاجية الجزئية.

وتوجد العديد من المؤشرات تم من خلالها قياس الأداء يمكن توضيحها بالآتي:

1. مؤشرات على المدخلات: Input Indicators.
2. مؤشرات على المخرجات: Output Indicators.
3. مؤشرات على الإنتاجية: Productivity Indicators.
4. مؤشرات على الكفاءة: Efficiency Indicators.
5. مؤشرات على الفاعلية: Effectiveness Indicators

و يمكن توضيحه بالآتي:

3. 5. 1: قياس الأداء المؤسسي من خلال الأهداف: تم التعامل مع هذه الطريقة في القياس

باعتتماد الفقرات الآتية (1) (2) (3) :

1. تم إحصاء الأهداف الكلية لرئاسة جامعة ديالى المعلنة رسمياً بناءً على أهداف كل قسم من أقسامها البالغ عددها (22) قسم.
2. تم تحليل الأهداف المركبة إلى أهداف مجزأة بلغت (242) هدفاً لجميع الأقسام.
3. عرضت الأهداف المجزأة على (22) مسؤول من العاملين لتحقيق المصادقية والموثوقية من الأهداف المجزأة للموافقة على هذه التجزئة للأهداف.
4. أعطيت ثلاث درجات للإجابة على المتحقق من الأهداف بشكل كلياً والمتحقق من الأهداف بشكل جزئياً وغير المتحقق.
5. تم تثبيت ميزان من الدرجات على الإجابات الثلاثة حيث (إجابة المتحقق بشكل كلياً = 10 درجات) (إجابة المتحقق بشكل جزئياً = 5 درجات) (إجابة غير المتحقق = 0).
6. صممت قائمة بالأهداف المجزأة وميزان درجاتها الخاصة، ووزعت على عدد (22) مسؤول من العاملين في أقسام رئاسة الجامعة وجاءت إجاباتهم وفقاً لما يعرضه الجدول (45).
7. تبلغ القيمة الكلية للأداء المؤسسي بموجب الأهداف المتحققة (2420) درجة في حالة تحقيقها بشكل كامل وتعد الدرجة القصوى لتحقيق الأهداف (4) .

وكما موضح في الجدول (45)

جدول (45) الأهداف المرسومة والأهداف المتحققة وغير المتحققة في أقسام رئاسة جامعة ديالى.

ت	الهدف	متحقق كلي	متحقق جزئي	غير متحقق	المجموع	التكرار المتجمع الصاعد
1	العمل على محور الأمية المعلوماتية لمنتسبي الجامعة .	x	√	x	5	5
2	العمل على انشاء برامج خدمية للجامعة .	x	√	x	5	10
3	العمل على انشاء برامج خدمية للمحافظة .	x	x	√	0	10
4	القيام بصيانه حاسبات الجامعة بشكل دوري	x	x	√	0	10
5	مواكبه التطورات الحديثة في مجال تكنولوجيا المعلومات والبرمجيات العلمية الإدارية	x	√	x	5	15
6	التخطيط لبنية تحتية معلوماتية حديثة لرئاسة الجامعة .	x	√	x	5	20

¹ المقابلة مع مدراء أقسام رئاسة الجامعة: انظر الملحق رقم (2).

² المعاشية في أقسام رئاسة الجامعة للمدة من 6/11 والى غاية 2017/9/20.

³ الموقع الرسمي لرئاسة جامع ديالى <http://www.uodiyala.edu.iq>

⁴ على أساس حاصل ضرب (2420 = 242 × 10)

25	5	x	√	x	تنفيذ البرامج التي تم التخطيط لها لإنشاء بنيه تحتية معلوماتية.
30	5	x	√	x	تنظيم دورات تدريبية منتظمة لاستخدام الحاسوب والأنظمة الإلكترونية.
40	10	x	x	√	تحقيق الالتزام الكامل بضوابط وقوانين السكن الجامعي .
45	5	x	√	x	إيجاد بيئة المحبة والتعاون والألفة بين طلبة الأقسام الداخلية
50	5	x	√	x	التوجيه نحو الحوكمة الإلكترونية .
55	5	x	√	x	تقديم الاستشارات الفنية لكليات واقسام الجامعة .
60	5	x	√	x	المشاركة في اعداد لجان وندوات وورش عمل تخصص الواقع التكنولوجي لمواكبه التطور
70	10	x	x	√	تهيئة المباني المخصصة للسكن الجامعي سنويا بالمستلزمات
75	5	x	√	x	صيانته مجمعات الاقسام الداخلية سنويا
85	10	x	x	√	توفير الخدمات الضرورية للطلبة (كالكهرباء ، الماء ، الانترنت ، مكتبة) .
95	10	x	x	√	توسع مباني الأقسام الداخلية بما يتلاءم وعدد الطلبة المتزايد سنويا .
105	10	x	x	√	اشاعه روح النظام والامن في القسم الداخلي
110	5	x	√	x	تعمل مديرية الاقسام الداخلية جادة من اجل رعاية طلبتها من خلال توفير الجو العلمي والنفسي المناسب لهم
115	5	x	√	x	اعداد قاعدة بيانات سنوية تضم معلومات كامله عن الطلبة الساكنين .
120	5	x	√	x	تهيئة الجامعة للوفاء بمتطلبات ومعايير ضمان الجودة والاعتمادية في العراق .
125	5	x	√	x	السعي لتحقيق رساله الجامعة وأهدافها الاستراتيجية من خلال ضمان جودة الأنشطة التعليمية والتنمية المجتمعية .
130	5	x	√	x	نشر ثقافة الجودة وضمن الاعتمادية بين أعضاء هيئة التدريس والجهاز الإداري والطلبة .
135	5	x	√	x	تطبيق معايير الاعتماد وضبط الجودة النوعية على مستوى الجامعة وكلياتها .
140	5	x	√	x	التعاون وتوطيد العلاقة بين الجامعة والمجتمع لتطوير وتحسين الخدمات التي تقدمها الجامعة
145	5	x	√	x	تقويم العملية التعليمية من خلال قياس مؤشرات الأداء لمدخلات وعمليات ومخرجات العملية التعليمية .
145	0	√	x	x	المساهمة في تبسيط الإجراءات والتخلص من حلقات الروتين .
150	5	x	√	x	تصميم واعداد الأدوات اللازمة لتقويم العملية التعليمية.
155	5	x	√	x	اعداد تقارير سنوية عن حالة الجودة في الجامعة وكلياتها واعتماد نتائجها للتحسين المستمر.
160	5	x	√	x	مراقبة اهداف ومخرجات الأقسام العلمية والإدارية في الجامعة
165	5	x	√	x	ترسيخ العمل بأخلاقيات العمل الجماعي واخلاقيات البحث العلمي .

170	5	x	√	x	اعداد قاعدة بيانات بأسماء التدريسين والموظفين .	32
170	0	√	x	x	التعرف على توقعات ومتطلبات ومستوى رضا المستفيدين عن خدمات الجامعة وإبلاغ الجهات ذات العلاقة	33
175	5	x	√	x	نشر رؤيه ورساله واهداف الجامعة .	34
180	5	x	√	x	التعريف بالجامعة محليا وعربيا وعالميا	35
185	5	x	√	x	الوصول الى مراتب متقدمة لموقع الجامعة الالكتروني حسب تصنيف المؤسسات التعليمية	36
190	5	x	√	x	توثيق النشاطات والتغطيات الإعلامية للجامعة وكلياتها	37
195	5	x	√	x	خزن النشاطات والتغطيات الإعلامية المختلفة بطريقة قابله للاسترجاع السريع	38
200	5	x	√	x	فهرسه وتصنيف تلك النشاطات والتغطيات الإعلامية .	39
205	5	x	√	x	التواصل مع وسائل الاعلام لتغطيه التقارير العلمية عن الجامعة وما تقوم به من خدمات للمجتمع	40
210	5	x	√	x	تنمية وتطوير المهارات الطلابية وقدراتهم في ممارسة العمل الإعلامي	41
215	5	x	√	x	الاشراف على تنظيم المهرجانات والأنشطة في المناسبات المختلفة وتغطيتها إعلاميا	42
220	5	x	√	x	فتح افاق جديدة مع الجامعات العراقية من خلال مذكرات التفاهم	43
225	5	x	√	x	فتح افاق جديدة مع الجامعات الدولية والعالمية من خلال مذكرات التفاهم	44
230	5	x	√	x	حث الأساتذة للمشاركة في المؤتمرات الدولية العالمية	45
240	10	x	x	√	رسم خطه لأرسال اكبر عدد ممكن من طلبة الزمالات الدراسية والبعثات والاجازات الدراسية الى الجامعات الرصينة	46
245	5	x	√	x	استضافه الأساتذة من الخارج	47
255	10	x	x	√	اعداد برامج الكترونيه لتنظيم ملفات الطلبة للإجازات الدراسية	48
265	10	x	x	√	اعداد برامج الكترونيه لتنظيم ملفات الطلبة للزمالات العامة والخاصة	49
275	10	x	x	√	اعداد برامج الكترونيه لتنظيم ملفات الطلبة المبتعثين	50
280	5	x	√	x	السعي لتمكين الجامعة من مواكبه جامعات العالم العربي والاسلامي عبر الاشتراك بالإشعارات التابعة لها	51
280	0	√	x	x	استقطاب الكفاءات العلمية من خلال تخصيص بعض مقاعد الدراسة للطلبة الوافدين من خارج العراق	52
285	5	x	√	x	نقل خبرات الجامعات الاجنبية العالمية ممن حصلوا على شهادات من خارج العراق	53
290	5	x	√	x	تهيئه قاعدة بيانات دقيقة ومفصله تتاح للكليات والاقسام العلمية في الجامعة من تدريسين وموظفين	54
295	5	x	√	x	رسم صورة واضحة عن المستويات العلمية والأكاديمية ومؤشرات التقدم	55
300	5	x	√	x	وضع الخطط والرؤى المستقبلية للجامعة وفق خبرات وتجارب جديدة	56
305	5	x	√	x	القيام بدراسة جدوى حول استحداث الكليات والاقسام العلمية في الجامعة	57

305	0	√	×	×	دراسة حاجة سوق العمل في المحافظة .	58
310	5	×	√	×	وضع خطه استراتيجية للجامعة لعشر سنوات قادمة وتحديثها سنويا	59
315	5	×	√	×	القيام بأعداد دليل احصائي سنوي للجامعة	60
315	0	√	×	×	اعداد الهيكل التنظيمي للكليات واقسام الجامعة العلمية والمراكز البحثية	61
315	0	√	×	×	تطوير الهيكل التنظيمي للكليات واقسام الجامعة العلمية والمراكز البحثية	62
320	5	×	√	×	متابعه تنفيذ الخطط التي أعدتها الكليات والاقسام العلمية	63
320	0	√	×	×	مراجعته برامج التعليم باستمرار واكسابها المرونة	64
325	5	×	√	×	التعرف على الاحتياجات المستقبلية للكليات والاقسام العلمية	65
330	5	×	√	×	توضيح العلاقة الاستراتيجية بين المخطط والمراد تخطيطه في مجال الدراسة والتطبيق	66
335	5	×	√	×	الاهتمام بالبحث العلمي من خلال تطبيق المنهجية العلمية وفق المعايير	67
340	5	×	√	×	الاهتمام بالبحوث التطبيقية التي تقدم حولا عمليه لمشاكل وازمات المجتمع	68
345	5	×	√	×	السعي لتبني مشروع الجامعة المنتجة	69
350	5	×	√	×	متابعه وتنظيم النشاطات العلمية للجامعة بالتعاون مع الكليات	70
355	5	×	√	×	المتابعة والاشراف على تنفيذ الخطة البحثية لتدريسي الجامعة	71
365	10	×	×	√	حمايه حقول أصحاب الابتكار والابداع	72
370	5	×	√	×	رصد البيانات حول نشاطات الجامعة ووحداتها	73
380	10	×	×	√	متابعه واشراف على استحداث الكليات والاقسام والفروع العلمية على مستوى بكالوريوس وماجستير ودكتوراه	74
385	5	×	√	×	متابعه التصنيف الدوري لمجلات الجامعات العراقية	75
390	5	×	√	×	السيطرة على وحدة تداول المواد الكيماوية والبيولوجية السامه والخطرة	76
395	5	×	√	×	بناء وتنمية القدرات العلمية والبحثية	77
405	10	×	×	√	ابداء المشورة القانونية لكل القضايا القانونية والإدارية والمالية في الجامعة وفقا للقوانين النافذة	78
415	10	×	×	√	تنظيم كل ما يتعلق بالعقود التوظيفية والكفالات الخاصة بطلبة الدراسات العليا داخل او خارج العراق	79
425	10	×	×	√	متابعه كفاه دعاوي التي تخص الجامعة من قبل الغير وبالعكس	80
435	10	×	×	√	متابعه كفاه أملاك الجامعة من حيث التخصص ونقل الملكية	81
445	10	×	×	√	النظر في اللجان التحقيقية الأولية والتميزية ذات العلاقة بالجامعة	82
455	10	×	×	√	البت في اللجان التحقيقية الأولية والتميزية ذات العلاقة بالجامعة	83
465	10	×	×	√	تمثيل الجامعة امام المحاكم الخاصة	84
475	10	×	×	√	راجعة دوائر الدولة لإنجاز اعمال الجامعة من الناحية القانونية	85

480	5	x	√	x	اعداد قاعدة بيانات لحصر وتدقيق وتصنيف وفهرسة وحفظ جميع القرارات والوثائق الرسمية والكتب والمراجعات القانونية.	86
485	5	x	√	x	التحقق من أن جميع التشريعات القانونية هي المطبقة بالفعل في الجامعة والمبادرة إلى بيان الثغرات في القرارات والتعليمات المعمول بها، من خلال تطبيقها على الواقع واقتراح التعديلات اللازمة لها	87
490	5	x	√	x	إعداد الصياغة القانونية للقرارات الإدارية الصادرة عن الإدارات ذات العلاقة تلافياً لعدم الطعن فيها أمام الجهات المختصة	88
495	5	x	√	x	توفير مختلف المستلزمات السلعية والخدمية والموجودات الثابتة	89
500	5	x	√	x	رسم الخطط اللازمة لضمان تحقيق اهداف الجامعة المالية	90
510	10	x	x	√	اعلام الإدارة العليا بالوضع المالي للجامعة بالأرقام والاحصائيات بشكل دوري	91
520	10	x	x	√	اعداد مستندات الصرف الخاصة بمنح السلف	92
525	5	x	√	x	خزن وارشفه مختلف الامور الإدارية كل حسب تخصصه	93
530	5	x	√	x	وضع اليه تصنيف وفهرسه سهله ومبسطة لاسترجاع الاضابير وقت الحاجة اليها	94
535	5	x	√	x	تقديم الخدمات والتسهيلات المالية لتلبية احتياجات الهيئة الأكاديمية والإدارية والطلبة من خلال تطبيق جميع اللوائح والنظم المالية الصادرة بالجامعة	95
540	5	x	√	x	ايجاد البيئة المالية المناسبة والصحيحة وتقديمها للبرامج المختلفة وتهيئتها لتنفيذ جميع أنشطة الجامعة التعليمية والبحثية	96
545	5	x	√	x	تقديم التسهيلات المالية المناسبة لدعم الأنشطة الطلابية	97
550	5	x	√	x	استثمار والمحافظة على أموال الجامعة لتحقيق اكبر عائد ممكن وتوفير السيولة اللازمة لتسيير أمور الجامعة	98
555	5	x	√	x	اعداد موازنة تخمينيه للسنوات القادمة وارسالها للوزارة	99
560	5	x	√	x	استلام جميع سجلات الجامعة المحاسبية وتنفيذ جميع المعاملات المالية من صرف المستحقات بأنواعها	100
570	10	x	x	√	تحصيل الإيرادات بأنواعها وإعداد البيانات المالية الختامية	101
575	5	x	√	x	ضبط الإدارة المالية والإدارية في الجامعة وكلياتها وفقاً للقوانين النافذة	102
585	10	x	x	√	تدقيق المعاملات المالية والإدارية	103
595	10	x	x	√	التحقق من وجود حمايه كافيه لأصول الجامعة ضد الفقدان والسرقة	104
600	5	x	√	x	التحقق من ان المصروفات لا تنفق الا في الأغراض الهامة	105
605	5	x	√	x	متابعة تحصيل إيرادات الجامعة	106
615	10	x	x	√	تدقيق تحصيل إيرادات الجامعة	107

620	5	x	√	x	108	جرد الممتلكات الثابتة في الجامعة وبشكل دوري
630	10	x	x	√	109	تدقيق رواتب الجامعة
640	10	x	x	√	110	تدقيق سلف الجامعة .
645	5	x	√	x	111	التأكد من صحة ودقة وسلامة البيانات المحاسبية والتقارير والقوائم المالية
650	5	x	√	x	112	استباق ومنع حدوث الأخطاء الانحرافات وأعمال الغش والاختلاس والتزوير، واكتشاف ما يقع منها أولاً بأول
655	5	x	√	x	113	التحقق من مدي كفاية السياسات والإجراءات والمخططات التي تضعها الإدارة العليا بالمنشأة لتنفيذ الأعمال والمهام التي تنفذها
660	5	x	√	x	114	التأكد من حسن استخدام الموارد المادية والبشرية في المنشأة ، أي أن تقوم الرقابة بتحديد ما تم تنفيذه عن طريق تقييم الأداء واتخاذ الإجراءات المناسبة
670	10	x	x	√	115	متابعة تنفيذ الموازنة المالية السنوية ومن خلال التنسيق مع قسم الشؤون المالية في رئاسة الجامعة وعلى ضوء تعليمات تنفيذ الموازنة.
675	5	x	√	x	116	توفير وسائل نقل للموظفين ولأبعد منطقة معينة
680	5	x	√	x	117	تطوير الكادر الفني والإداري بما يتناسب مع المهام الموكلة لهم
680	0	√	x	x	118	انشاء ورش عمل فنيه خاصه بتصليح الاليات وديمومتها
685	5	x	√	x	119	متابعه صيانه العجلات بشكل دوري
690	5	x	√	x	120	زيادة المساحات الخضراء سعياً لراحة الطلبة والتدريسين والموظفين
695	5	x	√	x	121	القيام بصيانه دوريه لمختلف الاجهزة الكهربائيه في رئاسة الجامعة.
700	5	x	√	x	122	متابعه واشراف على حسن استخدام السائقين لوسائل النقل
700	0	√	x	x	123	دعم المناهج الدراسية بما يتوافر من مصادر معلومات
705	5	x	√	x	124	تحديد احتياجات المستفيدين لمصادر المعلومات
710	5	x	√	x	125	ثبيت تلك المتطلبات لمصادر المعلومات استعداد لتوفيرها
715	5	x	√	x	126	تحقيق رغبات المستفيدين من مصادر المعلومات
720	5	x	√	x	127	زيادة اعداد المستفيدين من المكتبة المركزية من خلال تسهيل مهام المكتبة وبالتالي الارتقاء بالبحث العلمي
725	5	x	√	x	128	زيادة الكتب المعارة خلال عام 2016 من 4000 كتاب الى 8000 كتاب
725	0	√	x	x	129	تطوير النظم الاليه المعمول بها في المكتبة المركزية بما يتلاءم وتطلعات المستفيدين
730	5	x	√	x	130	تهيئة المناخ والظروف والأجواء المريحة اللازمة داخل المكتبة المركزية للدراسة
735	5	x	√	x	131	اعداد البرامج التعريفية للمستفيدين وخاصة طلبة الدراسات الأولية
740	5	x	√	x	132	اقامة علاقات تعاون علمي بين المكتبة المركزية والمكتبات المركزية الاخرى والمكتبات العامة.

745	5	x	√	x	تطوير عمل المكتبة المركزية لينسجم والتطور المعلوماتي الكبير الذي يشهده العالم.	133
750	5	x	√	x	تدريب المستفيدين على حسن استخدام المكتبة ومصارها وخدماتها المختلفة من خلال اعداد البرامج الارشادية والتدريبية المناسبة وتنفيذها	134
755	5	x	√	x	تدريب العاملين على كيفية تقديم الخدمات والارتقاء بمستوى اداءها	135
760	5	x	√	x	خلق علاقة اتصال وطيدة مع الأساتذة و المكتبي والقارئ.	136
765	5	x	√	x	النهوض بالحركة العلمية والارتفاع بمستوى الجامعة	137
770	5	x	√	x	متابعه سير العمل الإداري والمعاملات في الجامعة	138
775	5	x	√	x	دراسة واقع حال العمل في الجامعة وتشخيص حالات الضعف وتقويتها	139
775	0	√	x	x	قياس الأداء ومعرفة كفاءه وفاعليته	140
780	5	x	√	x	تنمية وتقوية الرقابة الذاتية للعاملين	141
785	5	x	√	x	ارشفه مصادر المعلومات في القسم الالكتروني	142
790	5	x	√	x	فهرسه وتصنيف الأرشفة الوثائقية بطريقه تسهل من استرجاعها	143
795	5	x	√	x	بناء نظام تبادل الكتروني للبريد الالكتروني لأقسام وكليات الجامعة	144
800	5	x	√	x	اعداد قاعدة بيانات بالعاملين من الموظفين في رئاسة الجامعة وكلياتها وتعميمها على شعب القسم	145
800	0	√	x	x	اعداد قاعدة بيانات بالعاملين من التدريسيين في رئاسة الجامعة وكلياتها وتعميمها على شعب القسم	146
805	5	x	√	x	مساعدة الجامعة في تحقيق النجاح من خلال الافراد والتدريسيين العاملين بها .	147
810	5	x	√	x	تنظيم اضايبير العاملين في الجامعة وفق خطط تصنيف سهله الاستخدام	148
810	0	√	x	x	اعداد خطة سنوية بعمل القسم	149
815	5	x	√	x	لمتابعة الدقيقة لمعاملات الصادر والوارد وإنجازها في وقتها وتقديم خدمات متميزة وبجودة عالية لجميع منسوبي الإدارة	150
820	5	x	√	x	تطبيق السياسة العامة وخطط الوزارة في النواحي الإدارية والمالية للوصول للحد الأعلى من الإنتاجية وتقديم الخدمات .	151
825	5	x	√	x	اعداد قاعدة رياضيه رصينة داخل الجامعة (أساتذة ،موظفين ، طلاب) لمختلف فعاليات الجامعة	152
830	5	x	√	x	تحقيق تواصل فعال في المجال الرياضي مع الجامعات العراقية	153
835	5	x	√	x	تنمية مواهب ورغبات وميول الطلبة وصقلها وتوجيهها	154
840	5	x	√	x	المساهمة في بناء شخصيه الطالب المستقبلية من خلال تحمل المسؤولية والثقة والتعاون	155
845	5	x	√	x	اعداد الفرق لتمثيل الجامعة في البطولات الجامعية والنشاطات الفنية	156
850	5	x	√	x	نشر الوعي الرياضي بين الطلبة	157
855	5	x	√	x	نشر الوعي الثقافي والفني بين الطلبة	158

860	5	x	√	x	اكتساب المعرفة والخبرة وزيادة المعلومات من خلال البطولات الجامعية الرياضي	159
865	5	x	√	x	الحصول على مراكز متقدمة في البطولات الرياضية.	160
870	5	x	√	x	الوصول لمراكز متقدمة في المخيمات الكشفية	161
875	5	x	√	x	اكتساب الطلبة مهارات وقدرات حركية تستند الى القواعد الرياضية والصحية .	162
875	0	√	x	x	ايجاد بيئة اجتماعية مثالية لاكتشاف الطاقات والمواهب وابرازها على الصعيد الداخلي والخارجي .	163
875	5	x	√	x	استثمار اوقات الفراغ من خلال مزاوله بعض الانشطة الرياضية .	164
885	10	x	x	√	اقامة المسابقات والبطولات المفتوحة داخل الجامعة وخارجها وتنظيم المسابقات بين طلاب الجامعة وإدارتها المختلفة حتى تتسع دائرة الممارسين للرياضة بين أفراد الأسرة الجامعية.	165
890	5	x	√	x	اقامة حلقات وندوات مستمرة لتبادل الخبرات والمعلومات مع الجهات المعنية محليا ودوليا	166
895	5	x	√	x	اشراك الطالب الجامعي في نشاط ترويحي يمارس فيه الطالب هواياته الرياضية والفنية لإشباع رغباته واستثمار اوقات الفراغ بنشاط مفيد	167
900	5	x	√	x	تقوية اواصر المحبة والاخوة والتعارف بين طلبة الجامعات المختلفة من خلال التنافس في نشاطات رياضية وفنية مختلفة.	168
905	5	x	√	x	تطوير النواحي القيادية لدى الطلبة من خلال المشاركة في الانشطة الرياضية والفنية والكشفية وتعودهم على ضبط النفس	169
910	5	x	√	x	رسم السياسات التي تنسجم مع رسالتنا لضمان تحقيق جودة البرامج والنشاطات المقدمة للطلبة والمستلزمات اللازمة لتحقيقها.	170
915	5	x	√	x	تنمية وتقوية الحالة النفسية للطلبة ورفع حالة النضج الانفعالي للطلبة من خلال ممارسة الانشطة الرياضية والفنية	171
920	5	x	√	x	تسهيل مهمة الطلبة بدا من مرحلة قبولهم والى تخرجهم	172
925	5	x	√	x	تذليل الصعوبات التي قد تواجه الطلبة والاستماع الى شكاويهم طيلة مدة الدراسة لإضفاء جو دراسي متميز من خلال التنسيق مع الادارة ورؤساء الاقسام في الكليات .	173
930	5	x	√	x	ضمان التميز في اداء الواجبات المناطة بالقسم	174
935	5	x	√	x	المشاركة في رعاية الطلبة المتميزين وذوي الاحتياجات الخاصة	175
940	5	x	√	x	تقديم المساعدة الاجتماعية والنفسية والتربوية وارشاد الطلبة .	176
945	5	x	√	x	تنمية وتعزيز روح الانضباط الجامعي والتقيد بالأعراف والانظمة .	177
950	5	x	√	x	اعداد وتنظيم الخطط للقبول في الجامعة في ضوء ما تقره مجالس الكليات للدراستين الصباحية والمسائية	178
960	10	x	x	√	تدقيق سلامة القبول للطلبة وفق التعليمات .	179

970	10	x	x	√	اعداد خطة ترشيح سنوية للمقبولين ضمن قناة المتميزين	180
980	10	x	x	√	تدقيق ترشيح المقبولين ضمن قنوات القبول المباشر	181
985	5	x	√	x	تقديم الدعم والاسناد للإقسام العلمية كافة عبر متابعه الامور التنظيمية للطلبة كالغيابات واوامر الرسوب والفصل والانتقال وتعديل الترشيح واعادة الطلبة المرقنة قيودهم .	182
990	5	x	√	x	نشر التعليمات والضوابط والانظمة الخاصة بالطلبة لغرض معرفة الطلبة بها .	183
1000	10	x	x	√	تصديق الوثائق من وزارة الخارجية ومتابعه صحة الصدور	184
1005	5	x	√	x	اعداد ملفات التزوير اثناء التدقيق او عند ورود كتب صحة صدور	185
1010	5	x	√	x	اعتماد المعايير في قبول الطلبة وبما يتناسب مع الطاقة الاستيعابية .	186
1015	5	x	√	x	تعزيز الشعور بالانتماء للجامعة والبلد	187
1020	5	x	√	x	السعي لتوفير الدعم المساد للطلبة ماديا ومعنويا	188
1025	5	x	√	x	الارتقاء بمستوى الطلبة وصقل مواهبهم وتفجير طاقاتهم الإبداعية وابرار انجازاتهم في مختلف الجوانب	189
1030	5	x	√	x	اعداد قاعدة بيانات كامله عن الطلبة .	190
1035	5	x	√	x	اعداد دليل للخريجين لكل سنه .	191
1035	0	√	x	x	اعداد دراسات سنوية عن مدى رضا الطلبة عن الخدمات المقدمة اليها في محيط الجامعة	192
1040	5	x	√	x	ادخال البرامج الحديثة في الدورات التدريبية	193
1045	5	x	√	x	تنظيم الدورات التدريبية وفق الحاجة وباليه عمل متجددة لضمان رقي المهارات	194
1045	0	√	x	x	التحليل الدقيق والواقعي لاحتياجات شرائح المجتمع المحلي ومنسبي الجامعة لبرامج تدريبية ومهنية عالية	195
1050	5	x	√	x	تجسير الهوة القائمة ما بين الجامعة وفعاليتها المختلفة ومؤسسات الدولة والافراد والمجتمع عامة من خلال العمل المشترك	196
1055	5	x	√	x	نشر ثقافة التعليم المستمر والاستزادة من المعرفة	197
1060	5	x	√	x	تنمية روح المبادرة والنظرة الإيجابية تجاه العمل المؤسسي	198
1065	5	x	√	x	السعي لدور ريادي في الجامعة والمجتمع واسهام مجتمعي فاعل	199
1070	5	x	√	x	تطوير الاداء والجودة بكفاءة وفاعليه من خلال البرامج التدريبية التخصصية المكثفة .	200
1070	0	√	x	x	أقامه شراكه حقيقيه سترتجيه مع الهيئات المهنية	201
1080	10	x	x	√	ادخال موارد للجامعة .	202
1090	10	x	x	√	تقديم الخدمات في مجال الطباعة الى كافة كليات واقسام الجامعة	203
1095	5	x	√	x	تقديم خدمات الاستنساخ للباحثين وطلبة الدراسات العليا	204
1105	10	x	x	√	تأمين احتياجات الجامعة من فورمه الورق الرسمي	205
1115	10	x	x	√	تأمين احتياجات الجامعة من المذكرات الداخلية	206

1125	10	x	x	√	207	تأمين احتياجات الجامعة من السجلات الرسمية بين الاقسام
1135	10	x	x	√	208	تأمين البوسترات الخاصة بنشاطات الجامعة
1040	5	x	√	x	209	تنمية موارد الجامعة الذاتية
1150	10	x	x	√	210	طباعه المستندات الرسمية للجامعة بجودة عالية
1160	10	x	x	√	211	تصميم مختلف الفورمات الخاصة بالجامعة وكلياتها
1165	5	x	√	x	212	طباعه النتاجات العلمية للتدريسين والادباء والكتاب والشعراء من خارج الجامعة في داخل وخارج العراق
1170	5	x	√	x	213	تنظيم قاعدة بيانات بالأبنية في الجامعة الخاضعة للإيجار والتعاقدات
1180	10	x	x	√	214	تشكيل لجان مختصة لتخمين المكان المراد استجاره
1190	10	x	x	√	215	ابرام العقود بين جامعتنا وشركات القطاع العام
1200	10	x	x	√	216	متابعه تنفيذ المشاريع قيد الإنجاز ومتابعتها
1210	10	x	x	√	217	اعلام الوزارة بمستوى التقدم الحاصل بالمشاريع المحالة
1215	5	x	√	x	218	حفظ المراسلات وارشفه المعلومات التي تتضمن إجراءات التعاقد والمناقصات.
1225	10	x	x	√	219	متابعه الدعوى القضائية الخاصة بالعقود الحكومية
1235	10	x	x	√	220	تحقيق مبدا الشفافية في العمل والنزاهة .
1245	10	x	x	√	221	تطبيق القوانين والتعليمات النافذة الخاصة بالتعاقدات
1250	5	x	√	x	222	وضع خطة للمشاريع الاستثمارية المراد تنفيذها في الجامعة
1255	5	x	√	x	223	تنفيذ المشاريع التي تمت الموافقة عليها.
1265	10	x	x	√	224	الاشراف على المشاريع التي تقوم بها شركات ومقاولين ومتعاقدين مع الجامعة
1270	5	x	√	x	225	الاشراف على وضع الخطة الاستثمارية للجامعة
1280	10	x	x	√	226	اجراء الكشوفات الخاصة بأعمال التاهيل والتوسيع لأبنية الجامعة وتنفيذها اما بشكل امانة أو عن طريق الاحالة بصيغة العقود وحسب الصلاحيات
1285	5	x	√	x	227	اعداد تصاميم الأبنية الصغيرة مع المواصفات الفنية واعداد جداول كمياتها
1295	10	x	x	√	228	تدقيق ومتابعة تقارير سير العمل في المشاريع التي يم احوالها واتخاذ الاجراءات المناسبة بصددها ومتابعة التوقيعات التي تحصل اثناء تنفيذ العمل
1305	10	x	x	√	229	دراسة وتدقيق السلف المقدمة من المقاولين عن الاعمال المنفذة وتأييد الاستحقاق وحوالها الى قسم الشؤون المالية لأجراء اللازم بصددها.
1315	10	x	x	√	230	تشكل لجنة للاستلام النهائي ويتم التأكد من قيام المقاول بإكمال نواقص الاستلام الاولي وفي حالة عدم وجود نواقص جديدة يتم اطلاق التأمينات واستلام العمل بصورة نهائية
1320	5	x	√	x	231	القيام بالدراسات الاولية والتخطيطية ودراسات الجدوى لمشاريع الكليات والمعاهد والمراكز ومشاريع السكن الجديدة التي يتم استحداثها.
1325	5	x	√	x	232	استخدام المواصفات الهندسية العالمية عند تنفيذ المشاريع

233	تشكيل نواة لوحدة معلومات متخصصة بالطفولة والأمومة	x	√	x	5	1330
234	تحديد حاجات الأطفال الراهنة والمستقبلية ورسم أولويات العمل الملائمة لها	x	x	√	0	1330
235	تحديد احتياجات الامهات وما تعانيه من اوضاع مختلفة على مختلف المستويات (صحية-اجتماعيه-تربوية)	x	√	x	5	1335
236	أجراء بحوث ذات صلة بتطوير نمو الأطفال والمشكلات التي تواجههم	x	√	x	5	1340
237	تقديم خدمات استشارية للباحثين في مجالي الطفولة والأمومة	x	√	x	5	1345
238	فتح قناة اتصال بين المركز والجامعات والمراكز المتخصصة في الوطن العربي والعالم لغرض تبادل الخبرة والمعلومات في مجالي الطفولة والأمومة	x	x	√	0	1345
239	تقديم الاستشارات النفسية والتربوية والصحية للمؤسسات الاجتماعية	x	√	x	5	1350
240	تنظيم البرامج التدريبية للاختصاصيين العاملين مع الأطفال العاديين وغير العاديين	x	√	x	5	1355
241	أقامه الندوات والمؤتمرات العلمية المتعلقة بمرحلة الطفولة وقضايا الأمومة المعاصرة	x	x	√	0	1355
242	صياغة المشروعات والبرامج التحديثية في مجالي الطفولة والأمومة	x	x	√	0	1355
	المجموع					1355
					23	166
						53

التحليل للجدول: يتضح لنا من معطيات ما يأتي:

1. بلغ عدد الأهداف المتحققة بشكل كلي (53) هدفاً تمثل قيمة مقدارها (530) درجة [جاءت هذه القيمة من حاصل ضرب $53 \times 10 = 530$ ، بمعنى $530 \div 2420 \times 100 = 22\%$.
2. بلغ عدد الأهداف المتحققة بشكل جزئي (166) هدفاً تمثل قيمة مقدارها (830) درجة [جاءت هذه القيمة من حاصل ضرب $166 \times 5 = 830$ ، بمعنى $830 \div 2420 \times 100 = 34\%$.
3. اما الأهداف غير المتحققة بشكل نهائي تبلغ (23) هدفاً بمعنى ان 230 درجة لم يتم تحقيقها في الأداء برئاسة جامعة ديالى، بمعنى $100 - 22 - 34 = 44\%$ من الأهداف غير متحققة.

3. 5. 2: قياس الفاعلية وتحديد فجوة الأداء.

لقياس فاعلية الأداء في رئاسة جامعة ديالى وتحديد الفجوة الناتجة تم استخدام معطيات الجدول

السابق (45) وكما يلي:

1. القيمة 2420 درجة في أداء رئاسة جامعة ديالى من خلال أهدافها للمتحقق الكلي (530) + (830) للمتحقق الجزئي اذ بلغ (1360) درجة، تم استخدام الصيغة القانونية لاستخراج الفاعلية التي نصها:

$$\text{(الأهداف المنجزة / الأهداف المرسومة * 100)}^{(1)} = 2420/1360 * 100 = 56\%.$$

وقد عنيت الدراسة بالمتحقق (الكلي والجزئي) البالغ مقداره 1360، وبذلك تكون الفاعلية للأداء المؤسسي في رئاسة جامعة ديالى = 56%.

2. مقدار النسبة غير المتحققة للأداء في رئاسة جامعة ديالى بلغ قيمة مقداره 44% من خلال المعادلة الرياضية الآتية:

$$\text{النسبة المئوية الكلية} - \text{النسبة المئوية للمتحقق الكلي} = \text{النسبة المئوية لغير المتحقق}$$

$$(100\% - 56\%) = 44\% \text{ غير المتحقق من الأهداف في الأداء خلال عام 2016.}$$

وهذا ما يثبت الفرضية رقم (1-ب) والتي تنص على ان ضعف كفاءة الأداء المؤسسي يعود الى قلة الفاعلية للأهداف المرسومة.

3. تم تحديد منطقة الفاعلية والكفاءة والعكس من خلال القياس المعتمد في فجوة الأداء المؤسسي وكما موضح بالجدول الآتي:

جدول (46) المقياس المعتمد في تحديد فجوة الأداء

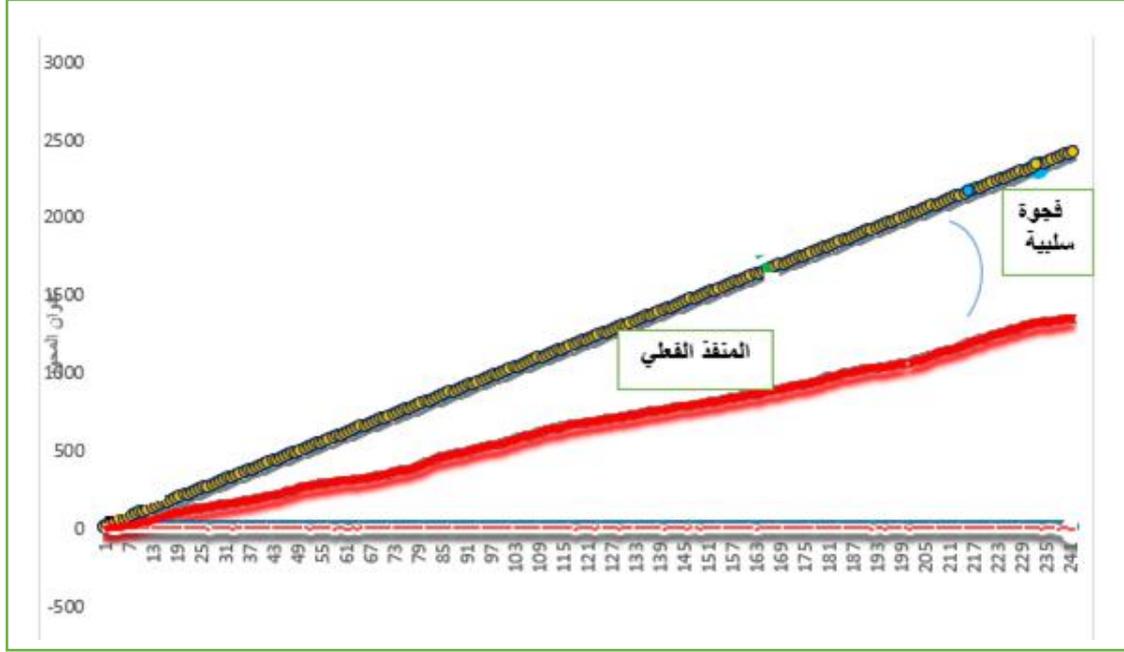
النتيجة	القيمة	الفاعلية
فجوة ايجابية	$100 <$	الفاعلية
فجوة سلبية	$100 >$	الفاعلية
اختفاء الفجوة	$100 =$	الفاعلية

1. استثمار حقل المجموع الكلي والتكرار المتجمع الصاعد في الجدول السابق (46).

2. بما ان القيمة المثالية لكل هدف متحقق تبلغ (10) درجات فسيكون التكرار المتجمع الصاعد لها عند تمثيله بيانيا حالة مثالية ليكون المنحنى الأصلي الذي يقارن به.

¹ انظر منهجية الدراسة ص (28) .

3. تحديد المنجز (المتحقق الكلي + المتحقق الجزئي) للأهداف كفقرة مجتمعة مع بعضها.
4. التمثيل البياني للتكرار المتجمع الصاعد للأهداف المرسومة والتكرار المتجمع الصاعد للأهداف المنجزة (المتحقق بشكل كلي وجزئي).
5. تحديد مناطق الفاعلية والكفاءة الأدنى ومناطق الفاعلية والكفاءة الأعلى ونوع الفجوة كما يلي:



الرسم البياني (12) فجوة الاداء في رئاسة جامعه ديالى من خلال درجة الأهداف المرسومة والمنجزة والتكرار المتجمع الصاعد لهما

من خلال التمثيل البياني لمقدار الأهداف المتحققة (بشكل كلي او جزئي) لرئاسة جامعة ديالى مقارنة بمنحنى الأهداف المرسومة يتضح الاتي:

1. بروز فجوة الأداء السلبية في منحنى الأداء.
2. يتضح ان المنطقة التي اعلى المخطط هي منطقة الفاعلية والكفاءة الأعلى (الفاعلية < 100) وهي منطقة أداء مرتفع غير متوفرة، والمنطقة تحت منحنى الإنجاز هي منطقة الفاعلية والكفاءة الأدنى (الفاعلية > 100) تمثل الأداء الفعلي.

3. في حالة التحسين للأداء ستتغير مناطق الكفاءة والفاعلية، وهذا ما ستعتمده الدراسة لاحقا.

اما أسباب حدوث الفجوة السلبية فتعود الى المعوقات التي يعرضها الجدول(47) الاتي:

جدول (47) معوقات الأداء المؤسسي

الترتيب	المعيار الإنحراف	الوزن الموزني	المتوسط الحسابي	لا وافق بشدة	لا وافق	محايد	وافق	وافق بشدة	الفقرة	ت
اسباب فنية ترتبط بخدمات المعلومات										
3	1.0188	65%	3.78	7 4.6%	21 14%	64 42.6%	38 25.3%	20 13.3%	الاجراءات المستخدمة داخل العمل طويلة ومعقدة .	1
10	1.0181	58. %	2.94	11 7.3%	36 24%	65 43.3%	26 17.3%	12 8%	قصور في الدورات التدريبية للعاملين	2
13	0.9144	55%	2.79	7 4.6%	51 34%	67 44.6%	16 10.6%	9 6%	قلة التغذية الراجعة من المستفيد النهائي تجاه خدمات المعلومات المقدمة .	3
4	1.1284	64%	3.21	8 5.3%	33 22%	49 32.6%	37 24.6%	23 15.3%	قلة وضوح خدمات المعلومات .	4
اسباب إدارية ترتبط بالعمل وحلقات الروتين										
9	1.0460	61%	3.08	3 2%	45 30%	61 40.6%	19 12.6%	22 14.6%	غياب الخطط المرسومة والمكتوبة لتنفيذ الاداء .	5
5	1.0516	63%	3.22	9 6%	27 18%	58 38.6%	39 26%	17 11.3%	قلة الحوافز المادية والمعنوية لتطوير العمل .	6
2	0.9945	70%	3.15	5 3.3%	16 10.6%	48 32%	57 38%	24 16%	قلة المتخصصين من العاملين في مجال المعلومات .	7
15	0.8886	46%	2.34	14 9.3%	93 62%	27 18%	10 6.6%	6 4%	تقادم الخبرات المهنية للعاملين .	8
7	0.9767	83%	3.16	5 3.3%	64 42.6%	42 28%	31 20.6%	8 5.3%	زيادة الروتين بوجود الحلقات الزائدة مع	9

									غياب العمل الفرقي.	
11	1.1587	57%	2.86	15	57	22	46	10	ضعف الاتصال بين الاقسام والشعب .	10
				10%	38%	14.6%	30.6%	6.6%		
8	1.1145	62%	3.11	6	47	41	36	20	العمل ينفذ بطريقة مركزية	11
				4%	31.3%	27.3%	24%	13.2		
14	0.8521	48%	2.40	14	81	37	16	2	العمل ينفذ بطريقة لامركزية .	12
				9.3%	54%	24.6%	10.6%	1.3%		
اسباب تقنية ترتبط بمستوى استخدام تكنولوجيا المعلومات في خدمات المعلومات										
12	1.1796	57%	2.86	25	23	66	19	17	ضعف استخدام تطبيقات تقنيات المعلومات في المؤسسة .	13
				16.6%	15.3%	44%	12.6%	11.3%		
1	1.1796	75%	3.77	7	14	33	46	50	التخطيط لاستخدام وتوظيف تكنولوجيا المعلومات غير واضح .	14
				4.6%	9.3%	22%	30.6%	33.3%		
6	1.3432	63%	3.14	27	13	48	32	30	نقص التقنيات الحديثة اللازمة لتقديم خدمات المعلومات .	15
				18%	8.6%	32%	21.3%	20%		

التحليل للجدول: بعد استخراج الاوساط الحسابية المرجحة والاوزان المئوية والانحرافات المعيارية وترتيبها من الاعلى الى الادنى بالاعتماد على درجة القطع التي تم تحديدها وهي (3) للمتوسط الحسابي المرجح و(60%) للأوزان المئوية معايير الاستبانة كافة، اتضح ما يأتي:

1. نقاط القوة : تمثل الفقرات (2-3-8-10-12-13) على التوالي نقاط قوة حسب المعيار او درجة القطع التي تم تحديدها فحصلت هذه الفقرة على متوسطات حسابية مرجحة (2.94، 2.34، 2.79، 2.86، 2.40، 2.86) على التوالي وبأوزان مئوية (58%، 55%، 46%، 57%، 48%، 57%) على التوالي و كان ترتيبها الجديد هي (10-13-15-11-14-12) على التوالي وهذه الفقرات حصلت على أوساط حسابية مرجحة واوزان مئوية اقل من الوسط الفرضي البالغ (3) المحددة مسبقا وبالتالي فهي تعد فقرات لا تمثل معوقات لكون الأسئلة الموجهة للمبحوثين كانت باتجاهات سلبية بمعنى ان اقل من الوسط الفرضي (3)، تعني ان الفقرات حصلت على رضا ومقبولية واعلى من الوسط الفرضي فأنها تمثل فقرات ضعيفة الاستخدام .

2. نقاط الضعف: فيما تمثل الفقرات المتبقية محاور غير متحققة إذ كانت متوسطاتها الحسابية المرجحة واوزانها المئوية اعلى من درجة القطع المحددة، وقد تم ترتيبها ترتيبا جديدا بحسب شدة الضعف من اقلها ضعفا الى أشدها ضعفا.

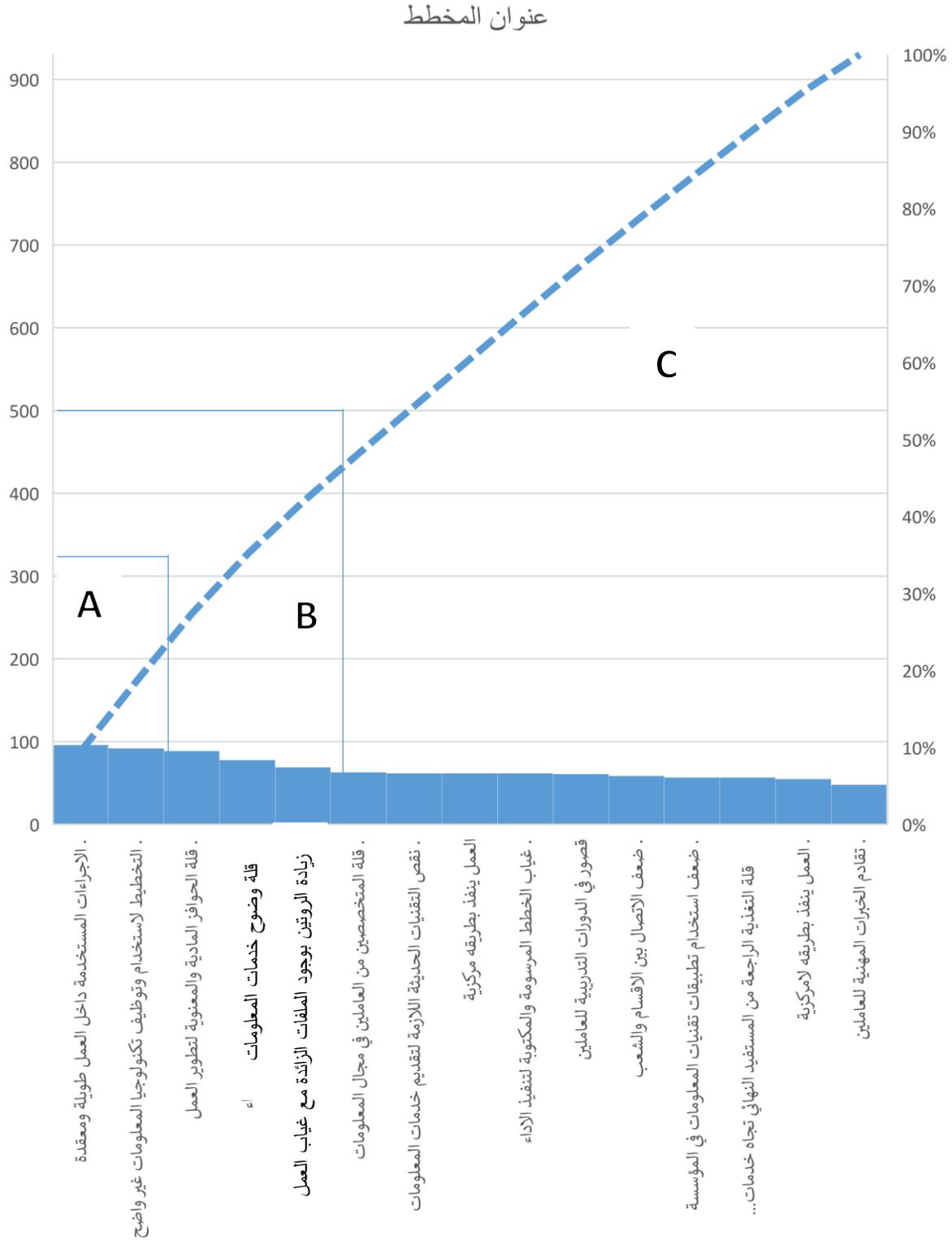
واجمالا كأسباب لحدوث الفجوة السلبية في الاداء من خلال ما تضمنه الجدول (47) وجداول (71،72،73) تخص المبحوثين، كانت الاجابات كما موضحة في الجدول الاتي:

جدول (48) أسباب حدوث فجوة الأداء المؤسسي

ت	الاسباب	الوسط الحسابي المرجح	الاهمية النسبية %	الملاحظات
1	الاسباب الفنية	2.285	45.7	ترتبط بخدمات المعلومات
2	الاسباب الادارية	2.312	46.2	ترتبط بالعمل وحلقات الروتين
3	الاسباب التقنية	2.435	48.7	ترتبط بمستوى استخدام تكنولوجيا المعلومات في خدمات المعلومات
4	تكنولوجيا المعلومات	2.741	54.8	ترتبط بمستوى توظيف تكنولوجيا المعلومات في العمل .
5	اسباب الاعتمادية	2.512	50.2	ترتبط بمستوى اعتمادية متخذي القرار (المستفيد النهائي) على المعلومات المقدمة .
8	اسباب الكفاءة	2.695	53.9	ترتبط بمستوى الكفاءة المهنية للعاملين في مجال خدمات المعلومات .

التحليل للجدول: يتضح من خلال الجدول رقم (48) أعلاه وتحديد الفقرة رقم (1) الأسباب الفنية التي ترتبط بمجال بخدمات المعلومات فان ذلك يدل على اثبات الفرضية رقم (1- ت) لتي تنص: ((ضعف كفاءة الأداء المؤسسي تعود الى ضعف كفاءة الدعم المعلوماتي الذي تقدمه خدمات المعلومات))

ولمعرفة أكثر المعوقات في الأداء القائم برئاسة جامعة ديالى تم استخدام تقنية بارينو للتحسين ووفقا للشكل الاتي:



الشكل (13) تقنية باريتو لمعوقات الأداء في رئاسة جامعة ديالى

التحليل للشكل: يشير الشكل (13) الى ان مخطط باريتو قسم معوقات الأداء في رئاسة الجامعة الى ثلاث مناطق رئيسية نوضحها بالآتي:

1. منطقة A هي المنطقة التي تمثل اقل الأسباب وأكثرها تأثيرا بضعف الأداء وفي هذه المنطقة ظهر سببين رئيسين لضعف الأداء (أولهما الإجراءات المستخدمة في العمل طويلة ومعقدة، وثانيهما التخطيط لاستخدام وتوظيف تكنولوجيا المعلومات غير واضح).
2. منطقة B وهي المنطقة الوسط من الأسباب التي تؤثر في ضعف الأداء والتي مثلت وفق تقنية باريتو الأسباب (قلة الحوافز المادية والمعنوية / قلة وضوح خدمات المعلومات / زيادة الروتين والملفات الزائدة مع غياب العمل الفرقي).
3. منطقة C وهي المنطقة التي تمثل كثير من الأسباب التي يعتمد حلها على حل المنطقة (A) و(B).

3.5.3: قياس مستوى الانجاز للأداء في رئاسة جامعة ديالى من خلال أداء اقسامها:

لقد اعتمدت الدراسة على قياس مستوى الإنجاز للأداء في اقسام رئاسة جامعة ديالى لأنه يعد احد مقاييس الأداء ضمن مؤشرات KIPS ، و تم تثبيت الإجراءات الرئيسية لأقسام رئاسة الجامعة من خلال المقابلات التي أجريت مع مدراء الأقسام ومسؤولين الشعب⁽¹⁾، اذ تم التركيز على الاجراءات الرئيسية دون الفرعية منها التي اكد عليها المسؤولين عينة الدراسة ، كما تعامل هذا النوع من القياس للأداء بموجب فقرات متعددة يمكن ايضاحها بالاتي :

1. تحديد الإنجاز للأداء الذي تقوم به الأقسام في رئاسة جامعة ديالى الذي قصدت به الدراسة إجراءات العمل .
2. تم إحصاء هذه الإنجازات في الأداء من خلال الأدوات الاتية :
 - أ- الملاحظة المباشرة للمدة 2017/6/1 الى 2017/10/1.
 - ب- المقابلة التي شملت مديري الأقسام ومعاونيهم ومسؤولي الشعب.
 - ت- ادلة العمل اليومي: وتشمل كتيبات العمل، اوامر التوصيف الوظيفي للعاملين (2) .
 - ث- الفحص المباشر للسجلات والوثائق⁽³⁾ البالغ عددها (94) سجلاً.

¹ مقابلة مع مسؤولين الشعب في اقسام رئاسة الجامعة. انظر الملحق رقم (2).

² ورد ذكرهم في الملحق و متن الدراسة. تجنبنا للتكرار لم نكتب هنا.

³ انظر منهجية الدراسة ص (11).

3. اعتماد المقياس العالمي المستخدم لقياس الأداء التنموي للموارد البشرية (1) الذي تراوح قيمته بين صفر كحد ادنى وواحد صحيح (1) كحد اقصى بحيث يكون الميزان وفقا لما يعكسه الجدول الاتي :

جدول (49) ميزان المقياس العالمي للأداء التنموي للموارد البشرية

الدرجة	القيمة	النتيجة
عالي	<	10 - 0.8
متوسط	من	0.8 - 0.5
منخفض	>	0.4

وتم التعامل مع اقصى الأقصى = 10، واقصى المتوسط = 0.8، واقصى المنخفض = 0.4.

4. تمت الإجابة على هذه الفقرات للأداء من قبل (مديرو الأقسام، مسؤولي الشعب ومسؤولي الوحدات) والبالغ عددهم (169) فرداً والذي يمثلون عينة الدراسة.

5. تحليل نتائج القياس وتثبيت نقاط القوة والضعف والأسباب التي أدت الى ذلك وتفاصيل ما تقدم بالآتي:

جدول (50) أداء رئاسة جامعة ديالى من خلال اقسامها

ت	القسم	ت	فقرات الاداء لرئاسة الجامعة من خلال اقسامها		
			عالي	متوسط	منخفض
1	ادارة الموارد البشرية	1	√	×	×
		2	×	√	×
		3	×	√	×
		4	×	×	√
		5	×	√	×

¹ محمد حسن علي حسين. البرنامج التدريبي للتنمية البشرية وبناء القدرات = Human Development oval Capabilities Building . بغداد: الجامعة المستنصرية، 2018، مطبوع (محدود التداول).

√	×	×	فهرسه وتصنيف ملفات العاملين والتدريسيين بطريقه يدوية والكترونية.	6		
×	√	×	تحليل الوثائق بطريقة دقيقة لضمان استرجاعها بالوقت المناسب .	7		
×	√	×	استرجاع المعلومات المخزنة في قواعد بيانات.	8		
×	√	×	تنظيم سجلات الادخال المخزني.	9		
×	√	×	فهرسة سجلات الادخال المخزني وحفظها وارشفتها الكترونا .	10		
×	√	×	اعداد تقارير ممن اكملوا السن القانوني واحالتهم للتقاعد.	11		
×	√	×	حفظ مستندات الصرف والوثائق الخاصة بمصروفات الجامعة ضمن الية حديثة تضمن عدم تلفها واسترجاعها وقت الحاجة .	12	2	الشؤون المالية
×	√	×	تنزيل وتثبيت مستندات الصرف حسب السنوات.	13		
×	×	√	تدقيق ومطابقة مستندات الصرف في نهاية كل سنه ماليه،	14		
×	×	√	تحديث المتغيرات التي تطرأ على رواتب العاملين.	15		
×	×	√	صرف المستحقات المالية للشركات العاملة في الجامعة .	16		
×	√	×	تقديم الاستشارات القانونية لتشكيلات الجامعة كافة.	17	3	القانونية
×	×	√	تنظيم التعهدات والكفالات الدراسية داخل وخارج العراق	18		
×	√	×	تصنيف وفهرسه تلك التعهدات والكفالات بطريق تسهل من استدعاءها بسهولة.	19		
×	√	×	اعداد قاعدة بيانات باللجان التحقيقية.	20		
×	×	√	تدقيق التصرفات المالية لمركز الجامعة وتشكيلاتها وفقاً للقوانين والتعليمات النافذة.	21	4	الرقابة والتدقيق الداخلي
×	√	×	احكام السيطرة على الموارد المالية والايرادات المتحققة داخل الوحدات الحسابية التابعة للجامعة ولكلياتها.	22		
×	×	√	متابعة تقارير ديوان الرقابة المالية والإجابة عليها ومتابعة الإجابات التي تتعلق بأنشطة الكليات التابعة للجامعة	23		
×	√	×	اعداد التقارير الدورية عن حالة التدقيق في القسم .	24		
×	×	√	استلام وتسليم البريد اليومي لدوائر المهندس المقيم وشعب القسم واقسام الجامعة والوزارة.	25	5	الشؤون الهندسية
×	√	×	حفظ الاوليات في الاضابير الخاصة بها وعند انتهاء السنة يودع في الارشيف.	26		

×	×	√	استنساخ وتفريق البريد الخاص بالقسم بشكل يومي	27		
×	√	×	متابعة مشاريع الجامعة كافة (المستمرة بالعمل) وتثبيت نسب الانجاز وجدول تقدم العمل	28		
×	√	×	ارشفة المخططات والاضابير الخاصة بالمشاريع.	29		
×	√	×	اعطاء الاستشارات الهندسية المعمارية والمدنية والكهربائية من خلال زيارة المشاريع موقعا	30		
×	√	×	تقديم المعلومات المطلوبة والمتوفرة لدى لجنة المتابعة الى دوائر المهندس المقيم في حالة تطلب الامر.	31		
×	√	×	متابعة اعمال تحديث مخططات التصميم الاساس للجامعة.	32		
×	√	×	تنظيم واعداد إصدارات الجامعة الورقية كجريدة الألوان ومجلة افاق الجديدة،	33	الاعلام	6
×	√	×	تنظيم واعداد إصدارات الجامعة التلفزيونية.	34		
×	√	×	توثيق وارشفة نشاطات الجامعة وكلياتها الإعلامية بطريقه رقمية سهله الاسترجاع .	35		
×	×	√	نشر الاخبار التي تخص الجامعة في الموقع الرسمي.	36		
×	√	×	التنسيق ومد جسور التواصل بين الجامعة ودوائر المحافظة.	37		
√	×	×	اعداد قاعدة بيانات لمختلف النشاطات الإعلامية للجامعة.	38		
×	√	×	اعداد مناهج لتنظيم البطولات الرياضية السنوية.	39	النشاطات الطلابية	7
×	√	×	اعداد التقارير بالنتائج التي تحصل عليها واعلام الجامعة بها. تدريب الملاكات العامة بالنشاطات الفنية والكشفية.	40		
×	√	×	إقامة الدورات التدريبية للياقة البدنية للموظفين والطلبة.	41		
√	×	×	اعداد قاعدة بيانات حول الكليات فيما يخص النشاطات الطلابية.	42		
×	×	√	تدقيق الوثائق وصحة الصدور للوثائق والوامر الجامعية والسيرة الدراسية.	43		
×	√	×	اعداد تقارير متابعه شهريه لطلبة الدراسات العليا.	44		
×	√	×	اعداد وتنظيم الندوات والمؤتمرات والحلقات النقاشية وورش العمل وتعميمها.	45	البحث والتطوير	8
×	√	×	متابعه الترقيات العلمية وتنظيم احصائيات بحركة الترقيات العلمي بالجامعة.	46		
√	×	×	الإشراف على حركة الترجمة العلمية والتأليف.	47		

×	√	×	اعداد قاعدة بيانات بطلبة الدراسات العليا داخل الجامعة .	48		
√	×	×	تحديد احتياجات الجامعة من التخصصات العلمية ورفعها لمجلس الجامعة.	49	9	البعثات والعلاقات الثقافية
×	×	√	تنظيم ملفات للطلبة الدراسين ورقيا وتوثيقها وارشفتها الكترونيا عبر منظومة قاعدة بيانات.	50		
×	√	×	ابرام وتنظيم مذكرات التفاهم بين الجامعة والجامعات الأجنبية والمحلية،	51		
×	√	×	اعداد ملخصات كامله عن الطلبة المترشحين للدراسة خارج البلد ورفعها الى الجهات ذات العلاقة.	52		
×	√	×	استلام طلبات المرشحين للبعثات والزملاات والاجازات الدراسية	53		
×	√	×	اعداد ملخصات كامله عن الطلبة المترشحين للدراسة خارج البلد ورفعها الى الجهات ذات العلاقة.	54		
×	×	√	استلام طلبات المرشحين للبعثات والزملاات والاجازات الدراسية.	55		
×	×	√	نقل طلبات والملفات الى الوزارة.	56		
×	×	√	اصدار تقارير شهرية عن حاله الطلبة وفق قنواتهم الدراسية .	57		
×	×	√	تعميم الملفات التقييمية الواردة من الوزارة للقيادات العليا والتدريسيين والموظفين.	58	10	ضمان الجودة والاداء الجامعي
×	√	×	تنظيم ملفات تقييم الاداء وتنصيفها وفهرستها.	59		
×	√	×	المساهمة في عقد عدد من الورش التدريبية حول طرق وكيفية مل استمارات تقويم الأداء.	60		
×	√	×	اعداد ورش عمل لنشر ثقافه الجودة.	61		
×	√	×	اعداد قواعد بيانات بأعداد التدريسيين والموظفين وتحديثها باستمرار.	62		
×	√	×	متابعه الطلبة الجدد وارشادهم وتوضيح تعليمات انضباط الطلبة في الحرم الجامعي .	63		
×	√	×	استلام وتنظيم البريد والمراسلات من والى الجامعة والجهات الأخرى.	64	11	التعليم المستمر
×	√	×	تحديد الاحتياجات الموضوعية للدورات المراد اقامتها .	65		
×	√	×	الإعلان عن الدورات التدريبية التي يقيمها المركز.	66		
×	×	√	طباعه الكتب الرسمية.	67		
×	×	√	تعميم خطط المركز على جميع الكليات والمراكز والاقسام الخاصة بالدورات.	68		
×	√	×	تدقيق الصكوك التي تستلم للمشاركين بالدورات التدريبية وتدقيقها.	69		

×	√	×	70	صيانة جميع المشاكل التطبيقية وتشغيله المتعلقة بتقنيه المعلومات.		
×	√	×	71	الإحاطة باخر التطورات في مجال تكنولوجيا المعلومات المتعلقة باحتياجات ومتطلبات المركز.		
√	×	×	72	تسجيل وبث النشاطات الإعلامية للدورات التدريبية وورش العمل وقنوات البث الفضائي.		
×	√	×	73	إقامة الدورات التدريبية والتطويرية للعاملين وغير العاملين.		
×	×	√	74	تسجيل الطلبة في المراحل الأولى للقبول في الدراسة الصباحية والمسائية.	شؤون الطلبة	12
×	√	×	75	نظيم إجراءات قبول الطلبة.		
×	×	√	76	تنظيم تعديل الترشيح للطلبة.		
×	×	√	77	تصديق الوثائق وصحة الصدور للأوامر الجامعية.		
×	×	√	78	ارسال تقارير شهرية للوزارة لكل ما يخص الطلبة.		
×	×	√	79	اصدار الأوامر الجامعية للطلبة الخريجين.		
×	√	×	80	متابعه ملفات الطلبة الوافدين (الأجانب).		
√	×	×	81	اعداد نظام الي لاسترجاع الكتب والوثائق التي يم خزنها		
×	√	×	82	اعداد التقارير الرقابية والإحصائية.		
×	√	×	83	تدقيق البيانات ذات العلاقة بالإحصاء السنوي.		
×	√	×	84	متابعه خطط القبول وواقع حركة التشغيل في كليات الجامعة.	الدراسات والتخطيط	13
×	√	×	85	اعداد قاعدة بيانات تشمل كل ما يتعلق بالتدريسين والموظفين ومتابعه تحديثها.		
×	√	×	86	اعداد خطط شهرية لحل المشكلات التقنية في المؤسسة.		
×	√	×	87	تحليل جميع المشكلات الفنية والتقنية ومعالجتها.	مركز الحاسبة والانترنت	14
√	×	×	88	تقديم الخدمات ضمن خطة زمنية محددة.		
×	√	×	89	اعداد البرمجيات الخاصة بأقسام الجامعة ومتابعة تطبيقها .		
×	√	×	90	تدريب العاملين على كيفية العمل في تلك البرمجيات.		
√	×	×	91	متابعه تحديث تلك البرمجيات بما يتلاءم وحاجة المؤسسة.		
×	×	√	92	تنظيم وتيسير عملية الاتصالات الالكترونية فيما بين اقسام رئاسة الجامعة.		
×	×	√	93	تجهيز الجامعة بخدمات الانترنت وتجديد العقود الخاصة بها.		

√	×	×	ربط منظومات الاتصال الفيديو لأعمال المؤسسة.	94		
√	×	×	نشر نتائج اختبارات الحاسبة والانترنت على الموقع الرسمي.	95		
×	√	×	إدارة الموقع الرسمي للجامعة الويب سات .	96		
×	√	×	توفير مصادر المعلومات بمختلف اشكالها بما يحقق رغبة المستفيدين.	97	المكتبة المركزية	15
×	√	×	تقديم خدمات المعلومات بمختلف اشكالها للطلبة والباحثين.	98		
×	√	×	تحديد احتياجات الطلبة والباحثين لمصادر المعلومات.	99		
×	√	×	تدريب العاملين على الإجراءات الفنية لمصادر المعلومات.	100		
×	√	×	تدريب المستفيدين لكيفية استخدام المكتبة والبحث عن مصادر المعلومات.	101		
×	√	×	فهرسه وتصنيف الكتب ومصادر المعلومات المختلفة وفق تصنيف ديوي العشري.	102		
√	×	×	التحليل الموضوعي لبحوث الدوريات واعداد الكشافات الموضوعية لها.	103		
×	√	×	تنظيم قاعدة بيانات بكل مصادر المعلومات في المكتبة بما يضمن طريقه سهله لاسترجاعها.	104		
×	√	×	احاله الكشوفات اللازمة لأحاله مشروع ما للتعاقد.	105	العقود الحكومية	16
×	√	×	متابعه حاله التعاقد ورصد المخالفات بشأنها.	106		
×	×	√	الإعلان عن مواعيد وشروط المزايدات الرسمية.	107		
×	×	√	استلام طلبات المتقدمين للتعاقد.	108		
×	√	×	ترجمه العقود ووثائق المناقصة. تحليل العطاءات المتقدمة.	109		
×	√	×	حفظ وارشفه الكتب والوثائق الرسمية الخاصة بكل مشروع.	110		
×	√	×	تنظيم واعداد قاعدة بيانات للطلبة الساكنين في الأقسام الداخلية.	111	الاقسام الداخلية	17
×	×	√	استقبال الطلبة الجدد في بداية كل عام دراسي.	112		
×	×	√	منح هويات خاصة بالساكنين في الأقسام الداخلية.	113		
×	√	×	تنظيم واعداد تقارير إحصائية عن الساكنين.	114		
×	×	√	تدقيق المستندات المحاسبية والسجلات الحسابية.	115		
×	√	×	اجراء جرد شهري للممتلكات الخاصة بالأقسام الداخلية.	116		
×	√	×	تنظيم محاضرات شهرية للعاملين والطلبة.	117		

118	تنظيم نشاطات رياضية وفنية وادبيه للطلبة	√	×	×
119	تشجير المساحات اليابسة.	×	√	×
120	صيانة دوريه لأقسام رئاسة الجامعة.	×	×	√
121	متابعه كل الليات الجامعة وصيانتها	×	√	×
122	صيانه الأجهزة الكهربائية بشكل دوري .	×	×	√
123	طباعة النتاجات الفكرية للباحثين وطلبة الدراسات العليا.	×	√	×
124	طباعة الإصدارات الخاصة بالجامعة كالمجلات و البوسترات والمنشورات والسجلات.	√	×	×
125	تنظم العمل الداخلي للقسم من استلام وارسال البريد ومتابعه حضور وانصراف العاملين.	√	×	×
126	استلام المبالغ المالية لقاء المطبوعات والمواد الأخرى وتحويلها لدى الجامعة	√	×	×
127	اعلام المستفيد حال جهوزية مطبوعاته .	×	√	×
128	تحديد احتياجات المستفيدين من المركز ورسم أولويات العمل.	×	√	×
129	تقديم خدمات استشارية للمستفيدين والجهات ذات العلاقة.	×	√	×
130	تقديم بحوث علمية ذات العلاقة بطبيعة هذا الشريحة.	×	√	×
131	تدريب العاملين في المؤسسات الصحية والتربوية.	×	√	×
132	أقامه ندوات وورش عمل تثقيفيه ذات علاقة بالطفولة والأمومة.	×	√	×
133	اعداد نشرات توعويه للجهات المستفيدة .	×	√	×
134	متابعة تنفيذ القرارات الصادرة من مجلس الجامعة ذات العلاقة بالأقسام العلمية .	√	×	×
135	التوقيع على البريد الوارد والصادر الى الوزارة وكليات الجامعة والاقسام المرتبطة بها	√	×	×
136	تطوير الجوانب العلمية للجامعة	×	√	×
137	تهيئة مختلف المستلزمات الضرورية لطلبة الدراسات الأولية والعليا	×	√	×
138	تذليل المعوقات التي تواجه كليات واقسام الجامعة من خلال عقد الاجتماعات	×	√	×
139	متابعة تنفيذ القرارات الصادرة من مجلس الجامعة ذات العلاقة بالأقسام الادارية .	√	×	×
140	متابعة المخاطبات الإدارية والنظر فيها والبت فيها	√	×	×
141	الإشراف على مديرية شؤون الأقسام الداخلية وتقديم الخدمات لهم	√	×	×
142	تطوير خدمات إسكان الطلبة .	×	√	×
143	التوقيع على البريد الوارد والصادر والمذكرات الداخلية .	√	×	×
15		40	88	15

يتضح من الجدول (50) الآتي:

1. ان نسبة الإنجاز العالي للأداء لمدى الدرجة (0.8 - 10) يساوي (28%) باعتماد الآتي:

$$100 * 143 / 40 = 27.9\% \text{ . بعد تقريبها } 28\% .$$

2. بلغت نسبة الإنجاز للأداء لمدى الدرجة متوسط (0.5 - 0.8) يساوي 62%، باعتماد الآتي:

$$100 * 143 / 88 = 61.5\% \text{ ، بعد تقريبها } 62\% .$$

3. بلغت نسبة الإنجاز للأداء لمدى الدرجة منخفض (0.5 - 0) يساوي 10%، باعتماد الآتي:

$$100 * 143 / 15 = 10\% .$$

من خلال ما ورد أعلاه فيوضح لنا الآتي:

بلغ مستوى الإنجاز العالي < (0.8 - 10) بما يساوي 28%، والإنجاز المتوسط ما بين (0.5 - 0.8) بما

يساوي 62%، والإنجاز المنخفض لأقل من (0.50) بما يساوي 10%.

3. 5. 4: قياس الأداء المؤسسي من خلال قياس الإنتاجية:

تمثل الإنتاجية القدرة في الحصول على أكبر انتاجية ممكنة باستخدام كميات محددة تتمثل في كفاءة وفاعلية المخرجات، ولغرض الوصول الى نتائج دقيقة فقد تم قياس الإنتاجية في رئاسة جامعة ديالى وفقاً لطريقتين نبيهنما بالآتي:

1. الإنتاجية الكلية : يمكن قياسها من خلال استخدام المعادلة الآتية (1) :

$$\text{الإنتاجية الكلية} = \text{المخرجات} / \text{المدخلات} .$$

2. الإنتاجية الجزئية (إنتاجية العمل حسب الساعات) : يمكن قياسها من خلال استخدام المعادلة (2)

(3) :

$$\text{انتاجيه العمل} = \text{المخرجات} / \text{عدد ساعات العمل} .$$

¹ حاتم جميل الحرازين، محمد ابراهيم الراعي. العوامل المؤثرة في انتاجية العمل والاجور في قطاع الصناعة التحويلية الفلسطيني خلال الفترة 1994-2012، المجلة الاردنية للعلوم التطبيقية، مج 18، ع1، 2016. متاح <http://web.asu.edu.jo/asujournal/Articles/1.pdf> تاريخ الزيارة 2018/4/15.

² بان هاني ايوب، شذى عاصم جمال الدين، فريال مشرف عيدان. تقويم كفاءة الاداء باستخدام بعض مؤشرات الانتاجية، الاستاذ، الاصدار 140، 2011، ص-ص 169-192.

³ غربي فاطمة الزهرة. دراسة مقارنة بين مؤسسة عمومية ومؤسسة خاصة: دراسة حالة مؤسسة الزجاج العمومية والاجر الخاصة خلال الفترة 2002-2006، الجزائر: جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف: كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير 2008، ص 66،(رسالة ماجستير).

وتفاصيل قياس الإنتاجية للنوعين نوضحها بما يلي:

3. 5. 4. 1: قياس الإنتاجية الكلية:

تعامل هذا النوع من القياس بموجب فقرات متعددة يمكن توضيحها بالآتي:

1. تم تحديد إنتاجية العمل الكلية من خلال إجراءات العمل المنفذة في رئاسة جامعة ديالى والتي تمثلت وفقا لعدد المخاطبات الرسمية الواردة لأقسام رئاسة جامعة ديالى وأصبحت كمدخلات لعام 2016، والمخاطبات الرسمية الصادرة منها وأصبحت كمخرجات لنفس العام.
 2. تم إحصاء سجلات الوارد لأقسام رئاسة الجامعة والبالغ عددها (24) سجلاً حسب اشهر السنه 2016، واحصاء سجلات الصادرة لأقسام رئاسة الجامعة والبالغ عددها (44) سجلاً وحسب اشهر السنة 2016 (1).
 3. تم إحصاء نظام المراسلات الالكترونية الخاص بالبريد الوارد والصادر لأقسام رئاسة الجامعة لعام 2016.
 4. تصميم جدول لأقسام رئاسة جامعة ديالى حسب الأشهر لسنة 2016 موضح فيه مستوى الإنتاجية الكلية للمدخلات والمخرجات.
 5. النتائج المتحصلة سوف تشير الى الاتي:
 1. 5. اذ كانت مستوى الإنتاجية > من 1 يؤكد قوة الإنتاجية في الأداء
 2. 5. اذ كان مستوى الإنتاجية في العمل < من 1 يؤكد على ضعف الأداء.
 3. 5. اذ كان مستوى الإنتاجية متكافئ أي الإنتاجية =1 يكون المدخلات مساوية لكمية المخرجات
- وتفاصيل ذلك يمكن ايضاحها بالجدول الاتي:

¹ الاطلاع بشكل مباشر على الاتي:

أ- سجلات البريد الوارد الرئيسية في اقسام رئاسة ديالى والبالغ عددها (23) سجلا لعام 2016.
 ب- سجلات البريد الوارد المثبتة في اقسام رئاسة الجامعة والبالغة عددها (44) سجل و ارد لعام 2016.
 ت- نظام البريد الالكتروني للمراسلات الداخلية لأقسام رئاسة الجامعة لعام 2016.

جدول (51) مقدار المدخلات لعام 2016 في رئاسة جامعة ديالى من خلال أداء أقسام جامعة ديالى.

ت	المدخلات حسب الأشهر أقسام الجامعة	ش 1	ش 2	ش 3	ش 4	ش 5	ش 6	ش 7	ش 8	ش 9	ش 10	ش 11	ش 12	المجموع
1	مكتب المساعد الإداري	2669	2437	2578	2328	2485	1921	1710	2259	2707	2299	2401	1801	27295
2	مكتب المساعد العلمي	1667	2259	2345	2470	1996	1916	668	725	749	1130	1268	1002	18195
3	الشؤون الإدارية	1772	1475	1559	1353	1790	1208	964	1340	1063	1438	1385	1265	16612
4	الشؤون المالية	860	995	1012	879	897	799	680	1154	639	955	1240	1265	11375
5	الشؤون القانونية	375	415	500	385	452	635	257	298	163	225	265	272	4242
6	الرقابة والتدقيق الداخلي	63	54	52	101	94	76	97	90	98	91	82	115	1013
7	الشؤون الهندسية	240	200	369	228	301	170	130	189	120	163	140	131	2381
8	الإعلام	124	98	91	86	75	44	35	56	50	67	137	115	978
9	النشاطات الطلابية	271	22	24	25	28	10	10	19	16	43	46	32	546
10	البحث والتطوير	540	434	482	530	603	490	385	410	623	635	511	442	6085
11	البعثات والعلاقات الثقافية	224	80	169	184	158	169	139	157	149	198	209	235	2071
12	ضمان الجودة والأداء الجامعي	182	193	325	320	300	202	163	168	126	220	202	273	2674
13	التعليم المستمر	43	35	31	64	25	18	16	26	11	39	58	79	445
14	شؤون الطلبة	757	797	585	605	240	445	90	515	459	453	497	552	6195
15	الدراسات والتخطيط	99	94	75	56	72	86	57	76	52	78	271	216	1232
16	مركز الحاسبة والانترنت	29	52	106	94	126	81	54	60	82	92	128	85	989
17	المكتبة المركزية	46	16	39	27	39	13	8	27	14	20	17	51	317
18	العقود الحكومية	262	203	226	186	258	208	157	180	144	181	144	166	2315
19	الأقسام الداخلية	116	98	146	130	110	113	102	97	116	120	134	152	1434
20	الخدمات والنقل	50	24	17	14	46	37	16	30	25	12	28	19	318
21	المطبعة المركزية	90	85	83	106	74	57	63	73	96	82	98	112	1020

1055	108	99	76	43	28	35	89	95	102	130	115	135	مركز أبحاث الطفولة والأمومة	22
108787	8488	9360	8617	7545	7977	5836	8787	10264	10273	10944	10181	10614	المجموع	

اما الخطوة الثانية : اعتمدت بشكل مباشر على سجلات البريد الصادر للأقسام بشكل منفرد وللجامعة بشكل جماعي، حيث اعتبرت الكتب والمذكرات الرسمية كمخرجات للأداء في رئاسة جامعه ديالى وتم احصاءها وتثبيتها (1) وفق المصفوفة الأتية:

جدول (52) مقدار المخرجات لعام 2016 في رئاسة جامعة ديالى من خلال أداء اقسام جامعة ديالى

ت	المخرجات حسب الأشهر اقسام الجامعة	ش 1	ش 2	ش 3	ش 4	ش 5	ش 6	ش 7	ش 8	ش 9	ش 10	ش 11	ش 12	المجموع
1	مكتب المساعد الإداري	2635	2455	2512	2301	2479	1907	1695	2272	2688	2304	2387	1810	27445
2	مكتب المساعد العلمي	1652	2208	2395	2438	2071	1971	656	757	765	1121	1271	989	18294
3	الشؤون الإدارية	749	614	799	669	676	556	592	704	472	544	615	113	8103
4	الشؤون المالية	42	63	54	68	59	58	52	55	65	79	108	70	773
5	الشؤون القانونية	71	89	102	89	136	93	124	127	61	95	100	96	1183
6	الرقابة والتدقيق الداخلي	19	19	10	7	5	4	4	5	8	7	3	11	102
7	الشؤون الهندسية	13	8	9	10	30	7	18	19	8	31	16	27	196
8	الاعلام	7	3	5	3	3	1	4	3	1	1	5	64	100
9	النشاطات الطلابية	12	9	9	11	6	4	5	6	4	7	9	3	85
10	البحث والتطوير	206	178	205	262	245	276	154	141	260	185	208	233	2553
11	البيعات والعلاقات الثقافية	84	77	98	69	62	81	53	43	59	78	104	92	900
12	ضمان الجودة والأداء الجامعي	47	66	95	63	76	62	31	25	34	34	57	90	680
13	التعليم المستمر	44	23	51	71	56	31	21	16	23	36	44	55	480
14	شؤون الطلبة	228	174	200	193	200	105	92	151	116	185	236	255	2135
15	الدراسات والتخطيط	63	33	23	37	68	54	22	32	41	56	39	92	560
16	مركز الحاسبة والانترنت	22	24	22	27	24	23	24	31	28	32	28	35	320
17	المكتبة المركزية	36	30	18	17	33	29	8	12	5	136	11	25	360
18	العقود الحكومية	140	87	116	104	112	112	83	111	47	95	101	123	1231
19	الأقسام الداخلية	77	84	83	78	96	62	47	81	65	72	87	85	917

¹ الاطلاع بشكل مباشر على الاتي:

أ- سجلات البريد الصادر الرئيسية في اقسام رئاسة جامعة ديالى لعام 2016. والبالغ عددها (44) سجلا.
ب- نظام البريد الالكتروني للمراسلات الداخلية لأقسام رئاسة جامعة ديالى لعام 2016.

158	15	7	11	15	9	14	11	5	10	14	14	33	الخدمات والنقل	20
881	80	66	106	70	76	71	65	66	76	81	65	59	المطبعة المركزية	21
514	62	55	49	43	16	18	28	25	58	76	51	33	مركز أبحاث الطفولة والامومة	22
67970	44425	5557	5264	4878	4692	3788	5540	6533	6661	6977	6374	6272	المجموع	

ولغرض قياس الإنتاجية الكلية للإداء في رئاسة جامعه ديالى تم تطبيق قانون الإنتاجية وفق المعادلة الآتية:

المخرجات الكلية (Output)

المدخلات الكلية (Input)

= الإنتاجية الكلية للإداء رئاسة جامعة ديالى

والجدول (53) يعكس نتائج هذه المعادلة من خلال استثمار البيانات الواردة في الجدول (52) و

(51) السابقين وكما في الجدول (53):

جدول (53) قياس الإنتاجية الكلية لأداء أقسام رئاسة جامعة ديالى لعام 2016:

المجموع	إنتاجية العمل حسب الأشهر لعام 2016												ت		
	الشهر الثاني عشر	الشهر الحادي عشر	الشهر العاشر	الشهر التاسع	الشهر الثامن	الشهر السابع	الشهر السادس	الشهر الخامس	الشهر الرابع	الشهر الثالث	الشهر الثاني	الشهر الأول		حساب الإنتاجية الكلية للعمل أقسام الجامعة	
1.1	1	1.1	1.1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	مكتب المساعد الإداري	1
1.1	1	1	1	1.2	1	1	1	1	1.1	1	1	1	1	مكتب المساعد العلمي	2
0.5	0.1	0.4	0.4	0.4	0.5	0.6	0.5	0.3	0.5	0.5	0.4	0.4	0.4	الشؤون الإدارية	3
0.1	0.05	0.1	0.1	0.1	0.05	0.1	0.1	0.1	0.1	0.05	0.1	0.05	0.05	الشؤون المالية	4
0.2	0.4	0.4	0.4	0.4	0.4	0.5	0.1	0.3	0.2	0.2	4.7	0.2	0.2	الشؤون القانونية	5
0.1	0.1	0.03	0.1	0.1	0.1	0.05	0.1	0.1	0.1	0.2	0.4	0.3	0.3	الرقابة والتدقيق الداخلي	6
0.1	0.2	0.8	0.2	0.1	0.1	0.1	0.05	0.1	0.05	0.02	0.05	0.1	0.1	الشؤون الهندسية	7
0.1	0.6	0.05	0.04	0.1	0.9	0.2	0.1	0.06	0.1	0.07	0.06	0.07	0.07	الإعلام	8
0.2	0.1	0.2	0.2	0.3	0.3	0.5	0.4	0.2	0.4	0.4	0.4	0.4	0.04	النشاطات الطلابية	9
0.4	0.5	0.4	0.3	0.4	0.3	0.4	0.6	0.4	0.5	0.4	0.4	0.4	0.4	البحث والتطوير	10
0.4	0.4	0.5	0.4	0.4	0.4	0.3	0.3	0.4	0.4	0.6	1	0.4	0.4	البيئات والعلاقات الثقافية	11
0.3	90.3	0.3	0.2	0.3	0.1	0.2	0.3	0.3	0.2	0.3	0.3	0.3	0.3	ضمان الجودة والأداء الجامعي	12
1.1	0.7	0.8	0.9	2.9	0.6	1.3	1.7	2.6	1.1	1.6	0.7	1	1	التعليم المستمر	13
0.3	0.5	0.5	0.4	0.3	0.3	1	0.2	0.8	0.3	0.3	0.2	0.3	0.3	شؤون الطلبة	14
0.5	0.4	0.1	0.7	0.8	0.4	0.4	0.6	0.9	0.7	0.3	0.4	0.6	0.6	الدراسات والتخطيط	15
0.3	0.4	0.2	0.3	0.3	0.5	0.4	0.3	0.2	0.3	0.2	0.5	0.8	0.8	مركز الحاسبة والانترنت	16
1	0.5	0.6	6.8	0.4	0.4	1	2.2	0.8	0.6	0.5	1.9	0.8	0.8	المكتبة المركزية	17
0.5	0.7	0.7	0.5	0.3	0.6	0.5	0.5	0.4	0.6	0.5	0.4	0.5	0.5	العقود الحكومية	18
0.6	0.6	0.6	0.6	0.6	0.8	0.4	0.5	0.9	0.6	0.6	0.9	0.7	0.7	الأقسام الداخلية	19
0.5	0.8	0.3	0.9	0.6	0.3	0.9	0.3	0.1	0.7	0.8	0.6	0.7	0.7	الخدمات والنقل	20
0.9	0.7	0.7	1.3	0.7	1	1.1	1.1	0.9	0.7	1	0.8	1.5	1.5	المطبعة المركزية	21
0.5	0.6	0.6	0.7	1	0.6	0.5	0.3	0.3	0.6	0.6	0.4	0.6	0.6	مركز ابحاث الطفولة	22
0.6	0.5	0.6	0.6	0.6	0.6	0.6	0.6	0.6	0.6	0.6	0.6	0.6	0.6	المجموع	

ينضح من الجدول أعلاه الآتي:

ان مستوى الإنتاجية الكلية للأداء في رئاسة جامعة ديالى يتجسد بشكله النهائي بما يعكسه الجدول التالي:

جدول (54) مستوى الإنتاجية الكلية للأداء في اقسام رئاسة جامعة ديالى

ت	القسم	النسبة الكلية لعام 2016	القيمة	الحالة
1	مكتب المساعد الاداري	1.1	<	عالية
2	مكتب المساعد العلمي	1.1	<	عالية
3	الشؤون الإدارية	0.5	>	منخفضة
4	الشؤون المالية	0.1	>	منخفضة
5	الشؤون القانونية	0.2	>	منخفضة
6	الرقابة والتدقيق الداخلي	0.1	>	منخفضة
7	الشؤون الهندسية	0.1	>	منخفضة
8	الاعلام	0.1	>	منخفضة
9	النشاطات الطلابية	0.2	>	منخفضة
10	البحث والتطوير	0.4	>	منخفضة
11	البعثات والعلاقات الثقافية	0.4	>	منخفضة
12	ضمان الجودة والأداء الجامعي	0.3	>	منخفضة
13	التعليم المستمر	1	=	متكافئة
14	شؤون الطلبة	0.3	>	منخفضة
15	الدراسات والتخطيط	0.5	>	منخفضة
16	مركز الحاسبة والانترنت	0.3	>	منخفضة
17	المكتبة المركزية	.1	=	متكافئة
18	العقود الحكومية	0.5	>	منخفضة
19	الأقسام الداخلية	0.6	>	منخفضة
20	الخدمات والنقل	0.5	>	منخفضة
21	المطبعة المركزية	0.9	>	منخفضة
22	مركز ابحاث الطفولة	0.5	>	منخفضة

من الجدول أعلاه يتضح ان الإنتاجية الكلية للأداء كانت على ثلاثة فئات يمكن توضيحها بالآتي:

1. بلغت الإنتاجية الكلية للأداء في اقسام رئاسة جامعة ديالى نسبة عالية جدا في قسمين فقط هما (مكتب المساعد الإداري ومكتب المساعد العلمي لرئيس الجامعة) اذ بلغ مستوى الإنتاجية الكلية لهما من خلال المدخلات والمخرجات قيمة مقدارها (1.1) بمعنى ان الإنتاجية الكلية للأداء في رئاسة جامعة ديالى كانت عالية.
2. في حين بلغت الإنتاجية الكلية للأداء في اقسام جامعة ديالى على نسبة متكافئة من حالة الأداء في قسمين (قسم المكتبة المركزية وقسم التعليم المستمر)، اذ بلغ كل منهما على قيمة مقدارها (1) بمعنى ان إنتاجية الأداء للمخرجات = إنتاجية الأداء للمدخلات.
3. اما إنتاجية الأداء الضعيفة لأقسام رئاسة جامعة ديالى فقد كانت قيمتها اقل من (1) في اغلب اقسام رئاسة الجامعة وهي بذلك تمثل مستوى إنتاجية ضعيفة، اذ تراوحت قيمها بين (0.1 – 0.9).

3. 4. 5. 2: قياس إنتاجية العمل الجزئية للأداء المؤسسي في اقسام رئاسة جامعة ديالى حسب الساعات:

لقد اعتمد حساب انتاجية العمل الجزئية للأداء في رئاسة جامعة ديالى حسب ساعات العمل كانت وفق المعادلة الآتية(1) :

انتاجيه العمل = المخرجات / عدد ساعات العمل.

وبما ان ساعات العمل اليومي تمثل (6) ساعات يوميا، وبالتالي فان عدد أيام الشهر الفعلية للعمل تبلغ (22) يوم حسب تصنيف اليونسكو كدوام للشهر الواحد بإزالة أيام الجمعة والسبت يومين العطلة الرسمية.

بمعنى ان حاصل عدد ساعات العمل $132=22*6$ ساعة بالشهر للعامل الواحد، بالتالي تم حساب الإنتاجية الجزئية للأداء من خلال حاصل ضرب عدد ساعات العمل في عدد العاملين لتظهر لنا عدد ساعات العمل الكلية لعدد العاملين، ويمكن بيان ذلك وفق المصفوفة الآتية:

¹ انعام على توفيق الشهريلي . أساليب قياس قيمة المعلومات، عمان: مؤسسه الوراق، 2010، ص100.

جدول (55) يمثل الإنتاجية الجزئية حسب الساعات

إنتاجية العمل حسب الساعات للأشهر													عدد ساعات العمل لمجموع العاملين خلال شهر	عدد ساعات العمل لليوم الواحد للعامل الواحد	عدد العاملين	حساب الإنتاجية الجزئية للعمل حسب الساعات	ت
المجموع الكلي	الشهر الثاني عشر	الشهر الحادي عشر	الشهر العاشر	الشهر التاسع	الشهر الثامن	الشهر السابع	الشهر السادس	الشهر الخامس	الشهر الرابع	الشهر الثالث	الشهر الثاني	الشهر الأول					
34.7	2.3	3	2.9	3.4	2.9	2.1	2.4	3.1	2.9	3.2	3	3.3	792	132	6	مكتب المساعد الإداري	1
13.9	0.7	1	1.5	0.6	0.6	0.5	1.5	1.6	1.8	1.8	1.7	1.3	1320	132	10	مكتب المساعد العلمي	2
1	0.02	0.08	0.07	0.06	0.1	0.08	0.07	0.1	0.09	0.1	0.08	0.1	6996	132	53	الشؤون الإدارية	3
0.2	0.01	0.02	0.02	0.01	0.01	0.01	0.01	0.01	0.01	0.01	0.01	0.01	3828	132	29	الشؤون المالية	4
0.4	0.02	0.03	0.02	0.01	0.03	0.03	0.02	0.04	0.02	0.03	0.02	0.2	3300	132	25	الشؤون القانونية	5
0.06	0.006	0.001	0.004	0.004	0.003	0.002	0.002	0.003	0.004	0.005	0.01	0.01	1716	132	13	الرقابة والتفتيش الداخلي	6
0.09	0.01	0.007	0.01	0.003	0.008	0.008	0.003	0.01	0.004	0.004	0.003	0.005	2244	132	17	الشؤون الهندسية	7
0.1	0.05	0.006	0.002	0.004	0.004	0.005	0.003	0.004	0.008	0.006	0.005	0.007	1188	132	9	الإعلام	8
0.04	0.001	0.003	0.002	0.001	0.002	0.002	0.001	0.002	0.004	0.003	0.003	0.005	2376	132	18	النشاطات الطلابية	9
1.4	0.12	0.11	0.10	0.14	0.07	0.08	0.14	0.13	0.14	0.1	0.09	0.1	1848	132	14	البحث والتطوير	10
0.5	0.05	0.06	0.06	0.03	0.03	0.03	0.03	0.04	0.04	0.06	0.04	0.05	1716	132	13	البعثات والعلاقات الثقافية	11
0.5	0.06	0.04	0.02	0.02	0.02	0.02	0.04	0.05	0.04	0.07	0.04	0.03	1452	132	11	ضمان الجودة والأداء الجامعي	12
0.3	0.04	0.03	0.02	0.02	0.01	0.01	0.02	0.04	0.04	0.03	0.01	0.03	1584	132	12	التعليم المستمر	13
0.1	0.5	0.5	0.4	0.3	0.3	1	0.2	0.8	0.3	0.3	0.2	0.3	2244	132	17	شؤون الطلبة	14
0.5	0.08	0.03	0.05	0.03	0.03	0.02	0.05	0.06	0.03	0.02	0.03	0.05	1188	132	9	الدراسات والتخطيط	15

0.1	0.01	0.006	0.009	0.006	0.009	0.007	0.007	0.007	0.006	0.006	0.007	0.006	3300	132	25	مركز الحاسبة والانترنت	16
0.2	0.01	0.05	0.06	0.002	0.005	0.004	0.01	0.01	0.007	0.008	300.01	0.01	2244	132	17	المكتبة المركزية	17
0.7	0.07	0.06	0.06	0.03	0.06	0.05	0.07	0.07	0.06	0.07	0.05	0.08	1716	132	13	العقود الحكومية	18
0.1	0.01	0.01	0.009	0.008	0.01	0.005	0.007	0.01	0.009	0.01	0.01	0.009	7920	132	60	الأقسام الداخلية	19
0.007	0.0007	0.0003	0.0005	0.0007	0.0004	0.0006	0.0005	0.0002	0.0005	0.0006	0.0006	0.001	21648	132	64	الخدمات والنقل	20
0.2	0.01	0.01	0.02	0.01	0.01	0.01	0.01	0.01	0.01	0.01	0.01	0.01	5676	132	43	المطبعة المركزية	21
0.25	0.031	0.027	0.024	0.021	0.008	0.009	0.014	0.012	0.029	0.038	0.025	0.016	1980	132	15	مركز ابحاث الطفولة والامومة	22

التحليل للجدول: يتضح من خلال الجدول أعلاه الآتي:

جدول (56) مستوى الإنتاجية الجزئية للأداء في أقسام رئاسة جامعة ديالى

ت	القسم	النسبة الكلية لعام 2016	القيمة (= > <)	الحالة
1	مكتب المساعد الإداري	34.7	<	عالية
2	مكتب المساعد العلمي	13.9	<	عالية
3	الشؤون الإدارية	1	=	متكافئة
4	الشؤون المالية	0.2	>	منخفضة
5	الشؤون القانونية	0.4	>	منخفضة
6	الرقابة والتدقيق الداخلي	0.06	>	منخفضة
7	الشؤون الهندسية	0.09	>	منخفضة
8	الاعلام	0.1	>	منخفضة
9	النشاطات الطلابية	0.04	>	منخفضة
10	البحث والتطوير	1.4	<	عالية
11	البعثات والعلاقات الثقافية	0.5	>	منخفضة
12	ضمان الجودة والأداء الجامعي	0.5	>	منخفضة
13	التعليم المستمر	0.3	>	منخفضة

14	شؤون الطلبة	0.1	>	منخفضة
15	الدراسات والتخطيط	0.5	>	منخفضة
16	مركز الحاسبة والانترنت	0.1	>	منخفضة
17	المكتبة المركزية	0.2	>	منخفضة
18	العقود الحكومية	0.7	>	منخفضة
19	الأقسام الداخلية	0.1	>	منخفضة
20	الخدمات والنقل	0.007	>	منخفضة
21	المطبعة المركزية	0.2	>	منخفضة
22	مركز ابحاث الطفولة	0.25	>	منخفضة

التحليل للجدول: يتضح من معطيات الجدول أعلاه ثلاث مستويات يمكن توضيحها بالآتي:

1. بلغت الإنتاجية الجزئية للأداء في اقسام رئاسة جامعة ديالى مستوى عالي في ثلاث اقسام (مكتب المساعد الإداري ومكتب المساعد العلمي وقسم البحث والتطوير بقيم مقدارها (34.7، 13.9، 1.4) على التوالي، بمعنى انها أكبر من قيمة (1) وبذلك فان إنتاجيتها تمثل انتاجية عالية للأداء.
2. بلغت الإنتاجية الجزئية للأداء في قسم الشؤون الإدارية على قيمة مقدارها (1)، بمعنى ان الإنتاجية متكافئة كونها تساوت مع قيمة (1) القيمة المتكافئة للإنتاجية الجزئية.
3. بلغت الإنتاجية الجزئية للأداء في اقسام رئاسة جامعة ديالى على نسبة منخفضة تراوحت بين قسم العقود الحكومية بقيمة مقدارها (0.7) الى قيمة مقدارها (0.007) لقسم الخدمات والنقل.

الفصل الرابع

الجانب العملي جودة خدمات المعلومات

الفصل الرابع

الجانب العملي: جودة خدمات المعلومات

تعامل هذا الفصل مع متغير الدراسة (جودة خدمات المعلومات) وبما يحقق اهداف الدراسة وقد تطلب الامر تقسيم الجانب العملي الى المحاور الاتية:

المحور الأول: تحديد أنواع خدمات المعلومات في رئاسة جامعة ديالى من خلال النشاطات الممارسة.
المحور الثاني: مستوى أداء خدمات المعلومات، واقع تطبيقات خدمات المعلومات المستخدمة في اقسام رئاسة جامعة ديالى.

المحور الثالث: قياس واقع أبرز خدمات المعلومات المقدمة، قياس استرجاع المعلومات في اقسام رئاسة الجامعة، قياس الدقة والاستدعاء.

المحور الرابع: معايير جودة خدمات المعلومات ومعوقات جودة خدمات المعلومات.

4. 1: المحور الأول: تحديد أنواع خدمات المعلومات في رئاسة جامعة ديالى من خلال النشاطات الممارسة.

تعامل هذا المحور مع تثبيت خدمات المعلومات في اقسام رئاسة الجامعة من خلال:

1. تثبيت خدمات المعلومات من خلال تحليل الأداء الخاص بكل قسم وشعبة الذي ورد في الفصل السابق الجدول (50) وتجنباً للتكرار لم يعاد كتابة فقرات الأداء.

2. تنظيم جدول يحدد أنواع خدمات المعلومات المتوفرة في كل قسم من اقسام رئاسة جامعة ديالى بناء على التحليل المبين.

3. بيان أي من خدمات المعلومات أكثر شيوعاً في الأداء.

وتفاصيل ذلك يمكن توضيحها بالجدول الاتي:

جدول (57) خدمات المعلومات في اقسام رئاسة جامعة ديالى من خلال تحليل الأداء

خدمات المعلومات في اقسام رئاسة جامعة ديالى								القسم	ت
ترجمه	ارشفه	استخلاص	خدمات مرجعية (ارشاديه)	قواعد بيانات	اعارة	تكثيف	استرجاع المعلومات	إدارة الموارد البشرية (1)	1
	اتاحة الاطلاع داخلي	إيصال وثائق	تصنيف	توثيق معلومات	تداول اوعية	استنساخ مسح ضوئي	فهرسة		
قواعد بيانات	تداول اوعية	استنساخ وتصوير ضوئي	فهرسة	تصنيف	اعارة	تكثيف	استرجاع معلومات	الشؤون المالية (2)	2
اتصال عن بعد	اتاحة اطلاع داخلي	بريد الالكتروني	احاطة جارية	تحليل معلومات	ارشفة	استخلاص	خدمات مرجعية (استشارية)		
						نقل ملفات	توثيق معلومات		
دردشة جماعية	ارشفة	استخلاص	خدمات مرجعية (استشارية)	قواعد بيانات	فهرسة	تكثيف	استرجاع معلومات	الشؤون القانونية (3)	3
					اتاحة اطلاع داخلي	اتصال عن بعد	بريد الالكتروني		
فهرسة	اتاحة اطلاع داخلي	استخلاص	خدمات مرجعية (استشارية)	دردشة جماعية	تصنيف	تكثيف	استرجاع معلومات	الرقابة والتدقيق الداخلي (4)	4
						ارشفة	إيصال الوثائق		
بريد الالكتروني	تداول اوعية	استخلاص	خدمات مرجعية (استشارية)	قواعد بيانات	ارشفة	تكثيف	استرجاع معلومات	الشؤون الهندسية (5)	5
	إعلامية	استنساخ مسح ضوئي	تصنيف	اتصال عن بعد	توثيق معلومات	بحث اتصال مباشر	فهرسة		
							صيانة مقتنيات		
النشر الالكتروني	اتصال عن بعد	استخلاص	خدمات مرجعية (استشارية)	حوار الالكتروني	استنساخ مسح ضوئي	تكثيف	استرجاع معلومات	الاعلام (6)	6
تدريب	فهرسة	ارشفة	تصنيف	خدمات إعلانية	قواعد بيانات	ترجمه	فهرسة		
		ترجمه	تداول مصادر المعلومات	دردشة جماعية	بريد الالكتروني	حوار الالكتروني	محادثة صوتية		
تدريب	استخلاص	ارشفة	نشر الالكتروني	فهرسة	تصنيف	بث انتقائي	استرجاع معلومات		7

¹ مقابله مع د. ظاهر غناوي. مدير قسم الموارد البشرية: تاريخ المقابلة 2017/10/3.

² مقابله مع م. عدنان طه كرفوع. مدير قسم الشؤون المالية . 2017/10/3.

³ مقابله مع السيد علاء. مدير قسم الشؤون القانونية. 2017/10/3.

⁴ مقابله مع السيد رائد شامل. معاون مدير الرقابة والتدقيق. تاريخ المقابلة 2017/10/4.

⁵ مقابله مع م. م. أدهم مدير الشؤون الهندسية. 2017/10/4.

⁶ مقابله مع م. م. علي عبد الحسين. مدير قسم الاعلام والعلاقات العامة . 2017/10/4.

						احاطة جارية	تكشيف	النشاطات الطلابية (7)	
8	البحث والتطوير (8)	استرجاع معلومات مرجعية(استشارية)	احاطة جارية	تداول اوعية	تصنيف	فهرسة	استنساخ	ارشفة	تكشيف
		استخلاص	إعلامية	إبصال وثائق	بث انتقائي للمعلومات				توثيق معلومات
9	البعثات والعلاقات الثقافية (9)	استرجاع معلومات	بحث اتصال مباشر	النشر الالكتروني	ارشفة	مرجعية استشارية	استنساخ مسح ضوئي	تداول اوعية	بريد الالكتروني
		فهرسة	اتصال عن بعد	تصنيف	دردشة جماعية	تكشيف	ترجمه	احاطة جارية	بث انتقائي للمعلومات
		توثيق معلومات	إعلامية	إبصال وثائق	محادثة صوتية	الاطلاع الداخلي	حوار الالكتروني		
10	العقود الحكومية (10)	استرجاع معلومات	استنساخ مسح ضوئي	تكشيف	فهرسة	تصنيف	ارشفة	استخلاص	إعلامية
		النشر الالكتروني	بث انتقائي للمعلومات	احاطة جارية	قواعد بيانات	ترجمه	مرجعية استشارية		
11	الأقسام الداخلية (11)	استرجاع معلومات	فهرسة	تصنيف	تكشيف	ارشفة	مرجعية استشارية	قواعد بيانات	بريد الالكتروني
		احاطة جارية	النشر الالكتروني	خدمات إعلامية	توثيق معلومات				
12	الخدمات والنقل(12)	استرجاع معلومات	ارشفة	فهرسة	تصنيف	تكشيف	قواعد بيانات		
13	المكتبة المركزية (13)	استرجاع معلومات	بث انتقائي	حجز وثائق	تكشيف	مرجعية استشارية	بحث اتصال مباشر	خدمات إعلانية	النشر الالكتروني
		فهرسة	استنساخ	البريد الالكتروني	دردشة جماعية	تصنيف	اعارة	بحث قواعد بيانات	تداول اوعية
		اطلاع داخلي	ترجمه	اتصال عن بعد	احاطة جارية	استخلاص	تدريب	طباعة	احاطة جارية
		قواعد بيانات	بث انتقائي للمعلومات	حوار الالكتروني					
14	المطبعة المركزية (14)	استرجاع معلومات	استنساخ وتصوير ضوئي	تداول اوعية	تصنيف	مرجعية استشارية	فهرسة	تكشيف	قواعد بيانات
		ترجمه	بريد الالكتروني	خدمات إعلانية	ارشفة	توثيق معلومات	اعلامية	حوار الالكتروني	نقل الملفات

7 مقابله مع د. عادل ذياب . مدير قسم النشاطات الطلابية. 2017/10/5.

8 مقابله مع د. جاسم عباس. مدير قسم البحث والتطوير. 2017/10/5.

9 مقابله مع السيد حسن جاسم. معاون مدير قسم البعثات. 2017/10/5.

10 مقابله مع السيد راند. مدير قسم العقود الحكومية. 2017/10/16.

11 مقابله مع د. ماهر مبرر عبد الكريم. مدير شؤون الاقسام الداخلية. 2017/10/16.

12 مقابله مع السيد حسين. مدير قسم الخدمات والنقل. 2017/10/16.

13 مقابله مع مدير المكتبة المركزية. 2017/10/16.

14 مقابله مع د. عبد الحسين. مدير المطبعة المركزية. تاريخ المقابلة. 2017/10/17.

						تداول مصادر معلومات	خدمات ببليوغرافية		
15	مركز الحاسبة والانترنت (15)	استرجاع معلومات فهرسة	ترجمه	ارشفة	قواعد بيانات	مرجعية استشارية	احاطة جارية	حوار الالكتروني	تصنيف
		تكشيف	اتصال عن بعد	نقل الملفات	درشة جماعية	تدريب	استخلاص	خدمات إعلانية	حوار الالكتروني
16	مركز أبحاث الطفولة والأمومة (16)	استرجاع معلومات فهرسة	تصنيف	تكشيف	النشر الالكتروني	اعلامية	مرجعية استشارية	احاطة جارية	بث انتقائي للمعلومات
						قواعد بيانات	تدريب	حوار الالكتروني	ارشفة
17	ضمان الجودة والأداء الجمعي (17)	استرجاع معلومات ارشفة	مرجعية استشارية	فهرسة	تكشيف	استخلاص	ترجمه	قواعد بيانات	تصنيف
		درشة جماعية	اتاحة الاطلاع الداخلي	احاطة جارية	توثيق معلومات	إعلامية	نقل ملفات	النشر الالكتروني	بريد الالكتروني
18	التعليم المستمر (18)	استرجاع معلومات قواعد بيانات	مرجعية استشارية	تدريب	فهرسة	تكشيف	استخلاص	تصنيف	احاطة جارية
				بث انتقائي للمعلومات	اتصال عن بعد	النشر الالكتروني	استنساخ	درشة جماعية	خدمات اعلانية
19	الدراسات والتخطيط (19)	استرجاع معلومات بريد الكتروني	مرجعية استشارية	فهرسة	تكشيف	تصنيف	ارشفة	بحث قواعد بيانات	استخلاص
				درشة جماعية	توثيق معلومات	ارشفة			
20	شؤون الطلبة (20)	استرجاع معلومات قواعد بيانات	مرجعية استشارية	فهرسة	تكشيف	تصنيف	ارشفة	بحث قواعد بيانات	احاطة جارية
				ترجمه	توثيق معلومات	إعلامية	نشر الالكتروني	إيصال الوثائق	
21	مكتب المساعد الإداري(21)	استرجاع المعلومات	مرجعية استشارية	تكشيف	فهرسة	تصنيف	احاطة جارية	ارشفة	توثيق معلومات
		قواعد بيانات	درشة جماعية	حوار الالكتروني	اتصال عن بعد	البريد الالكتروني			
22	مكتب المساعد العلمي (22)	استرجاع المعلومات قواعد بيانات	مرجعية استشارية	تكشيف	فهرسة	تصنيف	احاطة جارية	ارشفة	توثيق معلومات
				حوار الالكتروني	اتصال عن بعد	البريد الالكتروني			

15 مقابلة مع د. علي مدير مركز الحاسبة والانترنت. تاريخ المقابلة: 2017/10/17.

16 مقابلة مع د. اسماء عبد الجبار سلمان. معاون مدير مركز ابحاث الطفولة والأمومة. تاريخ المقابلة: 2017/10/18.

17 مقابلة م.م وساء عبد الغني. مدير قسم ضمان الجودة والأداء الجامعي. تاريخ المقابلة: 2017/10/18.

18 مقابلة مع د. سعد مدير مركز التعليم المستمر. تاريخ المقابلة: 2017/10/18.

19 مقابلة م.د. صفاء عبد الوهاب. مدير قسم الدراسات والتخطيط وكالة. تاريخ المقابلة: 2017/10/19.

20 مقابلة مع د. صفاء عبد الوهاب. مدير قسم شؤون الطلبة. تاريخ المقابلة: 2017/10/19.

21 مقابلة مع السيدة مروة. مدير مكتب المساعد العلمي. تاريخ المقابلة: 2017/10/19.

22 مقابلة مع الست منتهى. مدير مكتب المساعد العلمي. تاريخ المقابلة: 2017/10/19.

يتضح من الجدول (57) ان هنالك العديد من خدمات المعلومات التي تشترك فيها اقسام رئاسة جامعة ديالى، يمكن ايضاحها وفق الجدول الاتي:

جدول (58) يوضح خدمات المعلومات الأكثر شيوعا والاعلى نسبة لأقسام رئاسة جامعة ديالى

ت	خدمات المعلومات	العدد	نسبة استخدام الخدمة الى خدمات المعلومات الكلية	نسبة استخدام الخدمة الواحدة الى خدمات المعلومات في اقسام الجامعة
1	استرجاع المعلومات	22	$84\% = 100 \times 26/22$	$100\% = 100 \times 22/22$
2	المرجعية (الاستشارية)	20	$80\% = 100 \times 26/20$	$95\% = 100 \times 22/21$
3	الفهرسة	22	$84\% = 100 \times 26/22$	$100\% = 100 \times 22/22$
4	التصنيف	22	$84\% = 100 \times 26/22$	$100\% = 100 \times 22/22$
5	التكشيف وتحليل	22	$84\% = 100 \times 26/22$	$100\% = 100 \times 22/22$
6	الاستخلاص	20	$77\% = 100 \times 26/20$	$91\% = 100 \times 22/20$
7	الترجمة	9	$35\% = 100 \times 26/9$	$41\% = 100 \times 22/9$
8	الاحاطة جارية	12	$46\% = 100 \times 26/12$	$55\% = 100 \times 22/12$
9	البث انتقائي	5	$19\% = 100 \times 26/5$	$23\% = 100 \times 22/5$
10	النشر الالكتروني	4	$15\% = 100 \times 26/4$	$18\% = 100 \times 22/4$
11	الاستنساخ	10	$38\% = 100 \times 26/10$	$45\% = 100 \times 22/10$
12	توثيق المعلومات	14	$54\% = 100 \times 26/14$	$64\% = 100 \times 22/14$
13	الاعارة	3	$12\% = 100 \times 26/3$	$14\% = 100 \times 22/3$
14	الاتصال عن بعد	7	$27\% = 100 \times 26/7$	$32\% = 100 \times 22/7$
15	ايصال الوثائق	6	$23\% = 100 \times 26/6$	$27\% = 100 \times 22/6$
16	التدريب	7	$27\% = 100 \times 26/7$	$32\% = 100 \times 22/7$
17	الأرشفة	19	$73\% = 100 \times 26/19$	$86\% = 100 \times 22/19$
18	الحوار الالكتروني	10	$38\% = 100 \times 26/10$	$45\% = 100 \times 22/10$
19	الاعلامية	11	$42\% = 100 \times 26/11$	$50\% = 100 \times 22/11$
20	تداول الأوعية	9	$35\% = 100 \times 26/9$	$41\% = 100 \times 22/9$
21	اتاحة الاطلاع داخلي	7	$27\% = 100 \times 26/7$	$32\% = 100 \times 22/7$
22	الدردشة الجماعية	12	$46\% = 100 \times 26/12$	$55\% = 100 \times 22/12$
23	المحادثة الصوتية	3	$12\% = 100 \times 26/3$	$14\% = 100 \times 22/3$
24	نقل الملفات	3	$12\% = 100 \times 26/3$	$14\% = 100 \times 22/3$
25	البريد الالكتروني	15	$58\% = 100 \times 26/15$	$68\% = 100 \times 22/15$
26	قواعد البيانات	19	$73\% = 100 \times 26/19$	$86\% = 100 \times 22/19$

يتضح من الجدول (58) وجود (26) خدمة من خدمات المعلومات تقدم الى المستفيد النهائي (متخذ القرار)، ولبيان أبرز خدمات المعلومات المستخدمة والأكثرها شيوعاً في أقسام رئاسة جامعة ديالى الكلية، اذ تم ترتيبها تنازلياً وكما هو موضح بالجدول الآتي:

جدول (59) خدمات المعلومات الأكثر استخداماً في أقسام رئاسة جامعة ديالى والأكثر تواجداً

ت	الخدمات	نسبة استخدام الخدمة الى خدمات المعلومات الكلية	نسبة استخدام الخدمة الى خدمات المعلومات في اقسام الجامعة
1	استرجاع المعلومات	%84	%100
2	الفهرسة	%84	%100
3	التصنيف	%84	%100
4	التكشيف والتحليل	%84	%100
5	المرجعية (الاستشارية)	%81	%95
6	الاستخلاص	%77	%91
7	الأرشفة	%73	%86
8	قواعد البيانات	%73	%86
9	البريد الالكتروني	%58	%68
10	توثيق المعلومات	%54	%64
11	الاحاطة جارية	%46	%55
12	الردشة الجماعية	%46	%55
13	الاعلامية	%42	%50
14	الاستنساخ	%38	%45
15	الحوار الالكتروني	%38	%45
16	الترجمة	%35	%41
17	تداول الأوعية	%35	%41
18	الاتصال عن بعد	%27	%32
19	التدريب	%27	%32
20	اتاحة الاطلاع داخلي	%27	%32
21	ايصال الوثائق	%23	%27
22	البث انتقائي	%19	%23
23	النشر الالكتروني	%15	%18
24	الاعارة	%12	%14
25	المحادثة الصوتية	%12	%14
26	نقل الملفات	%12	%14

يشير الجدول رقم (59) الى الاتي:

1. مثلت خدمات المعلومات (استرجاع المعلومات، وخدمات الفهرسة، وخدمات التصنيف وخدمات التكشيف والتحليل) المرتبة الأولى في الخدمات الأكثر استخداما اذ مثلت كل منها على قيمة مقدارها 100%، وعلى قيمة مقدارها 84% كنسبة من باقي خدمات المعلومات.
2. يلي ذلك الخدمات المرجعية (الاستشارية) اذ بلغت مستوى استخدامها في اقسام رئاسة الجامعة على نسبة مقدارها 95%، وعلى نسبة مقدارها 81% عن باقي خدمات المعلومات.
3. في حين مثلت باقي خدمات المعلومات كمستوى استخدام في اقسام رئاسة الجامعة على نسب تراوحت بين (91% الى 14%)، وعلى نسبة مقدارها تراوح بين (77% الى 12%) عن باقي خدمات المعلومات.

4. 2: المحور الثاني: واقع أداء خدمات المعلومات: Performance of information services

ولغرض الوقوف على خدمات المعلومات وبيان مستوى اداءها فقد استخدمت الدراسة الاتي:

1. تم تصميم جدول موضح فيه خدمات المعلومات مقابل مستوى أداء تلك الخدمة وفق ثلاثة اتجاهات هي: (عالي، متوسط، منخفض).
2. تم تثبيت ميزان من الدرجات على الإجابات الثلاثة حيث (إجابة الخدمة المقدمة بشكل عالي = (10-0.8) و الخدمة المقدمة بشكل متوسط = (0.8-0.5) و الخدمة المقدمة بشكل منخفض = (اقل من 0.5) .
3. بلغت القيمة الكلية لخدمات المعلومات بموجب الخدمات المقدمة بشكل عالي ويكون مقدارها (260) درجة، وتفاصيل ذلك موضحة ب الملحق (4).

التحليل للملحق (4) يتضح من الملحق الاتي:

هنالك تفاوت بين اقسام رئاسة جامعة ديالى من حيث مستوى استخدام خدمات المعلومات ويمكن من استخدام المعادلة الاتية: الدرجة / عدد اقسام رئاسة الجامعة $\times 100$ ، بمعنى $(100 \times 22/5) = 23\%$ للمستوى العالي، و $(100 \times 22/9) = 41\%$ للمتوسط، و $(100 \times 22/8) = 36\%$ للمنخفض وتفاصيل ذلك يمكن بيانها في الجدول الاتي :

جدول (60) مستوى أداء خدمات المعلومات في أقسام رئاسة الجامعة

ت	خدمات المعلومات	عالي 10 %	متوسط 8 %	ضعيف 4 %	%
1	استرجاع المعلومات	5	9	8	36
2	مرجعية استشارية	5	10	7	32
3	فهرسة	2	6	14	64
4	تصنيف	2	5	15	69
5	تكتيف (تحليل)	6	8	8	17
6	استخلاص	5	7	10	45
7	ترجمه	0	7	15	69
8	احاطة جارية	2	13	7	32
9	بث انتقائي	2	7	13	59
10	قواعد البيانات	1	12	9	40
11	استنساخ	7	7	8	36
12	توثيق المعلومات	9	10	3	15
13	اعارة	1	2	19	86
14	اتصال عن بعد	2	7	13	59
15	إيصال الوثائق	6	11	5	23
16	التدريب	3	4	15	69
17	الارشفة	10	6	6	27
18	الحوار الالكتروني	5	7	10	45
19	الدرشة الجماعية	12	5	5	23
20	تداول الملفات	7	9	6	28
21	نقل الملفات	5	6	11	50
22	الخدمات الاعلانية	6	8	8	18
23	النشر الالكتروني	4	12	6	27
24	تيسير الاطلاع الداخلي	2	14	6	27
25	المحادثة الصوتية	9	6	7	32
26	البريد الالكتروني	5	7	10	45

التحليل للجدول: يتضح من الجدول أعلاه الآتي:

1. تم تثبيت درجات المقياس بالاعتماد على الجدول السابق رقم (60).
2. تم احتساب خدمات المعلومات التي تقدم بطريقة عالية ومتوسطة باعتبارها خدمات معلومات فعالة.
3. تم احتساب النسبة المئوية لخدمات المعلومات الفاعلة وبيان النسبة غير الفاعلة في كل خدمة من خدمات المعلومات المثبتة في الجدول ادناه، وكما هو موضح بالآتي:

جدول (61) نسبة خدمات المعلومات الفعلية

ت	أنواع خدمات المعلومات	النسبة الفعلية في المدى العالي والضعيف %	نسبة الخدمة غير الفاعلة %
1	استرجاع المعلومات	66%	36%
2	مرجعية استشارية	60%	40%
3	فهرسة	31%	69%
4	تصنيف	27%	73%
5	تكشيف (تحليل)	56%	44%
6	استخلاص	48%	52%
7	ترجمه	25%	75%
8	احاطة جارية	56%	44%
9	بث انتقائي	34%	66%
10	قواعد البيانات	48.5%	51.5%
11	استنساخ	56%	44%
12	توثيق المعلومات	76%	24%
13	اعارة	11.5%	88.5%
14	اتصال عن بعد	34%	66%
15	إيصال الوثائق	67%	23%
16	التدريب	29%	71%
17	الارشفة	67%	23%
18	الحوار الالكتروني	48%	52%
19	الدردشة الجماعية	72%	28%
20	تداول الملفات	64%	36%
21	نقل الملفات	45%	55%
22	الخدمات الاعلانية	42%	58%
23	النشر الالكتروني	62%	38%
24	تيسير الاطلاع الداخلي	60%	40%
25	المحادثة الصوتية	63%	37%
26	البريد الالكتروني	48%	52%

التحليل للجدول: يتضح من الجدول اعلاه ان هنالك تفاوت في خدمات المعلومات المقدمة للمستفيد النهائي (متخذ القرار) في اقسام رئاسة جامعة ديالى، ويمكن إيضاح تلك خدمات المعلومات حسب ثلاثة تقسيمات رئيسية بالآتي:

1. مثلت خدمات المعلومات المقدمة للمستفيدين النهائيين (متخذي القرار) في اقسام رئاسة جامعة ديالى نسبة عالية من الأداء تراوحت قيمها بين (76% و 60%) وهي خدمات المعلومات (توثيق المعلومات بنسبة مقدارها (76%) ، وخدمة الدردشة الجماعية على قيمة مقدارها (72%) ، وخدمة إيصال الوثائق على قيمة مقدارها (67%) ، وخدمة الارشفة على قيمة مقدارها (67%) ، وخدمة تداول اوعيه المعلومات بقيمة مقدارها (64%) ، وخدمة النشر الالكتروني بقيمة مقدارها (62%) ، وخدمة المحادثة الصوتية بقيمة مقدارها (63%) ، والخدمات الاستشارية (المرجعية) بقيمة مقدارها (60%) ، وخدمة اتاحة الاطلاع الداخلي بقيمة مقدارها (60%) .

2. في حين مثلت خدمات المعلومات المقدمة للمستفيد النهائي (متخذ القرار) في اقسام رئاسة جامعة ديالى قيم متوسطة الاداء تراوحت قيمها بين (56% و 48%) وهي خدمات (استرجاع المعلومات بواقع 56% وفاقد 44%، التكتيف بواقع 56% وفاقد 44%، الاستخلاص بواقع 48% وفاقد 52%، الإحاطة الجارية بواقع 56% وفاقد 44%، قواعد البيانات بواقع 48.5% وفاقد 51.5%، الاستنساخ بواقع 56% وفاقد 44%، الحوار الالكتروني بواقع 48% وفاقد 52% ، نقل الملفات بواقع 45% وفاقد 55% ، الخدمات الاعلانية بواقع 42% وفاقد 58% ، البريد الالكتروني بواقع 48% وفاقد 52%) .

3. اما خدمات المعلومات المقدمة للمستفيد النهائي في اقسام رئاسة جامعة ديالى والتي حصلت على قيم منخفضة تراوحت قيمها بين (31% و 29%) وهي خدمات (الفهرسة بواقع 31% وضعف 69%، التصنيف بواقع 27% وضعف 73%، الترجمة بواقع 25% وضعف 75%، البث الانتقائي للمعلومات بواقع 34% وضعف 66%، الإعارة بواقع 11.5% وضعف 88.5%، الاتصال عن بعد بواقع 34% وضعف 66%، التدريب بواقع 29% وضعف 71%).

وهذه النتيجة تؤكد فرضية الدراسة (أولا - ت) التي تنص على ان ضعف كفاءة الأداء المؤسسي يعود الى ضعف كفاءة الدعم المعلوماتي الذي تقدمه خدمات المعلومات.

4. 2. 1: واقع تطبيقات خدمات المعلومات المطبقة في اقسام رئاسة جامعة ديالى:

تم استخدام الآتي:

1. تثبيت تطبيقات خدمات المعلومات والبالغ عددها (55) تطبيق.
2. اعداد وتصميم جدول خاص لكل قسم يبين فيه مستوى استخدام تطبيقات خدمات المعلومات من عدمه.
3. عرض هذه الاستمارة على السادة مديرو الأقسام في رئاسة الجامعة للإجابة عليها من خلال المقابلة المباشرة.
4. إحصاء تلك الأرقام والنسب المئوية وتثبيتها بالجدول، وكما هو مبين بالآتي:

جدول (62) انواع تطبيقات خدمات المعلومات بأشكالها المختلفة في اقسام رئاسة جامعة ديالى

ت	الاقسام	ادارة الموارد البشرية		المالية		القانونية		الرقابية والتدقيق		الهندسية		الاعلام		النشاطات الطلابية		البحث والتطوير		البعثات والعلاقات الثقافية		ضمان الجودة		التعليم المستمر	
		م ²³	غ ²⁴	م	غ	م	غ	م	غ	م	غ	م	غ	م	غ	م	غ	م	غ	م	غ	م	غ
1	توثيق عمليات الاستلام والتسليم للوثائق.	√																					
2	فهرسة يدوية			√																			
3	فهرسة الية			√																			
4	استخدام الفهرسة الوصفية للملفات			√																			
5	استخدام الفهرسة الموضوعية للملفات			√																			
6	انتاج كشافات للوثائق.			√																			
7	انتاج بطاقات الفهارس			√																			
8	اعداد وتنظيم بطاقات لكل ملف					√																	
9	استخدام قوائم رؤوس الموضوعات			√																			
10	استخدام الواصفات			√																			
11	استخدام المكانز			√																			
12	استخدام نظام الاحالات			√																			
13	استخدام الرقم الفني					√																	
14	استخدام التصنيف التسلسلي							√															

23 م : تعني خدمة مطبقة .

24 غ: تعني خدمة غير مطبقة .

√			√		√		√		√		√		√		√		√	استخدام التصنيف الهجائي	15	
√		√		√		√		√		√		√		√		√		√	استخدام التصنيف العرضي	16
√		√		√		√		√		√		√		√		√		√	استخدام التصنيف الوجيه	17
	√		√		√		√		√		√		√		√		√	استخدام التصنيف التاريخي	18	
√		√		√		√		√		√		√		√		√		√	استخدام تصنيف ديوي العشري	19
√		√		√		√		√		√		√		√		√		√	تكثيف الوثائق الورقية	20
	√		√		√		√		√		√		√		√		√	تكثيف الوثائق الرقمية	21	
	√		√		√		√		√		√		√		√		√	اعداد قوائم بمحتويات كل ملف	22	
	√		√		√		√		√		√		√		√		√	التحليل الموضوعي للوثائق .	23	
	√		√		√		√		√		√		√		√		√	التحليل الموضوعي للوثائق باستخدام لغة مفيدة	24	
√		√		√		√		√		√		√		√		√		√	التحليل باستخدام لغة حرة	25
	√		√		√		√		√		√		√		√		√	الرد على الاستفسارات	26	
√		√		√		√		√		√		√		√		√		تسجيل الاجابات .	27	
√		√		√		√		√		√		√		√		√		ترقيم الوثائق المخزنة .	28	
	√		√		√		√		√		√		√		√		√	اعداد ملخصات للملفات	29	
√		√		√		√		√		√		√		√		√		تنظيم استمارات العمل اليومي .	30	
	√		√		√		√		√		√		√		√		√	توجد سجلات للبريد الوارد .	31	
	√		√		√		√		√		√		√		√		√	توجد سجلات للبريد الصادر	32	
√		√		√		√		√		√		√		√		√		ختم المراسلات بختم الوارد	33	
	√		√		√		√		√		√		√		√		√	تنظيم ملف للإحصاءات .	34	
	√		√		√		√		√		√		√		√		√	خزن الوثائق ورقية	35	
	√		√		√		√		√		√		√		√		√	خزن الوثائق الكترونية	36	
	√		√		√		√		√		√		√		√		√	استخدام جهاز سكرن scanner	37	
	√		√		√		√		√		√		√		√		√	الوثائق يتم خزنها حسب الموضوع.	38	
	√		√		√		√		√		√		√		√		√	ارشفه الوثائق رقمية	39	
	√		√		√		√		√		√		√		√		√	فحص جودة الارشفة الرقمية والتأكد من وضوحها .	40	

																			الوصفية للملفات	
√		√		√		√		√	√		√		√		√		√		استخدام الفهرسة الموضوعية للملفات .	5
	√	√		√		√		√		√	√		√		√		√		انتاج كشافات للوثائق.	6
√		√		√		√		√	√		√		√		√		√		انتاج بطاقات الفهارس	7
√		√		√		√		√	√		√		√		√		√		اعداد وتنظيم بطاقات لكل ملف	8
√		√		√		√		√	√		√		√		√		√		استخدام قوائم رؤوس الموضوعات	9
√		√		√		√		√	√		√		√		√		√		استخدام الوصفات	10
	√		√		√		√		√		√		√		√		√		استخدام المكانز	11
	√		√		√		√		√		√		√		√		√		استخدام نظام الاحالات	12
√		√		√		√		√	√		√		√		√		√		استخدام الرقم الفني	13
√		√		√		√		√	√		√		√		√		√		استخدام التصنيف التسلسلي	14
√		√		√		√		√	√		√		√		√		√		استخدام التصنيف الهجائي	15
	√		√		√		√		√		√		√		√		√		استخدام التصنيف العرضي	16
√		√		√		√		√	√		√		√		√		√		استخدام التصنيف الوجهي	17
	√		√		√		√		√		√		√		√		√		استخدام التصنيف التاريخي	18
	√		√		√		√		√		√		√		√		√		استخدام تصنيف ديوي العشري	19
	√		√		√		√		√		√		√		√		√		تكشف الوثائق الورقية	20
	√		√		√		√		√		√		√		√		√		تكشف الوثائق الرقمية	21
√		√		√		√		√	√		√		√		√		√		اعداد قوائم بمحتويات كل ملف	22
	√	√		√		√		√		√	√		√		√		√		التحليل الموضوعي للوثائق .	23
√		√		√		√		√	√		√		√		√		√		التحليل الموضوعي للوثائق باستخدام لغة مقيدة	24
√		√		√		√		√	√		√		√		√		√		التحليل باستخدام لغة حرة	25

✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	الرد على الاستفسارات	26
✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	تسجيل الاجابات .	27
✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	ترقيم الوثائق المخزنة .	28
✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	اعداد ملخصات للملفات	29
✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	تنظيم استمارات العمل اليومي .	30
✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	توجد سجلات للبريد الوارد .	31
✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	توجد سجلات للبريد الصادر	32
✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	ختم المراسلات بختم الوارد	33
✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	تنظيم ملف للإحصاءات .	34
✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	خزن الوثائق ورقية	35
✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	خزن الوثائق الكترونية	36
✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	استخدام جهاز سكرن scanner	37
✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	الوثائق يتم خزنها حسب الموضوع .	38
✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	ارشفه الوثائق رقمية	39
✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	فحص جودة الارشفة الرقمية والتأكد من وضوحها .	40
✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	ربط الارشفة بنظام الاتصالات الادارية .	41
✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	يتم الاعلان عن الوثائق الواردة	42
✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	يتم نشر الوثائق ورقيا	43
✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	يتم نشر الوثائق الكترونيا	44
✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	اعداد قوائم بيليوغرافية للوثائق .	45
✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	استخدام نظام	46

																				الاحالات للملفات .		
	√		√		√		√		√		√		√		√		√		√	47	يتم حفظ الوثائق حسب نسبة الأهمية .	
	√		√		√		√		√		√		√		√		√		√	48	تحديد مكان الوثائق في المخازن.	
	√		√		√		√		√		√		√		√		√		√	49	اجراءات جرد سنوية .	
	√		√		√		√		√		√		√		√		√		√	50	صيانة الوثائق وترميمها	
√		√		√		√		√		√		√		√		√		√		51	اجراءات التنظيف والاستبعاد للوثائق	
	√	√		√		√		√		√		√		√		√		√		52	تدوين رمز الملف على الوثائق المراد حفظها في المكان الملائم .	
√		√		√		√		√		√		√		√		√		√		53	اشعار المستفيدين لإعادة ما بيمتهم من وثائق .	
	√		√	√			√		√		√		√		√		√		√	54	تثبيت حالة الاتصال والاستعارة لكل وثيقة . يتم طلبها .	
	√		√		√		√		√		√		√		√		√		√	55	تحويل الوثائق الغير نشطة والقديمة لمستودعات الحفظ الدائم	
24	31	27	28	37	18	35	20	28	27	8	47	20	35	37	18	36	19	36	19	16	39	المجموع

التحليل للجدول: يوضح الجدول (62) ان هنالك تفاوت في مستوى استخدام تطبيقات خدمات المعلومات في اقسام رئاسة جامعة ديالى يمكن ايضاحها بالجدول الاتي:

جدول (63) تطبيقات خدمات المعلومات المطبقة في أقسام رئاسة جامعة ديالى

ت	القسم	تطبيقات خدمات المعلومات المستخدمة	النسبة %	تطبيقات خدمات المعلومات غير المستخدمة	النسبة %	ترتيب الأقسام المستخدمة لخدمات المعلومات وتطبيقاتها تنازليا	النسبة %
1	مكتب المساعد الإداري	19	35%	36	65%	المكتبة المركزية	85%
2	مكتب المساعد العلمي	19	35%	36	65%	شؤون الطلبة	71%
3	إدارة الموارد البشرية	22	40%	33	60%	مركز الحاسبة	65%
4	الشؤون المالية	23	42%	32	58%	البعثات	64%
5	الشؤون القانونية	26	47%	29	53%	مركز أبحاث الطفولة	56%
6	الرقابة والتدقيق الداخلي	28	51%	27	49%	ضمان الجودة	54%
7	الشؤون الهندسية	21	38%	34	62%	بحث وتطوير	54%
8	الإعلام	23	42%	32	58%	رقابة وتدقيق	51%
9	النشاطات الطلابية	17	31%	38	69%	المطبعة المركزية	51%
10	البحث والتطوير	30	54%	25	46%	العقود الحكومية	49%
11	البعثات والعلاقات الثقافية	35	64%	20	36%	القانونية	47%
12	ضمان الجودة والأداء الجامعي	30	54%	25	46%	التعليم المستمر	45%
13	التعليم المستمر	25	45%	30	55%	المالية	42%
14	شؤون الطلبة	39	71%	16	29%	الإعلام	42%
15	الدراسات والتخطيط	18	33%	37	67%	الشؤون الإدارية	40%
16	مركز الحاسبة والإنترنت	35	64%	20	36%	الهندسية	38%
17	المكتبة المركزية	47	85%	8	15%	الأقسام الداخلية	36%
18	العقود الحكومية	27	49%	28	51%	مكتب المساعد الإداري	35%
19	الأقسام الداخلية	20	36%	35	64%	مكتب المساعد العلمي	35%
20	الخدمات والنقل	18	33%	37	67%	دراسات وتخطيط	33%
21	المطبعة المركزية	28	51%	27	49%	خدمات ونقل	33%
22	مركز أبحاث الطفولة والأمومة	31	56%	24	44%	الأنشطة الطلابية	31%
	المجموع	581	48%	629	52%		

التحليل للجدول: يتضح من الجدول (63) الآتي:

1. مثلت المكتبة المركزية النسبة الأعلى في مستوى استخدام تطبيقات أنواع خدمات المعلومات إذ بلغت نسبته التطبيقات المستخدمة قيمة مقدارها (47) تطبيق مثل نسبة (85%) من أصل (55) وكانت نسبة التطبيقات غير المستخدمة (7) مثلت (15%) من التطبيقات الكلية في

حين مثل قسم الأنشطة الطلابية أدنى مستوى في استخدام تطبيقات انواع خدمات المعلومات اذ بلغت التطبيقات المستخدمة فيه (17) تطبيق وبواقع 31%، يقابل ذلك (38) تطبيق غير مستخدم وبنسبه 69%.

2. ان تطبيقات انواع خدمات المعلومات المستخدمة في اقسام رئاسة جامعة ديالى مجتمعة حصلت على قيمة مقدارها 49%، يقابل ذلك تطبيقات انواع خدمات المعلومات غير المستخدمة فقد حصلت على قيمة مقدارها 51%.

3. تم ترتيب اقسام رئاسة الجامعة تنازليا حسب مستوى استخدام تطبيقات خدمات المعلومات وكانت في المرتبة الاولى المكتبة المركزية بواقع 85%، يليها في المرتبة الثانية قسم شؤون الطلبة بواقع 71%، ثم مركز الحاسبة بواقع 64%.

وهذا ما يثبت الفرضية (1-ت) والتي نصت على ان ضعف كفاءة الاداء المؤسسي يعود الى ضعف كفاءة الدعم المعلوماتي الذي تقدمه خدمات المعلومات.

ونظرا لكون خدمة استرجاع المعلومات من خدمات المعلومات الرئيسية المستخدمة في اقسام رئاسة الجامعة في ادائها وتطبيقاتها، فقد تم قياسها من خلال الاتي:

1. الدقة والاستدعاء.
2. الوقت المعروف لاسترجاع المعلومات يدويا والكترونيا او كلاهما .
3. بيان الكفاءة لخدمة الاسترجاع من خلال كفاءة الخط الواحد.

4. 3: المحور الثالث: قياس واقع أبرز خدمات المعلومات المقدمة (الاكثرها استخداماً) :

4. 3. 1: قياس استرجاع المعلومات في اقسام رئاسة الجامعة:

وقد تم التعامل مع هذا الاجراء من خلال الاتي:

1. استخدمت أداة الفحص المباشرة من خلال المشاهدة الفعلية، اذ تم تسجيل (120) حالة (سمي كل طلب خدمة وعملية استرجاع معلومات بمصطلح حالة) مشاهدة فعلية لطلبات استرجاع معلومات.

2. بلغ عدد المشاهدات لـ (20) (25) قسم من اقسام رئاسة جامعة ديالى بواقع (6) مشاهدات لكل قسم وبأوقات غير محددة .
 3. استخدام عداد الدقائق لغرض قياس كل حالة طلب معلومات من مستفيد ولغاية تنفيذ استرجاع معلومات (دون علم الجهة المختصة بوجود عداد لحساب مدة استرجاع المعلومات) لضمان الحيادية والدقة في المعلومات المسترجعة.
 4. جاء طلب الخدمة على شكلين لنفس المعلومة المطلوب استرجاعها بالطريقة اليدوية والالكترونية.
- ويمكن بيان تفاصيل ذلك وفق المصفوفة الاتية:

جدول (64) الوقت المستغرق لاسترجاع المعلومات اليدوي والالي في اقسام رئاسة جامعة ديالى

الحالة	بالدقيقة اليدوي الاسترجاع	بالدقيقة الالي الاسترجاع	الحالة	بالدقيقة اليدوي الاسترجاع	بالدقيقة الالي الاسترجاع	بالدقيقة اليدوي الاسترجاع	الحالة
1	5	2	61	7	7	1	
2	4	2	62	7	12	2	
3	10	1	63	11	7	3	
4	5	1	64	6	6	4	
5	8	2	65	10	11	5	
6	4	1	66	5	8	6	
7	3	1	67	4	10	7	
8	8	1	68	9	14	8	
9	6	2	69	8	13	9	
10	6	1	70	7	16	10	
11	6	2	71	8	8	11	
12	8	2	72	10	9	12	
13	3	2	73	5	6	13	
14	5	1	74	6	9	14	
15	8	1	75	9	8	15	
16	4	2	76	6	8	16	
17	6	1	77	11	4	17	
18	4	2	78	7	11	18	
19	15	1	79	16	9	19	
20	19	1	80	20	5	20	
21	4	2	81	6	10	21	
22	13	2	82	15	3	22	
23	15	1	83	16	6	23	
24	6	2	84	8	6	24	
25	7	8	85	10	7	25	
26	5	1	86	6	7	26	
27	7	2	87	9	10	27	
28	5	1	88	6	8	28	

25 تم استثناء قسمين من اقسام رئاسة جامعة ديالى (مكتب المساعد الاداري لرئيس الجامعة، مكتب المساعد العلمي لرئيس الجامعة) لرفضهم اجراء حالات مشاهدة ليصبح عدد الاقسام التي جرت عليها حالات مشاهدة فعلية (20) قسم من أصل (22) قسم.

3	1	2	89	3	1	2	29
5	2	3	90	21	1	20	30
5	1	4	91	10	1	9	31
10	1	9	92	5	1	4	32
16	1	15	93	7	2	5	33
13	2	11	94	5	2	3	34
10	2	8	95	5	1	4	35
8	1	7	96	11	2	9	36
10	1	9	97	7	3	4	37
9	2	7	98	7	2	5	38
8	1	7	99	7	1	6	39
5	2	3	100	7	2	5	40
5	2	3	101	6	2	4	41
6	1	5	102	8	1	7	42
7	1	6	103	6	2	4	43
12	4	8	104	3	1	2	44
8	1	7	105	9	1	8	45
11	1	10	106	9	1	8	46
7	1	6	107	8	2	6	47
9	1	8	108	6	2	4	48
15	1	14	109	3	1	2	49
20	1	19	110	7	1	6	50
6	1	5	111	9	1	8	51
14	2	12	112	9	2	7	52
5	1	4	113	10	1	9	53
8	2	6	114	12	1	11	54
4	1	3	115	3	1	2	55
28	1	27	116	5	1	4	56
22	2	20	117	6	1	5	57
8	1	7	118	4	1	3	58
7	1	6	119	4	1	3	59
6	1	5	120	9	5	4	60
1027	190	837	المجموع				

التحليل للجدول: يتضح من الجدول أعلاه الآتي:

1. ان مجموع الوقت المستغرق في استرجاع المعلومات بالطريقة اليدوية كبير اذ بلغ الوقت المستغرق على زمن مقداره (837) دقيقة، لـ (120) حالة استرجاع معلومات.
2. ان مجموع الوقت المستغرق في استرجاع المعلومات بالطريقة الالكترونية (الالية) كان منخفض اذ بلغ على زمن مقداره (190) دقيقة لـ (120) حالة استرجاع معلومات، بمعنى ان عملية استرجاع المعلومات في الطريقة الالية هي أسهل وأسرع الامر الذي يعكس أهمية الاسترجاع للمعلومات بالطريقة الالكترونية.
3. كانت اعلى مدة زمنية لاسترجاع المعلومات بالطريقة اليدوية (20) دقيقة في الحالات الواردة أعلاه، واعلى مدة زمنية لاسترجاع المعلومات بالطريقة الالية كانت (3) دقيقة.

4. تم حساب الوقت المستغرق في الاسترجاع اليدوي من خلال كفاءة الخط الواحد وكما يلي:
كفاءة الخط الواحد = مجموع الأوقات الكلية / عدد الحالات × أكبر وقت مستغرق للاسترجاع
100×

$$\frac{837}{20 \times 120} = 100 \times 35\% \text{ يمثل كفاءة استرجاع المعلومات اليدوي}$$

بمعنى ان الوقت العاطل للخط = 100-35 = 65% يمثل الوقت العاطل في الاسترجاع اليدوي.

5. حساب الوقت المستغرق في الاسترجاع الآلي من خلال:

كفاءة الخط الواحد = مجموع الأوقات الكلية / عدد الحالات × أكبر وقت مستغرق للاسترجاع
190
100× = 79% يمثل كفاءة استرجاع المعلومات الآلي
2×120

بمعنى ان الوقت العاطل للخط = 100-79 = 21% يمثل الوقت العاطل في الاسترجاع الآلي.

وهذا ما يثبت الفرضية (2-ب) والتي تنص:

انخفاض كفاءة جودة خدمات المعلومات يعود الى طول الوقت المستغرق في استرجاع المعلومات.

كما ويؤكد أيضا ما جاء في الجدول (61) فيما يتعلق بالنقطة رقم (1) استرجاع المعلومات

4. 3. 2: قياس الدقة والاستدعاء:

من المقاييس المهمة التي تمثل قدرة المؤسسة أو أنظمة المؤسسة على استرجاع المعلومات التي يتم خزنها والمطلوبة من قبل المستفيد النهائي (متخذ القرار)، تعني الدقة قدرة النظام على عدم استرجاع معلومات غير ملائمة، في حين تعني الاستدعاء المعلومات الملائمة المسترجعة وغير المسترجعة، ومعادلاتهما كالآتي:

$$\text{Precision (الدقة)} = A/A+C \times 100$$

$$\text{Recall (الاستدعاء)} = A/A+B \times 100$$

جدول (65) معادلة مقياس الدقة والاستدعاء (26)

المسترجع	المتائم	غير المتائم	المجموع
المسترجع	A	C	E
غير المسترجع	B	D	F
المجموع	G	H	T
المسترجع	المتائم	غير المتائم	المجموع
المسترجع	A	C	E
غير المسترجع	B	D	F
المجموع	G	H	T

بمعنى الدقة = المسترجع المتائم / المسترجع المتائم وغير المتائم $\times 100$

والاستدعاء = المسترجع المتائم / المتائم المسترجع وغير المسترجع $\times 100$

وقد اعتمد مقياس الدقة والاستدعاء على الآتي:

1. الاعتماد على الحالات التي تم ذكرها في الجدول (65).
2. اعتماد الرمز (P) للدقة Precision.
3. اعتماد الرمز (R) للاستدعاء Recall.
4. تكون الدقة أعلى عندما يكون الاستدعاء أقل، بمعنى أن كفاءة الاسترجاع عالية.

جدول (66) الوقت المستغرق لاسترجاع المعلومات اليدوي والآلي في أقسام رئاسة جامعة ديالى

ت	المعلومات المسترجعة المتائمة A	المعلومات المسترجعة غير المتائمة C	المعلومات غير المسترجعة المتائمة B	الدقة P (%)	الاستدعاء R (%)
1	2	8	1	20%	67%
2	0	21	1	66%	0%
3	1	5	1	17%	50%
4	6	9	0	40%	100%
5	1	8	1	11%	50%
6	9	18	0	33%	100%
7	8	12	1	40%	89%
8	1	10	2	9%	33%
9	0	8	0	0%	0%
10	1	0	0	100%	100%
11	2	8	1	20%	67%
12	4	13	1	78%	80%
13	1	9	2	10%	33%
14	5	10	1	33%	82%
15	4	14	0	22%	100%

%100	%31	0	9	4	16
%100	%86	0	5	3	17
%100	%67	0	17	2	18
%80	%24	1	13	4	19
%100	%29	0	12	5	20
%100	%40	0	9	6	21
%100	%23	0	10	3	22
%100	%100	0	0	4	23
%100	%25	0	3	1	24
%100	%47	0	7	2	25
%100	%47	0	8	7	26
%100	%30	0	7	3	27
%100	%50	0	1	1	28
%0	%0	0	17	0	29
100%	%31	0	11	5	30
%100	%10	0	9	1	31
%80	%21	1	15	4	32
%89	%50	1	8	8	33
%100	%28	0	13	5	34
%100	%50	0	11	4	35
%100	%33	0	6	3	36
%100	%40	0	19	3	37
%100	%20	0	8	2	38
%100	%10	0	9	1	39
%100	%20	0	4	1	40
%100	%33	0	6	3	41
%100	%17	0	7	5	42
%100	%0	0	7	0	43
%100	%40	0	6	4	44
%100	%12.5	0	14	2	45
%100	%100	0	0	6	46
%100	%39	0	14	9	47
%100	%35	0	11	6	48
%100	%25	0	3	1	49
%43	%43	0	4	3	50
%10	%40	0	3	2	51
%66	%20	1	8	2	52
%50	%33	1	2	1	53
%50	%14	1	6	1	54
%100	%30	0	8	3	55
%100	%30	0	7	3	56
%100	%18	0	9	2	57
%100	%33	0	4	2	58
%100	%44	0	5	4	59
%100	%44	0	8	2	60
%100	%16	0	5	1	61
%100	%43	0	12	9	62
%100	%20	0	8	2	63
%100	%44	0	9	7	64

%100	%30	0	14	6	65
%100	%52	0	10	11	66
%100	%60	0	13	20	67
%67	%40	1	3	2	68
%100	%10	0	9	1	69
%100	%33	0	8	4	70
%100	%45	0	11	9	71
%100	%39	0	14	9	72
%100	%38	0	5	3	73
%0	%0	0	8	0	74
%33	%33	2	2	1	75
%100	%14	0	6	1	76
%50	%14	1	6	1	77
%100	%40	0	3	2	78
%100	%18	0	9	2	79
%100	%20	0	4	1	80
%100	%16	0	5	1	81
%100	%100	0	0	1	82
%100	%100	0	2	2	83
%100	%57	0	3	4	84
%0	%0	0	8	0	85
100%	%32	0	17	8	86
%100	%47	0	10	9	87
%100	%100	0	0	3	88
%100	%57	0	6	8	89
%100	%50	0	1	1	90
%100	%41	0	10	7	91
%100	%14	0	12	2	92
%100	%47	0	10	9	93
%100	%62	0	8	13	94
%91	%77	1	3	10	95
%100	%72	0	7	18	96
%89	%89	1	1	8	97
%100	%90	0	1	9	98
%100	%44	0	9	7	99
%75	%50	1	3	3	100
%100	%38	0	20	12	101
%100	%13	0	7	1	102
%93	%48	1	14	13	103
%67	%67	1	1	2	104
%100	%14	0	6	1	105
%100	%13	0	7	1	106
%100	%20	0	4	1	107
%100	%56	0	8	10	108
%100	%100	0	0	2	109
%100	%83	0	1	5	110
%98	%64	1	5	9	111
%100	%64	0	4	7	112
%75	%75	1	1	3	113
%100	%80	0	1	8	114

115	1	1	0	%50	%100
116	2	9	0	%18	%100
117	4	5	0	%44	%100
118	4	6	0	%40	%100
119	4	10	0	%29	%100
120	1	1	0	%50	%80

التحليل للجدول: يتبين من خلال الجدول أعلاه الآتي:

1. انخفاض الدقة لأقل من قيمة مقدارها (50%) لأكثر من (87) حالة من أصل (120)، بمعنى ان المعلومات المسترجعة غير الملائمة أكبر من المعلومات المسترجعة الملائمة. وهذا يعني انخفاض كفاءة المعلومات المسترجعة من حيث قلة دقتها، وهذا ما يثبت الفرضية (2-أ) والتي تنص (ان انخفاض كفاءة جودة خدمات المعلومات يعود الى قلة الكفاءة في استرجاع المعلومات).
2. ارتفاع الدقة لقيمة مقدارها أكثر من (50%) لأكثر من (30) حالة، بمعنى ان المعلومات المسترجعة الملائمة أكبر من المعلومات المسترجعة غير الملائمة.
3. وصول الدقة الى قيمة مقدارها (100%) عندما لا يكون هنالك معلومات مسترجعة غير ملائمة.

وهذا ما يثبت الفرضية (2-أ) والتي تنص على الآتي:

انخفاض كفاءة جودة خدمات المعلومات يعود الى قلة الكفاءة في استرجاع المعلومات.

4.4: المحور الرابع : معايير جودة خدمات المعلومات :

في هذا المحور تم تحديد معايير جودة خدمات المعلومات وهي (رضا المستفيدين، الامن والسلامة، الكفاءة، الاعتمادية، تكنولوجيا المعلومات) لغرض الوقوف على مدى امتثال خدمات المعلومات الى معايير الجودة التي تقوم عليها ووفقا للتفاصيل الآتية:

تم اعتماد التحليل على مستوى المعايير والفقرات ولجميع المعايير، من خلال إيضاح الوسط الحسابي المرجح والانحراف المعياري والاهمية النسبية وترتيبها الجديد بعد استخراج إحصاءاتها الوصفية ، و اعتمد هذا الترتيب على الوسط الفرضي (27) (هي مقياس لمدى ملائمة أداء الخدمات للغاية التي من اجلها وجدت) متمثلة بالوسط الحسابي المرجح والوزن المئوي ،فضلا عن ذلك فان

27 ايمان عبد الكريم ذيب. إثر طول الاختبار على تحديد درجة القطع لاختبار تحصيلي محكي المرجع في مادة علم نفس الشخصية، مجلة مداد الآداب، 6ع، 2013، ص-ص 329-408.

الدراسة اعتمدت على ميزان مؤلف من خمسة مستويات ، مجموع أوزانها (15) وذلك بإعطاء (5 درجات للمستوى الأول " أوافق بشدة " و (4) للمستوى الثاني " أوافق " و (3) للمستوى الثالث " محايد " و(2) للمستوى الرابع (لا اوافق) و(1) للمستوى الخامس (لا اوافق بشدة) ، وان متوسط المقياس هو(3) الذي يمثل الوسط الفرضي ، كما عدّ هذا الوسط درجة تحكيم للمعيار الذي يمثل توافره في مؤسسة رئاسة جامعة ديالى ، والمعيار الذي لا يمثل مستوى تحقق في المؤسسة ، وعد متوسط الأوزان المئوية البالغ (60)(28) درجة تحكيم للمعيار الذي يتوافر في المؤسسة ، والمعيار التي لا تمثل عدم التوافر في المؤسسة او ضعيف ، وبذلك فان كل معيار بلغت قيمة وسطه المرجح (3) فأكثر، ووزنه المئوي (60) فأكثر فإنه يمثل معيار مطبق وبقوة ، وكل معيار كانت قيمة وسطه المرجح اقل من(3)، ووزنه المئوي اقل من (60) فإنه يمثل معيار غير متحقق او ضعيف التحقيق في رئاسة جامعة ديالى. وقد استخرجت الدراسة قيمة الوسط الحسابي المرجح، والوزن المئوي والانحراف المعياري لكل فقرة في المعيار وكما هو موضح تفصيله ادناه وكالاتي:

²⁸ تكوّن الوسط (60) من حاصل ضرب وسط المقياس لكل فقرة البالغ (3) x مجموع الفقرات في الاستبانة، فيكون الحاصل على ما يأتي:
 131×3 (فقرات الاستبانة) = 393، اما الدرجة العليا = هي حاصل ضرب عدد الفقرات $5 \times$ ، بمعنى $5 \times 131 = 655$ درجة المحور الكلية
 وتحويل الوسط من (100) بإتباع المعادلة: متوسط الأوزان المئوية = الوسط الحالي/ الدرجة الكلية للمحور * 100
 $60 = 100 * 655/393$ متوسط الأوزان المئوية =

4.4.1: معيار رضا المستفيدين: تناول المعيار إجابات عينة الدراسة على فقرات الاستبانة والمؤلفة من (12 فقرة) وصممت فقرات المعيار لمعرفة مدى رضا المبحوثين عن خدمات المعلومات المقدمة إليهم، واستخرجت الدراسة من خلال التحليل الوسط الحسابي المرجح والانحراف المعياري والوزن المثوي، وجاءت الإجابات على فقرات المعيار وفقا لما يطرحة الجدول ادناه وكما يلي:

جدول (67) التكرارات والنسب المئوية والاوراق الحسابية والاوزان المثوية لمعيار رضا المستفيدين
يشير الجدول (67) الى الفقرات (12) التي بموجبها جرى قياس معيار رضا المستفيدين، اذ تبينت فيه الاوساط الحسابية المرجحة والوزن المثوي والانحرافات المعيارية، وتفاصيل ذلك يمكن توضيحها من خلال الاتي:

الترتيب	الانحراف المعياري	الوزن المثوي	الوسط الحسابي	لا بشدة اوافق	لا اوافق	محايد	اوافق	بشدة اوافق	الفقرة	ت
6	0.9793	58%	2.93	3	55	53	27	12	تقدم لمتخذ القرار بالوقت المناسب	1
				2%	36%	35%	18%	8%		
4	0.7721	58%	2.95	1	44	66	38	1	تتاح المعلومات بالطريقة المناسبة .	2
				0.6	29.3%	44%	25.3%	0.6%		
2	0.9689	63%	3.18	8	43	57	34	8	تحقق رغبات ومتطلبات المستفيد .	3
				5.3%	28.6%	38%	22.6%	5.3%		
10	0.8253	57%	2.88	5	47	59	38	1	تتسم بالمرونة الكافية اثناء تقديمها .	4
				3.3%	31.3	39.3%	25.3	0.6%		
3	0.7683	60%	3.01	0	41	68	39	2	تدعم خدمات المعلومات في المؤسسة متخذ القرار .	5
				0%	27.3%	45%	26%	1.3%		
12	0.8465	56%	2.82	5	52	60	31	2	تتسم بالدقة عند تقديمها لمتخذ القرار .	6
				3.3%	34.6	40%	28.6%	1.3%		
5	0.7920	58%	2.94	3	44	63	37	3	تتسم بالشمولية حال تقديمها .	7
				2%	29.3%	42%	24.6%	2%		
11	0.8344	57%	2.85	1	57	58	32	2	تقدم بطريقة محوسبة .	8
				0.6%	38%	38.6%	21.3%	1.3%		
1	0.8321	69%	3.48	0	12	70	52	16	تقدم بطريقة يدوية .	9
				0%	8%	46.6%	34.6%	10.6%		
8	0.9039	57%	2.89	6	52	47	42	3	تتسم بالسهولة عند تقديمها .	10
				4%	34.6%	31.3%	28%	2%		
9	0.8727	57%	2.89	5	47	61	33	4	تلبي حاجات المستفيدين من خدمات المعلومات .	11
				3.3%	31.3%	40.6%	22%	2.6%		
7	0.8200	58%	2.92	4	43	66	35	2	يتم توثيق خدمات المعلومات بطريقة مناسبة بهدف التعامل مع شكاوى المستفيدين حول الخدمات المقدمة .	12
				2.6%	28.6%	44%	23.3%	1.3%		

1. نقاط القوة: تمثل الفقرات (9، 3، 5) (تقدم بطريقة يدوية، تحقق رغبات ومتطلبات المستفيد، تدعم خدمات المعلومات في المؤسسة متخذ القرار) نقاط قوة للمعيار اذ حصلت هذه الفقرات على متوسطات حسابية مرجحة (3.01 - 3.18 - 3.48) على التوالي بمعنى انها أكبر من قيمة الوسط الفرضي (3)، وبأوزان مئوية (69%60%-63%) على التوالي.
2. نقاط الضعف: فيما تمثل الفقرات المتبقية معايير غير متحققة اذ بلغت قيمة متوسطاتها الحسابية المرجحة واوزانها المئوية قيمة مقدارها تحت قيمة الوسط الفرضي (3)، بمعنى انه لا يوجد رضا عن خدمات المعلومات المقدمة للمستفيدين النهائيين (متخذي القرار) لـ (9) فقرات من فقرات المعيار.

وعمدت الدراسة الى استخراج النسبة المئوية للفقرات التي نالت رضا المستفيدين عن خدمات المعلومات للمعايير المطبقة حيث كانت نسبتها منخفضة جدا اذ حصلت على قيمة مقدارها 25% نسبة المتحقق. بمعنى 100 - 25 = 75% من فقرات معيار رضا المستفيدين غير مطبقة وهذا يؤكد وجود ضعف رضا للمستفيدين (متخذ القرار) عن خدمات المعلومات المقدمة لهم في رئاسة جامعة ديالى.

وهذا ما يثبت الفرضية (2-ج) التي تنص على الاتي:

انخفاض كفاءة جودة خدمات المعلومات يعود الى قلة رضا المستفيد النهائي (متخذ القرار)

4.4.2: معيار امنية المعلومات والسلامة :

تناول المعيار إجابات عينة الدراسة على فقرات الاستبانة المؤلفة من (10 فقرات) صممت فقرات المعيار لمعرفة مستوى سلامة وامنية المعلومات في خدمات المعلومات المقدمة للمستفيد النهائي (متخذ القرار)، كما استخرجت الدراسة من خلال التحليل الوسط الحسابي المرجح والانحراف المعياري والوزن المئوي، وجاءت الإجابات على فقرات المعيار وفقا لما يطرحه الجدول ادناه وكما يلي:

جدول (68) التكرارات والنسب المئوية والاوزان المنوية لمعيار الامن والسلامة

ت	الفقرة	وافق، بشدة	وافق	مجايد	لا اوافق بشدة	لا اوافق	الحسابي الوسط المنوي	الوزن المعنوي	الانحراف المعياري	الترتيب
1	تقدم بطريقة تقليدية (ورقية) تتسم بالسرية (ولا يسمح لغير المخولين بالوصول اليها) .	13	40	40	50	7	3.01	60%	1.0680	5
		8.6%	26.6%	26.6%	33.3%	4.6%				
2	تقدم بالطريقة الالكترونية وتتسم بالسرية (ولا يسمح لغير المخولين بالوصول اليها) .	3	34	45	60	8	2.76	55%	0.9371	10
		2%	22.6%	30%	40%	5.3%				
3	يولي العاملین اهمية بالغه لخدمات المعلومات المقدمة.	4	44	54	47	1	3.02	60%	0.8628	4
		2.6%	29.3%	36%	31.3%	0.6%				
4	تقدم الخدمات المعلوماتية بناء على الالمام بالمعرفة .	3	32	69	41	5	2.91	58%	0.8315	6
		2%	21.3%	46%	27.3%	3.3%				
5	تشعر متخذ القرار بالاطمئنان .	1	34	61	44	10	2.81	56%	0.9074	9
		0.6%	22.6%	40.6%	29.3%	6.6%				
6	تتلاءم من حيث موقع العمل والمبنى الامن للمعلومات .	16	52	65	17	0	3.31	67%	0.8200	1
		10.6%	34.6%	43.3%	11.3%	0%				
7	تعزز الثقة في نفوس المستفيدين .	3	40	52	49	6	2.90	58%	0.9510	7
		2%	26.6%	34.6%	32.6%	4%				
8	تتصف بضعف الحماية المادية للأجهزة والبرمجيات	12	46	51	39	2	3.18	70%	0.9221	2
		8%	37.3%	40.6%	19.3%	1.3%				
9	تقدم خدمات المعلومات بشكل يضمن سلامتها وسرعه الوصول اليها	9	41	58	39	3	3.09	60%	0.8279	3
		6%	27.3%	38.6%	26%	2%				
10	توفر على تامين المعلومات ضمن نطاق الاتصال	7	45	63	35	0	2.86	57%	0.9400	8
		4.6%	30%	42%	3.3%	0%				

يشير الجدول (68) الى الفقرات (10) المصممة التي بموجبها جرى قياس معيار الامن والسلامة، اذ تباينت فيه الاوزان الحسابية المرجحة والوزن المنوي والانحرافات المعيارية، وتفاصيل ذلك يمكن توضيحها من خلال الآتي:

1. نقاط القوة: تمثل الفقرات (1، 3، 6، 8، 9) (تقدم بطريقة تقليدية (ورقية) تتسم بالسرية (ولا يسمح لغير المخولين بالوصول اليها، يولي العاملین اهمية بالغه لخدمات المعلومات المقدمة، تتلاءم من حيث موقع العمل والمبنى الامن للمعلومات، تتصف بضعف الحماية المادية للأجهزة

والبرمجيات. ، تقدم خدمات المعلومات بشكل يضمن سلامتها وسرعه الوصول اليها) نقاط قوة
 حاذ انها حصلت على اوساط حسابية بلغت قيمتها اعلى من قيمة الوسط الفرضي (3)، وبأوزان
 مئوية (70%-67%-60%-60%-60%) على التوالي.

2. نقاط الضعف: فيما تمثل الفقرات المتبقية معايير غير متحققة اذ بلغت قيمة متوسطاتها الحسابية
 المرجحة واوزانها المئوية تحت قيمة الوسط الفرضي والبالغة (3)

وقد عمدت الدراسة الى استخراج نسبة الفقرات المطبقة لهذا المعيار واتضح ان النسبة المئوية
 كانت متوسطة تقريبا وبلغت 50%، بمعنى ان هنالك تأييد بنسبة 50% من المبحوثين على ان فقرات
 هذا المعيار متحققة.

4.4.3: معيار الكفاءة:

تناول المعيار إجابات عينة الدراسة على فقرات الاستبانة المؤلفة من (8 فقرات) صممت فقرات
 المعيار لمعرفة مستوى الكفاءة في خدمات المعلومات المقدمة للمستفيد النهائي (متخذ القرار)، كما
 استخرجت الدراسة من خلال التحليل الوسط الحسابي المرجح والانحراف المعياري والوزن المئوي،
 وجاءت الإجابات على فقرات المعيار وفقا لما يطرحه الجدول ادناه وكما يلي:

جدول (69) التكرارات والنسب المئوية والاوراق الحسابية والاوزان المئوية لمعيار الكفاءة

ت	الفقرة	وافق بشدة	وافق	محايد	لاوافق	لاوافق بشدة	الوسط الحسابي	الوزن المئوي	الانحراف المعياري	الترتيب
1	استثمار الموارد البشرية في المؤسسة بشكل ملائم	2	29	46	60	13	2.64	52%	0.9400	4
		1.3%	19.3%	30.6%	40%	8.6%				
2	استثمار الموارد المادية بالشكل المناسب .	2	33	48	61	6	2.76	55%	0.8813	3
		1.3%	22%	32%	40.6%	4%				
3	توفر تطبيقات وبرمجيات داعمة للعمل في المؤسسة.	1	21	38	72	18	2.3	46%	0.8943	8
		0.6%	14%	25.3%	48%	12%				
4	استخدام قواعد ومعايير واضحة في خدمات المعلومات تبسط اجراءات العمل .	2	24	42	72	10	2.57	51%	0.8778	7
		1.3%	16%	28%	48%	6.6%				
5	تستخدم تطبيقات حديثة لتقديم خدمات معلومات بكفاءة .	4	29	40	61	16	2.62	52%	0.9917	5
		2.6%	19.3%	26.6%	40.6%	10.6%				
6	خدمات المعلومات تتسم بالتطور والتحديث .	1	21	62	59	7	2.60	52%	0.7998	6
		0.6%	14%	41.3%	39.3%	4.6%				
7	المرونة في اجراءات استرجاع معلومات عالية	1	38	52	54	5	2.84	56%	0.8676	2
		0.6%	25.3%	34.6%	36%	3.3%				
8	تساعد خدمات المعلومات على دعم متخذ القرار في عملية صنع القرار واتخاذ القرار .	24	71	43	11	1	3.70	74%	0.8477	1
		16%	47.3%	28.6%	7.3%	0.6%				

يشير الجدول (69) الى الفقرات (8) التي بموجبها جرى قياس معيار الكفاءة في خدمات المعلومات، اذ تباينت فيه الاوساط الحسابية المرجحة والوزن المئوي والانحرافات المعيارية، وتفصيل ذلك يمكن توضيحها من خلال الاتي:

1. نقاط القوة: تمثل الفقرة الثامنة من المعيار اعلاه (تساعد خدمات المعلومات على دعم المستفيد النهائي (متخذ القرار) في عملية صنع القرار واتخاذ القرار) نقاط قوة في المعيار اذ ان قيمة الوسط الحسابي فيها بلغت (3.70) وهي أكبر قيمة الوسط الفرضي البالغ (3) تحديدها فحصلت هذه الفقرة وبوزن مئوية (74%).
2. نقاط الضعف: فيما تمثل الفقرات المتبقية معايير غير متحققة اذ كانت متوسطاتها الحسابية المرجحة واوزانها المئوية اقل من قيمة الوسط الفرضي البالغ (3)، اذ مثلت الفقرة الثالثة (توفر تطبيقات وبرمجيات داعمة للعمل في المؤسسة) أدنى قيمة وسط حسابي بواقع (2.3) بمعنى انه المؤسسة تفقر الى تطبيقات وبرمجيات داعمة للعمل وقد تم ترتيبها ترتيبا جديدا بحسب شدة الضعف من اقلها ضعفا الى أشدها ضعفا.

وعمدت الدراسة الى استخراج النسبة المئوية لمستوى تطبيق معيار الكفاءة في خدمات المعلومات فتبين 12.5% مستوى الكفاءة في خدمات المعلومات وتعد هذه النسبة منخفضة جدا، بمعنى انه اجابات المبحوثين اكدت على الانخفاض الواضح في كفاءة خدمات المعلومات المقدمة للمستفيد النهائي (متخذ القرار).

4.4.4: معيار الاعتمادية:

تناول المعيار إجابات عينة الدراسة على فقرات الاستبانة المؤلفة من (9 فقرات) صممت فقرات المعيار لمعرفة مستوى تطبيق معايير الاعتمادية في خدمات المعلومات المقدمة للمستفيد النهائي (متخذ القرار)، كما استخرجت الدراسة من خلال التحليل الوسط الحسابي المرجح والانحراف المعياري والوزن المئوي، وجاءت الإجابات على فقرات المعيار وفقا لما يطرحه الجدول ادناه وكما يلي:

جدول (70) التكرارات والنسب المئوية والاوزان المئوية لمعيار الاعتمادية

ت	الفقرة	وافق بشدة	وافق	محايد	لا اوافق	لا اوافق بشدة	الوسط الحسابي	الوزن المئوي	الانحراف المعياري	الترتيب
1	خدمات المعلومات تقدم بالوقت المحدد لها .	4	41	54	46	5	2.95	59%	0.8477	2
		2.6%	27.3%	36%	30.6%	3.3%				
2	خدمات المعلومات تتوفر حال طلبها .	7	36	62	39	6	2.92	58%	0.9073	5
		4.6%	24%	41%	26%	4%				
3	خدمات المعلومات خالية من الاخطاء .	1	32	37	69	11	2.62	52%	0.9825	8
		0.6%	21.3%	24.6%	46%	7.3%				
4	تساهم في تأدية الاعمال بطريقة صحيحة .	13	41	45	45	6	3.0	60%	0.9244	1
		8.6%	27.3%	30%	30%	4%				
5	تلبية اهتمامات المستفيد النهائي وتفي بأسئلته .	5	43	44	54	4	2.94	58%	1.0405	3
		3.3%	28.6%	29.3%	36%	2.6%				
6	تتمتع بالاجاذبية والتنوع اثناء تقديمها	3	25	51	60	11	2.66	53%	0.9428	7
		2%	16.6%	34%	40%	7.3%				
7	تقدم بطريقه صحيحه من اول مرة	6	40	45	51	8	2.9	58%	0.9110	4
		4%	26.6%	30%	34%	5.3%				
8	الوفاء بتقديم المعلومات للمستفيد النهائي في المواعيد المحددة .	2	24	52	59	13	2.63	52%	0.8958	9
		1.3%	16%	34.6%	39.3%	8.6%				
9	العاملون يجتهدون لإتقان اعمالهم .	1	47	36	62	4	2.86	57%	0.9198	6
		0.6%	31.3%	24%	41.3%	2.6%				

يشير الجدول (70) الى الفقرات (9) التي بموجبها جرى قياس معيار الاعتمادية في خدمات المعلومات، اذ تباينت فيه الاوساط الحسابية المرجحة والوزن المئوي والانحرافات المعيارية، وتفاصيل ذلك يمكن توضيحها من خلال الاتي:

1. نقاط القوة: تمثل الفقرة الرابعة (تساهم في تأدية الاعمال بطريقة صحيحة) نقاط قوة، اذ حصلت على وسط حسابي مرجح بلغ (3.0) وهو أكبر من قيمة الوسط الفرضي البالغ (3)، كما حصلت على وزن مئوي بلغ نسبته (60%)
2. نقاط الضعف: فيما تمثل الفقرات المتبقية معايير غير متحققة اذ كانت متوسطاتها الحسابية المرجحة اقل من الوسط الفرضي البالغ (3) واوزانها المئوية تحت درجة القطع المحددة

وبالبالغة (60)، اذ مثلت الفقرة الثالثة (خدمات المعلومات خالية من الاخطاء) أدنى مستوى وكان وسطها الحسابي المرجح (2.62) يليها في ذلك الفقرة الثامنة (الوفاء بتقديم المعلومات للمستفيد النهائي في المواعيد المحددة)

وعمدت الدراسة الى استخراج النسبة المئوية لمستوى تطبيق معيار الاعتمادية في خدمات المعلومات لرئاسة جامعة ديالى فكانت النتيجة 11%، وتعد هذه النسبة منخفضة جدا، بمعنى ان المبحوثين أكدوا على ان مستوى الاعتمادية في خدمات المعلومات منخفض جدا.

4.4.5: معيار تكنولوجيا المعلومات:

تناول المعيار إجابات عينة الدراسة على فقرات الاستبانة المؤلفة من (17 فقرات) بواقع أربعة محاور (الأجهزة، البرمجيات، المهارة والخبرة، الشبكات والاتصالات) وصممت فقرات المعيار لمعرفة مستوى تطبيق وتوظيف معايير تكنولوجيا المعلومات في خدمات المعلومات المقدمة للمستفيد النهائي (متخذ القرار)، كما استخرجت الدراسة من خلال التحليل الوسط الحسابي المرجح والانحراف المعياري والوزن المئوي، وجاءت الإجابات على فقرات المعيار وفقا لما يطرحه الجدول ادناه وكما يلي:

جدول (71) التكرارات والنسب المئوية والاوزان المنوية لمعيار تكنولوجيا المعلومات

ت	الفقرة	اوافق بشدة	اوافق	محايد	لا اوافق	لا اوافق بشدة	الحسابي الوسط	المئوي الوزن	الانحراف المعياري	الترتيب
الاجهزة										
1	توفر الحواسيب بعدد كافي لتقديم خدمات المعلومات	5	49	60	35	1	3.14	62.8%	0.8385	3
		3.3%	32.6%	40%	23.3%	0.6%				
2	توفر الاجهزة ذات تقنيه عالية .	1	31	61	43	14	2.74	54%	0.8950	9
		0.6%	20.6%	40.6%	28.6%	9.3%				
3	الاجهزة المتاحة في المؤسسة توفر المعالجة السريعة للبيانات المطلوبة	1	52	61	34	1	3.1	62%	0.7903	4
		0.6%	34.6%	40.6%	22.6%	0.6%				
4	توفر الحواسيب الحديثة .	4	30	59	52	5	2.84	56.8%	0.8753	7
		2.6%	20%	39.3%	34.6%	3.3%				
5	توفر وسائل التخزين في الحاسبات ذات سعة خزنيه كبيرة.	5	39	47	58	1	2.66	53%	0.8981	10
		3.3%	26%	31.3%	38.6%	0.6%				
البرمجيات										
6		4	19	42	66	19	2.61	52%	0.9673	11

				12.6%	44%	28%	12.6%	2.6%	يتم الوصول الى قواعد البيانات في المؤسسة بسهولة.
15	1.0238	50%	2.49	17	66	36	27	4	دقة المعلومات المسترجعة من قواعد البيانات .
				12%	%44	%24	%18	2%	
12	0.8496	52%	2.61	5	77	41	25	2	تسمح قواعد البيانات المتوفرة بانتقاء المعلومات المفيدة من غير المفيدة عند استرجاعها
				3.3%	51.3%	27.3%	16.6%	1.3%	
1	0.7585	75%	3.77	0	5	45	75	25	تساهم قواعد البيانات في تحسين الاداء المؤسسي .
				0%	3.3%	30%	48%	16.6%	
14	0.7857	52%	2.6	3	79	43	25	0	استجابة قواعد البيانات للعمل المطلوب دائما .
				2%	52.6%	28.6%	16.6%	0%	
المهارة والخبرة									
8	0.9652	56%	2.83	11	47	52	36	4	توظيف العاملين الذين يتوفر لديهم قدر كبير من المعرفة والمهارة بتكنولوجيا المعلومات .
				7.3%	31.3%	34.6%	24%	2.6%	
5	0.9074	58%	2.9	2	58	47	38	5	التعامل مع تطبيقات الحاسوب .
				1.3%	38.6%	31.3%	25.3%	3.3%	
16	0.7979	45%	2.26	15	97	24	12	2	توفر البرامج وتكيفها وفق ما يحتاجه العمل.
				10%	64.6%	16%	8%	1.3%	
13	0.9747	52%	2.61	10	79	22	37	2	مهارات الاتصال واسترجاع المعلومات
				6.6%	52.6%	1.3%	24.6%	1.3%	
2	0.9661	66%	3.32	2	78	36	38	7	ارشفه المعلومات واسترجاعها .
				1.3%	52%	24%	29%	4.6%	
الشبكات والاتصالات									
6	0.7610	57%	2.89	2	46	68	34	0	تتوفر شبكة اتصال لربط الاقسام والشعب مع بعض .
				1.3%	30.6%	45.3%	22.6%	0%	
17	0.5606	43%	2.17	9	111	25	5	0	تبادل المعلومات يتم بسهولة بين مختلف الشعب بسبب التكاملية في الشبكات المستخدمة .
				6%	74%	16.6%	3.3%	0%	

يشير الجدول (71) الى الفقرات (17) التي بموجبها جرى قياس معيار تكنولوجيا المعلومات في خدمات المعلومات، اذ تباينت فيه الاوساط الحسابية المرجحة والوزن المئوي والانحرافات المعيارية، وتفاصيل ذلك يمكن توضيحها من خلال الاتي:

1. نقاط القوة : مثلت الفقرة الاولى من محور الاجهزة (توفر الحواسيب بعدد كافي لتقديم خدمات المعلومات) نقطة قوة اذ بلغ الوسط الحسابي المرجح لها (3.14) وهو اكبر من قيمة الوسط الفرضي البالغ (3) ، يليها في ذلك الفقرة الثالثة (الاجهزة المتاحة في المؤسسة توفر المعالجة

السريعة للبيانات المطلوبة) وبلغ وسطها الحسابي المرجح (3.1) وهو اكبر من قيمة الوسط الفرضي البالغ (3) ، بمعنى ان المبحوثين اكدوا على ان رئاسة جامعة ديالى تدعم العاملين بالأجهزة والحواسيب الكافية لإنجاز العمل ، يلي ذلك محور البرمجيات الفقرة التاسعة (تساهم قواعد البيانات في تحسين الاداء المؤسسي) اذ كان وسطها الحسابي المرجح (3.77) وهو اكبر من الوسط الفرضي البالغ (3) ، يلي ذلك الفقرة (15) (ارشفه المعلومات واسترجاعها) وكان وسطها الحسابي المرجح (3.32) وهو اكبر من الوسط الفرضي البالغ (3) ، كما حصلت على اوزان مئوية على التوالي (62%-60%-75%-66%) على التوالي وتفسر هذه الاجابات بان رئاسة جامعة ديالى توفر المتطلبات التقنية للعاملين ، ولكن السؤال المطروح هو مستوى استخدامها وتطبيقها في العمل ، وهذا ما سوف نتعرف عليه لاحقا في محور الاسباب ومعوقات جودة خدمات المعلومات (29) .

2. نقاط الضعف: فيما تمثل الفقرات المتبقية معايير غير متحققة اذ كانت متوسطاتها الحسابية المرجحة واوزانها المئوية تحت قيمة الوسط الفرضي والبالغ (3)، وقد تم ترتيبها ترتيبا جديدا بحسب شدة الضعف من اقلها ضعفا الى أشدها ضعفا .
واعتمدت الدراسة على استخراج النسبة المئوية لفقرات المعيار المطابقة للمعايير اتضح ان النسبة المئوية منخفضة اذ بلغت نسبة الفقرات المطبقة في رئاسة جامعة ديالى لهذا المعيار كما يوضحها الجدول الآتي:

جدول (72) اجابات عينة الدراسة لمعيار تكنولوجيا المعلومات

ت	محاور المعيار	فقرات المحاور المقبولة	عدد الفقرات	النسبة المئوية للفقرة
1	الأجهزة	2	5	40%
2	البرمجيات	1	5	20%
3	المهارة والخبرة	1	5	20%
4	شبكات واتصالات	0	2	0%
	المجموع	4	17	24%

التحليل للجدول: يشير الجدول (72) الى المحاور الاربعة وبفقراتها (17) التي بموجبها جرى قياس معيار تكنولوجيا المعلومات في خدمات وتفاصيل ذلك يوضحها الجدول الآتي:

1. إن فقرات الاجهزة لمعيار تكنولوجيا المعلومات من أكثر الفقرات المطبقة في اقسام رئاسة الجامعة اذ كان مستوى تطبيق فقراته 40%، يليها ذلك محور البرمجيات اذ بلغ مستوى تطبيق فقراته 20%، ثم محور المهارة والخبرة التي بلغ مستوى تطبيق فقراته 20%، وهذا ما يثبت الفرضية رقم (1-أ) التي تنص على: ضعف كفاءة الاداء المؤسسي يعود الى ضعف الكفاءة المهنية للعاملين في خدمات المعلومات، اما محور الشبكات والاتصالات فان مستوى تطبيق فقراته كانت 0%، وبذلك فان مستوى تطبيق فقرات معيار تكنولوجيا المعلومات في مجال خدمات المعلومات لأقسام رئاسة جامعة ديالى بلغ نسبة 24% وتعد نسبة منخفضة، بمعنى ان اجابات المبحوثين تؤكد على ان مستوى استخدام اقسام رئاسة جامعة ديالى لتكنولوجيا المعلومات في مجال خدمات المعلومات منخفض.

وبما ان مستوى تطبيق معيار تكنولوجيا المعلومات في مجال خدمات المعلومات يبلغ 24%، بمعنى (100%-24% = 76%) من معايير تكنولوجيا المعلومات لم تستخدم في مجال خدمات المعلومات لرئاسة جامعة ديالى، وهذا ما يثبت فرضية الدراسة رقم (1-ث) والتي تنص على ان ضعف كفاءة الاداء المؤسسي يعود الى ضعف كفاءة توظيف تكنولوجيا المعلومات في مجال خدمات المعلومات.

4.4.6: معوقات جودة خدمات المعلومات: ابتعادها عن المعايير:

تناول المحور إجابات عينة الدراسة على فقرات الاستبانة المؤلفة من (21 فقرات) لأربعة أسباب (الأسباب الفنية، الأسباب الإدارية، الأسباب التقنية، الأسباب المالية) صممت فقرات المعيار لمعرفة الأسباب والمعوقات الرئيسية التي تبعد خدمات المعلومات عن جودتها بناءً على قربها او بعدها عن المعايير المستخدمة، كما استخرجت الدراسة من خلال التحليل الوسط الحسابي المرجح والانحراف المعياري والوزن المئوي، وجاءت الإجابات على فقرات المعيار وفقاً لما يطرحه الجدول ادناه وكما يلي:

جدول (73) التكرارات والنسب المئوية والاوراط الحسابية والاوزان المئوية لمحور معوقات جودة خدمات المعلومات

ت	الفقرة	اوافق بشدة	اوافق	محايد	لا اوافق	لا اوافق بشدة	الاحصاي الوسط	الوزن المئوي	الانحراف المعياري	الترتيب
اسباب فنية ترتبط بخدمات المعلومات										
1	ضعف دقة المعلومات المقدمة	50	45	40	14	1	3.86	77%	1.0102	2
		33.3%	30%	26.6%	9.3%	0.6%				
		25	53	42	28	2				

5	1.0212	69%	3.47	1.3%	18.6%	28%	35.3%	16.6%	وصول المعلومات بشكل متأخر الى المستفيد النهائي.	2
3	1.2081	76%	3.84	4	25	23	36	62	ضعف نظم ادارة الوثائق والارشيف .	3
				2.6%	16.6%	15.3%	24%	41.3%		
16	1.2003	%60	3.0	24	31	42	41	12	الخدمات المعلوماتية لا تتطابق مع متطلبات المستفيد النهائي .	4
				16%	20.6%	28%	27.3%	8%		
10	0.9503	66%	3.34	3	23	59	47	18	قلة الوعي بمفهوم جودة خدمات المعلومات .	5
				2%	15.3%	39.3%	31.3%	12%		
4	1.0016	%70	3.5	2	27	38	60	23	الافتقار لوجود رؤية واضحة لخدمات المعلومات .	6
				1.3%	18%	25.3%	40%	15.3%		
9	0.9512	72%	3.63	0	17	54	46	33	نماذج العمل والاجراءات المنفذة في خدمات المعلومات تنفذ بطريقة لا تستند على معايير	7
				0%	11.3%	36%	30.6%	22%		
اسباب ادارية ترتبط بالعمل وحلقات الروتين										
8	1.0737	67%	3.39	4	26	57	33	30	قلة وجود فرق العمل لحل المشكلات القائمة في خدمات المعلومات .	8
				2.6%	17.3%	38%	22%	20%		
12	0.9688	64%	3.24	0	34	67	27	22	ضعف الكفاءات المهنية للعاملين في مجال خدمات المعلومات.	9
				0%	22.6%	44.6%	18%	14.6%		
7	1.0912	68%	3.41	5	20	52	38	35	قصور في البرامج والدورات التدريبية .	10
				3.3%	13.3%	34.6%	25.3%	23.3%		
1	1.0510	75%	3.73	3	18	45	34	50	قله العاملين من المتخصصين بمجال المعلومات .	11
				%2	%12	%30	%23	%33		
17	0.8974	56%	2.8	4	59	57	23	7	قلة دعم الادارة لخدمات المعلومات .	12
				2.6%	39.3%	38%	15.3%	4.6%		
14	1.0056	60%	3.0	0	53	48	32	17	ضعف القياس والتحليل لخدمات المعلومات في الاداء	13
				0%	35.3%	32.6%	21.3%	11.3%		
اسباب تقنية ترتبط بمستوى استخدام تكنولوجيا المعلومات في خدمات المعلومات										
6	1.0267	68%	3.44	2	26	53	41	28	ضعف الاتصالات الإدارية والتغذية العكسية .	14
				1.3%	17.3%	35.3%	27.3%	18.6%		
20	0.7995	49%	2.46	7	88	35	19	1	الاعتقاد بان تكنولوجيا المعلومات تفوق اهمية الموارد البشرية .	15
				4.6%	58.6%	23.3%	12.6%	0.6%		
21	0.9307	77%	3.85	1	25	24	45	55	قلة توفر الحاسبات والاجهزة التكنولوجية الاخرى .	16
				%0.6	39.3%	26%	16%	18%		
اسباب مالية										
15	1.0832	%60	3.0	4	60	43	24	19	تكاليف اخطاء انتاج خدمات المعلومات اثناء التكوين .	17
				2.6%	40%	28.6%	16%	12.6%		
11	1.1119	66%	3.28	2	45	38	39	26	خسارة بالوقت .	18
				1.3%	30%	25.3%	26%	17.3%		
19	0.8512	53%	2.65	7	64	57	18	4	خسارة بالمواد الاولية .	19
				4.6%	42.6%	38%	12%	2.6%		
18	0.8082	55%	2.74	8	50	66	26	0	استهلاك الاجهزة والآلات .	20
				5.3%	33.3%	44%	17.3%	0%		
13	1.0320	63	3.18	8	39	57	26	20	استهلاك الجهود البشرية .	21
				5.3%	26%	38%	17%	13%		

يشير الجدول (73) الى الفقرات (21) التي بموجبها جرى قياس معوقات جودة خدمات المعلومات في رئاسة جامعة ديالى، اذ تباينت فيه الاوساط الحسابية المرجحة والوزن المئوي والانحرافات المعيارية، وتفصيل ذلك يمكن توضيحها من خلال الاتي:

1. نقاط القوة : تمثل الفقرة (12) (قلة دعم الادارة لخدمات المعلومات) من محور الاسباب الادارية اذ بلغ المتوسط الحسابي المرجح لها (2.8) وبوزن مئوي (56%) بمعنى انهم لم يعدوا هذا معوق وسبب لضعف جودة خدمات المعلومات وان الادارة في رئاسة جامعة ديالى تدعم خدمات المعلومات ، يلي ذلك الفقرة (15) (الاعتقاد بان تكنولوجيا المعلومات تفوق اهمية الموارد البشرية) من محور الاسباب التقنية اذ حصلت الفقرة على وسط حسابي مرجح (2.4) ووزن مئوي (49%) بمعنى ان المبحوثين لم يوافقوا على ان تكنولوجيا المعلومات تفوق اهمية الموارد البشرية في العمل وتقديم خدمات المعلومات ، يلي ذلك الفقرة (19) (خسارة بالمواد الأولية) من محور الاسباب المالية بوسط حسابي مرجح (2.65) والفقرة (20) (استهلاك الاجهزة والآلات) بوسط حسابي مرجح 2.73.

2. نقاط الضعف: فيما تمثل الفقرات المتبقية اسباب ومعوقات حقيقية لها تأثير على جودة خدمات المعلومات

واعتمدت الدراسة على استخراج النسبة المئوية لمحور معوقات واسباب جودة خدمات المعلومات، وكما هو موضح بالجدول ادناه.

جدول (74) معوقات جودة خدمات المعلومات

ت	المحاور	الفقرات المقبولة اقل من الوسط الفرضي	النسبة المئوية للفقرات المقبولة	عدد الفقرات	النسبة المئوية للفقرة
1	اسباب فنية	0	%0	7	%41
2	اسباب ادارية	1	%25	5	%29
3	اسباب تقنية	1	%25	2	%12
4	اسباب مالية	2	%50	3	%18
	المجموع	4	100	17	%100

التحليل للجدول: ينضح لنا من الجدول (74) ان الاسباب الفنية تمثل أكثر الاسباب التي تعد معوق من معوقات جودة خدمات المعلومات اذ كان مستوى الفقرات المقبولة فيها (%0) بمعنى ان جميع فقرات الاسباب الفنية تمثل سبب ومعوق اساسي من معوقات جودة خدمات المعلومات، يليها في ذلك الاسباب الإدارية والمالية والتقنية وكانت نسبها على التوالي (29%-18%-12%) لكل منهما.

ومن خلال الجدول رقم (74) يمكن بيان نسبة الفقرات التي تشكل اسباب ومعوقات لجودة خدمات المعلومات، وكما يوضحها الجدول الآتي:

جدول (75) النسبة المئوية لفقرات معوقات جودة خدمات المعلومات

ت	العدد	%
نسبة الفقرات التي لا تمثل معوقات لجودة خدمات المعلومات	4	19%
نسبة الفقرات التي تمثل عائقا لجودة خدمات المعلومات	17	81%
المجموع	21	100%

يتضح من الجدول أعلاه ان إجابات المبحوثين لفقرات معوقات جودة خدمات المعلومات قد بينت ان الفقرات التي لا تمثل معوقات كانت بواقع (4) فقرات وبنسبة مئوية مقدارها (19%)، في حين ان الفقرات التي تمثل معوقات وأسباب لجودة خدمات المعلومات كانت بواقع (17) فقرة وبنسبة مئوية مقدارها (81%).

ولغرض تحديد اهم تلك المعوقات فقد استخدمت الدراسة تقنية باريتو لبيان اهم تلك المعوقات، وتفصيل ذلك موضحة من خلال الجدول الآتي:

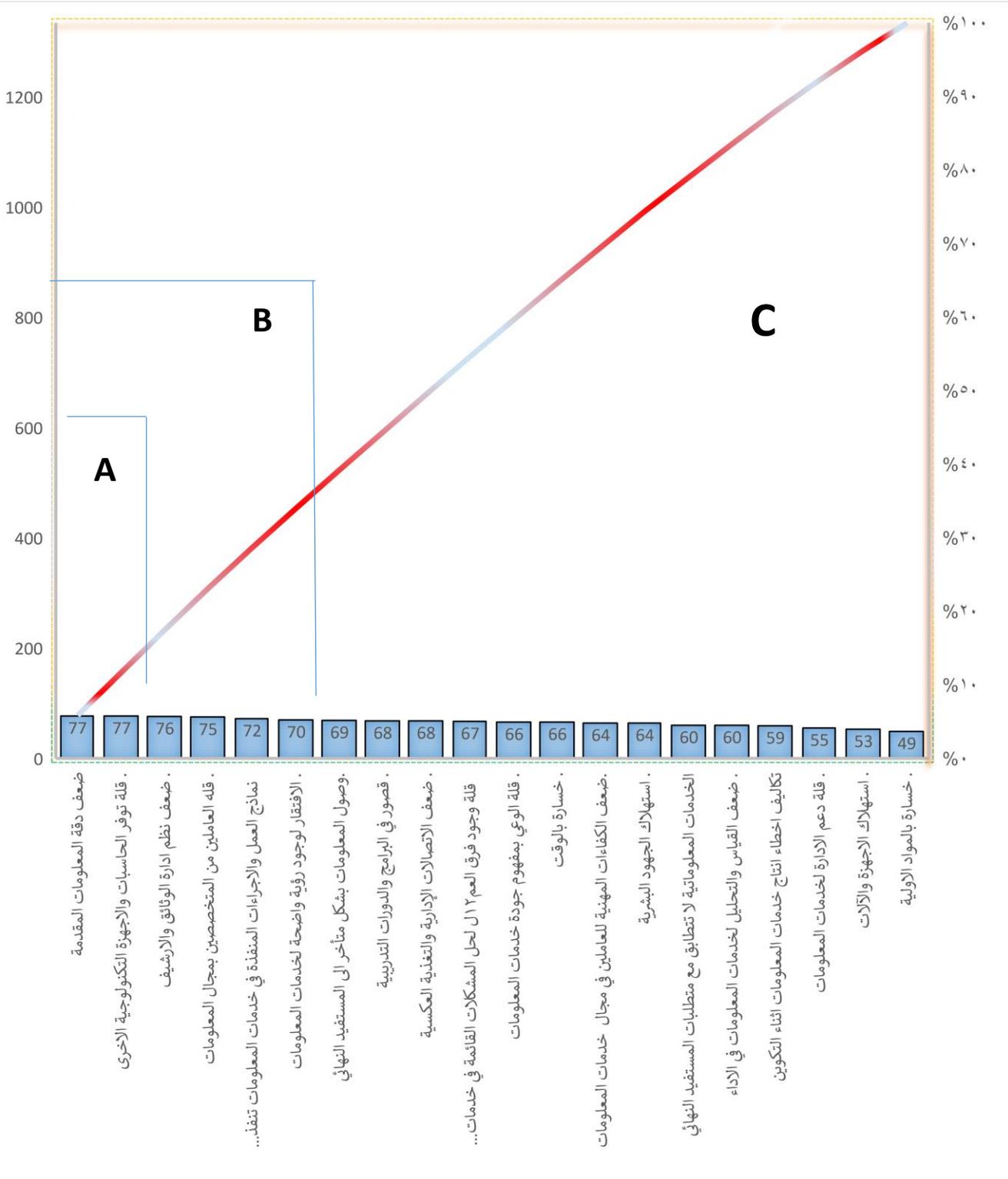
جدول (76) التكرار المتجمع الصاعد والنسبة المئوية لمعوقات جودة خدمات المعلومات

الرقم	الفقرة	%	مجموع التكرارات	الترتيب	التكرار المتجمع الصاعد
1	ضعف دقة المعلومات المقدمة	77	77	16	77
2	وصول المعلومات بشكل متأخر الى المستفيد النهائي.	69	77	1	154
3	ضعف نظم ادارة الوثائق والارشيف .	76	76	3	230
4	الخدمات المعلوماتية لا تتطابق مع متطلبات المستفيد النهائي	60	75	11	305
5	قلة الوعي بمفهوم جودة خدمات المعلومات .	66	72	7	377
6	الافتقار لوجود رؤية واضحة لخدمات المعلومات .	70	70	6	447
7	نماذج العمل والاجراءات المنفذة في خدمات المعلومات تنفذ بطريقة لا تستند على معايير محددة .	72	69	2	516
8	قلة وجود فرق العمل لحل المشكلات القائمة في خدمات المعلومات .	67	68	10	584
9	ضعف الكفاءات المهنية للعاملين في مجال خدمات المعلومات.	64	68	14	652
10	قصور في البرامج والدورات التدريبية .	68	67	8	719
11	قلة العاملين من المتخصصين بمجال المعلومات .	75	66	5	785

851	18	66	56	12	قلة دعم الادارة لخدمات المعلومات .
915	21	64	60	13	ضعف القياس والتحليل لخدمات المعلومات في الاداء .
979	9	64	68	14	ضعف الاتصالات الإدارية والتغذية العكسية .
1039	13	60	77	15	قلة توفر الحاسبات والاجهزة التكنولوجية الاخرى .
1099	4	60	60	16	تكاليف اخطاء انتاج خدمات المعلومات اثناء التكوين
1158	17	59	49	17	الاعتقاد بان تكنولوجيا المعلومات تفوق اهمية الموارد البشرية .
1213	20	55	66	18	خسارة بالوقت .
1266	19	53	53	19	خسارة بالمواد الاولية .
1315	15	49	55	20	استهلاك الاجهزة والآلات .
1357	16	42	64	21	استهلاك الجهود البشرية .

يتضح من خلال الجدول اعلاه مجموع التكرار المتجمع الصاعد لمعوقات جودة خدمات المعلومات، ولغرض تمثيلها في تقنية باريتو فقد استخدم الاتي:

1. اعتمدت الدراسة على معطيات الجدول اعلاه (76).
2. تم ترتيب النسبة المئوية للفقرات تنازليا من اعلى قيمة الى أدنى قيمة.
3. تثبيت التكرارات للنسبة المئوية التنازلية.
4. تمثيل مجموع التكرارات في جدول بياني لتحديد تقنية باريتو للتحسين، والشكل التالي يوضح ذلك وكما يلي:



الشكل (14) تقنية باريتو لمعوقات جودة خدمات المعلومات في رئاسة جامعة ديالى

التحليل للشكل: يشير الشكل رقم (14) الى ان تقنية باريتو للتحسين قد فصلت اسباب ومعوقات جودة خدمات المعلومات الى ثلاث مناطق رئيسية نوضحها بالآتي:

1. منطقة A وهي المنطقة التي تمثل اقل الأسباب وأكثرها تأثيرا بضعف جودة خدمات المعلومات وفي هذه المنطقة ظهر سببين رئيسيين لضعف خدمات المعلومات (ضعف دقة المعلومات المقدمة، وقلة توفر الحاسبات والأجهزة التكنولوجية الأخرى)
2. منطقة B وهي المنطقة الوسط من الأسباب التي تؤثر في ضعف جودة خدمات المعلومات والتي مثلت وفق مخطط باريتو الأسباب (ضعف في نظم إدارة الوثائق والارشيف، قلة العاملين من المتخصصين في مجال المعلومات والمكتبات، نماذج العمل والإجراءات المنفذة في خدمات المعلومات تنفذ بطريقة لا تستند على معايير محددة، الافتقار لوجود رؤية واضحة في مجال خدمات المعلومات).
3. منطقة C وهي المنطقة التي تمثل الأسباب التي تؤثر على جودة خدمات المعلومات ولكن مستوى تأثيرها اقل من المنطقة (A-B).

الفصل الخامس

التحليل والتحسين:

خدمات المعلومات والاداء المؤسسي

5. 1: المحور الاول: ايجاد واختبار العلاقات الارتباطية لمتغيرات الدراسة:

تعامل هذا المحور لإيجاد العلاقات بين متغيرات الدراسة جودة خدمات المعلومات والأداء المؤسسي خلال اتجاهين أولهما قبل عملية التحسين وثانيهما بعد عملية التحسين. وكما هو موضح وفق الآتي:

5. 1. 1: العلاقة الارتباطية بين معايير جودة خدمات المعلومات والأداء المؤسسي قبل عملية التحسين:

لإيجاد العلاقات الارتباطية بين كل محور من محاور الاستبانة وبمتغيريها المستقل (جودة خدمات المعلومات) والتابع (الأداء المؤسسي) تم استخراج هذه الارتباطات بين هذه المتغيرات ومحاورها ثم مقارنة هذا الارتباطات بالقيمة الحرجة لمعامل ارتباط بيرسون والبالغة (0.159) عند مستوى دلالة (0.05) وبدرجة طلاقة (حرية) (148)، لتفسير هذه الارتباطات قبل التحسين لجودة خدمات المعلومات وتحسين الاداء المؤسسي وبعد عملية التحسين في المتغيرين (التابع والمستقل) وتفاصيل ذلك موضحة بالجدول الآتي:

جدول (77) العلاقة الارتباطية بين معايير جودة خدمات المعلومات والأداء المؤسسي قبل عملية التحسين

مستوى الدلالة عند 0.05 وبدرجة حرية 148	معاملات ارتباط بيرسون المحسوبة والحرية معوقات الاداء		مستوى الدلالة عند 0.05 وبدرجة حرية 148	معاملات ارتباط بيرسون المحسوبة والحرية للأداء المؤسسي		معايير جودة خدمات المعلومات
	الجدولية	المحسوبة		الجدولية	المحسوبة	
غير دال	0.159	0.131	دال	0.159	0.410	رضا المستفيدين
غير دال	0.159	0,022	دال	0.159	0.455	الامن والسلامة
غير دال	0.159	0,045	دال	0.159	0,575	الاعتمادية
غير دال	0.159	0,114	دال	0.159	0,519	الكفاءة
غير دال	0.159	0,116	دال	0.159	0,412	تكنولوجيا المعلومات
غير دال	0.159	0,119	دال	0.159	0,601	المجموع

التحليل لمصفوفة الارتباطات:

يتضح من المصفوفة اعلاه ان معاملات الارتباط دالة احصائيا بين معايير جودة خدمات المعلومات الخمسة (رضا المستفيدين ، الامن والسلامة ، الاعتمادية ، الكفاءة ، تكنولوجيا المعلومات) والاداء المؤسسي اذ يتضح ان جميع معامل ارتباط بيرسون هي تفوق القيمة الجدولية

(0.159)، بمعنى انها ذات دلالة احصائيا عند مستوى دلالة (0.05) وبدرجة حرية (148) ، ويفسر هذا الامر على اساس ان العلاقة الارتباطية قوية ودالة احصائية بين معايير جودة خدمات المعلومات والاداء المؤسسي ، وتفسير ذلك يعود الى ان استجابات الافراد المبحوثين عينة الدراسة المستفيد النهائي (متخذي القرار) بينت ان كل معيار من معايير جودة خدمات المعلومات والاداء المؤسسي تمثل استجابات متقاربة جدا، وهذا التقارب باتجاه الانخفاض كما وضحته الاوساط الحسابية المرجحة والاوزان المئوية لكل فقرة من فقرات معايير الاستبانة التي تم عرضها سابقا وبيان نقاط قوتها ونقاط ضعفها (1) ، وليس هذا فحسب بل ان العلاقة الارتباطية كانت دالة احصائيا لمجموع معايير جودة خدمات المعلومات وارتباطها بالأداء المؤسسي .

فيما يتضح ان العلاقة الارتباطية بين كل معيار من معايير جودة خدمات المعلومات ومعوقات الاداء المؤسسي هي قيم غير داله احصائيا عند مستوى دلالة (0.05) ودرجة حرية (148) بمعنى ان هنالك فرق كبير بين استجابات الافراد المبحوثين لكل معيار من معايير جودة خدمات المعلومات ومعوقات الاداء المؤسسي ، اذ ان استجابات الافراد المبحوثين اكدت على وجود معوقات كبيرة تؤثر في مستوى الاداء المؤسسي لرئاسة جامعة ديالى ، مما جعل من تلك العلاقة الارتباطية بينهم غير دالة احصائيا ، وان تلك المعوقات تحول دون الارتقاء بمستوى الأداء المؤسسي ، فيما توضح استجاباتهم على كل معيار من معايير جودة خدمات المعلومات الى ضعف وانخفاض هذه الاستجابات ، وبالتالي حدث فرق بالدرجات بين معايير جودة خدمات المعلومات ومعوقات الاداء المؤسسي ادى بالنتيجة الى ضعف واضح في الارتباط بينهم بحيث كان هذا الارتباط غير دال احصائيا بصورة منفردة لمعايير جودة خدمات المعلومات وحتى مع المجموع الكلي لجودة خدمات المعلومات ومعوقات الاداء المؤسسي .

5. 1. 2: تحسين جودة خدمات المعلومات:

تناول محور تحسين جودة خدمات المعلومات إجابات عينة الدراسة المتعلقة بمتغير جودة خدمات المعلومات الذي تضمن تحليل الاستجابات لـ (7 فقرات) ، وتفصيل ذلك يوضحها الجدول الآتي:

¹ انظر الفصل الثالث والفصل الرابع.

جدول (78) اجابات عينة الدراسة لمحور تحسين جودة خدمات المعلومات

الترتيب	الانحراف المعياري	الوزن المئوي	المرجع الحسابي	لا اوافق بشدة	لا اوافق	محايد	اوافق	اوافق بشدة	الفقرة	ت
1	0.9689	119%	5.97	1	10	36	48	55	استخدام تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في العمل.	1
				0.6%	6.6%	24%	32%	36.6%		
3	1.2676	72%	3.62	8	30	35	30	47	تقليل الوقت المستغرق في استرجاع المعلومات المخزونة بشكل ورقي .	2
				5.3%	20%	23.3%	20%	31.3%		
2	0.9464	83%	4.15	0	13	18	52	67	تقليل الوقت المستغرق في استرجاع المعلومات المخزونة بطريقة الكترونية .	3
				0%	8.6%	12%	34.6%	44.6%		
7	0.9124	62%	3.14	1	40	56	43	10	استثمار قواعد البيانات المحلية والجاهزة في مجال العمل الاداري.	4
				0.6%	26.6%	37.3%	28.6%	6.6%		
6	1.0473	70%	3.52	6	19	42	57	26	اشراك المتخصصين من علوم المعلومات والمكتبات في العمل الاداري .	5
				4%	12.6%	28%	38%	17.3%		
5	1.1220	70%	3.52	5	22	38	46	39	تبني وتطبيق الاحتياجات الاساسية لتقديم خدمات معلومات .	6
				3.3%	14.6%	25.3%	30.6%	26%		
4	1.0526	72%	3.61	5	15	46	49	35	تتبني المؤسسة نموذج التغذية الراجعة .	7
				3.3%	10%	30.6%	32.6%	23.3%		

التحليل للجدول: بعد استخراج الاوساط الحسابية المرجحة والاوزان المئوية والانحرافات المعيارية وترتيبها من الاعلى الى الادنى بالاعتماد على درجه القطع التي حددها الباحث وهي (3) للمتوسط الحسابي المرجح و(60%) للاوزان المئوية معايير الاستبانة كافة، اتضح ما يأتي:

1. نقاط القوة: تمثل جميع الفقرات لهذا المعيار نقاط قوة حسب المعيار او درجة القطع التي تم تحديدها فحصلت هذه الفقرة على متوسطات حسابية مرجحة واوزان مئوية اعلى من درجة القطع المحددة مسبقا وهي (3) وبالتالي فان جميع فقرات هذه المحور تمثل جوانب قوة ولها دور كبير في تحسين خدمات المعلومات.

وبعد استخراج النسبة المئوية لفقرات محور تحسين جودة خدمات المعلومات اتضح ان النسبة المئوية مرتفعة جدا ذ بلغت نسبة الفقرات التي تساهم في التحسين طبقا لأجوبة المستجوبين 100% وبالتالي فأنها تحقق ما قامت لأجله الدراسة في تحسين جودة خدمات المعلومات.

كما يتضح من الجدول اعلاه ان الافراد المبحوثين المستفيد النهائي (متخذ القرار) كانت اجاباتهم جميعا أكبر من الوسط الفرضي البالغ (3)، مما يدل على ان جميع فقرات التحسين تم اعتمادها في تحسين جودة خدمات المعلومات.

5. 1. 3: العلاقة الارتباطية بين معايير جودة خدمات المعلومات في حالة تحسينها والأداء المؤسسي:

لإيجاد العلاقة الارتباطية بين كل معيار من معايير جودة خدمات المعلومات مع الاداء المؤسسي بعد اجراء عملية التحسين لجودة خدمات المعلومات والاداء، فقد تم استخدام الارتباطات المبينة وفق الجدول الاتي:

جدول (79) العلاقات الارتباطية بين معايير جودة خدمات المعلومات والاداء المؤسسي بعد عملية التحسين

مستوى الدلالة عند 0.05 ودرجة حرية 148	معاملات ارتباط بيرسون لتحسين الاداء المؤسسي		مستوى الدلالة عند 0.05 ودرجة حرية 148	معاملات ارتباط بيرسون لمعوقات الاداء المؤسسي		مستوى الدلالة عند 0.05 ودرجة حرية 148	معاملات ارتباط بيرسون للأداء المؤسسي		جودة خدمات المعلومات
	الجدولية	المحسوبة		الجدولية	المحسوبة		الجدولية	المحسوبة	
غير دالة	0.159	0,134	غير دالة	0.159	0.131	دالة	0.159	0.410	رضا المستفيدين
غير دالة	0.159	0,087	غير دالة	0.159	0,022	دالة	0.159	0.455	الامن والسلامة
غير دالة	0.159	0,108	غير دالة	0.159	0,045	دالة	0.159	0,575	الاعتمادية
غير دالة	0.159	0,134	غير دالة	0.159	0,114	دالة	0.159	0,519	الكفاءة
غير دالة	0.159	0,134	غير دالة	0.159	0,116	دالة	0.159	0,412	تكنولوجيا المعلومات
دالة	0.159	0,931	دالة	0.159	0,554	غير دالة	0.159	0,097	التحسين
دالة	0.159	0,395	دالة	0.159	0,177	دال	0.159	0,301	المجموع

التحليل للجدول: يتضح من الجدول اعلاه الاتي:

اذ يتضح من الجدول اعلاه ان العلاقة الارتباطية بين معايير جودة خدمات المعلومات الخمسة (معيار رضا المستفيدين، معيار الامن والسلامة، معيار الكفاءة، معيار الاعتمادية، معيار تكنولوجيا المعلومات) والاداء المؤسسي علاقة دالة احصائيا عند مستوى دلالة (0.05) ودرجة حرية (148) كما مر ذكره في الجدول (79). كما يتضح ان عملية تحسين جودة خدمات المعلومات حسنت كثيرا من الاداء المؤسسي بحيث اصبحت العلاقة الارتباطية بين جودة خدمات المعلومات مع الاداء المؤسسي (0.301) وهذه القيمة دالة احصائيا عند مستوى دلالة (0.05) ودرجة حرية (148)، مما يوضح وجود العلاقة الارتباطية بين جودة خدمات المعلومات والاداء المؤسسي، بمعنى كلما ارتفعت جودة خدمات المعلومات كلما ارتفعت قيمة الاداء المؤسسي. وهذا ما يثبت الفرضية رقم (3) والتي نصت على ((وجود علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية بين فاعلية تطبيق جودة خدمات المعلومات وتحسين الاداء المؤسسي)).

5. 1. 4: تحسين الاداء المؤسسي:

تناول محور تحسين الاداء المؤسسي تحليل إجابات عينة الدراسة المتعلقة بمتغير الأداء المؤسسي الذي تضمن تحليل الاستجابات لـ (5 محاور وبواقع 28 فقرة)، وتفاصيل ذلك يوضحها الجدول الاتي:

جدول (80) اجابات عينة الدراسة لمحور تحسين الاداء المؤسسي

ت	الفقرة	بشدة اوافق	اوافق	محايد	لا اوافق	بشدة لا اوافق	الاحصائي الوسطي	الوزن الموزن	المعيار الانحراف	الترتيب
1	تحسن جودة خدمات المعلومات الاجراءات التي تنفذ لإنجاز العمل .	66	22	14	19	29	3.51	70%	1.6000	28
		44%	14.6%	9.3%	12.6%	19.3%				
2	تحسن جودة خدمات المعلومات من خلال تحديد خطوات العمل بتقسيمها الى خطوات محددة	28	100	21	1	0	4.03	80%	0.5954	8
		18.6%	66.6%	14%	0.6%	0%				
3	تحسن جودة خدمات المعلومات التغذية	32	94	21	3	0	3.36	67%	0.6596	29
		21.3%	62%	14%	2%	0%				

									الراجعة عن الخدمات	
13	0.7130	79%	3.96	2	1	26	93	28	تحسن جودة خدمات المعلومات تقديم الخدمات بما يحقق احتياجات المستفيد النهائي وبما يتلاءم مع التوقعات .	4
				1.3%	0.6%	17.3%	62%	18.6%		
27	0.9403	74%	3.72	10	4	26	87	23	تحسن جودة خدمات المعلومات من خلال توفير المعلومات اللازمة للمستويات	5
				6.6%	2.6%	17.3%	58%	15.3%		
الاطفاء والانحرافات										
21	0.7321	78%	3.91	1	4	29	89	27	تحصح جودة خدمات المعلومات الاخطاء التي تحدث من خلال دعم متخذ القرار بالمعلومات	6
				0.6%	2.6%	19.3%	59.3%	18%		
23	0.6954	77%	3.86	1	5	27	98	19	تحصح جودة خدمات المعلومات الاخطاء التي تحدث من خلال تشخيص الانحراف وتصحيحه .	7
				0.6%	3.3%	18%	65.3%	12.6%		
9	0.6292	80%	4.00	0	3	20	100	27	تحصح جودة خدمات المعلومات الاخطاء التي تحدث من خلال تجنب الاخطاء .	8
				0%	2%	13.3%	66.6%	18%		
5	0.6930	81%	4.05	1	3	17	95	34	تحصح جودة خدمات المعلومات الاخطاء التي تحدث من خلال الكشف عن الاخطاء	9
				0.6%	2%	11.3%	63.3%	22.6%		
15	0.6398	79%	3.95	0	1	27	92	30	تحصح جودة خدمات المعلومات الاخطاء التي تحدث من خلال القضاء على الاخطاء	10
				0%	0.6%	18%	61.3%	20%		
17	0.5852	78%	3.92	1	0	26	106	17	تساهم في سرعه تقديم المعلومات للمستفيد النهائي .	11
				0.6%	0%	17.3%	70.6%	11.3%		
22	0.7539	77%	3.88	3	2	25	95	25	تحسن جودة خدمات المعلومات الاتصالات داخل نظام العمل القائم بمد العاملين بالمعلومات	12
				2%	1.3%	16.6%	62.6%	16.6%		

									المطلوبة بالوقت الملائم	
									الاتصالات	
18	0.6077	78%	3.92	0	2	28	100	20	تحسن جودة خدمات المعلومات الاتصالات داخل نظام العمل القائم بمد العاملين بالمعلومات المطلوبة بالشكل المناسب	13
				0%	1.3%	18.6%	66.6%	13.3%		
11	0.6743	79%	3.98	1	1	29	92	27	تحسن جودة خدمات المعلومات الاتصالات داخل نظام العمل القائم بمد العاملين بالمعلومات المطلوبة :	14
				0.6%	0.6%	19.3%	62%	18%		
10	0.7327	79%	3.99	2	1	25	89	33	تحسن جودة خدمات المعلومات الاتصالات داخل نظام العمل القائم بمد العاملين بالمعلومات المطلوبة بما يحقق رغبات المستفيد النهائي .	15
				1.3%	0.6%	16.6%	59.3%	22%		
16	0.7489	79%	3.95	0	3	36	76	35	تحسن جودة خدمات المعلومات الاتصالات داخل نظام العمل القائم بمد العاملين بالمعلومات المطلوبة بما يحقق حاجات المستفيدين .	16
				0%	2%	24%	50.6%	23.3%		
24	0.7204	77%	3.86	0	7	29	91	23	ادخال وسائل تكنولوجيا المعلومات في عمليات تقديم خدمات المعلومات .	17
				0%	4.6%	19.3%	60.6%	15.3%		
									الدعم المعلوماتي	
25	0.9417	76%	3.82	9	3	19	94	25	تحسن جودة خدمات المعلومات الاداء المؤسسي من خلال دعم العاملين بالمعلومات لصناعة القرارات .	18
				6%	2%	12.6%	62.6%	16.6%		
19	0.8804	78%	3.92	4	2	33	76	35	تحسن جودة خدمات المعلومات الاداء المؤسسي من خلال الاسناد المؤسسي للمدراء في الاجتماعات واللجان	19
				2.6%	1.3%	22%	50.6%	23.3%		
7	0.9083	80%	4.02	5	3	21	76	45		20

				3.3%	2%	14%	50.6%	30%	تحسن جودة خدمات المعلومات الاداء المؤسسي من خلال تبسيط الاجراءات بالعمل .	
6	0.8105	80%	4.04	2	5	20	83	40	تحسن جودة خدمات المعلومات الاداء المؤسسي من خلال توفر قواعد بيانات تسرع توصيل المعلومات وتداولها	21
				1.3%	3.3%	13.3%	55.3%	26.6%		
26	1.0053	77%	3.87	0	7	29	91	23	تحسن جودة خدمات المعلومات مواكبة التطورات والتحسين في اساليب وطرق تقديم خدمات	22
				0%	4.6%	19.3%	60.6%	15.3%		
الفاقد بالوقت										
14	0.7340	79%	3.96	1	2	27	92	28	تحسن جودة خدمات المعلومات الفاقد الناتج عن وجود اخطاء الاسترجاع .	23
				0.6%	1.3%	18%	61.3%	18.6%		
4	0.6888	81%	4.09	1	1	20	89	39	تحسن جودة خدمات المعلومات الوقت اللازم لإنجاز مهام العمل .	24
				0.6%	0.6%	13.3%	59.3%	26%		
12	0.8108	79%	3.98	1	5	29	75	40	تحسن جودة خدمات المعلومات الفاقد الناتج عن الزيادة الكبيرة في المنتج الورقي .	25
				0.6%	3.3%	19.3%	50%	26.6%		
2	0.8171	83%	4.17	4	1	12	81	52	تحسن جودة خدمات المعلومات الفاقد الناتج عن المخزون الكبير الزائد عن الحاجة من المنتج الورقي .	26
				2.6%	0.6%	8%	54%	34.6%		
3	0.7807	83%	4.16	3	2	19	89	37	تحسن جودة خدمات المعلومات الفاقد الناتج عن الانتظار بسبب وطول الوقت	27
				2%	1.3%	12.6%	59.3%	24.6%		
1	0.7903	85%	4.21	3	0	27	75	45	تساعد تكنولوجيا المعلومات في تقديم خدمات المعلومات وانجاز بعض المعاملات عن طريق الانترنت .	28
				%2	%0	%19	%53	%31		

التحليل للجدول: بعد استخراج الاوساط الحسابية المرجحة والاوزان المئوية والانحرافات المعيارية وترتيبها من الاعلى الى الادنى بالاعتماد على الوسط الفرضي البالغ (3) التي حددتها الدراسة للمتوسط الحسابي المرجح و(60%) للأوزان المئوية لمعايير الاستبانة كافة، وتفصيل ذلك موضحة من خلال الاتي:

1. تمثل جميع الفقرات محور تحسين الاداء نقاط قوة حسب قيمة الوسط الفرضي البالغة (3)، اذ حصلت جميع فقرات المحور على متوسطات حسابية مرجحة واوزان مئوية اعلى من الوسط الفرضي البالغ قيمته (3) والوزن المئوي البالغ (60%)، وبالتالي فان جميع فقرات هذه المحور تمثل جوانب قوة ولها دور كبير في تحسين الأداء في رئاسة جامعة ديالى، بمعنى ان جميع فقرات محور تحسين الأداء المؤسسي تحقق ما هدفت اليه هذه الدراسة في التحسين.

5.1.5: العلاقات الارتباطية بين معايير جودة خدمات المعلومات في حالة التحسين والاداء المؤسسي في حالة التحسين:

يشير الجدول (79) ان العلاقة الارتباطية بين المعايير الخمسة لجودة خدمات المعلومات (رضا المستفيدين ، الامن والسلامة ، الاعتمادية ، الكفاءة ، تكنولوجيا المعلومات) وتحسين الاداء المؤسسي عند مستوى دلالة (0.05) ودرجة حرية (148)، وقيمة حرجة (0.159) ، علاقات ارتباطية غير داله احصائيا ، وما اكد ذلك استجابات الافراد المبحوثين المستفيد النهائي (متخذ القرار) على المعايير لجودة خدمات المعلومات اذ حصلت على قيم منخفضة مقابل قيم مرتفعة جدا لاستجابات الافراد المبحوثين في تحسين الاداء المؤسسي ، مما ولد فجوة كبيرة بين معايير جودة خدمات المعلومات وتحسين الاداء المؤسسي نتج عنه معاملات ارتباط ضعيفة ، الذي يجعل مستوى الدلالة الاحصائية غير دال ، فضلا عن ذلك فان مستوى العلاقة الارتباطية كبيرة جدا بين تحسين جودة خدمات المعلومات وتحسين الاداء المؤسسي وكانت قيمة معامل الارتباط (0.931) وهي قيمة عالية جدا ، كما ان عملية تحسين جودة خدمات المعلومات ساعدت كثيرا على رفع قيم معايير جودة خدمات المعلومات مما انعكس ايجابا على علاقة المتغير المستقل (جودة خدمات المعلومات) بتحسين المتغير التابع (الاداء المؤسسي) اذ بلغت قيمة معامل الارتباط بينها هي (0.395) وهي قيمة اعلى من قيمة معامل الارتباط الحرجة والبالغة (0.159) وبذلك فهي تعد علاقة دالة احصائيا عند مستوى (0.05) وبدرجة حرية (148) .

5.1.6: العلاقة الارتباطية بين معايير جودة خدمات المعلومات في حالة التحسين ومعوقات الاداء المؤسسي:

يتضح من الجدول السابق (79) ان العلاقة الارتباطية بين المعايير الخمسة لمتغير جودة خدمات المعلومات ومعوقات الاداء المؤسسي علاقات ارتباطية غير دالة قبل التحسين وذلك بسبب تباعد القيم الاحصائية بينهما قبل اجراء عملية التحسين، وانها اصبحت دالة احصائيا بعد اجراء عملية تحسين لجودة خدمات المعلومات ، كما يتضح ان العلاقة الارتباطية بينها وبين معوقات الاداء المؤسسي اصبحت دالة احصائيا عند مستوى دلالة معنوية (0.05) ودرجة حرية (148) ، بمعنى ان استجابات الافراد المبحوثين على تحسين جودة خدمات المعلومات كانت عالية جدا ونالت استحسان الافراد المبحوثين وموافقتهم على جميع فقراتها الامر الذي نتج عنه قيم عالية غيرت مستوى العلاقة الارتباطية من غير دالة احصائيا الى دالة احصائيا ، في المقابل ان استجابات الافراد المبحوثين على معوقات الاداء المؤسسي كانت عالية مما يؤكد على وجود معوقات في الاداء المؤسسي، وبالتالي تقاربت استجابات المبحوثين المرتفعة بين تحسين جودة خدمات المعلومات وتقليل معوقات الاداء المؤسسي الامر الذي ادى الى علاقة ارتباط عالية دال احصائيا بينهما. فضلا عن ذلك فأنا نلاحظ ان مجموعة اجابات الافراد المبحوثين على معايير جودة خدمات المعلومات مع التحسين وعلاقتها بمعوقات الاداء كانت علاقة دالة احصائيا كذلك ولكن هذه العلاقة الارتباطية علاقة مقبولة احصائيا اذ لا تبعد كثيرا عن قيمة معامل الارتباط الحرجة البالغة (0.159)، اذ ان عملية تحسين جودة خدمات المعلومات احدثت فرق كبير في تحسين مستوى الاداء المؤسسي، وهذا ما سعت الدراسة الى تحقيقه في تحسين الاداء المؤسسي من خلال تحسين جودة خدمات المعلومات.

5.2: المحور الثاني: تحسين خدمات المعلومات والاداء المؤسسي من خلال تطبيق تقنية باريتو للتحسين:

صممت فقرات المحور لأجل التعرف على أي الفقرات لها تأثير كبير في تحسين جودة خدمات المعلومات، وتحسين الأداء المؤسسي من خلال استخدام تقنية باريتو للتحسين، وجاءت هنا تقنية باريتو لتحديد ماهي العوامل التي ستعطي للتحسين مكانته، اذ تم تنفيذ اليه تطبيق هذه التقنية من خلال الاتي:

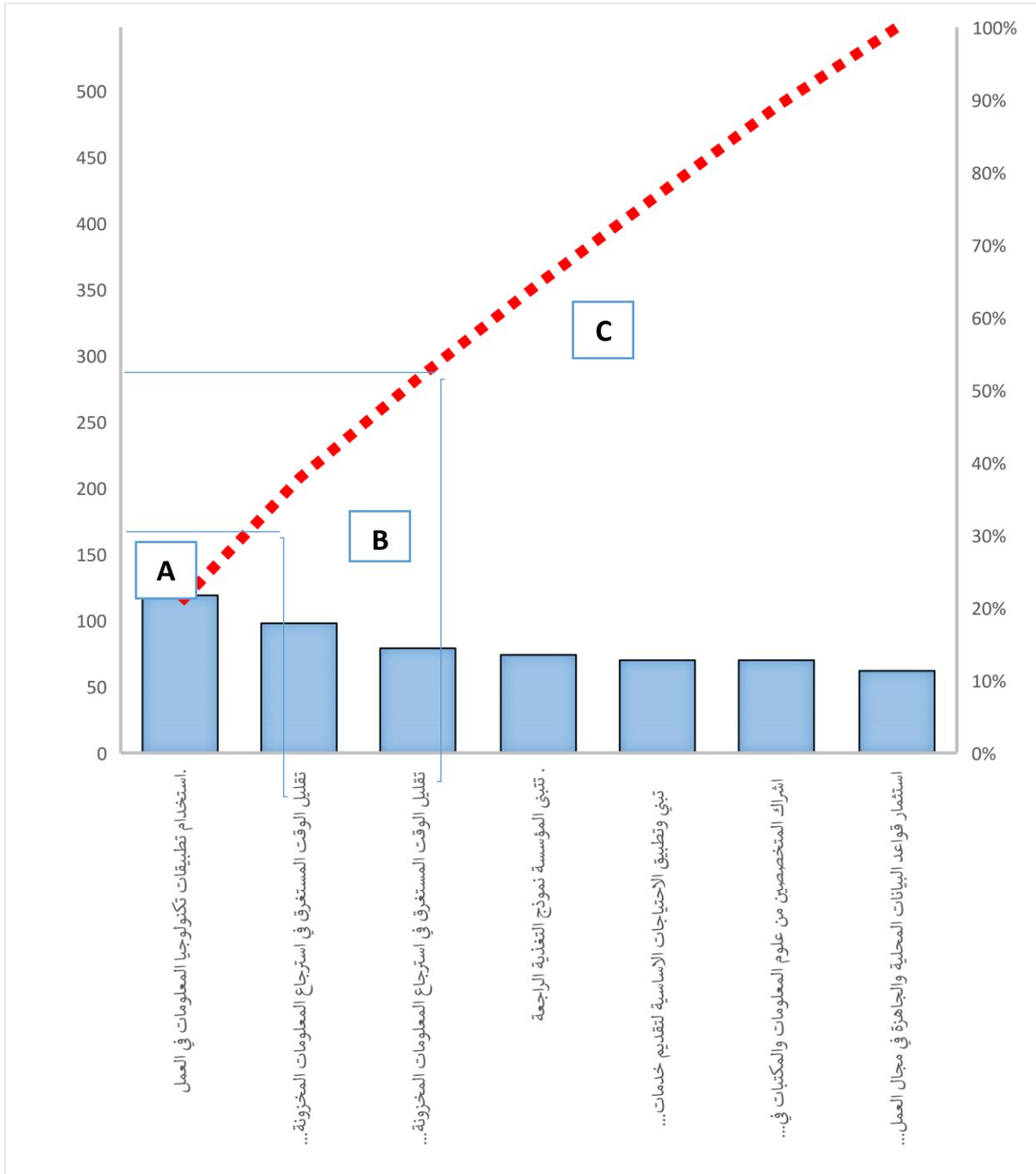
1. تصميم جدول يتضمن الاسباب والمعوقات مع النسبة المئوية.
2. ترتيب تلك الاسباب والمعوقات بطريقه تنازليا من اعلى قيمة لأدنى قيمة.

3. حساب النسبة التراكمية للبيانات.
4. ايجاد النسبة المئوية للبيانات التراكمية التي تم تثبيتها.
5. تمثيل تلك النسب على مخطط وفق تقنية باريتو فتكون الاسباب على المحور الافقي والنسب المئوية التراكمية على المحور العمودي.
6. توصيل النقاط المخصصة لمؤشر تقنية باريتو للتحسين.
7. ظهور ثلاث مناطق (A/B/C) رئيسية تتضمن الاسباب الأكثر أهمية وتأثر في جودة خدمات المعلومات والأداء المؤسسي.

وتفاصيل ذلك موضحة بالآتي:

5. 2. 1: تحسين خدمات المعلومات باستخدام تقنية باريتو للتحسين:

اعتمدت الدراسة في تحسين خدمات المعلومات من خلال المعطيات الواردة في الجدول رقم (78) وتطبيق تقنية باريتو للتحسين من خلال ترتيب الفقرات تنازليا من اعلى قيمة لأدنى قيمة، ثم ايجاد التكرار المتجمع الصاعد للقيم التنازلية، ثم ايجاد النسبة المئوية لمجموع التكرارات، يظهر لنا الشكل اعلاه والذي يبين فيها مناطق (A-B-C) وتفصيلها بالآتي:



الشكل (15) تقنية باريتو لتحسين خدمات المعلومات

يتضح من الشكل (15) فقرات تحسين خدمات المعلومات الآتي:

1. مثلت منطقة (A+B) نسبة 20 من إجراءات التحسين التي تحسّن 80% من جودة خدمات المعلومات وتمثلت بالفقرة (استخدام تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في العمل) في مقابل ذلك وتحديداً في الجدول (61) أكدت إجابات المبحوثين على أن نسبة تكنولوجيا المعلومات

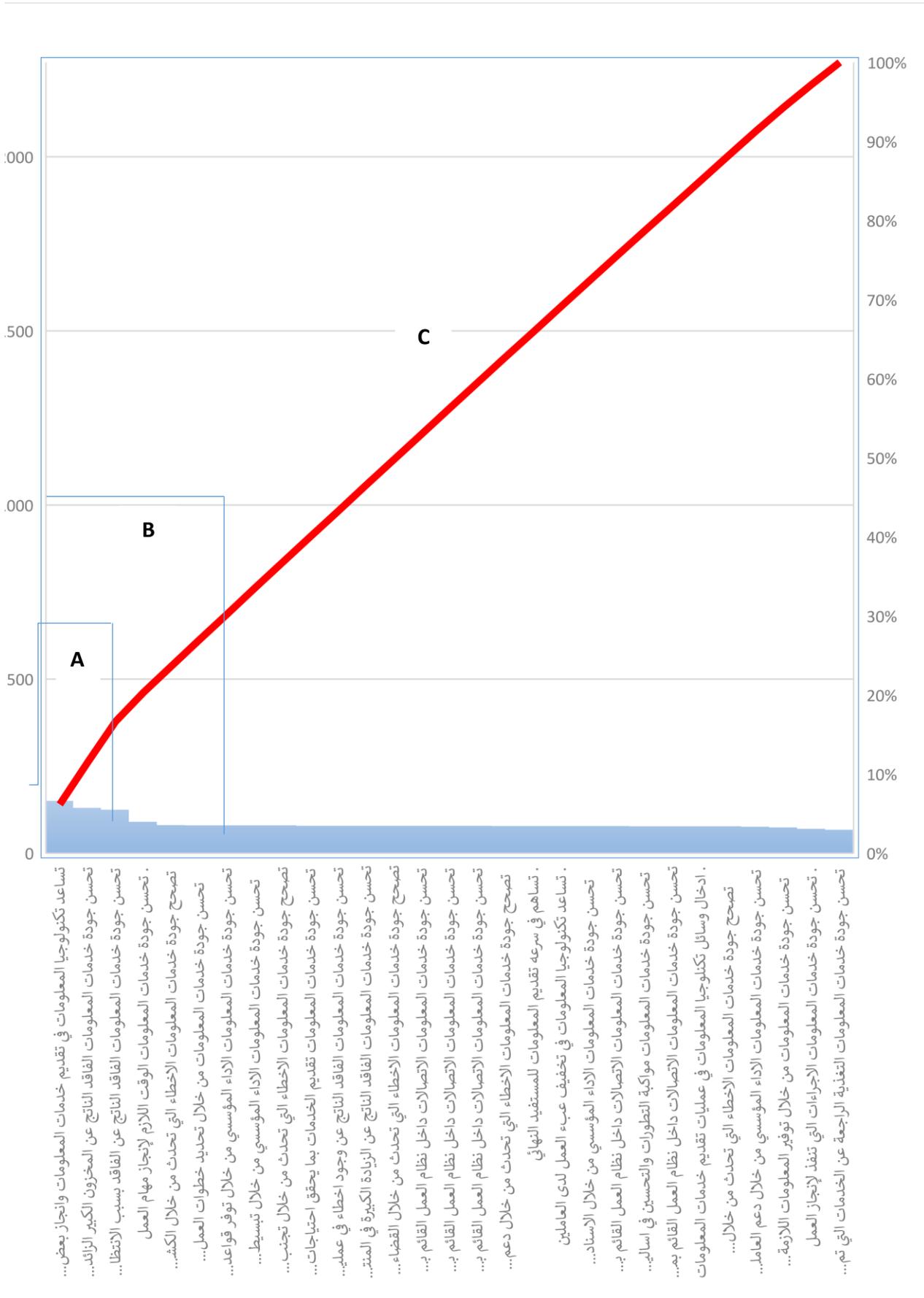
المستخدمة هي 25% وهذه تؤكد النتيجة الحالية، وتقليل الوقت المستغرق لاسترجاع المعلومات الكترونيا وتقليل الوقت المستغرق لاسترجاع المعلومات يدويا (2) .

2. اما المنطقة (C) فقد شملت باقي فقرات التحسين والتي تعد مهمة للتحسين لكن تأثيرها سيكون قل من المنطقة A+B.

5. 2. 2: تحسين الاداء باستخدام تقنية باريتو للتحسين:

اعتمدت الدراسة في تحسين الاداء المؤسسي من خلال المعطيات الواردة في الجدول (80) وتطبيق تقنية باريتو للتحسين من خلال ترتيب الفقرات تنازليا من اعلى قيمة لأدنى قيمة، ثم ايجاد التكرار المتجمع الصاعد للقيم التنازلية، ثم ايجاد النسبة المئوية لمجموع التكرارات، يظهر لنا الشكل (16) والذي يبين فيها مناطق (A-B-C) وتفصيلها بالآتي:

² انظر الفصل الرابع.ص180.



الشكل (16) تقنية بارينو لتحسين الاداء المؤسسي

التحليل للشكل: يظهر من الشكل أعلاه ثلاثة مناطق يمكن إيضاحها بالآتي:

1. تمثل منطقة (A+B) والتي سوف تساهم بتحسين 80% من الأداء والتي تمثلت بفقرات (تساعد تكنولوجيا المعلومات في تقديم خدمات المعلومات وإنجاز بعض المعاملات عن طريق الانترنت، وتحسين جودة خدمات المعلومات الفاقدة الناتج عن الفاقد بسبب الانتظار وطول الوقت للحصول على المعلومات، تحسن جودة خدمات المعلومات الفاقدة الناتج عن الفاقد بسبب الانتظار وطول الوقت للحصول على المعلومات، وتحسين جودة خدمات المعلومات الوقت اللازم لإنجاز مهام العمل، وتصحيح جودة خدمات المعلومات الأخطاء التي تحدث من خلال الكشف عن الأخطاء)
2. في حين تمثل المنطقة C والتي أيضا تحسن من الأداء لكن بدرجة اقل من باقي فقرات المناطق الأخرى (A+B).

5. 3: المحور الثالث: تحديد الفجوة في جودة خدمات المعلومات والاداء المؤسسي في حالة التحسين:

5. 3. 1: الفجوة في جودة خدمات المعلومات:

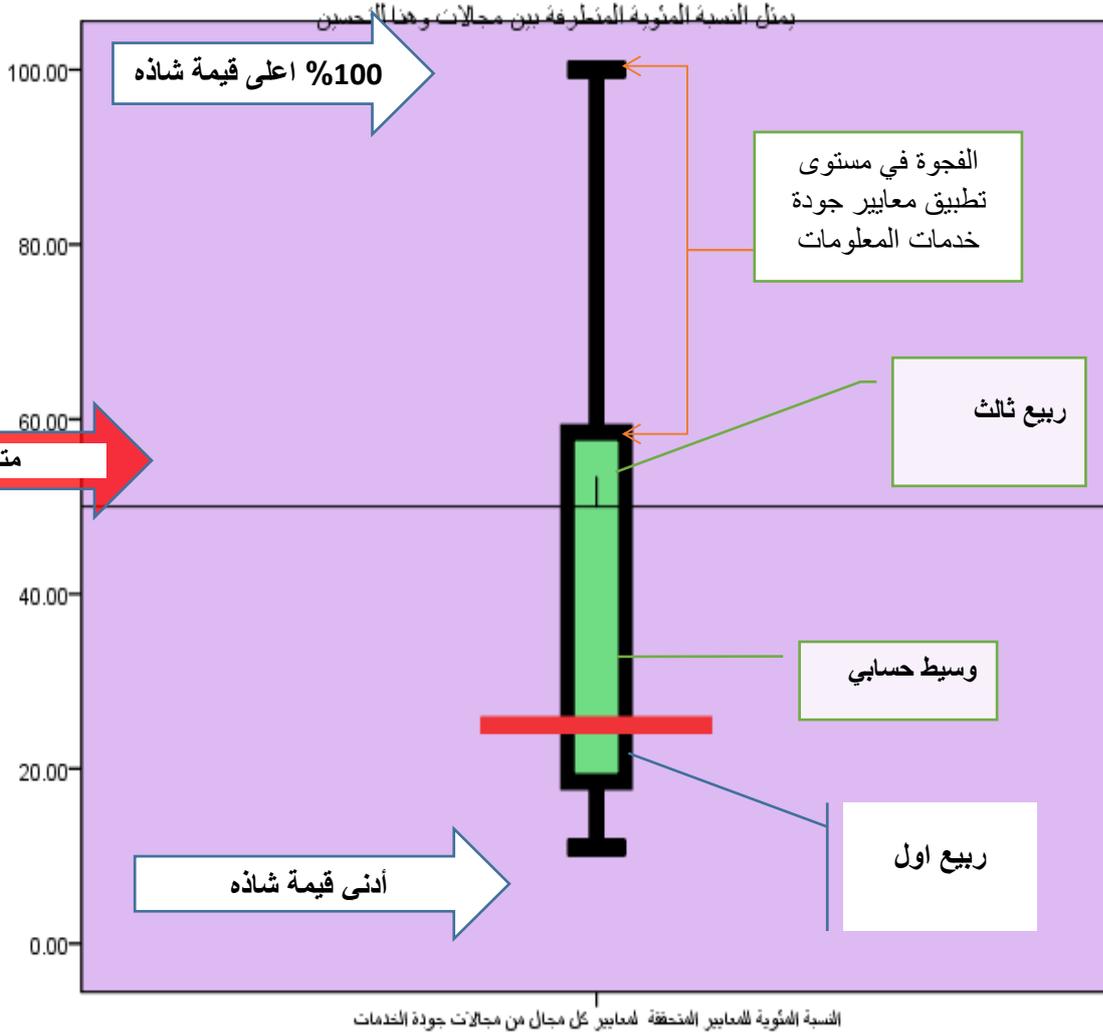
تم تحديد فجوة خدمات المعلومات من خلال الاعتماد على معطيات الجداول (67) و(68) و(69) و(70) و(71) ونتج من خلال ذلك الجدول الاتي:

جدول (81) النسب المئوية لمعايير جودة خدمات المعلومات

ت	المعيار	النسبة المئوية للمتحقق من معايير جودة خدمات المعلومات	النسبة المئوية لغير المتحقق من معايير جودة خدمات المعلومات
1	معيار رضا المستفيدين	25%	75%
2	معيار امنية المعلومات والسلامة	50%	50%
3	معيار الكفاءة	12.5%	87.5%
4	معيار الاعتمادية	11%	90%
5	معيار تكنولوجيا المعلومات	24%	76%
المجموع الكلي للمعايير المتحققة		24.3%	75.7%

يتضح من خلال الجدول اعلاه النسب المئوية لمستوى تحقيق معايير جودة خدمات المعلومات ، اذ كان معيار الامن والسلامة اكثر المعايير المحققة وقد حصل المرتبة الاولى في نسبة المتحقق (50%) مقابل نسبة مقدارها (50%) غير متحقق ، يليها في ذلك معيار رضا المستفيدين في المرتبة الثانية اذ بلغت النسبة المئوية للمتحقق منه (25%) مقابل (75%) غير متحقق ، ومعيار تكنولوجيا المعلومات في المرتبة الثالثة اذ بلغ مستوى المتحقق منه قيمة مقدارها (24%) مقابل قيمة مقدارها (76%) غير متحققة ، ومعيار الكفاءة في المرتبة الرابعة اذ بلغت النسبة المئوية للمتحقق (12.5%) في مقابل (87.5%) ، وجاء معيار الاعتمادية في المرتبة الخامسة اذ بلغ مستوى المتحقق للمعيار (11%) مقابل (89%) غير متحقق .

ولغرض بيان الفجوة الحاصلة في جودة خدمات المعلومات وامكانية التحسين المتوقعة للعمل فقد تم تمثيل معطيات الجدول اعلاه باستخدام مقياس البوكس بولت Box Plot ، وتفاصيل ذلك يمكن ايضاحها بالشكل الاتي:

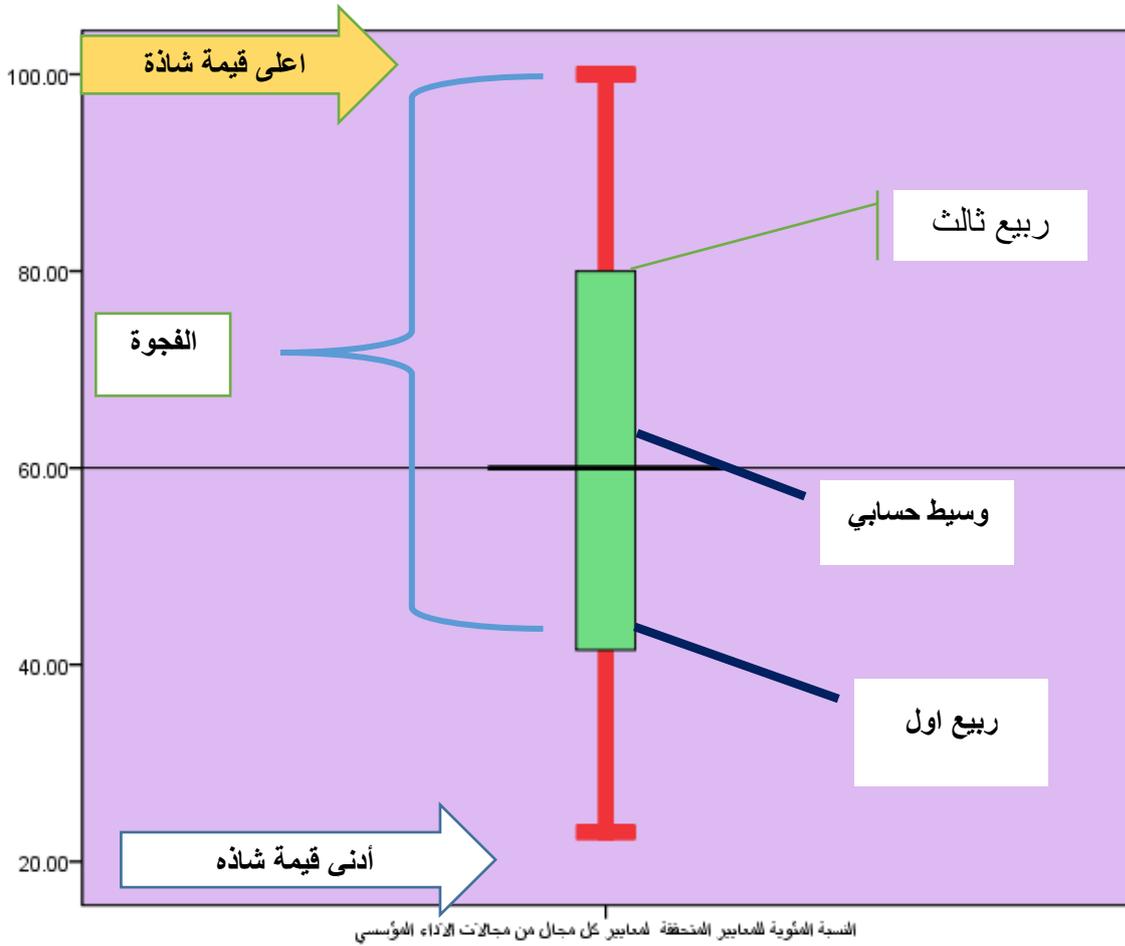


الشكل (17) الفجوة في معايير جودة خدمات المعلومات

التحليل للشكل: يتضح من الشكل اعلاه النسب المئوية للفقرات المطبقة في كل معيار من معايير جودة خدمات المعلومات الخمسة (رضا المستفيدين، الامن والسلامة، الاعتمادية، الكفاءة، تكنولوجيا المعلومات) ، اذ يمثل اليوكس بولت (pox plot) ذلك بالتفصيل اذ انتشرت النسب المئوية للمعايير جميعا بين الربع الأول والربع الثالث وبوسط حسابي مقداره (25%) الا ان محور التحسين الذي اعتمدته الدراسة قد سجل اعلى قيمة شاذة خارج نطاق القيم الأخرى وهي 100% وهذا يوضح مقدار الفجوة الحاصلة في مستوى جودة خدمات المعلومات لرئاسة الجامعة موضوع الدراسة .

5.3.2: الفجوة في الأداء المؤسسي باستخدام اليوكس بولت (pox plot):

ولغرض الوقوف على فجوة الأداء المؤسسي في رئاسة جامعة ديالى وسبل التحسين فقد اعتمدت المعطيات الواردة في الجدول (44) ونتج عنه الشكل الآتي:

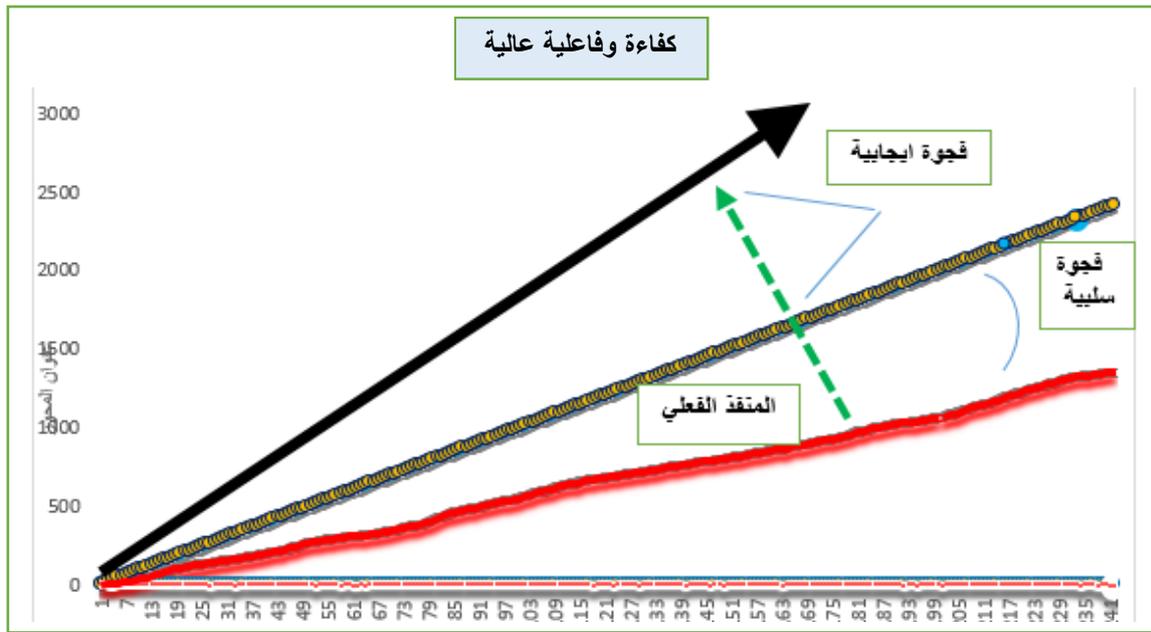


الشكل (18) الفجوة في الاداء المؤسسي لرئاسة جامعة ديالى

التحليل للشكل: يتضح من الشكل أعلاه النسب المئوية للفقرات المطبقة في محور الأداء المؤسسي بلغت 23%، ويوضح البوكس بولت (pox plot) ذلك بالتفصيل اذ تحددت النسب المئوية للأداء المؤسسي مع الربع الأول وبوسط حسابي مقداره (23%) الا ان محور التحسين الذي اعتمدته الدراسة قد سجل اعلى قيمة شاذة (القيمة الشاذة: تمثل القيمة الواقعة بين السياج الداخلي العلوي (السفلي) وبين السياج الخارجي العلوي (السفلي))، وهذا يوضح مقدار الفجوة الحاصلة في مستوى الأداء المؤسسي لرئاسة الجامعة موضوع الدراسة ، وتفاصيل ذلك نوضحها بالاتي :

1. في حالة تحسين الأداء المؤسسي وتحقيق الأهداف ستنخفض الفجوة لتصل الى مطابقة مقدارها 100% وكما في الشكل ادناه لتكون الفاعلية عندها 100% بمعنى (الفاعلية = 100%).

2. اذ ارتفع منحنى الإنجاز عن 100% عندها يكون هنالك تحسين ويصبح المنحنى في منطقة كفاءة وفاعلية عالية وكما مبين في الشكل الاتي:



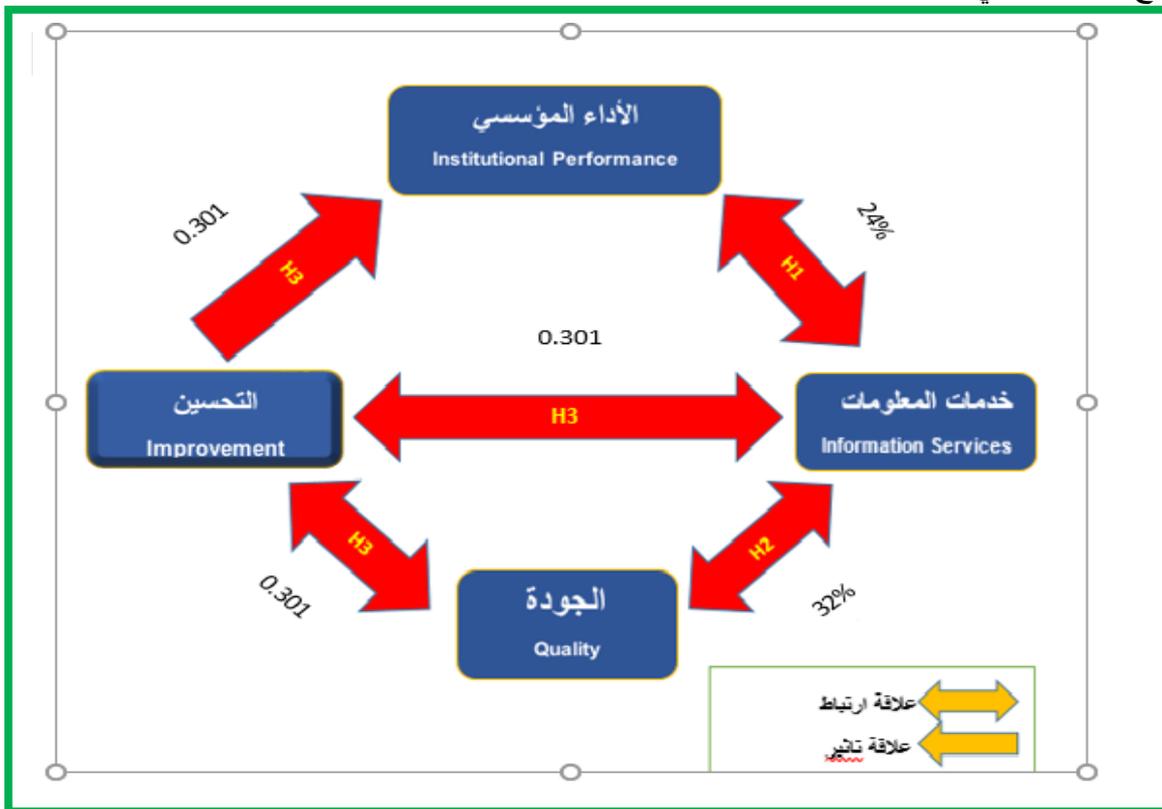
الشكل (19) منحنى الأداء بعد تحسين الأداء المؤسسي

وهذا ما حققته الدراسة من خلال تحسين الأداء المؤسسي في رئاسة جامعة ديالى.

5. 4: المحور الرابع: توزيع اثبات الفرضيات على النموذج الفرضي للدراسة:

يتناول المحور توزيع القيم العددية على المخطط الفرضي الذي تم اثبات فرضياته، وكما

هو موضح بالشكل الآتي:



الشكل (20) اثبات النموذج الفرضي للدراسة

الفصل السادس

النتائج والتوصيات

والمصادر والمراجع

6. 1: النتائج والتوصيات

6. 1. 1: النتائج:

لقد خرجت الدراسة بعدد من النتائج نبيها بالآتي:

1. أظهرت نتائج الدراسة ان الاداء في رئاسة جامعة ديالى من خلال تحقيق الاهداف المرسومة بلغ قيمة مقدارها 55% للمتحقق كليا وجزئياً، في حين بلغت نسبة غر المتحقق منها 45%.
2. بلغت فاعلية أداء رئاسة جامعة ديالى قيمة مقدارها (56%) مقابل (44%) أداء متوسط.
3. أظهرت الدراسة وحسب ميزان المقياس العالمي للأداء التنموي للموارد البشرية ان مستوى الإنجاز لأداء رئاسة جامعة ديالى حسابياً كان عالٍ جداً ويمثله الجدول الآتي:

جدول (82) نسبة الإنجاز لأداء رئاسة جامعة ديالى وفقاً للمقياس التنموي العالمي

الدرجة	القيمة	النتيجة	نسبة لمدى الانجاز	الاداء المنجز عالٍ ومتوسط	الاداء المنجز منخفض
عالي	<	10 - 0.8	28%	90%	10%
متوسط	من	0.8 - 0.5	62%		
منخفض	>	0.5	10%		
		المجموع	100%		

4. بلغ مستوى الإنتاجية لأعلى الأداء في قسمي (مساعديه رئيس الجامعة) بواقع 1.1 وهي أكبر من القيمة المتكافئة والبالغة (1).
5. بلغ مستوى الانتاجية الكلية مستوى متكافئ في قسمين هما (قسم التعليم المستمر –المكتبة المركزية) بواقع قيمة مقدارها (1) لكل منهما وهي متكافئة مع قيمة (1).
6. بلغ مستوى الانتاجية الجزئية لساعات العمل في الاداء المؤسسي على نسبة عالية لقسمين فقط هما (مكتب المساعد الاداري بقيمة مقدارها 34.7 – مكتب المساعد العلمي بقيمة مقدارها 13.9) في حين كانت النسب متكافئة لقسم الشؤون الادارية بقيمة مقدارها (1).
7. ان الاسباب الفنية ذات الارتباط بخدمات المعلومات تعد من المعوقات الاساسية، يليها في ذلك الاسباب الادارية ذات العلاقة باجراءات العمل وحلقات الروتين.
8. اتضح من خلال استخدام تقنية باريتو للتحسين ان نسبة 20% من الاسباب (الاجراءات المستخدمة داخل العمل طويلة ومعقدة، والتخطيط لاستخدام وتوظيف تكنولوجيا المعلومات غير واضحة) لها دور بتحسين الاداء المؤسسي بنسبة مئوية 80%.

9. وجود (26) خدمة من خدمات المعلومات في الاداء لأقسام رئاسة جامعة ديالى، اعلاها كان لخدمة استرجاع المعلومات وبنسبة مئوية 84% لخدمات المعلومات وبنسبة 100% للأقسام في الجامعة.
10. مثلت خدمة استرجاع المعلومات والفهرسة والتصنيف على اعلى خدمات المعلومات اذ انها مستخدمة بنسبة 100%، بمعنى في كل اقسام رئاسة جامعة ديالى.
11. المكتبة المركزية في رئاسة جامعة ديالى كان لها النصيب الاكبر في استخدام تطبيقات خدمات المعلومات وبواقع 85% يليها في ذلك قسم شؤون الطلبة بواقع 71% ثم مركز الحاسبة بواقع 65%.
12. بلغت كفاءة خدمة استرجاع المعلومات التقليدية قيمة مقدارها 35% وبلغ الوقت العاقل المقابل لها قيمة مقدارها 65%.
13. بلغت كفاءة خدمة استرجاع المعلومات الالكترونية قيمة مقدارها 73% مقابل 27% .
14. اظهرت الدراسة انخفاض مستوى الدقة في استرجاع المعلومات لأكثر (87) حالة من مجموع 120 حالة مشاهدة لأقل من 50%.
15. بينت الدراسة هنالك قلة رضا المستفيدين النهائيين (متخذي القرار) عن خدمات المعلومات المقدمة من خلال اجابات المبحوثين بنسبة 75%.
16. نسبة خدمات المعلومات المتوافقة مع معايير الجودة في رئاسة جامعة ديالى 24% بمقابل 76% من خدمات المعلومات بعيدة عن معايير الجودة.
17. تطبيقات خدمات المعلومات المستخدمة والفعالة في اقسام رئاسة جامعة ديالى بلغت قيمة مقدارها 49% مقابل 51% من تطبيقات خدمات المعلومات غير فاعلة.
18. بينت الدراسة من خلال تقنية باريتو لتحسين الاداء المؤسسي ان المنطقة (A+B) والتي تمثلت بـ (الاجراءات المستخدمة داخل العمل طويلة ومعقدة، التخطيط لاستخدام وتوظيف تكنولوجيا المعلومات غير واضح، قلة الحوافز المادية والمعنوية لتطوير العمل، قلة وضوح خدمات المعلومات، غياب روح الفريق الواحد لإنجاز المهام والاعمال) تمثل 20% من معوقات الاداء المؤسسي التي تساهم في حل 80% من معوقات الاداء في رئاسة جامعة ديالى.
19. اظهرت الدراسة من خلال تقنية باريتو لتحسين خدمات المعلومات ان العوامل الاتية تساهم في تحسين خدمات المعلومات بنسبة 80% (استخدام تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في العمل، تقليل الوقت المستغرق في استرجاع المعلومات المخزونة بشكل ورقي، تقليل الوقت المستغرق في استرجاع المعلومات المخزونة بطريقة الكترونية)

20. اثبتت الدراسة ان هنالك علاقة ارتباط طردية ذات دلالة احصائية بين جودة خدمات المعلومات والاداء، بمعنى كلما كانت خدمات المعلومات المقدمة للمستفيد ذات جودة عالية كلما ادى ذلك الى تحسين مستوى الاداء المؤسسي في مجال الدراسة.

6. 1. 2: التوصيات:

من خلال نتائج الدراسة فان الدراسة توصي بالاتي:

1. ضرورة اعداد وتنظيم اهداف صريحة وقابلة للقياس لأقسام رئاسة جامعة ديالى وبما يتلاءم من الامكانيات المتاحة.
2. تبني رئاسة الجامعة الدراسة الحالية للاستفادة منها فيما يخص تحسين جودة خدمات المعلومات وتحسين الاداء المؤسسي.
3. تنمية معلومات المستفيد النهائي (متخذي القرار) عن معايير جودة خدمات المعلومات وامكانياتها في تحسين الاداء.
4. بما ان كفاءة الخط في استرجاع المعلومات الالكترونية بلغ قيمة 73%، فتوصي الدراسة بالتحول الى استرجاع المعلومات بالشكل الالكتروني بشكل كامل سريعا وخاصة ان الجامعة تسيير حاليا وفق خطوات كبيرة ومتقدمة في هذا المجال .
5. مراعاة معايير جودة خدمات المعلومات عند الشروع بتصميم قواعد بيانات في المؤسسة لمساهمة تلك المعايير في زيادة نقاط استرجاع المعلومات وتسهيل استدعاء الوثائق بشكل أسرع وأدق.
6. استخدام وتوظيف تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في تقديم خدمات المعلومات لمتخذي القرار للتكيف مع الاحداق والظروف المتغيرة.
7. اشراك العاملين من مسؤولي الوحدات والشعب في مراحل العمل المؤسسي لغرض تعزيز التأييد الكافي والحماس لدى المديرين ومتخذي القرار.
8. الاهتمام بأمنية المعلومات عن طريق زيادة الثقة بين العاملين ومتخذ القرار في المعلومات المقدمة إليهم.
9. وضع استراتيجيات لتطوير جودة خدمات المعلومات لمواجهة تحديات المستفيد النهائي (متخذ القرار).
10. تبني رئاسة جامعة ديالى برامج تدريبية دورية لمختلف المستويات الادارية وتكون مرتكزة على انشاء روح الفريق الواحد في العمل وتقديم الخدمات المعلوماتية.

11. تعميم الدراسة الى مختلف مؤسسات التعليم العالي المشابه للاستفادة منها.
12. توظيف الموارد البشرية من المتخصصين في مجال المعلومات والمكتبات ونظم المعلومات في اقسام الجامعة.
13. اشراك المتخصصين في مجال المعلومات والمكتبات حال الشروع بتصميم قواعد بيانات لاسترجاع المعلومات داخل اقسام الجامعة للاستفادة من خبراتهم ومؤهلاتهم في هذا المجال .

المصادر والمراجع

6. 2: المصادر والمراجع:

القران الكريم

6. 2. 1: الكتب العربية:

1. ابن منظور، جمال الدين. لسان العرب، ط3. - بيروت: دار احياء التراث العربي، 1999.
2. اجينس، هيرمن. إدارة الأداء، ترجمه سامح عبد المطلب عامر. -عمان: دار الفكر، 2011
3. احمد حرز الله، التربية النفسية المهنية علم النفس المهني. -عمان: دار الشروق، 2010.
4. احمد يوسف دودين. إدارة الجودة الشاملة والية تطويرها: دراسات ونماذج تطبيقية. - عمان: الأكاديميون للنشر، 2012.
5. ادريان، بالمر. مبادئ تسويق الخدمات، ترجمة بهاء شاهين وآخرون. - القاهرة: مجموعة النيلين، 2009.
6. ادريس، ثابت عبد الرحمان. كفاءة وجودة الخدمات اللوجستية: مفاهيم أساسية وطرق القياس والتقييم. - الاسكندرية: الدار الجامعية، 2006.
7. اديلهيد ، بورجي شملتز وآخرون . دليل احصاءات التجارة الدولية في الخدمات. - منشورات الامم المتحدة، 2012.
8. اسامه غريب عبد العاطي، واحمد امين بسعيدة، مصطفى محمد تهامي. - مؤشرات اعلم لقياس اداء المكتبات، الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات 2013.
9. اسماعيل، وائل مختار. مصادر المعلومات. - عمان: دار المسيرة، 2010.
10. الامين، مرتضى البشير. التوثيق الاعلامي وتكنولوجيا المعلومات، 2016.
11. انيس احمد عبدالله ادارة التسويق وفق منظور قيمة الزبون. - عمان: دار الجنان للنشر والتوزيع، 2016.
12. اياد شعبان عبدالله. إدارة الجودة الشاملة: مدخل نظري وعملي نحو ترسيخ ثقافة الجودة وتطبيق معايير التميز. - عمان: دار زهران، 2009.
13. ايمن عصمت. اعتماد الايتل خطوة خطوة. - مصر: المنشأة العربية لإدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات، 2016.
14. البرواري، نزار عبد المجيد، وحسن عبدالله باشيوة . ادارة الجودة: مدخل للتميز والريادة. - عمان: مؤسسة الوراق، 2010.
15. البلداوي ، عبد الحميد عبد المجيد. اساليب البحث العلمي والتحليل الاحصائي. - عمان: دار الشروق، 2004..

16. بو حرود فتحية. دارة الجودة في منظمات الاعمال: النظرية والتطبيق. - عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2015.
17. الترتوري، محمد عوض، ومحمد زايد الرقيب وبشير مصطفى الناصر. ادارة الجودة في المكتبات ومراكز المعلومات الجامعية. - عمان: دار الحامد، 2008.
18. تقييم الاداء الحكومي ودوره في التطوير الإداري. - المنظمة العربية للتنمية الإدارية اعمال المؤتمرات، 2013.
19. تيرنر، سوزان. ادوات النجاح، ترجمة مها حسن بحبوح. -الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 2007.
20. نائر داود سلمان. التحليل العملي الاستكشافي. - بغداد: دار ضياء، 2015.
21. الحداد، عواطف ابراهيم. ادارة الجودة الشاملة. - عمان: دار الفكر، 2009.
22. الحريري، رافده. اقتصاديات وتخطيط التعليم في ضوء إدارة الجودة الشاملة. - عمان: دار المناهج، 2013.
23. الحسني، عبد الله بن حمود بن محمد. الأثر بين نظم دعم القرار وجودة المعلومات وفاعلية اتخاذ القرار. -جامعة الشرق الأوسط: د: م ن، 2013.
24. حسين حريم. ادارة المنظمات: منظور كلي. - عمان: دار الحامد، 2010.
25. حشمت قاسم خدمات المعلومات مقوماتها وإشكالاتها. - القاهرة: دار غريب، 1984.
26. خالد بني حمدان، وعطا الله على الزبون. ادارة الجودة الشاملة: مفاهيم وتطبيقات. -عمان: اليازوردي، 2017.
27. خضير كاظم حمود. ادارة الجودة وخدمة العملاء. - عمان: دار المسيرة، 2002.
28. خضير كاظم حمودي. ادارة الجودة في المنظمات المتميزة. - عمان: دار صفاء للنشر، 2010.
29. الخيضر، خضير بن سعود. علم الاجتماع الصناعي والانتاج. - عمان: دار العبيكان، 2010.
30. الدراركة، مأمون سليمان، إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء. - عمان: دار الصفاء للنشر والتوزيع، 2006.
31. الدليل الارشادي لأدوات تحسين الخدمات الحكومية. -عمان: وزارة تطوير القطاع العام. مديرية تحسين الخدمات وتبسيط الإجراءات، 2010.
32. الدليل التفسيري لمعايير التميز الإداري. - المملكة العربية السعودية: وزارة التعليم، جائزة التعليم للتميز، الدورة السادسة، 2016.

33. دليل الشركات المصدرة الصغيرة ومتوسطة الحجم. ادارة جودة التصدير. ط2. - سويسرا: مركز التجارة الدولي، 2011.
34. دليل تعريف الخدمات وتوثق اجراءاتها. - حكومة ابو ظبي، الاصدار 2، 2016.
35. ربحي مصطفى عليان، وعبد الحافظ سلامة. ادارة مراكز مصادر التعلم. - عمان: دار اليازوردي، 2006.
36. ربحي مصطفى عليان. خدمات المعلومات. - عمان: دار صفاء، 2010.
37. الرشيد، صالح بن سليمان. نحو بناء إطار منهجيا للأبداع وتميز الاعمال في المنظمات العربية، المؤتمر العربي السنوي الخامس في الادارة (الابداع التجديد: دور المدير العربي في الابداع والتميز) للفترة 2004/11/29-27. - القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2004.
38. الروقي، سعد بن معتاد. مدى استخدام تقنيه المعلومات والاتصالات في تحسين اداء ادارات الموارد البشرية. - الرياض: دار جامعه نايف، 2015.
39. الزهيري، طلال ناظم. حوسبة مؤسسات المعلومات: اجراءات التحول الى البيئة الرقمية. - عمان: دار دجلة، 2009.
40. زيد منير عبودي، ويوسف ذيب العطاري. الاتجاهات الإدارية في العمل الجماعي. - عمان: دار الخليج، 2015.
41. السلمي، علي. السياسات في عصر المعلومات. - القاهرة: دار غريب، 2003.
42. سمير سعد عوض. المكتبات المتنقلة: ما لها وما عليها. - القاهرة: العربي للنشر، 2011.
43. الشامي، احمد محمد، وسيد حسب الله. المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات والمعلومات: انكليزي - عربي. - الرياض: دار المريخ، 1988.
44. شعبان، اياد عبد الله. ادارة الجودة الشاملة: مدخل نظري وعلى لترسيخ ثقافة الجودة وتطبي المعايير. - عمان: دار زهران، 2009.
45. الشهريلي، انعام على توفيق. اساليب قياس قيمة المعلومات. - عمان: مؤسسه الوراق للنشر والتوزيع، 2009.
46. الشهريلي، انعام على توفيق. تقويم نظم المعلومات باستخدام بحوث العمليات. - عمان: دار الوراق للنشر، 2009.
47. الشهريلي، انعام على توفيق، واسماعيل محمد ابو رقيقة. صناعة المعلومات: نظريات وتحديات، تقنيات وتطبيقات، عمان: دار الوراق للنشر، 2012.

48. الشوافي، محمد غمري. العلاقة بين الاداء الالكتروني للخدمات والولاء التنظيمي: دراسة تطبيقية على الخدمة البنكية. - القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الادارية، 2012.
49. الصيرفي، محمد عبد الفتاح. الإدارة الرائدة. - عمان: دار صفاء، 2003.
50. الضمور، هاني حامد. تسويق الخدمات. - عمان: دار وائل للنشر والتوزيع، 2004.
51. الطائي، حميد عبد النبي، ورضا صاحب ال علي، سنان كاظم الموسوي. ادارة الجودة الشاملة والايزو. - عمان: مؤسسه الوراق، 2003.
52. الطائي، يوسف حجيم واخرون. نظم ادارة الجودة في المنظمات الانتاجية والخدمية. - عمان: دار اليازوردي، 2008.
53. عادل زايد. الأداء التنظيمي المتميز: الطريق الى منظمة المستقبل. - القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2002.
54. العباس، هشام بن عبد الله. تسويق خدمات المعلومات عبر الانترنت. - الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 2009.
55. عبد الحميد عبد المجيد. اساليب البحث العلمي والتحليل الاحصائي. - عمان: دار الشروق، 2004.
56. عبد الرحمن، تركي بن عبد الله بن. تطبيق التعاملات الإلكترونية الحكومية ودورها في تحسين الاداء الوظيفي. - الرياض: جامعه نايف للعلوم الأمنية، كلية العلوم الاجتماعية والإدارية، 2015.
57. عبد الناصر علك حافظ، وحسين وليد حسين. الاعتماد الأكاديمي وتطبيقات الجودة في المؤسسات التعليمية. - بيروت: المناهل، 2015.
58. عبد الناصر علك حافظ، ادارة الجودة البيئية. - بغداد: مكتبة السببان ، 2015 .
59. العجارمة، تيسير. التسويق المصرفي. - عمان: دار الحامد، 2005.
60. العجيلي، محمد عاصي، وليث عبد الحكيم، مؤيد الفضل. نظم ادارة الجودة في المنظمات الإنتاجية والخدمية. - عمان: دار اليازوردي، 2009.
61. العراق. جامعة ديالى. رئاسة الجامعة. الخطة الاستراتيجية لرئاسة جامعه ديالى للمدة من 2012 الى 2016. -ديالى: جامعة ديالى ، المطبعة المركزية ، 2014. [مصدر محدود التداول] .
62. العلق، بشير. ثقافة الخدمة. - عمان: دار اليازوردي العلمية، 2009.
63. علي عبد الفتاح. الصحافة الالكترونية العربية. - عمان: دار اليازوردي، 2016.

64. عمادة ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي. مشروع تأسيس الجودة والتأهيل والاعتماد المؤسسي والبرامجي، كتيب رقم 4، مؤشرات الاداء والمقارنة المرجعية، 2014.
65. العنبيكي، طه حميد حسن، نرجس حسين زاير. اصول البحث العلمي في العلوم السياسية. - الرباط: دار الامان، 2015.
66. العنزري، سعد علي. نظرية المنظمة والسلوك التنظيمي. - بغداد: الذاكرة للنشر والتوزيع، 2015.
67. عيسى محمود الحسن. الترويج التجاري للسلع والخدمات. - عمان: دار زهران، 2010.
68. الفيروبيادي، محمد بن يعقوب بن محمد. القاموس المحيط،
69. القزاز، اسماعيل ابراهيم، ورامي حكمت الحديثي، عادل عبد المالك كوريل. Six-sigma وأساليب حديثه أخرى في إدارة الجودة الشاملة، عمان: دار المسيرة، 2009.
70. قنديلجي، عامر ابراهيم، علاء الدين عبد القادر، نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات. - عمان: دار المسيرة، 2005.
71. القهوي، ليث عبدالله، وزياد كامل اللالا و بلال محمود الوادي. جودة المعلومات والذكاء الاستراتيجي في بناء المنظمات المعاصرة. - عمان: دار الحامد، 2013،
72. الكرخي، مجيد. ادارة الجودة الشاملة: المفاهيم النظرية وابعادها التطبيقية. في مجال الخدمات. - عمان: دار المناهج، 2015.
73. الكنانى، عايد كريم عبدون. مقدمة في الاحصاء وتطبيقات spss. - عمان: دار الياروزدي، 2014.
74. كوتلر، فيليب، وجاري أرمسترونج، أساسيات التسويق، ترجمة سرور علي إبراهيم سرور. - الرياض: دار المريخ، 2007.
75. لالبييرتي ل، وسي. مؤشرات بناء القدرة الإحصائية، الامم المتحدة: دائرة الاحصاء في صندوق النقد الدولي، 2002.
76. لانكستر، ف. د.، و. ا. ج. وورثر. اساسيات استرجاع المعلومات لنظم استرجاع المعلومات ; ترجمه: حشمت قاسم. - الرياض: مكتبة الملك فهد، 1997.
77. ماجد عبد المهدي مساعده. ادارة المنظمات: منظور كلي. - عمان: دار المسيرة، 2013.
78. مدحت محمد ابو النصر. ادارة الجودة الشاملة في مجال الخدمات: الخدمات الاجتماعية والتعليمية والصحية. - القاهرة: مجموعة النيل العربي، 2008.
79. محفوظ احمد جودة. ادارة الجودة الشاملة: مفاهيم وتطبيقات. - عمان: دار وائل، 2004.
80. محمد اسماعيل عمر. اساسيات الجودة في الانتاج، - القاهرة: دار الكتب العلمية للنشر، 2000.

81. محمد حربي حسن وآخرون. إعادة هندسة الإجراءات ودورها في التطوير الإداري. القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2011.
82. محمد حسن علي حسين. البرنامج التدريبي للتنمية البشرية وبناء القدرات = Human Development oval Capabilities Building. بغداد: الجامعة المستنصرية، 2018، (محدود التداول).
83. محمد عوض، والرقب الترتوري. إدارة الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات الجامعية. - عمان: دار الحامد، 2008.
84. محمد، جمال عبد الله. إدارة التغيير والتطوير التنظيمي. - عمان: دار المعنز، 2014.
85. المحياوي، قاسم نايف علوان. إدارة الجودة في الخدمات. - عمان: دار الشروق، 2006.
86. مخيمر، عبد العزيز جميل، وآخرون. قياس الاداء المؤسسي للأجهزة الحكومية. - القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2000.
87. المدادحة، احمد نافع، ومحمد عزات الحلا لمة. تسويق الخدمات المعلوماتية في المكتبات. - عمان: دار المعنز للنشر، 2011..
88. مدحت محمد محمود. إدارة الجودة الشاملة: استراتيجية كايزن اليابانية لتطوير المنظمات، د: م. - المجموعة العربية للتدريب والنشر، 2015.
89. مروان جمعه درويش، وآخرون. الجودة والتميز في منظمات الاعمال. - عمان: مكتبة المجتمع العربي، 2009.
90. مؤيد يحيى خضير. المكتبات الحديثة الإلكترونية - الرقمية- الافتراضية. - عمان: دار دجلة، 2014.
91. مؤيد يحيى خضير. خدمات المعلومات المحوسبة وفق نظام winisis. - عمان: دار دجلة، 2008.
92. ناريمان اسماعيل متولي. اقتصاديات المعلومات: دراسة للأسس النظرية وتطبيقاتها العلمية على مصر وبعض البلاد الأخرى. - القاهرة: المكتبة الأكاديمية، 1995.
93. النجار، صباح مجيد، ومها كامل جواد. إدارة الجودة والبيئة: مبادئ وتطبيقات. - بغداد: مكتبة السيسبان، 2015.
94. النجم، نجم عبود. مدخل الى إدارة العمليات. - عمان: دار المناهج للنشر، 2013.
95. نجم عبود النجم. إدارة المعرفة. - عمان: دار الوراق، 2009.
96. نزار عبد المجيد، لحسن عبد الله. إدارة الجودة مدخل للتميز والريادة. - عمان: مؤسسو الوراق، 2011.
97. النعيمي، جلال محمد النعيمي. دراسة العمل في إطار إدارة الانتاج والعمليات. - عمان: دار اثراء للنشر والتوزيع، 2009.

98. النعيمي، محمد عبد العال، وراتب جليل صويص وغالب جليل صويص. ادارة الجودة المعاصرة. - عمان: دار اليازوردي، 2009.
99. النوايسة، غالب عوض. خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات. - عمان: دار صفاء، 2002.
100. نور الدين حامد. دور إدارة الجودة الشاملة في إنشاء الميزة. - عمان: دار خالد اللحياني للنشر، 2016.
101. وفاء راييس. نظام التيسير بالأهداف في المؤسسات العامة بين النظرية والتطبيق. - عمان: دار اليازوردي، 2016.

6. 2. 2: الدوريات

102. ال مراد، نجلة يونس محمد. التخطيط الاستراتيجي التسويقي وأثره في جودة الخدمة المصرفية. - مجلة بحوث مستقبلية، مج 4، ع 4، 2008
103. ابتسام احمد فتاح، ورجاء جاسم محمد. إثر برامج التدريب في تطوير اداء العاملين، مجلة بغداد للعلوم الاقتصادية، ع 2011، 27،
104. ابو الريش، صفوان حامد. واقع نظام ادارة الجودة الشاملة لكليات التربية بجامعة المملكة العربية السعودية. - مجلة العلوم التربوية، ع 1، 2014
105. احمد، قندوز، والشايب محمد الساسي. دور التغذية الراجعة الشفوية والتغذية الراجعة السمعية البصرية في تنمية مهارات تنفيذ الدرس لدى المدرسين: مقاربه تحليله نظريه. - الجزائر، جامعه قاصدي مرباح ورقلة، مجله العلوم الإنسانية والاجتماعية، ع 12، 2013.
106. احمد محمد، واخرون. تقييم جودة خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية في الاردن من وجهة نظر العاملين فيها، مجلة مؤتة للبحوث والدراسات، سلسلة العلوم الانسانية، مج 30، ع 2015، 2.
107. امال عبد الرحمن عبد الواحد. خدمة تداول مصادر المعلومات في المكتبة المركزية لجامعة البصرة: دراسة تحليله. - المجلة العراقية للمعلومات، مج 14، ع 1-2.
108. امل فاضل عباس، وفريال حسن وادي. استحداث وتطوير خدمة المراجع الالكترونية في المكتبات المركزية الجامعية العراقية. - مجلة أداب المستنصرية، 2015، ص-ص 1-43.

109. انتصار دلهوم. تحسين فاعلية اداء المكتبات الجامعية باستخدام النظم الالية للمعلومات. - دراسة ميدانية بمكتبات جامعة قسنطينة 1 وقسنطينة 2 وقسنطينة 3، Cybrarians Journal، ع 37، 2015.
110. ايمان عبد الكريم ذيب. إثر طول الاختبار على تحديد درجة القطع لاختبار تحصيلي محكي المرجع في مادة علم نفس الشخصية. - مجلة مداد الآداب، ع 6، 2013.
111. بان قاسم جواد. إثر جودة الخدمات الالكترونية في رضى متلقى الخدمة: دراسة تطبيقية في العيادة العراقية للحاسبات والمعلوماتية. - مجلة كلية التربية الاساسية، مج 22، ع 2016.
112. بان هاني ايوب ، شذى عاصم جمال الدين، فريال مشرف عيدان . تقويم كفاءة الاداء باستخدام بعض مؤشرات الانتاجية. - الاستاذ، الاصدار 140، 2011.
113. بن عنتر عبد الرحمن، إدارة الجودة الشاملة كتوجه تنافسي في المنظمات المعاصرة. - الجزائر، مجلة الباحث، ع 6، 2008.
114. براينيس عبد القادر، وكبير هادية. خصائص الخدمات وأثرها على سلوك المستعملين، مجلة الاستراتيجية والتنمية، مج 4، ع 6.
115. توفيق ماضي محمد، تطبيقات إدارة الجودة الشاملة في المنظمات الخدمية، القاهرة. - مجلة المنظمة العربية للتنمية الإدارية، ع 358، 2002.
116. الجبوري، حمزة محمد. جودة الخدمة ودورها في الاداء المتميز: دراسة تحليلية لآراء عينة موظفي شركة اسيا سيل فرع المنصور. - مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، 2013.
117. جعفر عبد الله موسى ادريس، واحمد عثمان ابراهيم، عبد الرحمن بن عبد الله. امكانيه تطبيق ادارة الجودة الشاملة على خدمات التعليم العالي من اجل التحسين المستمر وضمان جودة المخرجات والحصول على الاعتمادية: دراسة حاله فرع جامعه الطائف بالخرمة. - الاكاديمية الأمريكية العربية للعلوم والتكنولوجيا، مجله اماراباك ، مج 3 ، ع 7، 2012 .
118. الحداد، جعفر يوسف عبد الله. الاداء الوظيفي: دراسة ميدانية لمديري مدارس المرحلة الابتدائية بدولة الكويت، جامعة بنها .- مجلة كلية التربية ، مج 27، ع 107، الجزء 2، 2016،
119. الحرارزين، حاتم جميل، محمد ابراهيم الراعي. العوامل المؤثرة في انتاجية العمل والاجور في قطاع الصناعة التحويلية الفلسطيني خلال الفترة 1994-2012. - المجلة الاردنية للعلوم التطبيقية، مج 18، ع 1، 2016..
120. الحمداني، بهاء حسين، ورؤى حسين عبد الحسين. دور ادوات الجودة الشاملة في تخفيض التكاليف وتحسين النوعية. - مجلة العلوم الاقتصادية والادارية، مج 19، الاصدار 70، 2013.

121. حميد ناصر الفتال، و انكين انترانيك . استكشاف وتقدير القيم الشاذة في بعض النماذج اللاخطية. مجلة الإدارة والاقتصاد ، ع 77 ، 2009 ، متاح على الموقع / <https://www.iasj.net/iasj?func=fulltext&ald=25626> تاريخ الزيارة 2018/8/20.
122. الحوامدة، نضال صالح. العلاقة بين مستوى إدراك فاعليه وعدالة نظام تقويم الاداء وكل من الاداء الوظيفي والرضا الوظيفي والولاء التنظيمي والثقة التنظيمية في الوزارات الخدمية الأردنية. -مجلة جامعه الملك سعود،
123. الداوي ، الشيخ . تحليل الاسس النظرية لمفهوم الاداء. جامعه قاصدي مرباح. - مجلة الباحث ، ع76 ، 2010 ،
124. رابحة كاظم حريب، منصور عيدان عكاب . خدمات المعلومات في مكتبات جامعه القادسية وسبل تطويرها. - مج 15 ، ع 2 ، 2015.
125. الزهيري، سعد، هيام الحايك. جودة خدمات المعلومات بمركز القطان للطفل في غزة: دراسة تحليلية. - الرياض: مجله مكتبه الملك فهد الوطنية، مج 12 ، ع 2 ، 2006.
126. الزهيري، طلال ناظم. البيانات والمعلومات والمعرفة الخروج من النص الى المعنى، مقاله منشورة في مدونه طلال الزهيري ، متاح على الموقع <http://www.drtazzuhairi.com/2016/04/blog-post.html> تاريخ الزيارة 2018/7/14 .
127. زينب بن الطيب .مصادر المعلومات الالكترونية ودورها في تطوير خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعة .- المكتبة المركزية لجامعة باتنة نموذجاً ، Majallat al-Markaz al-'Arabī lil-Buhūth wa-al-Dirāsāt fī 'Ulūm al-Maktabāt wa-al-Ma'lūmāt . 2014 vol.1 Issue 2, pp.28-48
128. زينب علاوي ابراهيم. تشخيص وتحليل اسباب انحراف العملية الانتاجية لمنتج صناعي باستخدام ادوات الجودة، المجلة العراقية للهندسة الميكانيكية وهندسة المواد، 2013، مج 13، ال اصدار3.
129. السبتى، عبد الملك، تطبيق نظام الجودة فى المؤسسات التوثيقية. - مجلة المعلومات والمكتبات، قسم المكتبات، مج 1، ع 6 ديسمبر. 2006
130. الشجيري، فايق حسن. أهمية التغذية المعلوماتية في اتخاذ الازمة. - مجلة السياسة والدولية، الإصدار 24، 2014.

131. الشهريلي، انعام علي توفيق. قياس انتاجية العمل المعلوماتي ومرونته في نظم المعلومات: الالية والتطبيق. - المجلة العربية 3000، ع 2، 2006، ص-ص 133-166.
132. الشهريلي، انعام علي توفيق، وزينب عبد الواحد الوائلي. جودة الاداء التقني بإدارة المعلومات وتأثيره في زيادة الكفاءة والفاعلية المؤسسية. - المجلة العراقية لتكنولوجيا المعلومات، مج 6، ع3، 2014.
133. الشهر بلي، انعام علي توفيق، القيمة المتوقعة للمعلومات الكاملة في معايير اتخاذ القرار. - رسالة المكتبة، مج 46، ع 3، 2011.
134. الشيلي، هيثم محمود، وحسين عمر الخزاعي ونصر الدين جابر. استراتيجية تحسين وتطوير الاداء المؤسسي للجامعات العربية - نموذج مقترح لضمان الجودة الإدارية. - الجزائر، جامعه منتوري ، مجلة العلوم الإنسانية ، ع .، 2011
135. الصواف، محفوظ حمودون، عبد العزيز بشار حسيب. التغيير التقاني وانعكاسه على تحسين جودة المنتجات: دراسة حاله في الشركة العامة لصناعه الألبسة الجاهزة في الموصل، مجلة تنمية الرافدين، مج 34، ع 109، 2012.
136. ظافر القادر عبد الجبار . خدمات المعلومات الجامعية في جامعة الاسراء. - رسالة المكتبة، مج 45، ع 1، 2010.
137. عامر عبد الوهاب عيدان. تقويم اداء المخازن باستخدام (s5) كأحد أساليب الجودة الشاملة: دراسة ميدانيه في مخازن الشركة العامة لتجاره المواد الغذائية. -جامعة ديالى: مجله ديالى، ع 2013.
138. عامر علي حسين، واميرة هاتف الجنابي. التوجه نحو الزبون وولائه - تحقيق تجريبي لدور الوسيط لأدراك جودة الخدمة: دراسة استطلاعية تحليله لعينة من زبائن المصارف الاهلية. - مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية، مج 2، ال اصدار 2، 2008.
139. عبادة، امينة. ادارة الجودة الشاملة كمدخل لضمان وتحسين جودة خدمات مؤسسات التعليم العالي ، الجزائر : مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية: بحوث ودراسات ع (5) 2016.
140. عبد النبي شنته، وشاكر طاهر البهادلي. موقع المكتبة على شبكة الانترنت ودورها في تقديم خدمات المعلومات. - مجله أداب البصرة، ع2010، 53.
141. العفور ، عقيل هايس عبد الغفور . التوثيق الاعلامي في ضوء التقنيات الحديثة، الجامعة المستنصرية. - مجلة كلية التربية الاساسية، ع . 2011.

142. علاء جاسم سلمان. استعمال تقنية التحسين المستمر في تطوير أداء المنظمة بالتطبيق على بنك سبأ الإسلامي – فرع الحديدة مجلة بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، ع41، 2014.
143. علي عبد الصمد خضير. الجودة الشاملة في المكتبة المركزية العامة لمحافظة البصرة. - مجلة كليه التربية الاساسية، ع76، 2011.
144. عمار عبد الله محمد زين. قياس جودة خدمات المعلومات في مكتبات جامعة افريقيا العالمية: دراسة تقويميه من وجهه نظر المستفيدين. - حويله المكتبات والمعلومات، ع1، 2017.
145. عماشة، مروة السيد سعيد. استخدام المصادر الالكترونية واثرها في التحصيل الاكاديمي: جامعة الجوف انموذحا -. المجلة العراقية لتكنولوجيا المعلومات، مج8، ع3، 2018.
146. العمران، حمد بن ابراهيم. تقويم خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية: دراسة حاله لمكتبة جامعه الملك فهد للبترول والمعادن. - مجله مكتبة الملك فهد الوطنية، مج16، ع1، 2010.
147. عيشاوي، احمد بن. ادارة الجودة الشاملة في المؤسسات الخدمية. - الجزائر، مجلة الباحث، ع4، 2006.
148. عيشوني، محمد احمد، وعبد العزيز الغنيمي. الادوات السبع الاساسية للجودة. -مجلة تقنية البناء، ع27، 2013.
149. فاضل عبد علي خرميط. اسس تطبيق الجودة الشاملة في مراكز المعلومات والمكتبات: الخدمات والعاملين واليات التطوير، جامعه واسط. - مجله كليه التربية، ع13،
150. فيصل ناجي نامق. توظيف التحليل العاملي الاستكشافي لاستخلاص عوامل الولاء المنظمي والرضا الوظيفي: دراسة حالة في الكلية التقنية الادارية – بغداد، مجلة العلوم الاقتصادية والادارية، مج19، ع70، 2013.
151. محمد علي عاشور، ورامي ابراهيم، الشقراوي. فاعليه استخدام نظم المعلومات الادارية في الجامعات الاردنية الحكومية في تحسين الاداء المؤسسي من وجهه نظر القادة الأكاديميين والاداريين. - المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، مج3، ع6، 2010.
152. محمد عودة عيلوي ، وسلمان جودي داود . قياس رضا المستفيدين عن المكتبة المركزية العامة في البصرة. - مجلة أداب البصرة، مج2، ع2، 2010.
153. مراد إسماعيل، وملاحي رقية. تقييم مستوى جودة الخدمات الهاتفية النقالى بنموذج (servperf): دراسة حالة مؤسسة جيزي -. الجزائر : مجلة اقتصاديات المال والاعمال JFBE، 2017، ص-ص

12-1. تاريخ الزيارة 2018/7/14 <http://www.centre-univ-mila.dz/fbej/pdf/4eme-edit/1.pdf>

154. منى هادي صالح. استخدام مصادر المعلومات الالكترونية في مكتبة الجامعة التكنولوجية. مجلة أدب المستنصرية، الاصدار 72، 2016.
155. مهدي عبد الرحمن، ورشا عدنان احمد. إثر استخدام التحسين المستمر على كفاءة الخدمة الجامعية. - مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، ع 36، 2013.
156. ميلي، سمية احمد. محاسبة التيسير ودورها في قياس وتقييم الاداء بالتطبيق على المؤسسة الاقتصادية بالجزائر. - الجزائر: مجلة كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، ع 16، 2016.
157. النداوي، الشيخ. تحليل الاسس النظرية لمفهوم الاداء. - مجله الباحث، ع 7، 2009.
158. نهله فوزي مصطفى. نظم وخدمات المعلومات في مراكز المعلومات الصحفية بالإسكندرية في عصر المعرفة: دراسة تخطيطية. - المجلة العربية للدراسات المعلوماتية، ع 1، 2012.

6. 2. 3: الرسائل جامعية:

159. ال هادي، عادل بن مشعل بن عزيز. اهمية معايير الجودة الشاملة لمعلمي التربية الاسلامية في المرحلة الابتدائية من وجهة نظر المختصين. - الرياض: جامعة ام القرى، كلية التربية، قسم المناهج وطرق التدريس 2009. (رسالة ماجستير).
160. الاغبري، فاطمة عبد الرحمن عبد الولي. التطوير الاداري وأثره في تحسين اداء العاملين بالجامعة الوطنية صنعاء. - صنعاء: الجامعة الوطنية، كلية العلوم، 2016، (رسالة ماجستير).
161. ايمن محمد احمد ابو كرم. علاقة نظم المعلومات الإدارية في تحسين الاداء الاداري: دراسة ميدانية بالتطبيق على المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة. الجزائر: عمادة الدراسات العليا والبحث العلمي، كلية الاقتصاد والعلوم ال إدارية 2013، (رسالة ماجستير).
162. البصري، عبد المعطي محمود. دور تمكين العاملين في تحقيق التميز المؤسسي: دراسة ميدانية على الكليات التقنية في محافظات قطاع غزة، فلسطين: جامعه الازهر – غزة، كلية الاقتصاد والعلوم الادارية 2014، (رسالة ماجستير).
163. بطوش، كمال. قياس جودة خدمات مكتبة الدكتور احمد عروة بجامعة الامير عبد القادر للعلوم الاسلامية: تطبيق مقاس الادراكات والتوقعات. - الجزائر: جامعة منتوري، كلية العلوم الانسانية والعلوم الاجتماعية، قسم علم المكتبات 2006، (رسالة ماجستير).

164. البكوش، خيري عبد السلام. التدريب الإداري وأثره على أداء العاملين. - طرابلس: المعهد العالي للتدريب والتأهيل، 2005، (رسالة ماجستير).
165. بن فهد ناصر. التدوير الوظيفي وعلاقته بأداء العاملين دراسة مسحية على العاملين بالإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية بوزارة الداخلية بالرياض. - الرياض: جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية: كلية العلوم الاجتماعية والإدارية، قسم العلوم الإدارية 2014، (رسالة ماجستير).
166. بوقطف محمود. التكوين اثناء الخدمة ودوره في تحسين اداء الموظفين بالمؤسسة الجامعية: دراسة ميدانية بجامعة عباس لغرور-خنشلة، الجزائر: كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم العلوم الاجتماعية 2014، (رسالة ماجستير).
167. بوشارب بولوداني لزهر. المكتبات الجامعية داخل البيئة الالكترونية الافتراضية: دراسة ميدانية بالمكتبة الجامعية المركزية لجامعة فرحات عباس - سطيف. - الجزائر: جامعة منتوري: كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، قسم علم المكتبات، 2006. (رسالة ماجستير)
168. بيوض، عصام سالم. إثر نظام المعلومات العامل على أداء إدارة شؤون العاملين بشركة الزاوية لتكرير النفط. - طرابلس: أكاديمية الدراسات العليا، قسم الإدارة 2010، (رسالة ماجستير).
169. الجباريه ، كحيلي . دور استراتيجية التصدير في تحسين الاداء المؤسسي: دراسة حالة مؤسسه حدود سليم لتوضيب وتصدير التمور، الجزائر: جامعة محمد خيضر بسكرة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التيسير ، 2015. (رسالة ماجستير).
170. الجزائري، عادل غزال. واقع تسويق خدمات المعلومات بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية تبسية ، بحث منشور في الملتقى الوطني حول التسويق في المكتبات العمومية .- الجزائر : جامعة منتوري :كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التيسير ، (رسالة ماجستير)
171. جصاص عقبه. اثر جودة المعلومات في تحقيق ادارة معرفة الزبون: دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر، الجزائر: جامعة منتوري ، كلية العلوم الاقتصادية ، 2011. (رسالة ماجستير).
172. جلاي حفيزة. دور مصادر المعلومات الالكترونية في تعزيز خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية. - تونس، جامعه العربي التبسي -تبسة، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية 2016، (رسالة ماجستير).
173. جهلان فاروق. إثر المطابقة وفق ال ايزو9000 في اداء العاملين: دراسة حاله مؤسسه ليند غاز الجزائر وحده ورقلة، الجزائر: جامعه قاصدي مرباح -ورقلة، كلية العلوم الاقتصادية العلوم التجارية وعلوم ال تيسير 2013، (رسالة ماجستير).

174. حسن رجب ابو عطايا. تسويق خدمات المعلومات في الكليات الجامعية بقطاع غزة من وجهة نظر المستفيدين: دراسة تطبيقية على الجامعة الإسلامية، غزة: الجامعة الإسلامية، طليه التجارة، قسم ادارة الاعمال 2010، (رسالة ماجستير).
175. الخليفة، ياد سعيد. الثقافة التنظيمية ودورها في رفع مستوى الاداء: دراسة مسحية. - الرياض: جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، كلية العلوم الاجتماعية والإدارية، 2008. (رسالة ماجستير).
176. الخيقاني، حسن ياسر. خدمات الصيانة ودورها في جودة اداء خدمات المختبرات الصحية: دراسة ميدانية مستشفى الكاظمية التعليمي في مدينة بغداد، 2011. (رسالة دبلوم عالي)
177. الدجنى، اياد علي. دور التخطيط الاستراتيجي في جودة الاداء المؤسسي. - دمشق: جامعه دمشق، كلية التربية 2011. (اطروحة دكتوراه)،
178. دياب سعد، وبحار مصطفى. قياس جودة الخدمات التعليمية الجامعية من منظور الطالب: دراسة حالة جامعه الطاهر مولاي سعيدة، الجزائر، جامعه الطاهر مولاي سعيدة. كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية، 2015. (رسالة ماجستير).
179. الراجحي، مازن عبد الله. تقويم جودة الخدمات التي تقدمها ادارة جوازات منطقة الرياض من وجهة نظر المستفيد. -الرياض: أكاديمية نايف العربية للعلوم الامنية، 2002. (رسالة ماجستير).
180. الرسيني، منى ابراهيم. تقنيه المعلومات ودورها في تحسين اداء العاملين في مكتبة التربية والتعليم بشرق الرياض. - الرياض: جامعه نايف العربية للعلوم الأمنية، كليه العلم الاجتماعية والإدارية، 2016. (رسالة ماجستير).
181. زناتي اشواق، تسعديت نسيمه. تطبيق سنة سيكما في المؤسسات الاستشفائية كأداة لتحقيق جودة الخدمات الصحية. - الجزائر: جامعة الجلاني بونعامة بخميس مليانه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التيسير، 2015، (رسالة ماجستير).
182. سيعود نورية. تفعيل تسويق خدمات المعلومات من خلال تطبيق مبادئ الجودة الشاملة: دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية بجامعه جيجل. - الجزائر: كليه العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علوم المكتبات، 2012، (رسالة ماجستير)
183. سميرة كرامة. دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة، الجزائر، جامعه قاصدي مرباح - ورقلة، 2011، (رسالة ماجستير).
184. الشهر بلي، انعام علي توفيق. قياس فاعلية استخدام الكتب العلمية والتكنولوجية في المكتبات المركزية الجامعية في بغداد، بغداد: الجامعة المستنصرية، كليه الآداب، قسم المعلومات والمكتبات، 2000. (رسالة ماجستير).

185. صليحة رقاد. تقييم جودة الخدمة من وجهة نظر الزبون: دراسة حالة مؤسسة البريد والمواصلات. -الجزائر جامعة الحاج لخضر العلمي، كلية العلوم الاقتصادية، 2008. (رسالة ماجستير)
186. عادل بالجابري. الاتجاهات نحو المهنة وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى الاخصائيين الاجتماعيين والاحصائيات الاجتماعيات العاملين بالمستشفيات الحكومية المركزية القرينة. -الرياض: جامعه ام القرى، 2011، (رسالة ماجستير).
187. عائشة، واله. اهمية جودة الخدمة الصحية في تحقيق رضا الزبون مع دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية لعين طاية. - الجزائر: كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم العلوم التجارية، 2011، (رسالة ماجستير).
188. عبد الله، محمد بن صالح بن. دور تقنية المعلومات في تحسين اداء منسوبي وكالة وزارة الداخلية للأحوال المدنية في المملكة العربية السعودية. - الرياض: جامعة نايف للعلوم الأمنية: كلية الدراسات العليا، 2011، (رسالة ماجستير).
189. عبد الوهاب محمد جبين. تقييم الاداء في الادارات الصحية بمديرية الشؤون الصحية بمحافظة الطائف. -سوريا: جامعه سانت كلمنت، 2009. (رسالة ماجستير).
190. عصمت عبد الزهرة. تسويق خدمات المعلومات من خلال تطبيقات الويب 2، بغداد: الجامعة المستنصرية، كلية الآداب، قسم المعلومات والمكتبات، 2012. (رسالة ماجستير).
191. عطا الله عزات ابو عوده. واقع التسويق الداخلي في شركة الاتصالات الخلية الفلسطينية وأثره على جودة الخدمات المقدمة. غزة: الجامعة الإسلامية - غزة، كلية التجارة، 2014 (رسالة ماجستير).
192. العنزي، جزاع مسبل. الادارة الاستراتيجية للموارد البشرية وعلاقتها بتفعيل الاداء المؤسسي. - الرياض: جامعه نايف للعلوم الامنية، كلية العلوم الاجتماعية والإدارية، (2016. رسالة ماجستير).
193. العياشي، بدر الدين. خدمات أنظمة المعلومات الإلكترونية ودورها في تلبية احتياجات المستفيدين: دراسة ميدانية بمكتبة المدرسة العليا للأساتذة - قسنطينة. - الجزائر: كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علم المكتبات، 2012، (رسالة ماجستير).
194. عيشي، عادل. تقييم الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية، الجزائر: جامعة محمد خيضر بسكرة، 2004. (رسالة ماجستير)
195. العيهار، فله. دور الجودة في تحقيق التميز، الجزائر: كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، 2005، (رسالة ماجستير).

196. غربي فاطمة الزهرة، دراسة مقارنة بين مؤسسة عمومية ومؤسسة خاصة: دراسة حالة مؤسسة الزجاج العمومية والاجر الخاصة خلال الفترة 2002-2006. - الجزائر: جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف: كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير 2008، (رسالة ماجستير).
197. غزاوي، تيسر. ادارة الوقت وأثرها على اداء العاملين في دائرة الاحوال المدنية والجوزات في اقليم الشمال في الاردن من وجهه نظرهم. - عمان (الاردن): جامعة اليرموك: كلية الادارة والاقتصاد: قسم الادارة العامة 2012. (رسالة ماجستير).
198. فاطمة محمود السعافين. استراتيجية مقترحة لتحسين مستوى جودة الخدمات الطلابية في الجامعات الفلسطينية. - غزة: كلية التربية، قسم اصول التربية، 2015، (رسالة ماجستير).
199. فتيحة حبشي. ادارة الجودة الشاملة. دولة في العلوم الاقتصادية. - الجزائر: جامعة منتوري : كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير ،قسنطينة2007، (اطروحة دكتوراه).
200. قطاف ، فيروز. تقييم جود الخدمات المصرفية ودراسة تأثيرها على رضا العميل البنكي: دراسة حاله بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية بسكرة، الجزائر: جامعه محمد خيضر بسكرة كلية العلوم الاقتصادية والتجاري وعلوم التسيير، 2001، (اطروحة دكتوراه).
201. قلبو حسينة. دور ادارة المعرفة في تحسين الاداء المؤسسي: دراسة حاله كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة محمد خيضر - بسكرة. - الجزائر: جامعه محمد خيضر - بسكرة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير ، 2015. (رسالة ماجستير).
202. كحيله امال. استخدام الادوات الاحصائية في الرقابة على جودة المنتجات: دراسة حالة شركة الخزف الصحي. - الجزائر: جامعة 20 اوت 1955 سكيكدة كلية العلوم الاقتصادية ، 2007، (رسالة ماجستير).
203. لعشعاشي ، مصطفى، . ادارة الجودة في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية: افاق وتحديات: دراسة حالة المؤسسة الوطنية للمواد الكاشطة الزجاج بسعيدة. - الجزائر: جامعة تلمسان ابو بكر بالقائد، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير 2011. (رسالة ماجستير).
204. ليندة، فليسي. واقع جودة الخدمات في المنظمات ودورها في تحقيق الاداء المتميز. - الجزائر: جامعة محمد بوقرة بو مرداس، كلية العلوم الاقتصادية 2012، (رسالة ماجستير).
205. محمد سلمان داود. استراتيجية كايزن وجودة تكنولوجيا المعلومات واثرها في تحسين الخدمات السياحية: مدينة بابل الاثرية نموذجا. - بغداد : الجامعة المستنصرية ، كلية العلوم السياحية، 2016) اطروحة دكتوراه).

206. محمد فوزي سالم عابدين. قياس جودة الخدمات الهاتفية الثابتة التي تقدمها شركة الاتصالات الفلسطينية في محافظات قطاع غزة من وجهة نظر الزبائن. - الجامعة الاسلامية - غزة: كلية التجارة، قسم ادارة الاعمال، 2006. (رسالة ماجستير).
207. مراد، كريم. مجتمع المعلومات وأثره في المكتبات الجامعية: مدينة قسنطينة نموذجا. - الجزائر: جامعة منتوري: كلية العلوم الانسانية والاجتماعية: قسم علم المكتبات، 2008، (اطروحة دكتوراه).
208. ميساء على عبد الله. دور تقنية المعلومات في ترقية خدمات المستفيدين بالمكتبات الجامعة - السودان: جامعة الخرطوم، قسم المعلومات والمكتبات، 2008 (رسالة ماجستير).
209. نور الدين، بو عنان. جودة الخدمات وإثرها على رضا العملاء: دراسة ميدانية في المؤسسة، المينائية لسكيكة الجزائر: جامعه محمد بوضياف المسيلة: كلية العلوم الاقتصادية، 2007. (رسالة ماجستير).
210. يمنية، بن حاوية. جودة الخدمات المعلوماتية وتلبية احتياجات المستعملين. الجزائر، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، 2008، (رسالة ماجستير).
211. يمينه، بن حاويه. جودة الخدمات المعلوماتية وتلبية احتياجات المستعملين: المكتبة المركزية للمركز الجامعي بمعسكر انموذجا. - الجزائر: جامعه وهران، كلية العلوم الانسانية والحضارة الاسلامية - 2008، (رسالة ماجستير).

6. 2. 4: بحوث المؤتمرات:

212. عين احجز زهير، وبوشارب بولداني لزهير. تقنيات خدمات المعلومات الرقمية على الخط في المكتبات ومراكز المعلومات: دراسة منهجية لتصميم معايير الجودة ومؤشرات القياس. - المؤتمر الخامس والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم) تونس، 2014.
213. ميساء عبد اللطيف عباس. معايير جودة المكتبات الالكترونية. - تونس: معايير جودة الاداء في المكتبات ومراكز المعلومات والارشيفات. -المؤتمر الخامس والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم)، 2014.
214. صباح محمد كلو، وعزة عبد الله التوبي. المعايير الوظيفية للنظم الالكترونية لإدارة الوثائق (الجارية والوسطية) في الوحدات الحكومية في سلطنة عمان: دراسة تقييمية. - تونس: معايير جودة الاداء في المكتبات ومراكز المعلومات والارشيفات، المؤتمر الخامس والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات اعلم، 2014.

215. الزبير بلهوشات ، ومحمد رحايلي . معيار ايزو iso 11620 وتقييم أداء المكتبات: دراسة حالة كلية الهندسة المعمارية والعمران جامعة قسنطينة. - تونس: معايير جودة الاداء في المكتبات ومراكز المعلومات والارشيفات. - المؤتمر الخامس والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم)، 2014.

216. بادي سوهام، وبوعناقة سعاد. قياس فعالية الخطة الاستراتيجية من خلال قياس مؤشرات الاداء في المكتبات. - تونس: المؤتمر الخامس والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم)، 2014.

217. متولي النقيب. مؤشرات قياس عوائد الاستثمار في التدريب بالمكتبات الاكاديمية السعودية: دراسة استكشافية باستخدام التحليل الاحصائي. - تونس: معايير جودة الأداء في المكتبات ومراكز المعلومات والارشيفات. - المؤتمر الخامس والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم)، 2014.

218. دربيخ نبيل. جودة المكتبات الجامعية بين متطلبات الخدمة وواقع الاداء: دراسة على رضا المستفيدين الطلبة لخدمات المكتبة الطبية. - تونس: معايير جودة الاداء في المكتبات ومراكز المعلومات والارشيفات. - المؤتمر الخامس والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم)، 2014.

219. احمد امين ابو سعده. تكنولوجيا المعلومات في المكتبات: معايير ومؤشرات. - تونس: معايير جودة الاداء في المكتبات ومراكز المعلومات. - المؤتمر الخامس والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم)، 2014.

220. ابراهيم، هناء شحات السيد. دور المؤشرات التعليمية في تقويم اداء المؤسسات التعليمية، بحث منشور في المؤتمر العربي الدولي السادس لضمان جودة التعليم العالي للفترة 9-11/2/2016. - السودان: جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، 2016.

221. ابو عون، محمد عبد الله. تقييم الاداء الحكومي ودوره في التطوير الاداري. المنظمة العربية للتنمية الادارية، ملتقى الادوار القيادية للوزارات وتشكيلاتها في الحكومات العربية للمدة من 29-3 مايو 2011.

222. امين، نجاه وليم جرجيس. معايير جودة الاداء في مكتبات مؤسسات التعليم العالي بالسودان. - المؤتمر الخامس والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم) تونس، 2014.

223. بدر الدين، رشام، وבו النمر عاشوراء. معايير قياس جودة خدمات المكتبات من منظور المستفيدين مقياس الاداء الفعلي للخدمة serverperf نموذجاً. - المؤتمر الخامس والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم) تونس 2014.
224. البناء، رياض رشاد. ادارة الجودة الشاملة: مفهومها واسلوب ارسائها مع توجهات الوزارة في تطبيقاتها في مدارس المملكة. - المؤتمر السنوي الواحد والعشرون للتعليم الاعدادي للفترة من 24-2007/1/25،
225. السامرائي، عمار. اهمية تطبيق معايير ضمان جودة التعليم العالي لبناء ودعم ثقافة الابداع والتميز والريادة للجامعات الخاصة. المؤتمر العربي الدولي الثاني لضمان جودة التعليم العالي في البحرين للمدة 4-5 ابريل 2012.
226. سعاد، بو عناقة، وباري سوهام . قياس الاداء من خلال تقنيه القياس المقارن Benchmarking دراسة في المفاهيم واليات التطبيق. -المؤتمر الخامس والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم) تونس، 2014.
227. الشهر بلي، انعام علي توفيق، صباح رحيمة محسن. كفاءة القدرات التنظيمية للمعلومات المحاسبية في المنظمات المؤسسية: دراسة تطبيقية. -مؤتمر الجودة الخامس في جامعة بابل، 2014،
228. الشهر بلي، انعام علي توفيق، وصباح رحيمة محسن. المقاييس والمعايير المستخدمة في قياس جودة منظومات اداء الاعمال في المؤسسات المعلوماتية: دراسة تطبيقية. - المؤتمر الدولي لقياسات المعلومات ومعامل التأثير العربي بالإسكندرية للمدة 6-9 اغسطس 2016، الإسكندرية: المؤتمر، 2016،
229. عبد الهادي، دينا محمد فتحي. معايير جودة الأداء ومؤشرات القياس وتطبيقاتها في المكتبات المصرية. -المؤتمر الخامس والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم) تونس 2014،
230. الحسن، العوض احمد محمد. جودة خدمات المعلومات الالكترونية: الابعاد – المتطلبات – المبادئ. -المؤتمر الخامس والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات تونس 2014.
231. العوض احمد محمد الحسن. جودة خدمات المعلومات الالكترونية: الابعاد – المتطلبات – المبادئ. -المؤتمر 25 للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات الافلا (تونس) للمدة 28-30 اكتوبر 2014.

232. ليليا، زيات. قراءة تحليله لمعيار (ISO 11620) المتضمن مؤشرات جودة الأداء في المكتبات. -المؤتمر الخامس والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم) تونس، 2014.
233. محمد، بدر الدين شيخ ادريس. مستقبل خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية السعودية. - المؤتمر الرابع والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات(اعلم) المدينة المنورة: جامعة طيبة، 2013،

6. 2. 5: مواقع الانترنت:

234. ابو فايد، احمد. التحليل العاملي : مفهومه اهدافه شروطه انواعه خطواته : مثال تطبيقي لكيفية استخراج التحليل العاملي بنظام spss، غزة: جامعة الازهر، 2016، متاح
https://www.researchgate.net/profile/Ahmed_Abufayed/publication/304998816_althlyl_alamly_Factor_Analysis/links/577e6efb08aed807ae7b189e/althlyl-alamly-Factor-Analysis.pdf تاريخ الزيارة 2018/5/14.
235. <https://www.iso.org>.
236. احمد سعيد سالم، ومحمود شريف زكريا. الخدمات المكتبية المقدمة لذوي الاحتياجات الخاصة، ترجمة، تاريخ الزيارة 2018/7/12
https://www.academia.edu/attachments/36387919/download_file?st=MTUzMzI0MjQzNywxODUuMTEyLjE4OC4xNjksMTAxNzYzMg%3D%3D&s=swp-=-toolbar&ct=MTUzMzI0MjQ1MywxNTMzMjQyNTE5LDEwMTc2MzI
237. احمد المعاصري. مؤشرات قياس الاداء والمقارنة المرجعية ، متاح
https://www.mu.edu.sa/sites/default/files/1/Zulfi/maths/KPI%20Indicators_0.pdf
238. https://www.oup.com.au/_data/assets/pdf_file/0024/58281/IM10-52-53-ch8-box-plots.pdf
239. الامم المتحدة: حقوق الانسان. السجون التونسية بين المعايير الدولية والواقع، ص19، تاريخ الزيارة 2018/7/19. متاح

https://www.ohchr.org/Documents/Countries/TN/rapport_prison_inTunisia.pdf

240. بامفلح ، فاتن سعيد . خدمات المعلومات في المكتبات العامة السعودية ، تاريخ

www.kau.edu.sa/Files/12510/Researches/63452_34497.pdf

241. تقييم الأداء المؤسسي: نموذج بطاقة قياس الأداء المتوازن. القاهرة: الجهاز المركزية للتنظيم

والإدارة ، قطاع التدريب ، دبت، ديم تاريخ الزيارة 2017/9/4

http://tceg.caoa.gov.eg/App_Files/Uploads/Attachments

[20%تقييمالاداء](http://tceg.caoa.gov.eg/App_Files/Uploads/Attachments) / تاريخ الزيارة 2017/9/4 مركز الملك عبدالله الثاني

للتميز. كتيب جائزة الخدمة الحكومية المتميزة، 2014. تاريخ الزيارة 2017/6/5.

242. الحرتسي ، عبدالله. مدونة الدكتور عبدالله الحرتسي . تاريخ الزيارة 2017/9/19

http://economicourses.blogspot.com/p/blog-page_12.html

. 2017/7/12

243. رانيا احمد بني احمد، باسم علي حوامدة. التحسين المستمر في الجامعات الاردنية المتقدمة

للحصول على شهادة ضمان الجودة من ضمن اعتماد مؤسسات التعليم العالي في الاردن. متاح

على الموقع : www.asjp.cerist.dz/en/downArticle/20/7/19/2241 تاريخ الزيارة

، 2017/7/14

244. زايدي، حسنيه. دور الانترنت في تنمية خدمات المكتبات الريشية للمطالعة العمومية بالجزائر

، ص321 تاريخ الزيارة 2017/9/19

<https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticle/179/11/11/14827>

245. الزهيري، طلال ناظم. مقياس ليكرت : الأخطاء الشائعة في استخدامه ، مدونة الدكتور طلال

الزهيري ، <http://www.drtazzuhairi.com/2016/12/v->

[behaviorurldefaultvmlo.html](http://www.drtazzuhairi.com/2016/12/v-behaviorurldefaultvmlo.html)

246. الزهيري، طلال ناظم. التوثيق والارشافة: التكامل والاختلاف. مدونة الدكتور طلال ناظم

الزهيري. متاح http://www.drtazzuhairi.com/2016/09/blog-post_24.html

[تاريخ الزيارة 2018/4/27](http://www.drtazzuhairi.com/2016/09/blog-post_24.html)

247. سمير زهير الصوص. برامج تحسين الانتاجية. تاريخ الزيارة 2017/8/18.

<http://www.myqalqilia.com/Seven-tools-of-quality-control.htm>

248. شريف عبد المجيد مازن. مؤشرات الاداء الاساسية. متاح

http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/arado/unpa_n024616.pdf تاريخ الزيارة 2018/4/17

249. الصوص، سمير زهير. التحسينات التدريجية المستمرة ، سلسلة أدوات تحسين الإنتاجية ، فلسطين :وزارة الاقتصاد الوطني ،2011، متاح على الموقع /

<http://www.myqalqilia.com/Productivity.files/Kaizen-Continuous-improvement.doc> تاريخ الزيارة 2017/11/11

250. الطعامة ، محمد. معايير قياس الاداء الحكومي وطرق استنباطها: دراسة تطبيقية على وحدات الحكم المحلي. متاح على

http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/arado/unpa_n024617.pdf تاريخ الزيارة 2018/6/25

251. عبد الرحيم محمد. الجودة الشاملة: الاسس والمعايير، مقاله في الموقع الرسمي للدكتور، متاح في <http://dr-ama.com/?p=3618> تاريخ الزيارة 2017/7/11.

252. قاموس المعاني ، قاموس عربي معنى كلمة التحسين في المعجم للنسخة الالكترونية متاح على الموقع //

<https://www.almaany.com/ar/name/%D8%AA%D8%AD%D8%B3%D9%8A%D9%86>

253. محمد احمد عيشوني. الدليل العملي للتحسين المستمر للعمليات باستخدام الادوات الاساسية السبع للجودة، مصدر سبق ذكره. متاح على الموقع

<http://faculty.uoh.edu.sa/m.aichouni/downloads/aichouni-book-2010-part1.pdf> . تاريخ الزيارة 2017/7/19.

254. منذر اسامة. تحسين اجراءات العمل. - مدونة منذر اسامة. تاريخ الزيارة 2018/7/6. متاح على <http://www.monzerosama.com/?p=532>

255. لمواصفة الدولية لنظم إدارة الجودة الايزو 9001-2015. متاح <https://www.slideshare.net/eibeed/iso-90012015-english-arabic-version>

256. نسرين صالح محمد صلاح الدين. تقييم جودة الخدمات الجامعية باستخدام نموذج الاداء الفعلي SERVPERF: دراسة حاله كليه التربية. — القاهرة: جامعة عين شمس، تاريخ الزيارة .2017/4/6

https://www.researchgate.net/profile/Nesren_Salah_Eldin/publication/312146882_tqyym_jwtd_alkhdmal_jamyt_bastkhdam_nmwdhj_alada_alfly_SERVPERF_d_a_rst_halt_klyt_altrbyt_jamt_yn_shms/links/58edfb840f7e9b37ed167539/tqyym-jwtd-alkhdmal-jamyt-bastkhdam-nmwdhj-alada-alfly-SERVPERF-d-a-rst-halt-klyt-altrbyt-jamt-yn-shms.pdf

257. <http://documents.tips/documents/5572038e497959fc0b8b4ab9.html#>.

6.2.6 : المصادر الأجنبية:

258. Mohd. Adil, Dr. Odai Falah Mohammad Al Ghaswyneh & Alaa Musallam Albkour. SERVQUAL and SERVPERF: A Review of Measures in Services Marketing Research, Global Journal of Management and Business Research Volume XIII Issue VI Version I Y 2013 ear. Data access https://globaljournals.org/GJMBR_Volume13/5-SERVQUAL-and-SERVPERF.pdf

259. AL Bassam, T and Al Shawi, S. Service Quality Measurement in the Internet Context: A Proposed Model European and Mediterranean Conference on Information Systems 2010, April 12-13 2010, Abu Dhabi, UAE

260. AL hudhaif. Salaiman. Measure quality of information system services in manufacturing organization in Riyadh .JKAU:Econ &adm.vol 24,no 2010.

261. André Boyer et Ayoub Nefzi, la perception de la qualité dans le domaine des services : ver une clarification des concepts, la revue des sciences de gestion, Mars 2009, P 49
262. Chong Chiz Chzee, Rushami Zein Bin Yusof Service quality moderate TQM practice towards success of service performance. Journal of Business and Management, Volume 16, Issue 3. Ver. III (Feb. 2014).
263. Danielle Kaisergruber et joosee landrieu, Tout n'est pas économique , edition l'aube, Paris, 2000, access on http://rdoc.univ-sba.dz/bitstream/123456789/1803/3/D_Seco_BENAHMED_Assia.pdf .
retrivil data 5/6/2018.
264. David Woodhouse. A Short History Of Quality .Emarat; Shaqra University, KSA, Quality Series No. 8 .2014.
265. Dinmukhamed Kelesbayev, Rima Yermankulova, Botagoz Dandayeva. Determination of Quality Requirements in Tourism Management and Finance Departments of Akhmet Yassawi University by Kano Model. Mediterranean Journal of Social Sciences. Vol 6 No 3 S1, May 2015.
266. Donald Firesmith. Quality Requirements Checklist, Journal of object technology , Vol. 4, No. 9
267. [Flavio V. Tavares](#) . Indicators of energy efficiency in ammonia prod. American Journal of Engineering Research (AJER. Volume-02, Issue-07, pp-116-123
268. [Gang Luo](#) ; [Jeffrey F. Naughton](#) ; [Philip S. Yu](#) . Multi-query SQL progress indicators, Proceedings of the 2006 International Conference on Extending Database Technology, 2009.
<http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.123.4686&rep=rep1&type=pdf>

269. Gi-Du Kang and Jeffrey James. Service quality dimensions: an examination of Gro" noose's service quality model. Managing Service Quality Volume 14 · Number 4 · 2004 ·
270. Harrods's librarians' glossary and reference book: a dictionary of over 10,200 terms, Britain: MPG Books Ltd, 2005.
271. Heekyung Kong & Suhyun Lung. Information Security and Organizational Performance: Empirical Study of Korean Securities Industry. ETRI Journal, Volume 37, Number 2, April 2015.
272. Henderson J C&Nut P C O n the design of planning information system; Academy of management Revie Vol ;N Hill,2014
273. <http://www.webster-dictionary.org/definition/Quality> Webster's 1913 Dictionary retrieval URL
274. [Irene Gil Saura](#), [David Servera Francés](#), [Gloria Berenguer Contrí](#), [María Fuentes Blasco](#). Logistics service quality: a new way to loyalty", Industrial Management & Data Systems, Vol. 108 Issue: 5, 2008, pp.650-668, access data12/10/2017: <https://doi.org/10.1108/02635570810876778>
275. **John Shields** is Deputy Dean (Education) of the **University** of Sydney Business ... **Cambridge University** Press; 2 edition (January 8, 2016)p 34
276. Koenig, Michae The Importance of Information Services for Productivity, Under Recognized and Under Invested. I Special Libraries, v83 n4 Fall 1992. p199-210
277. Krzysztof Santark, Ilona Obluska. Process Approach To The Evaluation.access on <http://yadda.icm.edu.pl/yadda/element/bwmeta1.element.baztech-cb677529-f523-4b6e-962e-891cd0df3bd3/c/Santarek.pdf> data retrivel 2/5/2018.

278. Firdaus Abdullah. Measuring service quality in higher education: three instruments compared. International Journal of Research & Method in Education, Vol. 29, No. 1, April 2006, pp. 71–89. http://werken.ubiobio.cl/html/documentos/articulos_bibliografia_calidad_educacion_superior/calidad_servicio_educacion_superior/csedsup_1.pdf data access 10/8/2018
279. Kwan,paule.application of total quality management in education ; retrospect and prospect. The international journal of education management.1996.
280. Maher Abdullah and Mohammed GH. I. AL ZAMIL. The Effectiveness of Classification on Information Retrieval System (Case Study), 2018. Data access 5/4/2018. <https://arxiv.org/ftp/arxiv/papers/1804/1804.00566.pdf>
281. Masters, Denise G. Total Quality Management in Libraries Available on <http://www.michaellorenzen.com/eric/tqm.html>. data retrivel 14/12/2017.
282. Mohamed Aichouni & Abdulazziz I. Al-Ghonamy ,Third Conference on " Quality in University Education in the Islamic World " On the theme: "The Application of Regional and International Indicators of Academic Quality and Accreditation in Universities in the Islamic World- Towards Excellence As a Means Not Merely On Outcome" , Naïf Arab University For Security Science (20-22 December 2010).
283. Mohamed Aichouni. And Abdul-Aziz. I-Ghonamy. Toward A Simple Approach Based On Process Improvement To Measure Quality Indicators In Higer Education Institutions. Third Conference
284. Mohamed Aichouni. And Abdul-Aziz. I-Ghonamy. Towarda a Simple Approach Based on Process Improvement to Measure Quality Indictors

- in Higer education Institutions. Third Conference on "Quality in University Education in the Islamic World (NAUSS) Riyadh: 14-16 Muharram 20-22 December 2010, Saudi Arabia: Naïf Arab university For Security Science, 2014.
285. KRZYSZTOF SANTAREK, ILONA OBLUSKA. Information Of System Effectiveness, Information Systems in Management Vol. 1 (2), 2012, p- p 148 159.access data <http://yadda.icm.edu.pl/yadda/element/bwmeta1.element.baztech-cb677529-f523-4b6e-962e-891cd0df3bd3/c/Santarek.pdf> retrieval 9/6/2018.
286. Juran. Joseph M. quality handbook. Joseph M. Juran, co-editor-in-chief, A. Blanton Godfrey, co-editor-in-chief. — 5th ed, 1999.
287. Orlando Chirinos-Colmenares, Magalia Pralus, Georges Habchi, Zahir Messaoudene. Orlando Chirinos-Colmenares, Magali Pralus, Georges Habchi, Zahir Messaoudene. Continuous Improvement Programs and the key elements characterizing their Sustainability, a first attempt. 12th International Conference on Industrial Engineering, CIGI2017, May 2017, Compiègne, France, Submitted on 24 Nov 2017 .data access 3/7/2017 on <https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-01647182/document> Maciej Urbaniak. The role of the continuous improvement tools building relationships in supply. Log Forum chain, 1150-41 ،(1) , data access 18/6/2017.
288. Oxford English Dictionary.-3th, 2004.
- Access on <http://www.oxfordreference.com/view/10.1093/acref/9780199571123.001.0001/acref-9780199571123> . data retrieval 8/2/2018.

289. W. Peterson, G. Gijbers, and M. Wilks. 2003. An Organizational Performance Assessment System for Agricultural Research Organizations: Concepts, Methods, and Procedures. ISNAR Research Management Guidelines No. 7. The Hague: International Service for National Agricultural Researchtotal Quality Management [Poornima M. Charantimath] on Amazon.com. ... Total Quality Management-Pearson-Charantimath-2011-EDN-2. ... Paperback: 608 pages; Publisher: Pearson Education India; 2nd edition edition (June 1, 2011).
290. Abdelrahman Ibrahim Alshaer, Ali Bin Fayez Al jehni. Quality in University Education in the Islamic World. Naif Arab University for Security Science (NAUSS) Riyadh: 14-16 Muharram 1432, 20-22 December 2010.
291. R.G.Ratnawat and Dr P.C.Jha. A Commentary on Effectiveness of Performance Management, International Journal of Scientific & Engineering Research Volume 4, Issue3, March-2013.
<http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download;jsessionid=59C7DDCE2288C3A4563988E75771F70E?doi=10.1.1.302.1013&rep=rep1&type=pdf>
292. Ranjana Rajnish ET. Al. Wring Quality Requirements (SRS): AN Approach To Manage Requirements Volatility. Indian Journal of Computer Science and Engineering Vol 1 No 1 2011.
293. Reda Aburas, Noor Raihan Ab Hamid. Measurement Models Of Information Service Quality: A Study On The Banking Sector, INTERNATIONAL JOURNAL OF SCIENTIFIC & TECHNOLOGY RESEARCH VOLUME 2, ISSUE 5, MAY 2013
294. Robbinss, j., & Wiersema, M., "Are source Based approach to Multibusiness firm Empirical Analysis of portfolio Inter relationships and Corporate Financial performance Strategic Management Journal, Vol , No. 1 1995

295. Robert V. Hogg, Mary C. Hogg. Continuous Quality Improvement in Higher Education (1995). Data access 12/5/5017 on <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/similar?doi=10.1.1.215.7667&type=ab>
296. Sri. B. Kumar. E-COMMERCE IN LIBRARIES TODAY - IN THE CONTEXT OF MOBILE COMPUTING. International Journal of Science and Applied Information Technology (IJSAIT), Vol. 3 , No.4, Pages :48 - 55 (2014) Special Issue of ICECT 2014 - Held during September 01, 2014 in The Golkonda Hotel, Hyderabad, India
297. Tariq AL-Mabrook .electronic human resources management &its impact on the organization performance of the Palestinian private health sector works. Al-Quds open university.
298. Wikowski and Wolfnarger. Comparative service quality: German and American ratings across service settings, [Journal of Business Research](#), [Volume 55, Issue 11](#), November 2002. access data22/1/2018 on <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0148296301002065>
299. Y. C. Ennin and D. Obi. 5S: Good Housekeeping Techniques for Enhancing Productivity, Quality and Safety at the Workplace, International Trade Centre, 2012.
300. [Sam Grier](#). How To Improve IT Customer Service,access data on <http://itmanagersinbox.com/1540/how-to-improve-it-customer-service/> data ertrival 12/8/2018.
301. Zakie Abu-Zyeada the Effect of Applying the Concept of Total Quality Management over the Organizational Performance "Empirical Study on Samples of Palestinian Commercial Banks. Access on

https://journals.najah.edu/media/journals/full_texts/4.pdf . Access data 15/7/2017.

302. [Zhilin Yang](#), [ShaohanCai](#) , [Zheng Zhou](#). Development and validation of an instrument to measure user perceived service quality of information presenting Web portals, [Information & Management](#).

الملاحق

ملحق (1) قائمة بأسماء المحكمين

ت	اللقب العلمي	الاسم	التخصص	مكان العمل
1	الاستاذ الدكتور	انعام علي توفيق الشهريلي	قياس وتقويم نظم معلومات	الجامعة المستنصرية / مدير مركز التعليم المستمر
2	الاستاذ الدكتور	صباح رحيمه محسن	نظم معلومات	الجامعة المستنصرية / كلية الآداب / قسم المعلومات والمكتبات
3	الاستاذ الدكتور	طلال ناظم الزهيري	نظم استرجاع معلومات	الجامعة المستنصرية / كلية الآداب / قسم المعلومات والمكتبات
6	الاستاذ الدكتور	عادل رحمن نصيف	اللغة العربية (طرائق تدريس)	جامعة ديالى / كلية التربية الاساسية / اللغة العربية
5	الاستاذ الدكتور	علي عبد الصمد	نظم المعلومات والاتصالات	جامعة البصرة / كلية الآداب / قسم المعلومات والمكتبات
4	الاستاذ الدكتور	فيصل علوان الطائي	ادارة معلومات	جامعة كربلاء / كلية الادارة والاقتصاد .
7	الاستاذ الدكتور	محمود صالح اسماعيل	نظم معلومات	جامعة الموصل / كلية الآداب / قسم المعلومات والمكتبات
8	الاستاذ الدكتور	هدى عباس قنبر	المعلومات والبحث العلمي ومناهجه	جامعة بغداد / الامانة العامة للمكتبة المركزية
9	الاستاذ المساعد الدكتور	رشيد حميد مزيد	ادارة الجودة الشاملة	الجامعة التقنية الجنوبية / المعهد التقني
12	الاستاذ المساعد الدكتور	سيف سعد الاركي	علوم تربوية نفسية (طرائق تدريس)	وزارة التربية / المديرية العامة لتربية ديالى
10	الاستاذ المساعد الدكتور	مؤيد يحيى خضير	خدمات المعلومات	الجامعة التكنولوجية / المكتبة المركزية
11	الاستاذ المساعد الدكتور	هيثم يعقوب يوسف	احصاء تطبيقي	جامعة ديالى / كلية الادارة والاقتصاد / الادارة

ملاحظة: تم تنظيم التسلسل للسادة المحكمين حسب اللقب العلمي والحروف الهجائية

ملحق (2)

قائمة بمدراء الأقسام

القسم	الاسم	ت
الشؤون الادارية	د. ظاهر غناوي	1
الشؤون المالية	م. عدنان طه كرفوع	2
الشؤون القانونية	السيد علاء كامل عبد	3
الرقابة والتدقيق	السيد غازي فيصل خلف	4
شؤون الديوان (ادارة الخدمات سابقا)	السيد حسين طالب جاسم	5
المكتبة المركزية	ا.م. جعفر حسن جاسم	6
مركز ابحاث الطفولة والامومة	د. صالح مهدي صالح	7
المطبعة المركزية	د. عبد الحسين احمد رشيد	8
الأقسام الداخلية	د. ماهر مبدر عبد الكريم	9
ضمان الجودة والاداء الجامعي	م.م. وسام عبد الغني	10
البعثات والعلاقات الثقافية	م. حيدر نجم	11
البحث والتطوير	د. جاسم عباس محمد	12
الدراسات والتخطيط	م.م. ايمن عبد عون الجبوري	13
شؤون الطلبة	د. صفاء عبد الوهاب	14
النشاطات الطلابية	د. عادل عباس ذياب	15
التعليم المستمر	د. سعد محمد علي	16
مركز الحاسبة والانترنت	د. محمد صالح	17
الشؤون الهندسية	م.م. ادهم عبد الستار	18
العقود الحكومية	السيد رائد حسين علوان	19
الاعلام	م.م. علي عبد الحسين علوان	20
المتابعة والتنسيق	السيد سامر حسين علي	21

ملحق (3) الاستبانة

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
الجامعة المستنصرية
كلية الآداب/ الدراسات العليا
قسم المعلومات

م/ مقياس جودة خدمات المعلومات في الأداء المؤسسي

السيدات والسادة....

تحية طيبة

اضع بين ايديكم هذه الاستبانة، وهي احدى المتطلبات الدراسية لأعداد دراسة بعنوان " جودة خدمات المعلومات ودورها في تحسين الأداء المؤسسي: جامعة ديالى انموذجا " للحصول على درجة الدكتوراه في اختصاص المعلومات والمكتبات، كلية الآداب، الجامعة المستنصرية.

وان منحي جزءاً من وقتكم في الاطلاع على الأسئلة والتفضل بالإجابة على الفقرات المبينة فيها سوف يدعم الدراسة وبما يتفق مع موقفك، فليس هناك ما هو صواب او خطأ، وان الباحث سوف يتعامل بسريته تامه مع هذه المعلومات وأنها لا تستخدم الا لأغراض البحث العلمي فقط.

شاكرين تعاونكم معنا مع التقدير

طالب الدكتوراه
سلام جاسم عبدالله العزي
الجامعة المستنصرية / كلية الآداب
/ قسم المعلومات

المشرف
أ.د انعام على توفيق الشهريلي
الجامعة المستنصرية/ رئاسة الجامعة
مدير مركز التعليم المستمر

خدمات المعلومات: هي مجموعة من الجهود الرامية الى التعريف بمسجلات المعرفة وتهيئة سبل الإفادة منها، ومساعدة المستفيد النهائي (او متخذ القرار) على سلك السبيل بأمان في دروب ما يسمى بغابة الوثائق.

ملاحظة: الرجاء وضع إشارة (√) في المكان الذي يمثل اجابتك المناسبة.

أولاً: النوع الاجتماعي:

ذكر انثى

ثانياً: العمر:

<input type="checkbox"/>	1. 18 سنة الى 28 سنة	<input type="checkbox"/>	2. 29 سنة الى 38 سنة
<input type="checkbox"/>	3. 39 سنة الى 48 سنة	<input type="checkbox"/>	4. 49 سنة الى 58 سنة
<input type="checkbox"/>	5. 59 سنة الى 68 سنة	<input type="checkbox"/>	6. 69 سنة فأكثر

ثالثاً: المؤهل العلمي:

<input type="checkbox"/>	1. دكتوراه	<input type="checkbox"/>	2. ماجستير
<input type="checkbox"/>	3. دبلوم عالي	<input type="checkbox"/>	4. بكالوريوس
<input type="checkbox"/>	5. دبلوم	<input type="checkbox"/>	6. اعدادية فما دون

رابعاً: سنوات الخدمة:

<input type="checkbox"/>	1. 1-5 سنة	<input type="checkbox"/>	2. 6-10 سنة
<input type="checkbox"/>	3. 11-15 سنة	<input type="checkbox"/>	4. 16-20 سنة
<input type="checkbox"/>	5. 21-25 سنة	<input type="checkbox"/>	6. 26-30 سنة
<input type="checkbox"/>	7. 30 سنة فأكثر		

المحور الاول: رضا المستفيدين :

هل برأيكم الكريم ان خدمات المعلومات تتوافق او لا تتوافق وفقا لدرجة الإجابة المثبتة في المقياس والمعايير المعتمدة مع اتجاهاتكم في العمل.

ضع إشارة (√) على اية إجابة تراها مناسبة وشكرا.

ت	الفقرات	وافق بشدة	وافق	محايد	لا اوافق	لا اوافق بشدة
1	تقدم لمتخذ القرار بالوقت المناسب					
2	تتاح المعلومات بالطريقة المناسبة .					
3	تحقق رغبات ومتطلبات المستفيد .					
4	تتسم بالمرونة الكافية اثناء تقديمها.					
5	تدعم خدمات المعلومات في المؤسسة متخذ القرار .					
6	تتسم بالدقة عند تقديمها لمتخذ القرار.					
7	تتسم بالشمولية حال تقديمها .					
8	تقدم بطريقة محوسبة.					
9	تقدم بطريقة يدوية.					
10	تتسم بالسهولة عند تقديمها .					
11	تلبى حاجات المستفيدين من خدمات المعلومات .					
12	يتم توثيق خدمات المعلومات بطريقة مناسبة بهدف التعامل مع شكاوى المستفيدين حول الخدمات المقدمة .					

المحور الثاني: معيار الامن والسلامة:

هل ان خدمات المعلومات في المؤسسة تتوافق أو لا تتوافق وفقا لدرجة الإجابة المثبتة في المقياس والمعايير المعتمدة مع اتجاهاتكم في العمل.

ضع إشارة (√) على اية إجابة تراها مناسبة وشكرا.

ت	الفقرات	وافق بشدة	وافق	محايد	لا اوافق	لا اوافق بشدة
1	تقدم بطريقة تقليدية (ورقية) تتسم بالسرية (ولا يسمح لغير المخولين بالوصول اليها) .					
2	تقدم بالطريقة الالكترونية وتتسم بالسرية (ولا يسمح لغير المخولين بالوصول اليها) .					
3	يولي العاملين اهمية بالغه لخدمات المعلومات المقدمة.					
4	تقدم الخدمات المعلوماتية بناءا على الالمام بالمعرفة .					
5	تشعر متخذ القرار بالاطمئنان .					
6	تتلاءم من حيث موقع العمل والمبنى الامن للمعلومات .					
7	تعزز الثقة في نفوس المستفيدين .					
8	تتصف بضعف الحماية المادية للأجهزة والبرمجيات .					

9	تقدم خدمات المعلومات بشكل يضمن سلامتها وسرعه الوصول اليها .				
10	توفر على تامين المعلومات ضمن نطاق الاتصال				

المحور الثالث: معيار الكفاءة:

وفقا لألية اجابة ترى ان كفاءة خدمات المعلومات تأخذ وجودها من حالات او فقرات الأداء المؤسسي.

ت	الفقرات	وافق بشدة	وافق	محايد	لا اوافق	لا اوافق بشدة
1	استثمار الموارد البشرية في المؤسسة بشكل ملائم .					
2	استثمار الموارد المادية بالشكل المناسب .					
3	توفر تطبيقات وبرمجيات داعمة للعمل في المؤسسة.					
4	استخدام قواعد ومعايير واضحة في خدمات المعلومات تبسط اجراءات العمل .					
5	تستخدم تطبيقات حديثة لتقديم خدمات معلومات بكفاءة .					
6	خدمات المعلومات تتسم بالتطور والتحديث .					
7	المرونة في اجراءات استرجاع معلومات عالية					
8	تساعد خدمات المعلومات على دعم متخذ القرار في عملية صنع القرار واتخاذ القرار .					

المحور الرابع: معيار الاعتمادية:

الاعتمادية معيار المصدقية والموثوقية لخدمات المعلومات. فهل ترى برأيكم ان هذا المعيار في حالة الاستجابة له يأخذ وجوده بالعمل من الفقرات الاتية:

ت	الفقرات	وافق بشدة	وافق	محايد	لا اوافق	لا اوافق بشدة
1	خدمات المعلومات تقدم بالوقت المحدد لها .					
2	خدمات المعلومات تتوفر حال طلبها .					
3	خدمات المعلومات خالية من الاخطاء .					
4	تساهم في تأدية الاعمال بطريقة صحيحة .					
5	تلبي اهتمامات المستفيد النهائي وتفي بأسلته.					
6	تتمتع بالجاذبية والتنوع اثناء تقديمها					
7	تقدم بطريقة صحيحة من اول مرة					
8	الوفاء بتقديم المعلومات للمستفيد النهائي في المواعيد المحددة .					
9	العاملون يجتهدون لإتقان اعمالهم .					

المحور الخامس: تكنولوجيا المعلومات:

هل برأيكم ان استخدام تكنولوجيا المعلومات في تقديم خدمات المعلومات يتمثل بالفقرات الآتية:

ت	الفقرات	واثق بشدة	واثق	محايد	لا اوافق بشدة	لا اوافق
1	توفر الحواسيب بعدد كافي لتقديم خدمات المعلومات					
2	توفر الاجهزة ذات تقنيه عالية .					
3	الاجهزة المتاحة في المؤسسة توفر المعالجة السريعة للبيانات المطلوبة					
4	توفر الحواسيب الحديثة .					
5	توفر وسائل التخزين في الحاسبات ذات سعة خزنه كبيرة.					
6	يتم الوصول الى قواعد البيانات في المؤسسة بسهولة.					
7	دقة المعلومات المسترجعة من قواعد البيانات .					
8	تسمح قواعد البيانات المتوفرة بانتقاء المعلومات المفيدة من غير المفيدة عند استرجاعها					
9	تساهم قواعد البيانات في تحسين الاداء المؤسسي .					
10	استجابة قواعد البيانات للعمل المطلوب دائما .					
11	توظيف العاملين الذين يتوفر لديهم قدر كبير من المعرفة والمهارة بتكنولوجيا المعلومات .					
12	التعامل مع تطبيقات الحاسوب .					
13	توفر البرامج وتكيفها وفق ما يحتاجه العمل.					
14	مهارات الاتصال واسترجاع المعلومات					
15	ارشفه المعلومات واسترجاعها .					
16	تتوفر شبكة اتصال لربط الاقسام والشعب مع بعض .					
17	تبادل المعلومات يتم بسهولة بين مختلف الشعب بسبب التكاملية في الشبكات المستخدمة .					

المحور السادس: التحسين

هل برأيك الكريم ان تحسين جودة خدمات المعلومات يكمن في الفقرات الآتية:

ت	الفقرات	واثق بشدة	واثق	محايد	لا اوافق بشدة	لا اوافق
1	استخدام تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في العمل.					

					2	تقليل الوقت المستغرق في استرجاع المعلومات المخزونة بشكل ورقي .
					3	تقليل الوقت المستغرق في استرجاع المعلومات المخزونة بطريقة الكترونية .
					4	استثمار قواعد البيانات المحلية والجاهزة في مجال العمل الاداري.
					5	اشراك المتخصصين من علوم المعلومات والمكتبات في العمل الاداري .
					6	تبني وتطبيق الاحتياجات الاساسية لتقديم خدمات معلومات .
					7	تتبنى المؤسسة نموذج التغذية الراجعة .

المحور السابع: جودة خدمات المعلومات:

هل تعترض جودة خدمات المعلومات المقدمة في الاداء القائم جوانب ضعف تراها فيها ووفق الفقرات التالية:

الفقرات	ت	وافق بشدة	وافق	محايد	لا اوافق	لا اوافق بشدة
اسباب فنية	1					ضعف دقة المعلومات المقدمة .
	2					وصول المعلومات بشكل متأخر الى المستفيد النهائي.
	3					ضعف نظم ادارة الوثائق والارشيف .
	4					الخدمات المعلوماتية لا تتطابق مع متطلبات المستفيد النهائي .
	5					قلة الوعي بمفهوم جودة خدمات المعلومات .
	6					الافتقار لوجود رؤية واضحة لخدمات المعلومات .
	7					نماذج العمل والاجراءات المنفذة في خدمات المعلومات تنفذ بطريقة لا تستند على معايير محددة .
اسباب ادارية	8					قلة وجود فرق العمل لحل المشكلات القائمة في خدمات المعلومات .
	9					ضعف الكفاءات المهنية للعاملين في مجال خدمات المعلومات.
	10					قصور في البرامج والدورات التدريبية .
	11					قله العاملين من المتخصصين بمجال المعلومات .
	12					قلة دعم الادارة لخدمات المعلومات .
	13					ضعف القياس والتحليل لخدمات المعلومات في الاداء .
اسباب تقنية	14					ضعف الاتصالات الإدارية والتغذية العكسية .
	15					الاعتقاد بان تكنولوجيا المعلومات تفوق اهمية الموارد البشرية .

					16	قلة توفر الحاسبات والاجهزة التكنولوجية الاخرى .
					17	تكاليف اخطاء انتاج خدمات المعلومات اثناء التكوين .
					18	خسارة بالوقت .
					19	خسارة بالمواد الاولية .
					20	استهلاك الاجهزة والالات .
					21	استهلاك الجهود البشرية .

المحور الثامن: الاداء المؤسسي:

هل برأيكم ان واقع الاداء المؤسسي يتجسد في الفقرات الآتية:

ت	الفقرات	اوافق بشدة	اوافق	محايد	لا اوافق	لا اوافق بشدة
1	وضوح رؤية ورسالة واهداف المؤسسة وهي مكتوبة ومتاحة لاطلاع الجميع عليها .					
2	اشراك العاملين في وضع الخطط المستقبلية للعمل .					
3	انجاز المهام المطلوبة بالوقت المحدد .					
4	توفير المعدات والادوات بما يدعم أنشطة المؤسسة .					
5	مراجعة وتعديل الاجراءات الفنية والادارية بشكل دوري					
6	هيكلية المؤسسة مناسبة مع طبيعة الأنشطة التي تقوم بها					
7	يتم تقييم الاداء المؤسسي بشكل دوري للعاملين .					
8	الفرص المتوفرة لتحسين المهارات في العمل متاحة ومرضية .					
9	الاهتمام بالتنسيق في اجراءات العمل بين الشعب.					
10	الاهتمام بمقترحات العاملين لتطوير العمل .					
11	اعتماد المؤسسة على برامج تدريبية مختلفة تمكن العاملين من الارتقاء بمستوى الاداء .					
12	اجراءات العمل تتسم بالمرونة .					
13	ادارة المؤسسة تحدد سياسة واجراءات العمل بشكل مكتوب.					

المحور التاسع: معوقات الاداء المؤسسي:

هل يعترض الاداء المؤسسي القائم جوانب ضعف تراها فيها ووفق الفقرات التالية:

الفقرات	ت	اوافق بشدة	اوافق	محايد	لا اوافق	لا اوافق بشدة
اسباب فنية	1					
	2					

					3	قلة التغذية الراجعة من المستفيد النهائي تجاه خدمات المعلومات المقدمة .
					4	قلة وضوح خدمات المعلومات .
					5	غياب الخطط المرسومة والمكتوبة لتنفيذ الاداء .
					6	قلة الحوافز المادية والمعنوية لتطوير العمل .
					7	قلة المتخصصين من العاملين في مجال المعلومات .
					8	تقادم الخبرات المهنية للعاملين .
					9	غياب روح الفريق الواحد لإنجاز المهام والاعمال .
					10	ضعف الاتصال بين الاقسام والشعب .
					11	العمل ينفذ بطريقة مركزية
					12	العمل ينفذ بطريقة لامركزية .
					13	ضعف استخدام تطبيقات تقنيات المعلومات في المؤسسة .
					14	التخطيط لاستخدام وتوظيف تكنولوجيا المعلومات غير واضح .
					15	نقص التقنيات الحديثة اللازمة لتقديم خدمات المعلومات .

المحور العاشر:

أي من الفقرات الاتية تجدها مناسبة لرأيكم في تحسين الاداء المؤسسي في رئاسة جامعة ديالى من خلال جودة خدمات المعلومات:

الفقرات	ت	اوافق بشدة	اوافق	محايد	لا اوافق بشدة	لا اوافق
الاجراءات	1					
	2					
	3					
	4					
	5					
الايخطاء والانحرافات:	6					

					7	تحصح جودة خدمات المعلومات الاخطاء التي تحدث من خلال تشخيص الانحراف وتصحيحه .	
					8	تحصح جودة خدمات المعلومات الاخطاء التي تحدث من خلال تجنب الاخطاء .	
					9	تحصح جودة خدمات المعلومات الاخطاء التي تحدث من خلال الكشف عن الاخطاء .	
					10	تحصح جودة خدمات المعلومات الاخطاء التي تحدث من خلال القضاء على الاخطاء .	
					11	تساهم في سرعه تقديم المعلومات للمستفيد النهائي .	
					12	تحسن جودة خدمات المعلومات الاتصالات داخل نظام العمل القائم بمد العاملين بالمعلومات المطلوبة بالوقت الملانم	
					13	تحسن جودة خدمات المعلومات الاتصالات داخل نظام العمل القائم بمد العاملين بالمعلومات المطلوبة بالشكل المناسب	الاتصالات :
					14	تحسن جودة خدمات المعلومات الاتصالات داخل نظام العمل القائم بمد العاملين بالمعلومات المطلوبة بالطريقة المناسبة .	
					15	تحسن جودة خدمات المعلومات الاتصالات داخل نظام العمل القائم بمد العاملين بالمعلومات المطلوبة بما يحقق رغبات المستفيد النهائي .	
					16	تحسن جودة خدمات المعلومات الاتصالات داخل نظام العمل القائم بمد العاملين بالمعلومات المطلوبة بما يحقق حاجات المستفيدين .	
					17	ادخال وسائل تكنولوجيا المعلومات في عمليات تقديم خدمات المعلومات .	
					18	تحسن جودة خدمات المعلومات الاداء المؤسسي من خلال دعم العاملين بالمعلومات لصناعة القرارات .	الدعم :
					19	تحسن جودة خدمات المعلومات الاداء المؤسسي من خلال الاسناد المؤسسي للمدراء في الاجتماعات واللجان .	
					20	تحسن جودة خدمات المعلومات الاداء المؤسسي من خلال تبسيط الاجراءات بالعمل .	
					21	تحسن جودة خدمات المعلومات الاداء المؤسسي من خلال توفر قواعد بيانات تسرع توصيل المعلومات وتداولها وبثها	
					22	تحسن جودة خدمات المعلومات مواكبة التطورات والتحسين في اساليب وطرق تقديم خدمات المعلومات	
					23	تحسن جودة خدمات المعلومات الفاقد الناتج عن وجود اخطاء في عملية الاسترجاع .	
					24	تحسن جودة خدمات المعلومات الوقت اللازم لإنجاز مهام العمل .	الفاقد بالوقت
					25	تحسن جودة خدمات المعلومات الفاقد الناتج عن الزيادة الكبيرة في المنتج الورقي .	

					تحسن جودة خدمات المعلومات الفاقد الناتج عن المخزون الكبير الزائد عن الحاجة من المنتج الورقي .	26
					تحسن جودة خدمات المعلومات الفاقد الناتج عن الفاقد بسبب الانتظار وطول الوقت للحصول على المعلومات	27
					تساعد تكنولوجيا المعلومات في تقديم خدمات المعلومات وانجاز بعض المعاملات عن طريق الانترنت .	28
					تساعد تكنولوجيا المعلومات في تخفيف عبء العمل لدى العاملين .	29

ملحق (4)

مستوى أداء خدمات المعلومات في اقسام رئاسة جامعة ديالى

خدمات المعلومات																					خدمات المعلومات	ت	
الترجمة			استخلاص			تكثيف (تحليل)			التصنيف			الفهرسة			المرجعية (استشارية)			استرجاع المعلومات					اقسام الجامعة
م	منا	ع	م	منا	ع	م	منا	ع	م	منا	ع	م	منا	ع	م	منا	ع	م	منا	ع			
	√			√		√			√			√				√			√		1	مكتب المساعد الاداري	
	√			√		√			√			√				√			√		2	مكتب المساعد العلمي	
√			√				√		√				√			√			√		3	إدارة الموارد البشرية	
√			√				√		√			√				√			√		4	الشؤون المالية	
√			√				√		√			√				√			√		5	الشؤون القانونية	
√				√		√			√			√				√			√		6	الرقابة والتدقيق الداخلي	
√			√				√		√			√				√			√		7	الشؤون الهندسية	
	√			√			√		√			√				√			√		8	الاعلام	
√				√	√	√			√			√				√			√		9	النشاطات الطلابية	
√				√		√			√			√				√			√		10	البحث والتطوير	
	√			√			√			√			√			√			√		11	البعثات والعلاقات الثقافية	
√				√		√			√			√				√			√		12	ضمان الجودة والأداء الجامعي	
√			√				√		√			√				√			√		13	التعليم المستمر	
	√			√			√	√		√		√				√			√		14	شؤون الطلبة	
√			√			√			√			√				√			√		15	الدراسات والتخطيط	
√				√			√		√			√				√			√		16	مركز الحاسبة والانترنت	
√				√			√	√		√		√				√			√		17	المكتبة المركزية	
√				√			√		√			√				√			√		18	العقود الحكومية	
	√		√				√		√			√			√				√		19	الأقسام الداخلية	
√				√		√			√			√				√			√		20	الخدمات والنقل	
	√		√				√		√			√				√			√		21	المطبعة المركزية	

✓					✓			✓		✓					✓		✓	مركز أبحاث الطفولة والأمومة	22		
15	7	0	8	9	5	8	8	6	15	5	2	14	6	2	7	10	5	8	9	5	المجموع

خدمات المعلومات																		خدمات المعلومات				
الاتصال عن بعد			الاعارة			توثيق معلومات			استنساخ			قواعد البيانات			بيث التقائي للمعلومات			احاطة جارية			اقسام الجامعة	ت
م	منا	ع	م	منا	ع	م	منا	ع	م	منا	ع	م	منا	ع	م	منا	ع	م	منا	ع		
	✓		✓				✓			✓			✓		✓				✓		مكتب المساعد الاداري	1
	✓		✓				✓			✓			✓						✓		مكتب المساعد العلمي	2
✓				✓			✓			✓	✓			✓					✓		إدارية	3
✓				✓			✓		✓				✓						✓		مالية	4
✓			✓				✓	✓				✓							✓		الشؤون القانونية	5
✓			✓				✓	✓				✓							✓		الرقابة والتدقيق الداخلي	6
✓			✓					✓		✓			✓						✓		الشؤون الهندسية	7
		✓	✓				✓			✓			✓						✓		الاعلام	8
✓			✓			✓		✓	✓			✓							✓		التشاطات الطلابية	9
	✓		✓				✓			✓			✓						✓		البحث والتطوير	10
		✓	✓				✓			✓			✓						✓		البعثات والعلاقات الثقافية	11
✓			✓				✓		✓			✓							✓		ضمان الجودة والأداء الجامعي	12
	✓		✓				✓		✓			✓						✓		✓	التعليم المستمر	13
✓			✓				✓		✓			✓			✓				✓		شؤون الطبية	14
✓			✓				✓		✓			✓			✓				✓		الدراسات والتخطيط	15
	✓		✓				✓			✓			✓						✓		مركز الحاسبة والانترنت	16
	✓			✓	✓				✓			✓			✓					✓	المكتبة المركزية	17
✓			✓				✓	✓				✓			✓					✓	العقود الحكومية	18
✓			✓				✓		✓			✓			✓				✓		الأقسام الداخلية	19
✓			✓				✓		✓			✓			✓				✓		الخدمات والنقل	20

21	المطبعة المركزية	✓		✓				✓			✓	✓			✓							
22	مركز أبحاث الطفولة والأمومة		✓					✓		✓					✓							
المجموع		12	7	3	19	2	1	3	10	9	8	7	7	8	12	1	13	7	2	7	13	2

خدمات المعلومات																							خدمات المعلومات	اقسام الجامعة	ت
نقل الملفات			تداول الملفات (أوعية المعلومات)			المحادثة الصوتية			الحوار الإلكتروني			الأرشفة			تدريب			التثقيف							
م	مت	ع	م	مت	ع	م	مت	ع	م	مت	ع	م	مت	ع	م	مت	ع	م	مت	ع					
	✓			✓				✓		✓		✓			✓				✓			1	مكتب المساعد الإداري		
	✓			✓				✓		✓		✓			✓				✓			2	مكتب المساعد العلمي		
✓				✓		✓			✓					✓	✓				✓			3	إدارة الموارد البشرية		
✓					✓	✓			✓					✓	✓				✓			4	الشؤون المالية		
		✓			✓	✓			✓					✓	✓					✓		5	الشؤون القانونية		
✓				✓		✓			✓					✓	✓				✓			6	الرقابة والتدقيق الداخلي		
✓			✓			✓			✓					✓	✓					✓		7	الشؤون الهندسية		
✓					✓			✓				✓	✓						✓			8	الإعلام		
✓			✓					✓		✓				✓						✓		9	النشاطات الطلابية		
✓				✓				✓		✓				✓	✓					✓		10	البحوث والتطوير		
	✓				✓			✓		✓				✓	✓						✓	11	البعثات والعلاقات الثقافية		
✓				✓				✓		✓				✓					✓			12	ضمان الجودة الجامعي		
		✓			✓			✓		✓				✓					✓			13	التعليم المستمر		
✓				✓				✓		✓				✓	✓					✓		14	شؤون الطلبة		
✓			✓			✓			✓					✓					✓	✓		15	الدراسات والتخطيط		

	✓			✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓	16	مركز الحاسبة والانترنت	
		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓	17	المكتبة المركزية	
	✓			✓		✓		✓		✓		✓	✓		✓		✓		18	العقود الحكومية	
		✓	✓			✓		✓		✓		✓	✓		✓		✓		19	الأقسام الداخلية	
✓			✓		✓			✓		✓		✓	✓		✓		✓		20	الخدمات والنقل	
		✓		✓		✓		✓		✓		✓	✓		✓		✓		21	المطبعة المركزية	
	✓			✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓	22	مركز أبحاث الطفولة والأمومة	
11	6	5	5	9	8	7	6	9	10	7	5	6	6	10	15	4	3	5	11	6	المجموع

الدرشة الجماعية	البريد الإلكتروني			الخدمات الامدادية			تسيير الاطلاع الداخلي			النشر الإلكتروني			الخدمات الاعلانية (لوحة العرض)			خدمات المعلومات	اقسام الجامعة	نت
	ع	م	م	ع	م	م	ع	م	م	ع	م	م	ع	ع	م			
		✓			✓		✓		✓				✓		✓		1	مكتب المساعد الاداري
		✓			✓		✓		✓				✓		✓		2	مكتب المساعد العلمي
		✓	✓			✓			✓		✓		✓				3	إدارة الموارد البشرية
✓				✓		✓		✓			✓		✓		✓		4	الشؤون المالية
		✓			✓		✓		✓		✓		✓		✓		5	الشؤون القانونية
✓			✓			✓		✓			✓		✓		✓		6	الرقابة والتدقيق الداخلي
		✓	✓			✓		✓			✓				✓		7	الشؤون الهندسية
		✓	✓			✓		✓			✓		✓		✓		8	الاعلام
✓			✓			✓		✓			✓		✓		✓		9	النشاطات الطلابية
		✓		✓		✓		✓			✓		✓		✓		10	البحث والتطوير
		✓		✓		✓		✓			✓		✓		✓		11	البعثات والعلاقات الثقافية

	√			√		√		√		√		√		√		ضمان الجودة والأداء الجامعي	12	
		√		√		√		√		√		√		√		التعليم المستمر	13	
	√				√		√		√		√			√		شؤون الطلبة	14	
√			√			√		√		√		√		√		الدراسات والتخطيط	15	
	√				√			√		√		√		√		مركز الحاسبة والإنترنت	16	
	√				√			√		√		√		√		المكتبة المركزية	17	
		√	√					√		√			√	√		العقود الحكومية	18	
	√		√			√		√		√		√		√		الأقسام الداخلية	19	
√			√			√		√		√		√		√		الخدمات والنقل	20	
		√			√			√		√		√		√		المطبعة المركزية	21	
		√	√			√		√		√		√		√		مركز أبحاث الطفولة والأمومة	22	
5	5	12	10	7	5	13	8	4	7	14	2	8	12	4	9	7	6	المجموع

Abstract

Salam Abdullah AL-Ezzi. Quality of Information Services and its Role in Improving the Institutional Performance: Diyala University is as a model. Baghdad: Mustansiriya University Faculty of Arts, Department of Information and Libraries, 2018, p. 267. PhD Thesis Entitled (Supervised by: Prof. Dr. Anaam Ali Tawfiq Al-Shahrabally).

Keywords: Quality, Information Services, Quality of Information Services, Institutional Performance, Improvement, Diyala University.

The study aims to study the reality of information services of the institutional performance at the presidency of the University of Diyala, to determine the quality standards of information services, to determine the extent of their being applicable and the reasons behind holding off their application. It is also measuring the reality of institutional performance and identifying the performance gap and effectiveness as well as the stabilization of the reasons associated with it. The study is based on the methodology of the analysis of work and case of study for the suitability and the nature of the study. The research community consists of all the employees in the departments of the presidency of the University of Diyala, which has a population of (551) individuals. A second device was used to determine the level of usage and application of information quality standards for a sample of the original population of (169) individuals representing (31%) of the original society sample of the research. The study also uses many statistical methods such as arithmetic mean, standard deviation, percentage weight, exploratory truth, and boxplot; through the statistical program SPSS for the results' analysis.

The study comes up with the following findings:

Abstract

- 1- There is a weakness in the level of applying the information services for the standards in accordance with ISO 11620, which amounted to 25% for the criterion of beneficiaries' satisfaction, 50% for safety, 12.5 % for efficiency, 10% for reliability, and 24% for information technology.
- 2- The efficiency of the institutional performance of the presidency of the University of Diyala is 56% against 44% of non-efficiency.
- 3- The results of the improvement using the boxplot scale and the Pareto for improvement technique show that there is a high percentage with anomalies degree of actual performance amounted to 100%.
- 4- The results of the study show that the performance of the presidency of the University of Diyala through realizing the objectives totally is a value of 22% as a total realization, and of 34% as a partial realization, while the unrealized objectives is of 45%.
- 5- The study points out that the level of achievement in the institutional performance of the presidency of the University of Diyala with high efficiency is of 28%, with medium achievement is of 62% and with therefore 90% good at weak achievement is of 10%.

**Republic of Iraq
Ministry of Higher Education &
Scientific Research
AL-Mustansiriya University
College of Arts
Department of Information and Library**



The Quality Of Information Services And its Role In Improving Institutional Performance: Diyala University As a sample

A Dissertation Submitted to

**The Council of College of Arts of Al-Mustansiriyah University in Partial
Fulfillment of the Requirements for the Degree of PH.D. Of Philosophy
in Information and Libraries Science**

By

Salam Jasim Abdullah AL-Ezzi

Supervised by

Prof. Dr. Anaam Ali Tawfiq Al-Shahrabally