

## دور السيمائية التنظيمية وانعكاساتها على تطوير المعمارية التنظيمية دراسة تطبيقية في مديرية ضمان الجودة في جامعة السليمانية

م. صلاح حمه سعيد حمه صالح

قسم السياحة، كلية التجارة، جامعة السليمانية، السليمانية، إقليم كوردستان، العراق

[salah.hamasaleh@univsul.edu.iq](mailto:salah.hamasaleh@univsul.edu.iq)

م. هالات سعيد محمد صالح

قسم ادارة المشاريع، كلية التجارة، جامعة السليمانية، السليمانية، إقليم كوردستان، العراق

[halat.salih@univsul.edu.iq](mailto:halat.salih@univsul.edu.iq)

### الملخص

الهدف الرئيسي للبحث يتمثل في معرفة دور السيمائية التنظيمية بأبعادها المتمثلة بـ (المعايير السلوكية، المعايير الادراكية، المعايير التصورية، المعايير التقييمية) في تطوير المعمارية التنظيمية وأبعادها المتمثلة بـ (الهيكل التنظيمي، الثقافة التنظيمية، التكنولوجيا، الخطة الاستراتيجية). ذلك لمحاولة في معالجة مشكلة واقعية تؤثر بصورة مباشرة على ضمان الجودة بجامعة السليمانية، وتم تصميم مخطط فرضي للبحث يعبر عن الفرضيات الرئيسية، واستخدمت الاستبانة الاليكترونية كأداة لجمع البيانات، وتم توزيعها على (70) منتسبا في مديرية ضمان الجودة بجامعة السليمانية والوحدات التابعة لها في الكليات. وتم استرجاع (51) استبانة صالحة للتحليل، ومعدل الاستجابة (73%). ولأجل التأكيد من صحة الفرضيات وضعت لاختبارات متعددة من خلال استخدام البرنامج الاحصائي (SPSS V.26). وانتهج البحث المنهج الوصفي التحليلي ووصل البحث الى عدد من الاستنتاجات اهمها هناك أثر للسيمائية التنظيمية بمعاييرها المستخدمة في تطوير المعمارية التنظيمية لدى مديرية ضمان الجودة في جامعة السليمانية ووحدات الكليات التابعة لها. واعتماداً على ذلك فقد قدم الباحثان مجموعة من التوصيات المنسجمة مع تلك الاستنتاجات لغرض الاستفادة منها من قبل الجامعة المبحوثة ومن أهمها ضرورة التركيز على المعايير الأساسية في السيمائية التنظيمية التي تؤثر بشكل مباشر وكبير على خلق القيمة المضافة في الجامعة من ناحية معماريتها التنظيمية.

### معلومات البحث

تاريخ البحث:

الاستلام: 2020/10/25

القبول: 2020/12/8

النشر: شتاء 2020

الكلمات المفتاحية:

*Organizational Semiotics, Organizational Architecture, Standards, Quality Assurance Directorate, University of Sulaimani.*

Doi:

10.25212/lfu.qzj.5.4.15

### المقدمة:

أن منظمات الأعمال في هذا العصر تسعى إلى صياغة استراتيجيات و هياكل ما تبني التقدم العلمي والمهني و العمل على استمرارية تكيفهم في بيئة الاعمال الداخلية والوطنية والخارجية، وكذلك الجهود

المستمر لإدارة المنظمات في صياغة قرارات وحل المشكلات وقد تكون مباشرة أحياناً وغير مباشرة أحياناً أخرى . ومن هنا جاء مصطلح السيميائية التنظيمية في المنظمات باستخدام مفاهيم وطرق السيميائية تتعامل مع جميع جوانب السيميائية في المنظمات مثل سلوك الأفراد والإدارات مثلها كمثل سلوك و نهج نظم المعلومات، والمعمارية التنظيمية التي تشمل طريقة عمل المنظمة من حيث النظم والهياكل والعمليات الإدارة والتقنيات والاستراتيجيات ، جاء هذا البحث مستهدفاً الكشف ما نعتبره اليوم تميزاً سيكون في المستقبل القريب اداءً ليس كافياً والعمل على تحسين الاداء بصورة مستمرة والتعلم من التجارب السابقة وزيادة الابداع جنباً إلى جنب مع تحقيق أغراض مجتمعية في بيئة ايجابية، واتساقاً مع ما تقدم فقد تم توزيع البحث إلى أربعة مباحث ، يتضمن المبحث الأول لمنهجية البحث والدراسات السابقة المتعلقة بالمتغيرين ، وتطرق المبحث الثاني الاطار النظري لمتغيرات البحث وهما السيميائية التنظيمية كمتغير مستقل و المعمارية التنظيمية كمتغير تابع ، أما المبحث الثالث شمل للجانب الميداني للبحث من خلال وصف مجتمع وعينته ووصف متغيرات البحث واختبار فرضياته أما المبحث الرابع خصص لأهم الاستنتاجات من البحث والتوصيات للباحثان .

### المبحث الاول / منهجية البحث والدراسات السابقة

#### أولاً: مشكلة البحث

تنديق مشكلة البحث مما تشهده البيئة التي تعمل فيها المنظمات التعليمية بالديناميكية وسرعة التغيير والمنافسة الشديدة حسب الجدارة ، مما يفرض تحديات كبيرة للجامعات بسبب تلك التغيرات المتسارعة في عالمنا المعاصر، وفي ظل هذا التطور تعتمد مديرية ضمان الجودة في التعليم العالي يعتمد على التقنيات المعاصرة التي تستخدم لمقابلة هذه التحديات والتحويلات التطبيقية، والجامعة المبحوثة بحاجة ماسة لمعرفة هكذا التقنيات ومن هنا فان مشكلة الدراسة تجسدت في التساؤل الاتي :

1. ما مفهوم السيميائية التنظيمية وما هي ابعادها؟
2. هل هناك علاقة وتأثير بين السيميائية التنظيمية والمعمارية التنظيمية في المنظمة المبحوثة؟
3. هل تحاول المنظمة قيد البحث تطوير المعمارية التنظيمية لديها؟
4. هل تساهم السيميائية التنظيمية للجامعة المبحوثة في تطوير المعمارية التنظيمية؟

#### ثانياً : أهمية البحث

يستمد البحث أهميته من المتغيرات التي تناولها إذ أصبحت ذات اهتمام واسع في تفكير منظمات الأعمال باختلاف أنشطتها الإنتاجية والخدمية، ومن ضمن العمليات المهمة التي تقوم بها المنظمات لتحقيق أهدافها هي السيميائية التنظيمية، وهيكلها التنظيمي المرن ذات مزايا تنافسية أفضل من منافسيها، وتتجسد أهمية الدراسة في ضوء النقاط الآتية: -

1. زيادة إدراك مديرية ضمان الجودة ورؤساء وحدات في ضمان الجودة من كلياتهم لمفهوم السيمائية التنظيمية، واعتمادها في تطوير المعمارية التنظيمية.
2. بناء اطار مفاهيمي لمتغيرات البحث التي تخدم جامعة السليمانية خاصة وجامعات الاخرى بشكل عام.

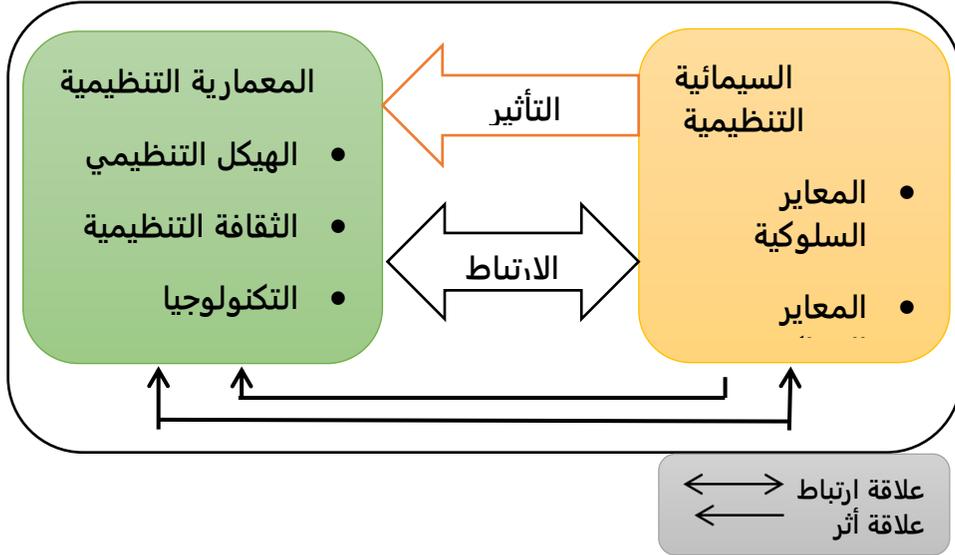
### ثالثاً: أهداف البحث

- في ضوء مشكلة البحث واهميته يهدف البحث الحالي إلى التعرف على واقع السيمائية التنظيمية في الجامعة ، وأثرها في تحقيق تطوير المعمارية التنظيمية إلى تحقيق أهداف أخرى ويهدف البحث :
1. معرفة مدى تبنى الجامعة قيد البحث السيمائية التنظيمية، وكيفية توظيفها في تحقيق تطوير المعمارية التنظيمية.
  2. التعرف على الأدبيات الادارية المتعلقة بحقل السيمائية التنظيمية و المعمارية التنظيمية.
  3. تحليل علاقة الارتباط بين السيمائية التنظيمية و المعمارية التنظيمية في الجامعة قيد الدراسة.
  4. اختبار تأثير السيمائية التنظيمية في تحقيق تطوير المعمارية التنظيمية في الجامعة قيد البحث.

### رابعاً: مخطط الفرضي للبحث

في ضوء مشكلة البحث وأهدافها، وضمن إطارها النظري، والتطبيقي، تم تصميم مخطط فرضي يعبر عن العلاقات المنطقية بين متغيرات البحث، وهو في الشكل الأدنى الذي تم استخلاصه من واقع الأدبيات الإدارية. ويشير هذا المخطط إلى متغيرين فقط هما:-

1. المتغير المستقل: (السيمائية التنظيمية) وتتمثل أبعاده بـ (المعايير السلوكية ، المعايير الادراكية، المعايير التصورية ، المعايير التقييمية).
2. المتغير المعتمد: (المعمارية التنظيمية) وتتمثل أبعاده بـ (الهيكل التنظيمي ، الثقافة التنظيمية، التكنولوجيا ، الخطة الاستراتيجية).



الشكل (1) المخطط الفرضي للبحث

#### خامساً: فرضيات البحث

في ضوء مشكلة البحث التي تم تحديدها هناك أربعة فرضيات الرئيسة :-  
 الفرضية الرئيسة الأولى: هناك علاقة طردية ذات دلالة معنوية بين السيمائية التنظيمية بأبعادها المعمارية التنظيمية بأبعادها .  
 الفرضية الرئيسة الثانية: ليست هناك علاقة طردية ذات دلالة معنوية بين السيمائية التنظيمية بأبعادها المعمارية التنظيمية بأبعادها .  
 الفرضية الرئيسة الثالثة: هناك تأثير معنوي ذات دلالة احصائية للسيمائية التنظيمية بأبعادها في المعمارية التنظيمية .  
 الفرضية الرئيسة الرابعة: ليست هناك تأثير معنوي ذات دلالة احصائية للسيمائية التنظيمية بأبعادها في المعمارية التنظيمية .

#### سادساً . حدود البحث : تتمثل في الآتي :-

- 1.الحدود الموضوعية :- تم اختيار جامعة السليمانية كمجتمع البحث لكونه الأقرب والأنسب لتحقيق فرضيات البحث وأهدافها الرئيسة .
- 2.الحدود الزمانية :- لقد تمت عملية جمع البيانات، وإتمام الإطار النظري خلال أربعة أشهر تقريباً .

3. الحدود البشرية:- يشمل البحث الحالي مسؤولي ضمان الجودة في الكليات التابعة لجامعة السليمانية والبالغ عددهم (51) منتسبا.

### سابعاً: منهج البحث

اعتمد البحث في اختبار فرضياته المنهج الوصفي التحليلي وذلك بدراسة علاقة الارتباط والتأثير لأبعاد السيمانية التنظيمية على أبعاد المعمارية التنظيمية وذلك من خلال جمع البيانات ذات العلاقة من كوادر مديريات و وحدات ضمان الجودة في رئاسة الجامعة والكليات التابعة لها في جامعة السليمانية كعينة البحث، وتحليلها وفيما يأتي عرض للإجراءات المعتمدة في ذلك.

### 1. أساليب جمع البيانات

اعتمد البحث في عرض الإطار النظري على إسهامات الباحثين التي تم جمعها من المصادر التي تمثلت بالمراجع العلمية من الكتب والمجلات والدراسات والاطاريح والبحوث العلمية ذات الصلة المتوفرة منها داخل الاقليم أو خارجه ومن خلال شبكة الانترنت، أما فيما يتعلق بالجانب الميداني فقد اعتمد البحث الوسائل الآتية في جمع البيانات المطلوبة .

أ/ الاتصالات الهاتفية مع بعض من أفراد عينة البحث المتمثلة بإدارات الوحدات في الرئاسة الجامعة والكليات المبحوثة ، بهدف توضيح فقرات الاستبانة في حالة الحاجة إلى ذلك لضمان الإجابة الصحيحة لان الاستمارة ارسلنا اليهم عن الطريق الالكتروني .

ب/ الاستبانة بوصفها مصدرا رئيسا لجمع البيانات، إذ روعي في صياغتها وقدرتها على تشخيص علاقة الارتباط وقياس التأثير بين المتغيرين وأبعادهما.

### 2. الاستبيان

#### أ/ وصف استمارة الاستبانة

تم استخدام نموذج للاستبانة بالاعتماد على دراسات مجموعة من الباحثين من هذا الجانب من خلال مجموعة من الاسئلة اشتمل على ثلاثة أجزاء، خصص الأول لجمع معلومات خاصة بالمستجيبين واشتمل على (الجنس ، التحصيل الدراسي ، مدة الخدمة في المنصب). وركز الجزء الثاني من الاستبانة على أبعاد السيمانية التنظيمية إذ تم تناول أربعة أبعاد (المعايير السلوكية ، المعايير الادراكية ، المعايير التصورية ، المعايير التقويمية)، وركز الجزء الثالث على أبعاد المعمارية التنظيمية إذ تضمنت أربعة أبعاد (الهيكل التنظيمي ، الثقافة التنظيمية ، التكنولوجيا ، الخطة الاستراتيجية)، كما هو موضح في الجدول رقم (1).

الجدول (1) متغيرات الدراسة الواردة في الاستبانة

مصدر المقياس	الرموز في متن الدراسة	أرقام العناصر في استمارة الاستبانة	الأبعاد	المتغيرات الرئيسية
--	--	--	خاصة بأفراد عينة البحث	المعلومات الشخصية
الحكيم و موسى (2018)	X1-X3	3-1	المعايير السلوكية	السيمائية التنظيمية
	X4-X6	6-4	المعايير الإدراكية	
	X7-X9	9-7	المعايير التصورية	
	X10-X12	12-10	المعايير التقييمية	
الشمري (2017)	Y1-Y3	3-1	الهيكل التنظيمي	المعمارية التنظيمية
	Y4-Y6	6-4	الثقافة التنظيمية	
	Y7-Y9	9-7	التكنولوجيا	
	Y10-Y12	12-10	الخطة الاستراتيجية	

المصدر: من إعداد الباحثان

وفي جميع مقاييس الاستبانة تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي، إذ خصص لكل خيار درجة وأعطى الباحثين لإجابات المبحوثين درجات من اتفق بشدة الى لاتفق بشدة وبمدى استجابة (1-5).

ب/ قياس ثبات استمارة الاستبانة :

لغرض التعرف على مدى صلاحية المقياس وثبات استمارة الاستبانة، تم استخدام مقياس لغرض التعرف على مدى صلاحية المقياس وثبات استمارة الاستبانة، تم استخدام مقياس (Cronbach's Alpha) وقد تبين أن معامل ألفا للمتغير المستقل بلغ (0.820) و للمتغير التابع بلغ (0.939)، وهي نسبة عالية بالمقارنة مع ألفا المعيارية (0,67)، وتعد هذه النسبة مقبولة في الدراسات الوصفية، وبذلك أصبحت أداة الدراسة صالحة للتطبيق النهائي.

ت/ أدوات التحليل والمعالجة الإحصائية

اعتمد الباحثان عددا من الأدوات الإحصائية الملائمة لتحليل البيانات ومعالجتها واختبار فرضياتها باعتماد على برنامج (SPSS V. 26) منها :-  
أ/ التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لوصف متغيرات الدراسة وتشخيصها.

ب/ معامل الارتباط البسيط : يستخدم لتحديد طبيعة العلاقة بين متغيرين.

ت/ معامل الارتباط (سبيرمان): لتحديد طبيعة العلاقة بين عدد من المتغيرات المستقلة في أن واحد مع أبعاد متغير معتمد .

ث/ معامل الانحدار البسيط : يستخدم في تحديد تأثير متغير مستقل واحد في متغير معتمد .

ج/ معامل ألفا كرونباخ : للتحقق من مدى صلاحية القياس وثبات أبعاد الدراسة.

ثامناً: الدراسات السابقة

1- الدراسات المتعلقة بمتغير السيميائية التنظيمية

أ/ دراسة (الحكيم و موسى، 2018)

- عنوان الدراسة: السيميائية التنظيمية و تأثيرها في تنمية رأسال مال الفكري الأخضر من خلال تعزيز القابليات المعرفية في معمل أسمنت الكوفة الجديد.
- هدف الدراسة: التحقيق من دعم ادارة المعمل قيد البحث للسيميائية التنظيمية، على وفق وجهات نظر عدد من العاملين فيه.
- مشكلة الدراسة: هل للمنظمة الجهات الفاعلة بالتواصل عن طريق الاشارات و الرموز و النصوص و الرسوم البيانية و الكتابات و غيرها.
- نوع الدراسة: دراسة حالة
- أهم الاستنتاجات: إن تبني السيميائية التنظيمية في أي منظمة من الممكن أن يسهم في تحقيق التواصل بين العاملين وبما يضمن تبادل المعلومات والمعرفة بصورة مستمرة باتجاه تحقيق الأهداف التنظيمية.

ب/ دراسة ( da Silva ,et al, 2016 )

- عنوان الدراسة : تصميم مدرك اجتماعياً: أداة هندسية برمجية بمساعدة الكمبيوتر تعتمد على السيميائية التنظيمية لدعم أنشطة التصميم المبكرة.
- هدف الدراسة: تجنب النفقات المستقبلية فيما يتعلق بالموارد البشرية والوقت والموارد المالية.
- مشكلة الدراسة: تغلغل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الحياة الشخصية والجماعية وآثارها على الناس حتى أولئك الذين لا يستخدمونها.
- نوع الدراسة: دراسة حالة
- أهم الاستنتاجات: تساعد هذه الأداة في صياغة الأفكار من السيميائية التنظيمية والتصميم التشاركي و يوفر قاعدة صلبة لفهم المشكلة .

2/ الدراسات المتعلقة بمتغير المعمارية التنظيمية

أ/ دراسة ( الشمري ، 2017 )

- عنوان الدراسة: أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية الاستراتيجية في إستدامة التميز بوجود المعمارية التنظيمية متغيراً وسيطاً
- هدف الدراسة: تقديم اطار نظري لمتغيرات الدراسة الحالية(ممارسات إدارة الموارد البشرية الاستراتيجية، المعمارية التنظيمية، إستدامة التميز)وشرح وتوضيح مفاهيمها الأساسية وأبعاد ومتغيرات قياسها.

- مشكلة الدراسة: هل هناك أثر مباشر او غير مباشر لممارسات إدارة الموارد البشرية الاستراتيجية على إستدامة التميز بوجود المعمارية التنظيمية متغيراً وسيطاً؟
- نوع الدراسة: دراسة ميدانية
- أهم الاستنتاجات: العمل على تطوير المعمارية التنظيمية في الشركات لكونها تتميز بشموليتها و احتوائها على الركائز المهمة من أجل تحقيق التميز والعمل على إستدامته.
- ب/ دراسة (الحكيم و آخرون ، 2017)
- عنوان الدراسة: العلاقة التكميلية بين المعمارية التنظيمية والرشاقة التنظيمية
- هدف الدراسة: دراسة العلاقة بين العمارة التنظيمية والرشاقة التنظيمية في شركات الاتصالات المتنقلة في أربيل - العراق.
- مشكلة الدراسة: الهندسة المعمارية يجب ألا تقتصر على التقنية والمجال الهندسي ، بل يجب أن تمتد إلى المجالات التنظيمية أيضاً.
- نوع الدراسة: دراسة تجريبية
- أهم الاستنتاجات: أشارت النتائج إلى أن الهيكل التنظيمي له تأثير إيجابي مباشر ذو دلالة إحصائية على سرعة الرشاقة التنظيمية.

#### تاسعاً. مجالات الاستفادة من الدراسات السابقة

1. أفادت الدراسات السابقة في تحديد وتعريف المفاهيم الفلسفية لمتغيرات الدراسة، وبما يُمكن التأصيل لها نظرياً.
2. الاهتمام إلى بعض المصادر من الرسائل الجامعية والكتب والمقالات التي لم يتسنّ للباحثان معرفتها والإطلاع عليها من قبل.
3. الإسهام في صياغة مشكلة الدراسة وأهدافها وفرضياتها ومخططها.
4. صياغة فقرات الاستبانة المتعلقة بمتغيرات الدراسة.
5. الإطلاع على الأساليب الإحصائية في تحليل ومعالجة البيانات المستخدمة في تلك الدراسات التي عن طريقها أمكن تحديد الأساليب الأكثر ملاءمة لمتغيرات الدراسة الحالية.

#### المبحث الثاني - الإطار النظري

##### اولاً: مفهوم السيميائية التنظيمية

السيمياء، أو السيميائية نشأ بتحديد موضوعها وجهازها المفاهيمي ومنهجها عند نهايات القرن التاسع عشر وبدايات القرن العشرين، خضع مفهومها الى العديد من التفسيرات الذي يتطلب الوقوف على حيثيات المفهوم و الرجوع الى أصل التسمية (خيري، 2015: 290). وفقاً للبحوث عن التاريخ اللغوي لفظة سيمياء واستعمالاتها منذ قدم يجعلنا نقف على حقيقة ان كلمة السيميائية وردة البداية في كتاب الله

العزیز فی قوله تعالى ﴿سِماهم فی وجوهم من اثر السجود﴾ (الفتح 29)\*\*\* و قال سبحانه ﴿تعرفهم بسِماهم﴾ (البقرة 273)\*\*\* بالإضافة الى ذلك تطرق العديد من المصادر العربية والمعجمات اللغوية الموثقة والمراجع والنصوص القديمة الا ان كلمة السيميائية والسيمياء والسيمياء، وعلم السيمياء عربية اصلية، مشتقة من الفعل (سام) الذي هو مقلوب وسم واصلها (وسمي) من الجذر (وسم) وقد وقع قلب مكاني فصار سومي ثم أنقلبت الواو ياء لتعادل حركة ما قبلها وتجانسها فصارت سيما وهذا ما تكاد تجمع عليه المراجع اللغوية وكتب التفسير والحديث والدلالة، التي نجدها باللفظ على إختلاف صوره واحدة غالبا و هي العلامة (حكيم و موسى، 2018: 117)، (خضر، 2020: 156). ومن جانب اخر يذهب بعض الباحثين الى اشتقاقات أخرى مختلفة عن ما زودت من قبل، اي أنها ليست عربية حيث يؤكدون ان كلمة السيميائيك Semantique أو السيميولوجي Semiology يعود الى العصر- اليوناني، فهو أت من (Semeion) يعني (العلامة) (Clogos) وتعني الخطاب. وأشار الآخرون الى كلمة السيميائية و صفها بأنها مشترك بين العربية والسريانية (علي، 2016: 210). السيميائية (علم العلامات) مصطلح يشكل مفتاحا مهما لعلوم اللغة يعبر عن مفاهيمها بطرق سليمة و تجعل التواصل سهلا ممكناً وتهتم بالذات والادراك الحسي (Barley, 2020: 4055). وتهتم بالإرساليات الأساسية للتواصل الانساني بكل انواعها السمعية، البصرية. علم يمكن أن نطلق عليه علم العلامة الذي يسهم في إقتناص الدلالات والمعاني (خضر، 2020: 156). أما السيميائية التنظيمية هي دراسة المنظمات باستخدام مفاهيم وطرق السيميائية تتعامل مع جميع جوانب السيميائية في المنظمات مثل سلوك الأفراد العاملين والإدارات مثلها كمثل سلوك نظم المعلومات (حكيم و موسى، 2018: 118). تدرس طبيعة وخصائص وميزات المعلومات (خيري، 2015: 290)، يساعد السيميائية التنظيمية على استخدام المعلومات على أفضل وجه في سياق أنشطة المنظمة ومجالات الأعمال و تعامل المنظمات على إنها أنظمة معلومات يتم من خلالها إنشاء المعلومات ومعالجتها وتوزيعها وتخزينها وإستخدامها (الخفاجي و السعدي، 2014: 100). ويرى كل من (الحكيم و موسى، 2018: 112) بأنها تتكون من مجموعة من الأنشطة والعمليات التنظيمية تتعلق بدراسة العلامات المعبرة عن السلوك التنظيمي للأفراد العاملين داخل المنظمة من أجل إشاعة ثقافة تبادل ومشاركة المعرفة فيما بينهم لتحقيق الأداء الأمثل وهذا يتحقق بعدما يتم كشف ومعالجة الجوانب السلبية في سلوكياتهم من خلال التنسيق بين أهداف المنظمة من جهة وأهدافهم من جهة أخرى. ويمكن تعريف السيميائية على انها "دراسة العلامات" أو "نظام العلامات، بما في ذلك إنشاء العلامات وتحليلها وتفسيرها وتمثيلها العلامات المنتشرة و الوسيلة التي يتم من خلالها تعبئة وتقاسم المعلومات حول الأشياء والمفاهيم والأفكار (حمد و صالح، 2018: 89). كما اشار (خضر، 2020: 156) بإنها نظام السمة أو الشبكة من العلاقات النظامية المتسلسلة وفق قواعد لغة متفق عليها في بيئة معينة. ووضحها (ليتم و عنصر، 2014: 98) بانها العلم الطبيعي الذي يدرس نظم المعلومات الناتج عن أنماط السلوك البشري في المنظمة مع التركيز على المعلومات كأداة إجتماعية لتوظيف التقنيات من جميع الأنواع. كما عرفها (الشيخيلي و الرزاق، 2013: 578) بانها استخدام العلامات داخل السياقات التنظيمية و يهدف إلى تحليل ونمذجة المنظمات مثل نظم المعلومات باستخدام أساليب وتقنيات ومناهج تركز من خلالها على

السيمائية. أما (Filipe and Lin, 2000:90) يعتبر المنظمة بمثابة نظام معلومات و يتضمن عدداً من تنظيميات محددة، مما يسمح بإدراج جميع الجهات الفاعلة والتأثيرات الهامة التي تؤثر على المنظمة، وحصرها وشرحها و الأهم من ذلك أن هذا يقدم نهجاً يأخذ في الاعتبار الطابع الاجتماعي التقني للسياقات التنظيمية، وبالتالي الفهم الكامل لكل من أنظمة المعلومات الآلية والبشرية و يسمح بفهم العمليات الحالية وتحسينها بأي طريقة ملموسة (حمد و صالح ، 2018: 89)، (الحكيم و موسى، 2018: 112). ومن خلال المصادر المذكورة وصل الباحثان الى التعريف الاجرائي للسيمائية التنظيمية بأنها مجموعة من العلامات والمؤشرات يأخذ في الاعتبار الطابع الاجتماعي والتقني للسياقات التنظيمية التي يتم من خلالها تعبئة المعلومات وفهم الأشياء والمفاهيم والأفكار وتبادلها.

### ثانياً: أهمية السيمائية التنظيمية

كل ما يصدر عن الفرد من عمل حركي أو تفكيري أو كلمات أو إنفعالات تعد المفتاح لعمل المنظمات، التي تظهر فقط نتيجة للسيمائية المستمرة، فهي يساعد العاملين من ادراك الكلمات والأشياء عبر سياقات مختلفة (Tan & Liu, 2013:56) و بالتالي يكون لها أثر إيجابي للمنظمات العاملة بموجبها تبرز أهميتها و المتمثلة بالآتي (Arantes, 2011:76) :

- 1/ تؤدي إلى تحسين فعالية القدرة التنافسية وهذا بدوره يؤدي إلى تحقيق هدف إدارة المعرفة.
- 2/ تحسن كفاءة عمل المنظمات من خلال تحسين تدفق وإستخدام المعلومات تساعد على حل المشكلات التنظيمية.
- 3/ تحقيق التواصل بين افراد المجتمع و مكوناته، تساعد العاملين على كشف المشاكل التي تواجههم والتعبير عنها بشكل إحتياجات و من ثم وضع حل منهجي لها.
- 4/ الرغبة في الحصول على النتائج الايجابية وتحسين الأداء والفعالية الادارية و انجاز الأهداف المرغوبة للمنظمة التي يعمل بها خلال مجموعة من اشارات و المؤثرات و الوسائل.

### ثالثاً: مقاييس وأبعاد السيمائية التنظيمية:

إن متغير السيمائية التنظيمية يعد من المتغيرات الحديثة، لذا توجد ندرة في المقاييس المستخدمة لقياسه. عليه لجأ الباحثان لقياس هذا المتغير بالإعتماد على ابعاد السيمائية بشكل عام، و يتم تقسيمها إلى أبعاد (سلوكية، إدارية، تصورية، تقييمية).

### البعد الاول: المعايير السلوكية

يركز هذا البعد السلوكي على ما يقوم به الفرد من سلوكيات مثالية يكون نتيجة لصفات وراثية أو شخصية و مؤثرات اجتماعية وسياسية (Silva et al, 2016: 99) حيث يقوم به الإنسان للمحافظة على حياته وامنه واستقراره وتقدمه. فإنها حصيلة تفاعل الشخصية مع البيئة و البيئة تلعب دوراً أساسياً في تحديد سلوك الفرد (ليتيم و عنصر، 2014: 98). فالسلوك يختلف من بيئة إلى أخرى، وذلك لإختلاف العادة والتقاليد والفوارق الحضارية التي قد تحدد أنماطاً معينة في السلوك للأفراد. مما يتطلب فهم وتحليل هذه الاختلافات للوصول الى طرق تعامل تتناسب مع تلك الاختلافات تحقيقاً لأهداف المنظمة وله تأثير مباشر وحيوي على فعالية المنظمة (Yang and Chen, 2007:96). وأشار (ليتيم و عنصر، 2014: 99) الى ان المعايير السلوكية هو من الإرشادات الرسمية التي تهدف إلى تنظيم تصرفات الموظفين والكلام، والمواقف، وأكثر من ذلك. وغالباً ما يتم إنشاؤها من قبل الموظفين ولا يتم تسليمها: (Tan & Liu, 2013: 56). بالإضافة الى ذلك أن التوجيهات والسياقات من قبل قيادة المنظمة للتعامل والتفاعل مع الموظفين والعاملين يعزز نمو المنظمة ويؤدي الى نتائج إيجابية وتنظيمية مثل أداء المبيعات والابتكار الفردي ويعود بالرضا والرفاهية و بلوغ الاهداف. و بالتالي خطر التنظيم الذاتي لبعض العاملين قد يؤدي إلى التأثير على السلوك بشكل سلبي كما إن زيادة التأثير السلبي سيكون لها دور سلبي في عملية التنظيم السلوكي للعاملين الذين لم ينظموا ذاتياً.

### البعد الثاني: المعايير الادراكية

يعد الادراك بمثابة أداة تعكس كافة المتطلبات التي تعتمد على الحاجة من معلومات محددة في اي وقت و اي مكان و لاي شيء و لاي عرض (Liu, 2000: 88). تتأثر بالعديد من العوامل و تساهم في بناء بعض المحددات التي تعتمد على القدرات الفكرية للعاملين انطلاقاً من قدرتهم بالتصرف على وفق ما يوفره إدراكهم (Collinge, et al. 2009: 87). انها عملية التي يختار الافراد من خلالها المعلومات و ينظمونها و يفسرونها و يستجيبون لها للحصول على صورة ذات دلالة للعالم المحيط بها. فهي قدرة ذهنية تمكن الفرد من تحليل و تشخيص وحل المشكلات المعقدة من خلال امتلاك القدرة على تحقيق التكامل بين الافكار الجديدة و العمليات الحالية و من ثم الابداع، و تساعد الفرد في اختيار الاستراتيجيات الممكنة في المواقف التي تواجه المنظمة (Lin, 2013: 349). كما ان مستوى الإدراك يختلف من فرد الى اخر حيث هناك أشخاص يعانون من قصور في الذاكرة، أو في بعض الحالات الفرد يتجاهل المعلومات التي لا يشعر براحة اتجاهها و يميلون الى اختيار المعلومات التي تساند وجهة نظرهم. وقد كشفت الدراسات إن الضعف الإداركي للفرد من المواضيع الخطرة التي أصبحت في حالة زيادة مع التطورات الحاصلة في البيئة سيكون لديها تأثيرا مباشرا على انجاز الاعمال بصورة واعية (Yang and Chen, 2007:95).

### البعد الثالث: المعايير التصورية

تحدد المعايير التصورية ما يجب أو ما يتوقع إداركه عندما ينظر إلى علامة أو فعل معين، فعندما يتلقى الفرد المفاهيم و الأفكار و المعلومات من البيئة يحاول تطبيقها فإنه بلا شك يحاول استذكار أو استرجاع ما قاله و ما أراه بين حين و آخر وعندما يكون الاسترجاع ذهنيا من دون الاداء الفعلي فإن ذلك يعني انه يستخدم عملية التصور (Karlsson, 2002: 57). و يمكن تعريف التصور على أنه تتضمن استدعاء أو استحضار للأشياء أو المظاهر المختزنة و انشاء احداث و افكار و خبرات جديدة اي توقع للمستقبل. أو هي مجموعة من المعلومات التي يمتلكها الفرد عن خط سير العمل، و تعتبر من المتغيرات الهامة التي تؤثر على السلوك العامل (Filipe & Cordeiro, 2003: 66). و بالتالي ينبغي التركيز على الاعمال المكثفة في المنظمة و العاملين الذين يعانون من التعب أثناء أداء عملهم، لقد أثبتت الدراسات بان الكثافة في العمل و تؤدي الى ضعف التصور و بالتالي قد تؤثر على السلوك بشكل سلبي (Rodney, 2001: 75).

### البعد الرابع: المعايير التقييمية

يعد المعايير أداة قياس تحدد مستوى الاداء وفقا لابعاد محددة للانجاز و يختبر كل معيار مجموعة من المؤشرات التي تبين مدى فاعلية الاعمال، فهو اداة مطلوبة لاختيار الأعمال، التي تعتمد على المعرفة و على المواقف التقييمية و يجب الأخذ بعين الإعتبار عامل العقلانية عند إجراء تقييم السلوكيات المختلفة لأن الخيار الذي يعتمد في التقييم ينبغي أن يكون ذو منفعة (Arney, 2007:76). كما ان عملية تقييم الاداء معلومات قيمة تساعد المديرين في تحليل و تقدير مستويات الانجاز الفعلي للعاملين في فترة زمنية معينة و هي تمثل احد المداخل المهمة في قرارات حاسمة تتعلق بالعاملين (Barley, 2020:405). بالإضافة الى أنها تهدف الى تحقيق التفاعل و اشاعة روح المنافسة بين العاملين و تحفيزهم لإنجاز المهام الموكلة اليهم و تحديد الاجراءات التي تلتزم بها المنظمة و المعايير التي تستخدمها لقياس اداء العاملين مما يساعد العاملين في فهم سياسة المنظمة واهدافها و السعي الى تطبيقها (Filipe & Lin, 2000: 90).

### رابعاً: المعمارية التنظيمية

تم توثيق مصطلح العمارة التنظيمية لأول مرة في كتاب "العمارة التنظيمية" تصميمات للمؤسسات المتغيرة نشأت في الأصل من انضباط التصميم التنظيمي ولكن تم اعتماد العمارة التنظيمية للإشارة إلى مجموعة أوسع من الخصائص التنظيمية ولتشجيع نهج "شمولي" للتصميم التنظيمي و تنطوي على إنشاء إدارة مستمرة لإطار عمل لـ "تنظيم المستقبل" يشمل جميع الأنظمة والهياكل الرسمية وغير الرسمية بالإضافة إلى تفاعلاتها المتصلة تم تطوير المفهوم بواسطة (Heizer & Render, 2004:5) كما عرفوها على أنها "جميع النظم والهياكل وعمليات الإدارة والتقنيات والاستراتيجيات التي تشمل طريقة عمل الشركة (Nadler, 1995: 18). و عرف المؤلفون العمارة التنظيمية باعتبارها اللبنة الأساسية اللازمة للنمو

التنظيمي: الهيكل التنظيمي، والثقافة التنظيمية، وتنمية الموارد البشرية (Alblawi, et al., 2017: 186). وأشار (stare, 2011: 4) بأنها مجموعة متماسكة من المبادئ والأساليب والنماذج التي تستخدم في التصميم وتحقيق الهيكل التنظيمي والعمليات التجارية والبرمجيات والمعدات والبنية التحتية. وضحها (Yin, 2014: 5) بأنها رفع كفاءة الاداء وإزالة القيود التي تحد من الانتاجية وتعيق حركة التفاعل الطبيعي بين المتغيرات المرتبطة بالإدارة، وذلك من خلال إحداث تغييرات جذرية فاعلة في الاوضاع والاساليب والمفاهيم الادارية السائدة، وتعظيم معدلات الكفاءة والفعالية في المنظمة (Mcsnae & Glinow, 2010: 415) و هو الاسلوب الانسب للتغيير التحولي بشكل واعى ومدرّس، و يتطلب التغيير التحولي للقادة على المشاركة بفاعلية في عملية التغيير، وإختيار افراد يتمكنون من إدارة هذا التحول و التطور لمنظمتهم و أنفسهم و الغرض من التغيير التحولي هو تطوير المنظمات بشكل متزايد إرشاد المنظمة الى الهدف المنشود (Sadaf et al., 2017: 34). تذهب المعمارية التنظيمية الى اكثر من ذلك من خلال العمل على التحليل البيئية الخارجية و الداخلية و ما تلعبه من دور مؤثر على الفاعلية (Alblawi et al, 2017: 186). مدى قدرة المنظمة على تحقيق الاستثمار الحد الأقصى من جميع الاشكال و المتطلبات الاخرى، قدرة المنظمة على الاستقرار و التوازن للحصول على الموارد و استخدامها بشكل الفعال وفي هذا الاطار يمكن القول ان معمارية المنظمة تركز على اهمية مايلي (Elsawaby, 2009: 105)

- 1- التأكيد على الإنجاز.
  - 2- زيادة الانتاجية من خلال مشاركة العاملين و بناء علاقات جيدة مع التنظيمات المتشابهة.
  - 3- الإهتمام بالعملاء و تفهم حاجاتهم و منح الموظفين الاستقلالية في التصرف.
  - 4- اقتصار الرقابة المركزية على الامور الاساسية و اتاحة حرية للتصرف و الابداع.
  - 5- بساطة الهيكل التنظيمي و انخفاض تكلفة الخدمات المساعدة.
- ومن خلال المصادر المذكورة وصل الباحثان الى التعريف الاجرائي للمعمارية التنظيمية بأنه مرونة الهيكل التنظيمي و الثقافة التنظيمية و التكنولوجيا و الخطط الاستراتيجية لغرض مواجهة تأثيرات البيئية على المنظمات .

#### خامساً: أبعاد المعمارية التنظيمية

على الرغم من أن مفهوم المعمارية التنظيمية جديد نسبياً، الا ان الباحثين ناقشوا أبعاد عديدة في الأدبيات أشار (Antoni, 2014: 7) بأن هناك أربعة أبعاد و هم (الدعم، الابتكار، التماسك، الضغط) . في حين حدد (Filipe & Cordeiro, 2003: 66) خمسة ابعاد (الأنظمة، الهياكل، عمليات الإدارة، التقنيات، الاستراتيجيات) و اشار (هيكل، 2015: 90) الى الأبعاد بأنها (الثقافة، الهيكل، الحوافز، العمليات، الضوابط، الأشخاص). اما في هذه الدراسة اعتمد الباحثان على اربعة ابعاد و هي (الهيكل التنظيمي، الثقافة التنظيمية، التكنولوجيا، الخطة الاستراتيجية).

### البعد الاول: الهيكل التنظيمي

يعد الهيكل التنظيمي احدى البنى الارتكازية و العمود الفقري لبناء اية المنظمة, فهو اطار من أجل تنظيم العلاقات بين الافراد داخل التنظيم (Barnes, 2006:89), وضح (Arney, 2007: 76) بانه النظام معقد يبين كيفية توزيع الأفراد والمهام وتحديد العلاقات بين الوحدات والوظائف المختلفة وبيان السلطات والمسؤوليات وهو الذي يبين شكل المنظمة و كذلك تدرس توجهات الافراد العاملين و ممارساتهم و سلوكياتهم ودورها في تطوير وتمكين سلوكيات الافراد. (Barnes, 2006:87) فان لكل منظمة بيئتها و أهدافها و فلسفتها وثقافتها المستقلة و التي تؤثر على شكل الهيكل التنظيمي و نمط الاتصال و تبادل المعلومات وتحديد آليات والتنسيق بين الأقسام المختلفة والعاملين فيها (Sadaf et al, 2017:34.35). فهو يزود المنظمة بالاستقرار والاستمرارية (Barnes, 2006:89). وأشار (Lunenburg, 2012: 6) بأنها وسيلة وأداة لتحقيق أهداف المنظمة والنهوض بها الى اقصى مستويات الكفاءة وفاعلية بكافة الأنشطة. ان عملية تصميم و بناء الهيكل التنظيمي عملية مستمرة لان مجرد التغيير في أهداف المنظمة و حجمها أو في الظروف البيئية التي تمارس نشاطها فيها أو التغيير في التكنولوجيا السائدة فيها لها تأثير على الهيكل التنظيمي مما يتطلب إعادة التصميم (Sadaf et al., 2017: 46). هو الذى يجب ان يؤدي الى تفعيل جهود الافراد العاملين من خلال زيادة الولاء من قبلهم للمنظمة و خلق مزج بين الثقافات و الافكار المختلفة بما يحقق أهداف المنظمة (Alblawi, et al., 2017: 187).

### البعد الثاني: الثقافة التنظيمية

تؤدى الثقافة التنظيمية ووظائف عديدة منها انها تقدم نظام مشترك من المعاني التي بدورها تشكل القواعد الاساسية للتفاهم المتبادل بين العاملين و الادارة و بين العاملين انفسهم (الطائي و حمادى، 2016: 10). ان للثقافة دورا فاعلا في تحفيز العاملين ورفع معنوياتهم مما يزيد بذلك الانتاجية و الاداء كفاءة و تنمية الابتكار و الابداع. وتعد اداة فاعلة لتحسين اداء الاعمال و التي بدورها توجد ميزة تنافسية ضد منافسيها (العون و الدليمي، 2018: 40). و وضح ( الغنزي و الذيابي، 2013: 6) ان الثقافة تأخذ دور الرقابة الادارية على اعتبار ان ادارة التنظيم تستخدم شعائر و قيم و رمز تنمي روح اليقظة لدى العاملين . وان معظم المنظمات اليوم تسعى الى التحول من المنهج و السيطرة البيروقراطية الى السيطرة الانسانية و ذلك عبر تلبية احتياجات العاملين و توفير بيئة عمل مقبولة و تحقيق رغباتهم قدر الاستطاع فهو ينشأ روح الانتماء و شعور لدى الافراد بأنهم جزء من التنظيم و بالتالي يؤدي الى حرصهم لتقديم افضل ما لديهم من اداء ( العون و الدليمي، 2018: 41)، (الطائي و حمادى، 2016: 12).

### البعد الثالث: التكنولوجيا

إن تكنولوجيا المعلومات الأداة الأهم لحسن أداء وتنفيذ مختلف المهام والأنشطة التي تقوم بها المنظمات على اختلاف أنواعها وأحجامها وطبيعة نشاطها ، فهي المحور الأهم الذي نال اهتمام العديد من الباحثين والمنظمات تنشد التطور والرقي لدوره الفاعل في تنفيذ الخطط وتحقيق الأهداف المرسومة بدقة (صالح،

2017: 101). و يساعد على زيادة فعالية الأداء البشري وسرعة ودقة الأفراد في تنفيذ الأعمال، والتقليل من الهدر والتكاليف، والتخفيف من ضغوطات العمل وتفادي بعض المشاكل والاجراءات البيروقراطية والصعوبات المترتبة عن النظام الكلاسيكي (Bate, et al., 2000: 87). كما أشار (Bharadwaj et al, 1999: 34) أن سير العمل عبر التكنولوجيا أدى إلى تخفيف حركة الأفراد داخل التنظيم وتقصير وقت أداء أعمالهم دون الحاجة إلى التنقل، و بالتالي يؤدي الى تغييرات أساسية في الإدارة ويساعد بشكل خاص في عملية اتخاذ القرارات الملائمة والسريعة المبنية على الحقائق والمعلومات وقتية ومحدثة. فهي تزيد قدرة المنظمة وإمكانياتها وتهيئ لاستغلال الأفكار لتحسين الكفاءة وتحسين المهارات البشرية وتؤثر على الوظائف في كل المستويات الاجتماعية للمنظمة وتؤدي إلى تغييرات أساسية في عالم الأعمال (Davarg & Kohil, 2003: 67). وإن تطبيق تكنولوجيا المعلومات على المنظمات يؤدي لتحسين فعالية العاملين والذي بدوره يؤدي إلى رد فعل أفضل على تدريب ونمو العاملين ورضى الزبائن وبتطبيقها تسعى المنظمة إلى خلق قيمة مضافة وجذب أكبر للزبائن وتحسين إنتاجية المنظمة وكفاءتها (الطائي و جواد، 2014: 80).

#### البعد الرابع : الخطة الاستراتيجية

إن التخطيط الاستراتيجي عملية متواصلة و نظامية يقوم بها اعضاء من القادة في المنظمة باتخاذ القرارات المتعلقة بمستقبل المنظمة و تطويرها و تحديد الاجراءات و البرامج و السياسات المطلوبة لتحقيق ذلك المستقبل و التي فيها يتم قياس مستوى النجاح و تحقيقه (Kyrgidou & Hughes, 2010: 46). فهي عملية بعيدة المدى للوصول الى الاهداف المقررة من خلال سلسلة من المراحل تبدأ بمسح الحالة الراهنة و تشخيص الرؤية المستقبلية و تمر بتحليل كمي و وصفي لنقاط القوة و الضعف في البيئة الداخلية و للفرص و المخاطر للبيئة الخارجية. كما اشار (صقر، 2019: 89) الى انها فن الاستخدام كافة الموارد و الامكانيات المادية و البشرية و التنظيمية المتاحة في مجتمع ما، أو مؤسسة ما الاستخدام الامثل لتحقيق مجموعة من الاهداف المرجوه في الفترات الزمنية مقدرة مستقبلا. الخطة الاستراتيجية من خلال تحديد الوسائل الملائمة و المنجزة يقوم بتحقيق الاهداف الموضوعية (Chang & Wang, 2013: 76).

#### المبحث الثالث: الجانب العملي

##### أولاً/ وصف وتشخيص عينة البحث:

اشتمل المجتمع الإحصائي للبحث على مديرية ضمان الجودة في جامعة السليمانية إذ تم توزيع الاستمارة الكترونياً على رؤساء وحدة ضمان الجودة في الكليات و المسؤولين عن ضمان الجودة في الاقسام العلمية و تم ارسال الاستمارة الى (70) منتسب و تم استرجاع (51) منهم ، وكل الاجابات صالحة للتحليل الإحصائي ، و الجدول (2) أعده الباحثان لتوضيح الخصائص الشخصية لأفراد عينة البحث:

الجدول (2) الخصائص الشخصية لأفراد عينة البحث

توزيع أفراد عينة البحث حسب الجنس		
النسبة المئوية	العدد	الجنس
58.8 %	30	الذكور
41.2 %	21	الإناث
توزيع أفراد عينة البحث حسب التحصيل الدراسي		
النسبة المئوية	العدد	التحصيل الدراسي
39.2 %	20	دكتوراه
60.8 %	31	ماجستير
مدة الخدمة في مجال ضمان الجودة		
النسبة المئوية	العدد	مدة الخدمة
7.8 %	4	أقل من سنة
35.3 %	18	من سنة الى خمس سنوات
56.9 %	29	ست سنوات فأكثر
100%	51	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على نتائج الحاسبة الإلكترونية.

يشير الجدول (2) إلى أن أغلب أفراد عينة البحث هم من الذكور التي كانت نسبتهم (58.8%) ، وكذلك نسبة (60.8%) من المستجيبين هم من حملة شهادة الماجستير و النسبة المتبقية هم من حملة شهادة الدكتوراه وهذا مؤشر جيد للجامعة لأن ليست هناك أي حملة شهادات دون ماجستير في ادارة هذا المهام ، أما ممن لديهم خدمة (6 سنوات فأكثر) في هذا المجال يحتلون أعلى نسبة (56.9%) وهذا مؤشر جيد لتراكم المعلومات والخبرة لديهم .

ثانياً. وصف وتشخيص متغيرات البحث:

1/ المتغير المستقل (السيمائية التنظيمية):

يوضح الجدول (3) التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية للفقرات من (X12 -X1) والمتعلقة بالمتغير المستقل.

الجدول (3) البيانات المتعلقة بفقرات المتغير المستقل (السيمائية التنظيمية)

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	التوزيعات التكرارية والنسب المئوية										البيانات	الأبعاد
		لا أتفق بشدة(5)		لا أتفق(2)		محايد(3)		أتفق(4)		أتفق بشدة(5)			
		%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت		
0.63 2	4.0 0	0	0	2	1	13.7	7	66.7	3 4	17.6	9	X <sub>1</sub>	واحدة

0.60 0	4.0 0	0	0	2	1	11.8	6	70.6	3 6	15.7	8	X <sub>2</sub>	المعايير الإدراكي
0.66 2	3.9 6	0	0	2	1	17.6	9	62.7	3 2	17.6	9	X <sub>3</sub>	
0.58 0	3.9 4	0	0	0	0	19.6	1 0	66.7	3 4	13.7	7	X <sub>4</sub>	
0.76 5	3.8 8	0	0	5.9	3	17.6	9	58.8	3 0	17.6	9	X <sub>5</sub>	
0.72 8	3.9 0	0	0	2	1	25.5	1 3	52.9	2 7	19.6	1 0	X <sub>6</sub>	
0.69 3	4.0 0	0	0	2	1	17.6	9	58.8	3 0	21.6	1 1	X <sub>7</sub>	
0.70 7	3.9 8	0	0	3.9	2	13.7	7	62.7	3 2	19.6	1 0	X <sub>8</sub>	
0.65 3	3.8 8	0	0	0	0	27.5	1 4	56.9	2 9	15.7	8	X <sub>9</sub>	
0.68 1	3.7 6	0	0	2	1	31.4	1 6	54.9	2 8	11.8	6	X <sub>10</sub>	المعايير القيمية
0.67 4	3.8 4	0	0	3.9	2	19.6	1 0	64.7	3 3	11.8	6	X <sub>11</sub>	
0.70 1	3.7 1	0	0	2	1	37.3	1 9	49	2 5	11.8	6	X <sub>12</sub>	
0.67 3	3.9	0		2.30		21.07 5		60.4 5		16.17 5			المعدل

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على نتائج الحاسبة الإلكترونية.

يظهر الجدول الاعلى تحليل بيانات السيمائية التنظيمية من خلال فقراتها المستخدمة و يوضح التوزيعات التكرارية والنسب المئوية لفقرات أبعاد متغير السيمائية التنظيمية، وتشير النتائج الى أن نسبة (60.45%) من المستجيبين متفقون على هذه الفقرة ونسبة (16.175%) متفقون بشدة في حين نجد نسبة (21.075%) محايدون ولبها نسبة (2.30%) لايتفقون في الاجابة وهي أقل نسبة في هذا المتغير ولايوجد أي اجابة أشرت على مؤشر لايتفق بشدة وكان معدل الوسط الحسابي لابعاد هذا المتغير يساوى (3.9) وهي نسبة عالية وبالمقابل معدل الانحراف المعياري لابعاد هذا المتغير يساوي (0.673) وهذا يدل على أن البيانات قريبة عن بعضها البعض وكذلك يعنى أن مقدار التشتت قليل في هذا المتغير.

2/ المتغير التابع (المعمارية التنظيمية) يوضح الجدول (4) التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية للفقرات من (y1 - y12) والمتعلقة بالمتغير التابع (المعمارية التنظيمية).

الجدول (4) البيانات المتعلقة بفقرات المتغير التابع (المعمارية التنظيمية)  
المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على نتائج الحاسبة الإلكترونية.

الإحصاء المعياري	الوسط الحسابي	التوزيعات التكرارية والنسب المئوية										العلوات	الأبعاد
		لا أتفق بشدة(1)		لا أتفق (2)		محايد (3)		أتفق (4)		أتفق بشدة(5)			
		%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت		
0.91 0	3.82	2	1	5.9	3	21.6	11	49	2	21.6	1	Y <sub>1</sub>	الهيكل التنظيمي
0.89 6	3.39	0	0	19.6	10	29.4	15	43.1	2	7.8	4	Y <sub>2</sub>	
0.97 6	3.35	2	1	21.6	11	23.5	12	45.1	2	7.8	4	Y <sub>3</sub>	
0.94 6	3.53	2	1	13.7	7	25.5	13	47.1	2	11.8	6	Y <sub>4</sub>	الثقافة التنظيمية
1.02 1	3.61	2	1	17.6	9	13.7	7	51	2	15.7	8	Y <sub>5</sub>	
1.08 2	3.57	5.9	3	9.8	5	23.5	12	43.1	2	17.6	9	Y <sub>6</sub>	
1.29 6	3.37	7.8	4	19.6	10	27.5	14	17.6	9	27.5	1	Y <sub>7</sub>	التكنولوجيا
1.06 2	3.59	0	0	21.6	11	19.6	10	37.3	1	21.6	1	Y <sub>8</sub>	
1.12 5	3.88	2	1	15.7	8	9.8	5	37.3	1	35.3	1	Y <sub>9</sub>	
0.96 5	3.71	2	1	9.8	5	23.5	12	45.1	2	19.6	1	Y <sub>0</sub>	الخطة الاستراتيجية
0.97 6	3.65	0	0	17.6	9	17.6	9	47.1	2	17.6	9	Y <sub>1</sub>	
1.05 5	3.65	3.9	2	11.8	6	19.6	10	45.1	2	19.6	1	Y <sub>1</sub>	
1.02 5	3.59	2.47		15.3	6	21.2	3	42.3		18.6		المعدل	

يظهر الجدول الاعلى تحليل بيانات المعمارية التنظيمية من خلال فقراتها المستخدمة و يوضح التوزيعات التكرارية والنسب المئوية لفقرات أبعاد متغير المعمارية التنظيمية ،وتشير معدل نسبة (42.32%) متفقون و نسبة محايدون في إجابات افراد عينة البحث يساوي (21.23%) في حين نجد نسبة (18.62%) يتفقون بشدة في اجاباتهم ويليها نسبة (15.36%) لايتفقون في الاجابة وكذلك أقل نسبة في

هذا المتغير لا يتفق بشدة و يساوي (2.47%) ، وكان معدل الوسط الحسابي لابعاد هذا المتغير يساوي (3.59) وهي نسبة عالية وبالمقابل معدل الانحراف المعياري لابعاد هذا المتغير يساوي (1.025) وهذا يدل على أن البيانات أقل تقرباً عن بعضها البعض وكذلك يعنى أن مقدار التشتت ليست بالقليل في هذا المتغير.

ثالثاً/ تحليل علاقات الارتباط بين أبعاد الدراسة ومتغيراتها واختبار الفرضيات. استكمالاً للعمليات الوصفية والتشخيصية القائمة على معطيات التحليل الوصفي حددت علاقات الارتباط بين متغيرات الدراسة وكما موضح في الجدول أدناه:

الجدول (5) علاقات الارتباط بين أبعاد المتغيرات المستخدمة في الدراسة

	الهيكل التنظيمي	الثقافة التنظيمية	التكنولوجيا	الخطة الاستراتيجية
السلوكية المعايير	.433**	.352*	.320*	.424
	.001	.011	.022	.002
	51	51	51	51
الادراكية المعايير	.517**	.339*	.340*	.328*
	.000	.015	.015	.019
	51	51	51	51
المعايير التصورية	.414**	.303*	.242	.307
	.002	.031	.087	.028
	51	51	51	51
المعايير التقييمية	.453**	.346*	.364**	.274
	.001	.013	.009	.052
	51	51	51	51

N=51

\*\* الارتباط معنوي عند مستوى (0.01).

\* الارتباط معنوي عند مستوى (0.05).

تشير معطيات الجدول ( 5 ) الى ان هناك علاقات ارتباط بين أبعاد متغير السيمانية التنظيمية (المعايير السلوكية ، المعايير الادراكية ، المعايير التصورية ، المعايير التقييمية) و أبعاد متغير المعمارية التنظيمية (الهيكل التنظيمي ، الثقافة التنظيمية ، التكنولوجيا ، الخطة الاستراتيجية) وان علاقات الارتباط بين الابعاد للمتغيرين موجودة على أساس ارتباط معنوي عند مستوى معنوية (0.01) و (0.05) وكذلك وجود العلاقة الطردية البسيطة بين المتغيرين وكل العلاقات التي ظهرت في الجدول طردية وليست لدينا علاقة عكسية لان المؤشر الكلي لعلاقة المتغيرين يساوي (\*\*0.528) عند مستوى (0.00) فان هذه النتائج تشير إلى قوة علاقة الارتباط بين المتغيرين وهذا يشير الى قبول الفرضية الرئيسة الاولى التي تشير الى أن

هناك علاقة طردية ذات دلالة معنوية بين السيمائية التنظيمية بأبعادها والمعمارية التنظيمية بأبعادها ورفض فرضية العدم .

#### رابعاً/ تحليل علاقات التأثير بين أبعاد الدراسة ومتغيراتها واختبار الفرضيات.

يتولى هذا المحور مهمة الكشف عن طبيعة التأثير الواردة في الفرضية الرئيسة الثالثة والتي تنص على أن هناك تأثير معنوي ذات دلالة احصائية بين السيمائية التنظيمية بأبعادها(المعايير السلوكية ، المعايير الادراكية ، المعايير التصورية ، المعايير التقييمية)، في أبعاد المعمارية التنظيمية (الهيكل التنظيمي ، الثقافة التنظيمية، التكنولوجيا، الخطة الاستراتيجية)، توضح نتائج الجداول الاتية ان هناك تأثيرات معنوية لابعاد السيمائية التنظيمية في أبعاد المعمارية التنظيمية عند مستوى دلالة إحصائية (0.05) وبذلك يتم قبول الفرضية الرئيسة الثالثة ورفض فرضية العدم .

1/ يتضح من الجدول (6) بعد تقدير معلمة هذا البعد (المعايير السلوكية) يجب أن نختبر هذا التقدير باستخدام (T test) لهذا الاختبار يوجد تأثير للبعد الاول من السيمائية التنظيمية وهي المعايير السلوكية على المعمارية التنظيمية لأن قيمة (sig) اقل من (0.05) وكذلك قيمة ( $R^2=0.164$ ) وهذا يوضح أن المعايير السلوكية يفسر (16.4%) من المتغير التابع المعمارية التنظيمية ولان مقدار بيتا يساوى ( $\beta=0.425$ ) وهذا تعني زيادة المعايير السلوكية بوحدة واحدة تزيد (0.425) وحدة من المعمارية التنظيمية .

الجدول (6) تحليل العلاقة التأثيرية لبعده المعايير السلوكية في المتغير المستقل مع أبعاد المتغير التابع

العلاقة التأثيرية	Adjusted R <sup>2</sup>	T	Beta	F Change	Sig.
المعايير السلوكية في أبعاد المعيارية التنظيمية	0.164	3.289	0.425	10.818	0.002

الجدول من إعداد الباحثان في ضوء نتائج الحاسبة الالكترونية (SPSS-v.26) (N=51)

2/ يتضح من الجدول (7) بعد تقدير معلمة هذا البعد (المعايير الادراكية) يجب أن نختبر هذا التقدير باستخدام (T test) لهذا الاختبار وأن تأثير البعد الثاني من السيمائية التنظيمية وهي المعايير الادراكية على المعمارية التنظيمية معنوي لأن قيمة (sig) اقل من (0.05) وكذلك قيمة ( $R^2=0.160$ ) وهذا يوضح أن المعايير الادراكية يفسر (16%) من المتغير التابع المعمارية التنظيمية ولان مقدار بيتا يساوى ( $\beta=0.420$ ) وهذا تعني زيادة المعايير السلوكية بوحدة واحدة تزيد (0.420) وحدة من المعمارية التنظيمية .

الجدول (7) تحليل العلاقة التآثيرية لبعء المعايير الادراكية في المتغير المستقل مع ابعاد المتغير التابع

العلاقة التآثيرية	Adjusted R <sup>2</sup>	T	Beta	F Change	Sig.
المعايير الادراكية على ابعاد المعيارية التنظيمية	0.160	3.239	0.420	10.493	0.002

الجدول من إعداد الباحثان في ضوء نتائج الحاسبة الالكترونية (SPSS-v.26) N=51

3/ يتضح من الجدول (8) بعد تقدير معلمة هذا البعد (المعايير التصورية) يجب أن نختبر هذا التقدير بأستخدام (T test) لهذا الاختبار وأن تأثير البعد الثالث من السيمائية التنظيمية وهي المعايير التصورية على المعيارية التنظيمية معنوي لأن قيمة (sig) اقل من (0.05) وكذلك قيمة ( $R^2=0.103$ ) وهذا يوضح أن المعايير التصورية يفسر (10%) من المتغير التابع المعيارية التنظيمية ولان مقدار بيتا يساوى ( $\beta=0.348$ ) وهذا تعني زيادة المعايير السلوكية بوحد واحدة تزيد (0.348) وحدة من المعيارية التنظيمية .

الجدول (8) تحليل العلاقة التآثيرية لبعء المعايير التصورية في المتغير المستقل مع ابعاد المتغير التابع

العلاقة التآثيرية	Adjusted R	T	Beta	F Change	Sig.
المعايير التصورية على ابعاد المعيارية التنظيمية	0.103	2.602	0.348	6.769	0.01

الجدول من إعداد الباحثان في ضوء نتائج الحاسبة الالكترونية (SPSS-v.26) N=51

4/ يتضح من الجدول (9) بعد تقدير معلمة هذا البعد (المعايير السلوكية) يجب أن نختبر هذا التقدير بأستخدام (T test) لهذا الاختبار وأن تأثير البعد الرابع من السيمائية التنظيمية وهي المعايير التقييمية على المعايير التقييمية معنوي لأن قيمة (sig) اقل من (0.05) وكذلك قيمة ( $R^2=0.141$ ) وهذا يوضح أن المعايير التقييمية يفسر (14%) من المتغير التابع المعيارية التنظيمية ولان مقدار بيتا يساوى ( $\beta=0.397$ ) وهذا تعني زيادة المعايير السلوكية بوحد واحدة تزيد (0.397) وحدة من المعيارية التنظيمية .

الجدول (9) تحليل العلاقة التآثيرية لبعء المعايير التقييمية في المتغير المستقل مع ابعاد المتغير التابع

العلاقة التآثيرية	Adjusted R <sup>2</sup>	T	Beta	F Change	Sig.
المعايير التقييمية على ابعاد المعيارية التنظيمية	0.141	3.030	0.397	9.182	0.004

الجدول من إعداد الباحثان في ضوء نتائج الحاسبة الالكترونية (SPSS-v.26) N=51

### المبحث الرابع - الإستنتاجات والتوصيات

في ضوء التحليل الذي تم في المبحث الثالث لنتائج التحليل الإحصائي الوصفي لمتغيرات البحث واختبار الفرضيات، وهنا سيتم الإجابة على الأسئلة التي تم طرحها في منهجية البحث وعرض لجميع النتائج التي توصلت إليها الباحثان ، وبناءً على هذه النتائج قدم الباحثان عدد من الاستنتاجات والتوصيات.

أولاً. الاستنتاجات

- 1/ هناك اثر للسمائية التنظيمية بمعاييرها المستخدمة في تعزيز المعمارية التنظيمية لدى مديرية ضمان الجودة في جامعة السليمانية.
- 2/ هناك علاقة طردية ذات دلالة معنوية بين السيمائية التنظيمية بأبعادها والمعمارية التنظيمية بأبعادها .
- 3/ هناك تأثير معنوي ذات دلالة احصائية بين السيمائية التنظيمية بأبعادها على المعمارية التنظيمية.
- 4/ تساهم السيمائية التنظيمية بمعاييرها المعتمدة في مديرية ضمان الجودة في الحصول على المعمارية التنظيمية المرنة في جامعة السليمانية.
- 5/ يساعد معايير السيمائية التنظيمية على استخدام المعلومات على أفضل وجه في سياق الأنشطة المنظمة ومجالات الأعمال و تعامل المنظمات على إنها أنظمة معلومات يتم من خلالها إنشاء المعلومات ومعالجتها وتوزيعها وتخزينها وإستخدامها.
- 6/ تطوير المعمارية التنظيمية يساعد المبادئ والأساليب والنماذج التي تستخدم في التصميم وتحقيق الهيكل التنظيمي والعمليات التجارية والبرمجيات والمعدات والبنية التحتية في الجامعة.
- 7/ تبين من نتائج وصف وتشخيص بان مديرية ضمان الجودة في جامعة السليمانية متفوقون مع قدرة على اثاره النقاش حول كيفية تطوير العمل والرغبة في التواصل مع زملائهم وكذلك قادرين على دمج معتقداتهم ومعارفهم في الثقافة التنظيمية.
- 8/ ظهرت نتائج وصف وتشخيص بان استخدام التكنولوجيا في الجامعة تساعد على الاقتصاد في الوقت المبذول في العمل.

### ثانياً. التوصيات

على أساس ما تم إستعراضه من إستنتاجات يمكن وضع أهم التوصيات بما يأتي:

- 1/ ضرورة التركيز على أبعاد السيمائية التنظيمية التي تؤثر بشكل مباشر وكبير على خلق القيمة المضافة في الجامعة من ناحية معماريتها التنظيمية.
- 2/ ضرورة إيمان مديرية ضمان الجودة في الجامعة السليمانية قيد البحث بأهمية دور السيمائية التنظيمية وانعكاساتها على تطوير المعمارية التنظيمية في التغلب على المشاكل في رقابة تنفيذ عملية ضمان جودة .
- 3/ ضرورة تعزيز و زيادة القابليات المعرفية للكوادر العاملين في هذا المجال عبر تطبيق برامج خاصة عند ايجادهم واختيارهم للعمل في مديرية ضمان الجودة في الجامعة.

- 4/ ضرورة توعية الكوادر العاملة في هذا المجال بأهمية المعايير المستخدمة في السيمائية التنظيمية و انعكاساتها على أبعاد المعمارية التنظيمية في الجامعة .
- 5/ إجراء المزيد من الدراسات عن السيمائية التنظيمية ومستوى ممارستها في مراحل تطبيق معاييرها المستخدمة وتأثيرها على متغيرات أخرى مثل الالتزام والولاء التنظيمي.
- 6/ ضرورة تهيئة بيئة عمل و الظروف المناسبة التي تزيد من دافعية الاساتذة في الجامعة في انجاز أعمالهم بكافة ودقة من ناحية ضمان الجودة .
- 7/ ضرورة تقديم المبررات في ما يتعلق بقيمهم التي يؤمنون بها.
- 8/ امتلاك القدرة على تفسير اسباب تبنينهم لاهداف معينة.
- 9/ ضرورة تنفيذ الجامعة ستراتييجيتها بفاعلية وبمشاركة جميع الاطراف في اتخاذ القرارات.

#### المصادر:

##### • المصادر باللغة العربية

##### أولاً . الكتب

1. صقر، احمد محي خلف، (2019)، العوامل الثقافية والإجتماعية وتأثيرها على الخطط الاستراتيجية لتشغيل الشباب في بعض دول العالم دراسة تحليلية و ميدانية، دار التعليم الجامعى للنشر ، أسكندرية ، مصر .  
ثانياً . المجلات العلمية
1. الحكيم، ليث على يوسف و موسى، خنساء عبد العادل، (2018). السيمائية التنظيمية وتأثيرها في تنمية رأس المال الفكري الأخضر من خلال تعزيز القابليات المعرفية دراسة حالة في معمل أسمنت الكوفة الجديد . ، جامعة الكوفة، المجلد (15) ، (109 - 163).
2. حمد، سعد ابراهيم و صالح، ماجد محمد، (2018). تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و اثرها في تسويق الخدمة السياحية .دراسة ميدانية في عينة من المنظمات السياحية في محافظة بغداد ،مجلة جامعة بابل للعلوم الصرفة و التطبيقية و العلوم الهندسية، المجلد (26) ، (83-107).
3. خضر، سهام حسن ، السيمائية بين التنظير الغربي والجزور العربية. (2020)، أبحاث المؤتمر العلمي الدولي الثاني/ نقابة الاكاديميين العراقيين/ مركز التطوير الاستراتيجي الأكاديمي وجامعة صلاح الدين/ كلية التربية. الخفاجي، سلمان باقر و السعدي، ضرغام، (2014). الجدلية السيمائية بين الكلمة والصورة في صياغة الأخبار التلفازية. ،مجلة البحث العلمي، المجلد (6) ، ( 169-180 ).
5. خيرى، بن ضحوى ، (2015). سيمائية الخطاب الشعري في النقد العربي، أطروحة دكتوراه، تخصص نقد معاصر. كلية الآداب واللغات والفنون. جامعة جيلالي، اليابس- سيدي بلعباس.
6. الشمري ، ريم حسن هادي ، (2017). أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية الاستراتيجية في إستدامة التميز بوجود المعمارية التنظيمية متغيراً وسيطاً ، رسالة ماجستير ، غير منشورة ، قسم ادارة الاعمال ، كلية الاعمال ، جامعة شرق الاوسط ، عمان ، الاردن.
7. الشخيلي، مها اسماعيل و الرزاق، منى اسعد، (2013). السيمائية و علاقتها في البنية التصميم الكرافيكي. ،مجلة كلية التربية الاساسية، المجلد 19، (573-602).
8. صالح، سناء حسن عثمان ، (2017) ، تأثير الهيكل التنظيمي وخصائصه على الرضا الوظيفي للموظفين الاداريين في الإدارة العامة للمعابر والحدود، رسالة ماجستير ، معهد التنمية المستدامة- كلية الدراسات العليا، جامعة القدس.

9. الطائي، على حسون فندی و حمادي، عبد المنعم كاظم، (2019). تأثير الثقافة التنظيمية في ابعاد الهيكل التنظيمي، بحث ميداني في ديوان وزارة العلوم و التكنولوجيا العراقية المجلد (8)، ص(82-109).
10. الطائي، رعد عبدالله عيدان و جواد، عادل ياسين، (2014). دور الثقافة المنظمة في سلوكيات المواطنة التنظيمية- بحث في هيئة النزاهة، مجلة العلوم الاقتصادية و الادارية المجلد (20)، ص(75-104).
11. علي، فلاح حسن، (2016). اللون وانعكاساته السيميائية في الصحف العراقية، مجلة الباحث الإعلامي المجلد(8)، ص(205-220).
12. العون، سالم و الدليمي، سامر نيسان أحمد، (2018). أثر الثقافة التنظيمية في الرضا الوظيفي لمعاملين في الجامعات الرسمية الأردنية لإقليم الشمال، مجلة جامعة الانبار للعلوم الاقتصادية و الادارية المجلد (10) ص(220-252).
13. الغنزي، سعد علي حمود و الذيابي، سمير حلوقحي، (2013). خصائص و نمط الهيكل التنظيمي لمكاتب المفتشين العاملين بحث اختباري، مجلة العلوم الاقتصادية و الادارية، المجلد(19)، ص(1 - 31).
14. ليم، ناجي و عنصر، يوسف، (2014). أهم المحددات السيكو- سوسولوجية المستخدمة في قياس وتشكيل سلوك العمال التنظيمي، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية. - جامعة الوادي، المجلد (2)، ص(124 - 144).
15. هيكل، ليلي، (2015). أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في أداء المنظمات "دراسة تطبيقية على شركة الأمل لصناعة الأدوية، الجامعة الافتراضية السورية، رسالة ماجستير، غير منشورة .

• المصادر باللغة الانكليزية

• **Books**

- 1- Heizer, J., & Render B.(2004), Operations Management. 11 Ed., Prentice Hall, New Jersey, USA.
- 2- Liu, K., (2000).Semiotics in Information Systems Engineering, published by the press syndicate of the Cambridge University of Cambridge, United Kingdom.
- 3- Nadler, D.A , Show R.B & Gristein M, (1995).Organizational Architecture: Designs for Changing Organizations, Published by Jossey-Bass, San Francisco, USA .

• **Journal Article**

- 1- Alblawi, A., Stracener, J., & Williams, J., A, (2017). A Feasible Program Organizational Architecture Framework, International Journal of Engineering and Technology, Vol.(9), pp.(166-173).
- 2- Al-Hakim ,Laith Ali Yousif , Thabit, Hassan Thabit & Al- Nasrawi,Hamed Adel Abbas ,(2017). The Complementary Relationship between Organizational Architecture and Organizational Agility, International Journal of Social Sciences & Educational Studies, Vol.3, No.3, pp.(19-28).
- 3- Arantes, F., (2011). Organizational Semiotics and Participatory Design to Requirements Elicitation—ACaseStudy., Simpósio Brasileiro de Sistemas de Informação, pp.(322 - 333).
- 4- Arney, J.,(2007). Ethics & Organizational Structure: a study of organizational values, Doctora thesis, University of Colorado.

- 5- Barley, S.,(2020). Semiotics and the Study of Occupational and Organizational Cultures. Administrative Science Quarterly, Organizational Culture, Vol (28), pp.( 393 – 413).
- 6- Barnes, K.,(2006). The Relationship Between Perceived Organization Structure & Perceived Technology and Individual Psychological and Group Empowerment, Doctora thesis, Dissertation, University of Albany.
- 7- Bate, P., Khan, R. & Pye, A., (2000). Approach to Organization Structuring. Organization Design Meets Organization Development, Vol (11), pp.(197-211).
- 8- Bharadwaj, S.A. Bharadwaj, G.S , & Konsynsk, R.B., (1999). Information Technology Effects on Firm Performance as Measured by Tobin's., Management Science. Vol (45), pp.(1008 - 1024).
- 9- Chang, H., & Wang, H., A ,(2013).Case Study On The Model Of Strategic Entrepreneurship, The International Journal of Organizational Innovation, Vol. 5, pp.(30 - 44)
- 10- Collinge, W., Harty, C., Liu, K., Tang, Y.(2009). Improving information sharing across Construction Stakeholders : An organizational Semiotics Approach,ConferencePaper, <https://www.irbnet.de/daten/iconda/CIB15980.pdf>.
- 11- da Silva, José Valderlei , Pereira ,Roberto, Buchdid ,Samuel Bastos, Duarte ,Emanuel Felipe, and Baranauskas ,Maria Cecília Calani .(2016), SAwD - Socially Aware Design: An Organizational Semiotics-Based CASE Tool to Support Early Design Activities, 17th International Conference on Informatics and Semiotics in Organisations (ICISO), Aug 2016, Campinas, Brazil. pp.59-69.
- 12- Davarg & Kohil,(2003). Performance Impact of Information Technology Is Actual Usage the Missing Link? (2003), " Management Science. Vol. (49), pp.(273 - 289).
- 13- Filipe J., Liu K.,(2000). The EDA Model: An Organizational Semiotics Perspective to Norm-based Agent Design, Social Order in Multiagent Systems,Vol.(2), pp.(35-58).
- 14- Filipe, J., Cordeiro, J.,(2003), Organizational Semiotics : A Normative Agent- Based Approach to ve modelling ,School of Technology Institute, Portugal,October , pp.(271- 278).
- 15- Karlsson, S. (2002)The North-South knowledge divide: consequences for global environmental governance Global Environmental Governance. Strengthening Global Environmental Governance: Options and Opportunities, pp.(53-76).
- 16- Kyrgidou, P. & Hughes, M.,(2010). Strategic entrepreneurship: origins, core elements and research directions, Emerald insight International Journal of Entrepreneurial Behavior & Research, Vol. (22), pp. (43-63).

- 17- Lin, H.F. The effects of knowledge management capabilities and partnership attributes on the stage-based e-business diffusion. (2013), Internet Research, Vol.(23), pp.(439-464).
  - 18- Lunenburg, F.C, (2012).Organizational Structure: Mintzberg's Framework., International Journal of Scholarly, Academic, Intellectual Diversity Vol. 14,pp.(01-08)
  - 19- Rodney, C.,(2001). Studies in Organizational Semiotics: An Introduction,Australasian Journal of Information Systems,Vol.( 8), pp.(75-82).
  - 20- Sadaf, P., Alireza, C., & Baharak, S., (2017).Presenting a construct Model for Factors influencing Organizational Architecture,Iranian journal of educational Sociology, Vol.(1)pp.(37-46).
  - 21- Stare, A.,(2011) the impact of the organizational structure and project organizational culture on project performance in Slovenian Entries management, Vol.( 16), pp. (01-22).
  - 22- Yang, C. and Chen, L.C. (2007).Can organizational knowledge capabilities affect knowledge sharing behavior, Journal of Information Science,Vol.( 33),pp. (95-109).
  - 23- Yin, H., (2014).Organizational architecture and pro-social behavior. Three essays. Doctora thesis , Center for Economic Research, Netherlands.
- **Website Article**
  - 1- Silva, J., Pereira, R., Buchdid, S., Duarte, E., Baranauskas, M., (2016,july,22) SAwD - Socially Aware Design: An Organizational Semiotics-based CASE tool to support early design activities, Conference Paper <https://www.researchgate.net/publication/305524773>.
  - 2- Tan, C. and Liu, K. (2013) *An organisational semiotics inspired information architecture: pervasive healthcare as a case study*. In: 14th International Conference on Informatics and Semiotics in Organisation (ICISO), 25 -27 Mar 2013, Stockholm, Sweden, pp. (35-44). <http://centaur.reading.ac.uk/31974/>.
- **Online Lecture**
  - 1- Elsayaby, S. M. (2009). Organizational Architecture as an Antecedent to Business Process Management, (pdf), <https://www.bu.edu.eg/portal/uploads/openLearning/Organizational>.



الملحق (استمارة الاستبانة)

حكومة إقليم كردستان - العراق  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة السليمانية  
كلية التجارة

السادة المحترمين ...  
تحية طيبة ...

نعرض لحضرتكم استمارة استبيان وفقراتها الموضوعه لأغراض البحث العلمي والتي تتضمن جوانب مختلفة معدة لخدمة أهداف البحث الموسوم بـ " دور السيمانية التنظيمية وانعكاساتها على تطوير المعمارية التنظيمية - دراسة تطبيقية في مديرية ضمان الجودة في جامعة السليمانية" ، لذا يأمل الباحثان تفضلكم بقراءة جميع فقرات الاستبانة بعناية ووضوح، ونظرا لما نعده فيكم من خبرة وقدرة علمية، لذا نرجو الإشارة أمام الإجابة التي تختارونها، ونود إعلامكم بان المعلومات التي ستدولون بها تستخدم لإغراض البحث العلمي فقط.

(شاكرين حسن استجابتكم وتعاونكم معنا و متمنين لكم دوام التوفيق، وتقبلوا منا فانق الاحترام والتقدير)  
أولاً/ المعلومات الشخصية:

1. الجنس: ذكر ( ) أنثى ( )
2. التحصيل الدراسي: دكتوراه ( ) ماجستير ( ) دبلوم عالي ( ) بكالوريوس ( ) دبلوم فني ( )
3. مدة الخدمة في هذا المجال: أقل من سنة ( ) سنة - 5 سنوات ( ) 6 سنة فأكثر ( )

ثانياً/ الأسئلة المتعلقة بمتغيرات البحث:  
المتغير الأول/ السيمانية التنظيمية: العلم الطبيعي الذي يدرس نظم المعلومات الناتج عن أنماط السلوك البشري في المنظمة مع التركيز على المعلومات كأداة إجتماعية لتوظيف التقنيات من جميع الأنواع.

ت	الفقرات وهي تتعلق بالكوادر العاملة في مجال ضمان الجودة	اتفق بشدة	اتفق	محايد	لا أتفق	لا أتفق بشدة
• البعد الأول / المعايير السلوكية: فرض سلوكيات مثالية كمعيار يعتمد عليه في تقييم أداء العاملين قد تكون المعايير السلوكية رسمية أي مفروضة في بيئة العمل أو قد تكون خاصة تتعلق بالفرد العامل ذاته.						
1-	القدرة على إثارة النقاش حول كيفية تطوير العمل.					
2-	الرغبة بالتواصل مع زملائهم.					
3-	مهارات مناسبة للتفاوض فيما يتعلق بقضايا العمل.					
• البعد الثاني / المعايير الإدراكية: أن الأداء الفردي في العمل المكثفة للمعرفة قد يسفر عن فائدة من خلال الوعي والوصول إلى المعلومات غير المكررة						
4-	قادرين على تحليل العوامل المحيطة ببيئة العمل.					
5-	يقدمون افكار جديدة يمكن اعتمادها لتطوير استراتيجية عمل مناسبة.					
6-	يستطيعون تقديم الحلول والمقترحات في ضوء تحليلهم للعوامل المحيطة ببيئة					
البعد الثالث / المعايير التصورية: تحدد المعايير التصورية ما يجب أو ما يتوقع إدراكه عندما ينظر إلى علامة أو فعل معين.						
7-	قادرين على دمج معتقداتهم ومعارفهم في الثقافة التنظيمية.					

					8-	يستطيعون اكتساب المعرفة من زملائهم في العمل.
					9-	لديهم القدرة على فهم ما يتعلق بالعمل استنادا إلى المعرفة الموجودة.
البعد الرابع / المعايير التقييمية : تعتمد على المعرفة وعلى المواقف التقويمية ويجب الأخذ بعين الإعتبار عامل العقلانية عند إجراء تقييم السلوكيات المختلفة لأن الخيار الذي يعتمد في التقييم ينبغي أن يكون ذو منفعة.						
					10	لديهم القدرة على تقديم المبررات فيما يتعلق بقيمهم التي يؤمنون بها.
					11	يمتلكون القدرة على تفسير أسباب تبنينهم لأهداف معينة.
					12	يستطيعون إقناع الآخرين حول معتقداتهم التي يؤمنون بها.

**المتغير الثاني/ المعمارية التنظيمية :** مجموعة متماسكة من المبادئ والأساليب والنماذج التي تستخدم في التصميم وتحقيق الهيكل التنظيمي والعمليات التجارية والبرمجيات والمعدات والبنية التحتية.

**البعد الاول / الهيكل التنظيمي :** مجموعة من الأنشطة والمهام التي يتم توزيعها بين الموظفين ، والتوازن بين المسؤوليات والصلاحيات وتوفير خطوط الاتصال بينهم بالإضافة الى اشراك جميع الاطراف في اتخاذ القرار.

ت	الفقرات	أتفق بشدة	أتفق	محايد	لا أتفق	لا أتفق بشدة
1-	تجدد الجامعة خطوط اتصال واضحة بين المستويات الادارية.					
2-	تراعي الجامعة حجم الصلاحيات بما يتلائم مع طبيعة المسؤوليات.					
3-	تنفذ الجامعة الاستراتيجيات بفاعلية بسبب مشاركة جميع الأطراف في اتخاذ القرار.					
البعد الثاني / الثقافة التنظيمية : مجموعة من القيم التنظيمية التي يؤمن بها الأفراد داخل المنظمات التي تشجع على العمل الايجابي والانسجام والتشجيع على المبادرات القيمة بالإضافة الى زرع القيم الاخلاقية.						
4-	تؤكد الجامعة على إنشاء بيئة للعمل تتصف بالتعاون.					
5-	تشجع الجامعة على المبادرات التي تحقق قيمة مضافة.					
6-	تساهم الجامعة في ترسيخ القيم الاخلاقية.					
البعد الثالث / التكنولوجيا :التطبيق المنظم للمعرفة، من خلال إدخال التقنيات والأساليب الحديثة وإعطاء العاملين دورات تدريبية بين فترة وأخرى لجعلهم مواكبين لأخر التطورات التكنولوجية.						
7-	تقوم الجامعة بتوفير الاجهزة للموظفين المزودة بالتقنيات الحديثة.					
8-	تتم عملية الاتصال بين الكليات داخل الجامعة من خلال البريد الالكتروني.					
9-	تساعد التكنولوجيا المستخدمة في الجامعة على الاختصار من الوقت المبذول في العمل.					
البعد الرابع / الخطة الاستراتيجية : خطط توضع لتحقيق مجموعة من الأهداف التنظيمية على المدى البعيد، وعبر تطبيق مجموعة من السياسات والإجراءات لإستخدام المصادر المتوفرة في المدى الطويل.						
10	تسعى الجامعة على تطوير المسار المستقبلي لها.					
11	تعمل الجامعة على توفير نظم معلومات تدعم تنفيذ الاستراتيجية.					
12	تركز الجامعة على الاهداف الاستراتيجية التي تساهم في تحقيق التميز.					

شكراً جزيلاً لتعاونكم معنا..

## رۆلى ئاماژهى رېكخستنه وهىي و رهنكدانه وهى له سهر په ره پيدانى په يكه ره بندى رېكخستنه وه

پوخته:

ئامانجى سهره كى ئەم توپژينه وهيه خوئ ده بينيته وه له زانيارى رۆلى ئاماژهى رېكخستنه وهىي كه وا ره ههنده كانى برىتیه له (پيوهرى ئاكارى، پيوهرى درك پيكردن، پيوهرى ويئاكردن، پيوهرى هه لسه نگاندن) له په ره پيدانى په يكه ره بندى رېكخستنه وه كه وا ره ههنده كانى برىتیه له (په يكه رى رېكخراو، كه لتورى رېكخراو، ته كنه لوجيا، پلانى ستراتيجى) ئەمه ش وهك هه وئيك بو چاره سهر كردنى كيشه ي واقعى كه وا كاريگه رى راسته وخوئ هه يه له سهر دلنييايى جوئى له زانكوئ سليمانى، وه په يكه رېكى گرېمانه يى دارپژراوه بو توپژينه وه كه وا رهنكدانه وهى گرېمانه سهره كيه كانه، وه پشت به ستن به فورمى راپرسى ئەلهكترونى وهك سهرچاوه يه كى سهره كى كوكرنده وهى زانيارى به كارمان هپناوه، وه ناردنى بو (70) به رپرسى په يوه نديدار له به رپوبه رايه تى دلنييايى جوئى و يه كه كارگيرييه كان كه وا تاييه تن به دلنييايى جوئى كوئيجه كان وه (51) فورمى راپرسيمان بوگه راوه ته وه كه وا رپژه كه ي ده كاته (73%) به شدار بوو كه وا ده گونجيت بو شيكارى كردن، له پيناو دلنيابون له دروستى گرېمانه كان هه لسه نگاندى ئامارى هه مه جوئمان بو كردوو به به كار هپنانى پروگرامى (SPSS V.26)، وه پالپشت به پروگرامى توپژينه وه كه وپروسه ي شيكارى ئامارى توپژينه وه كه گه يشتينه كوومه لئيك ده سته كه وت كه وا گرنگترينيان برىتى يه له بونى كاريگه رى ئاماژه رېكخستنيه كان به و پيوهرانه ي كه دانراوه له سهر شه كردنى په يكه ره بندى رېكخستن له به رپوبه رايه تى دلنييايى جوئى له زانكوئ سليمانى و يه كه كارگيرييه كان كه وا تاييه تن به دلنييايى جوئى كوئيجه كان، وه پالپشت به ده سته كه وت كه كان چهن پيشنيارپكى گونجاو خراوه ته روو له لايهن هه ردوو توپژه ره له پيناو سوود بينين بو زانكوئمان كه وا توپژينه وه كه ي له سهر كراوه وه له گرنگترينيان پيويسى جه خت كردنه وه له

پىوره سه ره كىه كانى ناماژه رىكخستنىه كان كهوا كارىگه رى هه يه به شىوه يه كى راسته وخو و  
گهوره له سه ر خو لقاندنى به هاهى زىادى زانستى له زانكو له روانگه ي په يكه ره بندى رىكخستنه وهى

وشه كلىله كان : ناماژه رىكخستن ، په يكه ره بندى رىكخستن ، پىوره ره كان ، به رىوبه رايه تى  
دلنىباىى جورى ، زانكوى سلپمانى.

---

## The role of organizational semiotics and its implications for the development of organizational architecture An empirical study in the directorate of quality assurance at the university of Sulaimani

**Lecturer: Salah Hamasaeed Hamasaleh**

Department of Tourism, College of Commerce, University of Sulaimani , Sulaimani  
Kurdistan Region, Iraq  
[salah.hamasaleh@univsul.edu.iq](mailto:salah.hamasaleh@univsul.edu.iq)

**Lecturer: Halat Saeed Hamasalah**

Department of Project Management, College of Commerce, University of Sulaimani  
Sulaimani, Kurdistan Region, Iraq  
[halat.salih@univsul.edu.iq](mailto:halat.salih@univsul.edu.iq)

**Keywords:** *Organizational Semiotics, Organizational Architecture, Standards, Quality Assurance Directorate, University of Sulaimani.*

### Abstract

The main objective of the research is to know the role of Organizational Semiotics in its Dimensions Represented by (Behavioral standards, Perceptual standards, Conceptual standards, Evaluation standards) in developing the



Organizational Architecture and its dimensions represented by (Organizational Structure, Organizational Culture, Technology, Strategic Plan). This is in an attempt to address a realistic problem that directly affects Quality Assurance at the University of Sulaimani, and a hypothetical outline of the research was designed that expresses the main assumptions, and the Electronic Questionnaire was used as a tool for data collection, and it was Distributed to (70) Affiliates in the Quality Assurance Directorate at the University of Sulaimani and its affiliated units in the colleges . (51) Valid questionnaires were retrieved for analysis, and the response rate was (%73). In order to verify the correctness of the hypotheses, it was put to multiple tests using the Statistical Program (SPSS V.26). The research followed the descriptive and analytical approach, and reached a number of Conclusions, The most important of which is the Impact of Organizational Semioticism with its standards used in Developing the Organizational Architecture of the Quality Assurance Directorate at the University of Sulaimani and its colleges units. Based on that, the researchers presented a set of Recommendations consistent with these Conclusions for the purpose of benefiting from them by the researched university, the most important of which is the need to focus on the basic standards in organizational semiotics that directly and significantly affect the creation of added value in the university in terms of its Organizational Architecture.