تحقيق الأداء المتميز من خلال ادوات تقانة المعلومات والاتصالات: دراسة استطلاعية لعدد من كليات جامعة تكريت

م.م. مازن نعمان عبد الله /كلية الادارة والاقتصاد/ جامعة تكريت

المستخلص:

يعد التطور التقاني مرتكزا مهما لمواجهة التحديات التي تواجهها المنظمات المعاصرة في البيئة الخارجية والتي اسهمت العولمة في صيرورتها، والتي تستلزم اعتماد ما افرزته تلك التطورات التقانية بغية تحقيق الاداء المتميز وديمومة العمل في الميدان التنافسي المحتدم ، وقد تناولت الدراسة اهمية الاعتماد على الكفاءات العلمية وضرورة تقويمهم وتنمية قدراتهم العلمية من خلال استخدام التقانات الحديثة في مجال اعمالهم ، وتكونت عينة الدراسة من (50) من التدريسيين في المنظمات العلمية المبحوثة ، وجرى اختبار فرضيات الدراسة باستخدام عدد من الادوات الاحصائية لابراز العلاقة والتاثير بين متغيرات الدراسة في المنظمات التعليمية المبحوثة ، وخلصت الدراسة إلى مجموعة من الاستنتاجات من أهمها : كشفت نتائج تحليل الإدراك الأولي للتدريسيين لجميع المتغيرات المعتمدة في الدراسة ان ميلهم العام نحو الاتجاه الايجابي مما يدلل ان التدريسيين لهم الاهتمام الكبير بأدوات تقانة المعلومات والاتصالات ومجالات الاداء المتميز، واستنادا إلى الاستنتاجات التي توصل اليها البحث قدم الباحث مجموعة من المقترحات أهمها ، ينبغي على المنظمات التعليمية المبحوثة الاهتمام بأدوات تقانة المعلومات والاتصالات ومجالات الاداء المتميز، من حيث إن هذه الادوات والمجالات متكاملة فيما بينها .

Achieving Outstanding Performance Through ICT Tools: An Exploratory Study of a Number of Colleges of the University of Tikrit

Mazin Namaan abdaliah
Email: mazin661@yahoo.com

Abstract.

Technological development is one of the most important challenges faced by today's organizations in the external environment and has been reinforced by globalization, which has not been delivered by any organization in the business environment to their strategic role in achieving outstanding performance and sustainability in the field.

The study dealt with the importance of relying on the scientific competencies and the need to evaluate them and develop their scientific capabilities through the use of modern technologies in the field of their work,The sample of the study consisted of (50) of the teachers in the studied scientific organizations. The hypothesis of the study was tested using a number of statistical tools to highlight the relationship between the study variables in the educational organizations.

The results of the study revealed a number of conclusions, the most important of which are: The results of the analysis of the initial perception of the teachers of all the variables adopted in the study revealed that their general tendency toward positive trend, which shows that the teachers have a great interest in ICT tools and areas of excellence,

Based on the findings of the research, the researcher presented a number of proposals, the most important of which is that the educational organizations that are interested in ICT tools and areas of performance should be distinguished in that these tools and fields are integrated among them.

المقدمة : تعتبر تقانة المعلومات والاتصالات عصب اي منظمة حديثة وناجحة ، اذ ان توظيف هذه التقانة بشكل صحيح وفاعل لخدمة المنظمة يسهم على نحو كبير في نجاحها وتقدمها وتحقيق الاداء المتميز في المنظمات المعاصرة فضلا عن توفيره الكثير من الوقت والجهد من خلال الوصول الى المعلومات بسهولة ويسر، بما يسهم في ذات الوقت تحقيق الاداء المتميز الذي من شأنه احداث نقلة نوعية في مكانة المنظمة وموقعها التنافسي ،وبغية تحقيق هدف الدراسة المتمثل بإبراز دور تقانة المعلومات والاتصالات في تحقيق الاداء المتميز في المنظمات التعليمية تم تقسيم الدراسة الى ثلاثة محاور، الاول تناول منهجية الدراسة، والثاني الجانب النظري ، واخيرا الاطار العملي للدراسة .

المحور الاول: منهجية الدراسة

يتحدد هذا المحور في تناول بيان اجراءات الدراسة من حيث اطارها العام وتنفيذها وعلى وفق الفقرات الاتية :

1. اشكالية الدراسة : تعتبر تقانة المعلومات والاتصالات الأداة الفاعلة والاساسية في تحسين الاداء وواحدة من اسباب ديمومتها وبقائها في مواجهة كل التحديات في بيئة الاعمال التي تفرضها البيئة الخارجية والداخلية ،فضلا عن دورها المتنامي في ظل المنافسة المحتدمة التي تشهدها الاسواق العالمية التي لا موضع فيها الا للمنظمات القادرة على تحقيق التميز في ادائها وتحقيق اهدافها المرسومة .

وفي ظل ذلك أصبحت المنظمات تبحث عن الأدوات والوسائل التي تمكنها من ديمومة بقائها في حدود هذه المنافسة وميدانها. ولعل تقانة المعلومات والاتصالات هي إحدى هذه الأدوات والوسائل المهمة والحيوية التي ينظر إليها على أنها اختيار مفروض أو حتمي، وليس خيارا للمنظمة يمكن تبنيه من عدمه .

وعليه فان مشكلة الدراسة تكمن في تحديد مدى استطاعة المنظمات التعليمية والمبحوثة منها تحديدا في تجسيد وتوظيف ادوات تقانة المعلومات والاتصالات لتحقيق الأداء المتميز، وتأسيسا على ما تقدم يمكن تحديد مشكلة البحث من خلال إثارة التساؤلات الاتية :

أ- هل يدرك التدريسيين في المنظمات المبحوثة مفهوم الاداء المتميز ومتطلباته التي تحقق اهدافهم.

ب- ماهو تصور التدريسيين عن ادوات تقانة المعلومات والاتصالات المتاحة واهمية هذه الادوات وفعاليتها .

ت- هل ينعكس النجاح في استخدام ادوات تقانة المعلومات والاتصالات في تحقيق الاداء المتميز في الميدان المبحوث .

2. اهمية الدراسة : تستمد الدراسة اهميتها مما ياتي:

أ- تتجلى اهمية الدراسة النظرية من خلال تضمينها مواضيع ذات فاعلية وحيوية حديثة ولها التاثير البالغ على الاداء في المنظمات .

ب- وتكمن اهمية البحث ايضا من خلال استعراض الاطر النظرية والمفاهيمية لتقانة المعلومات والاتصالات وابراز ادواتها ومستوى فعاليتها في تحقيق الاداء المتميز من خلال احدث الدراسات التي تناولت هذه المواضيع .

3. : اهداف الدراسة : تمثل الدراسة محاولة تشخيصية لدراسة وتحليل العلاقة بين ادوات تقانة المعلومات والاتصالات و قياس تأثيرها على مجالات الأداء المتميز ، ومن ثم فأنها تسعى لبلوغ الأهداف آلاتية :-

أ- التعرف على تطبيقات تقانة المعلومات والاتصالات في الميدان البحثي.

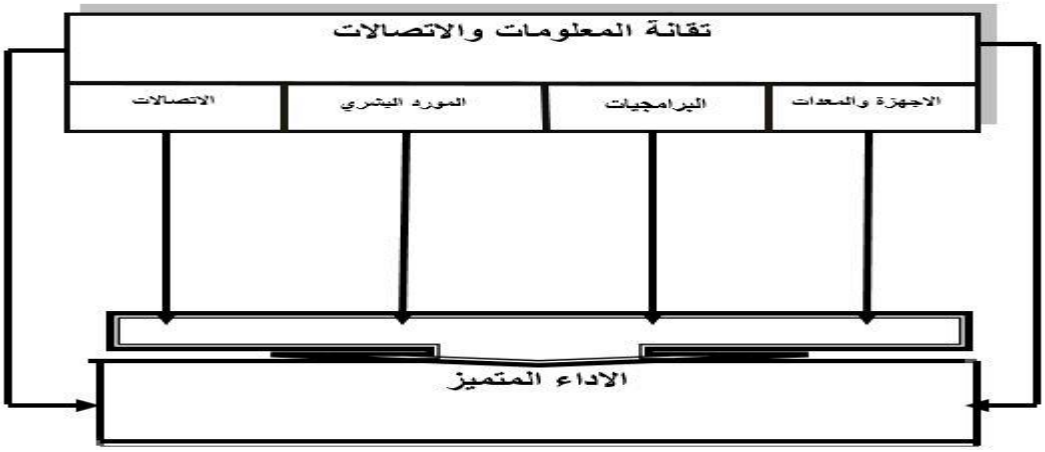
ب. التعرف على اسهام تقانة المعلومات والاتصالات في تحقيق الاداء المتميز في المنظمات العلمية المبحوثة وقياسه وتحليله.

ت – محاولة ربط استخدام تقانة المعلومات والاتصالات مع الاداء المتميز كفلسفة عمل معاصرة ، سعيا نحو تعزيز فرص نجاح العينة المبحوثة البقاء والتفوق.

ث. الوصول الى عدد من الاستنتاجات والمقترحات التي تدفع المنظمة المبحوثة الى تحقيق الاداء المتميز في اطار البيئة التعليمية ضمن الميدان المبحوث.

4 . انموذج الدراسة : يحدد مخطط الدراسة مسارها الذي يتضمن متغيرات الدراسة الرئيسة وطبيعة العلاقات بينها إذ يعد الموجه الاساس لبناء فرضيات الدراسة الحالية بهدف معالجة مشكلة الدراسة إذ يتم معرفة مدى تطبيق المنظمات التعليمية المبحوثة لتقانة المعلومات

والاتصالات ومن ثم تاثير هذه العلاقة على الأداء المتميز في المنظمات التعليمية المبحوثة ، وكما في الشكل (1)



الشكل (1) انموذج الدراسة /المصدر: اعداد الباحث

رابعا: فرضيات الدراسة :

الفرضية الرئيسة الأولى : توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين تقانة المعلومات والاتصالات مجتمعة والاداء المتميز في المنظمات التعليمية المبحوثة، وتتفرع منها الفرضية الفرعية الاتية :

- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين كل ادات من ادوات تقانة المعلومات والاتصالات والاداء المتميز .
- **الفرضية الرئيسة الثانية:** يوجد تأثير ذات دلالة إحصائية لتقانة المعلومات والاتصالات مجتمعة في الاداء المتميز في المنظمات التعليمية المبحوثة، وتنبثق عن هذه الفرضية الفرضية الفرعية الآتية:
- يوجد تاثير ذات دلالة إحصائية لكل اداة من ادوات تقانة المعلومات والاتصالات في الاداء المتميز .
- **الفرضية الرئيسة الثالثة:** تتباين ادوات تقانة المعلومات والاتصالات من حيث التاثير والاهمية في تحقيق الاداء المتميز للمنظمات المبحوثة.

خامسا: مجتمع الدراسة وعينتها: يمثل مجتمع الدراسة جميع التدريسيين في من كليات جامعة تكريت ،في حين حيث تم اختيار قسم من التدريسيين العاملين في الكليات المبحوثة وبلغ عددهم (50) فردا كعينة للدراسة ، وكان دافع الاختيار لهذه الفئة قائما على أساس أن هذه الإفراد تملي

عليهم مواقع عملهم المسؤولية العلمية والاخلاقية لتحقيق مستوى من الكفاءة بما يحقق الاداء المتميز للمنظمات التعليمية المبحوثة .

6. حدود الدراسة:

أ.الحدود الزمنية : انجز الجانب النظري والعملي للدراسة ما بين 2017/2/1 و 30 /2017/3.

ب.الحدود المكانية : انجزت الدراسة في عدد من كليات جامعة تكريت في صلاح الدين .

المبحث الثاني : الإطار النظري

اولا : تقانة المعلومات والاتصالات : شهد القرن الثامن عشر ما عرف بالثورة الصناعية والتي شملت تطور الحياة الاقتصادية والاجتماعية ودخول الالة واستمرت عملية التطور الى النصف الثاني من القرن العشرين حيث بدأ التطور التقاني (الثورة المعلوماتية) واستمر الى عصرنا هذا الذي نشاهد فيه الان التطور في تصنيع وتطوير الأقمار الصناعية والحاسوب والانترنت والاتصالات بعيدة المدى واجهزة الاستقبال التي حولت العالم الى قرية صغيرة ومكنت الفرد من الحصول على كل ما يحلم به من معلومات خلال فترة زمنية قصيرة، كل هذا التطور دفع المؤسسات الى زيادة استثماراتها في المجالات ذات العلاقة بتقانة المعلومات والاتصالات، وفي تعليم وتدريب العاملين، وتوفير جميع الخدمات الداعمة للمعلومات ، كما امتدت اثار الثورة المعلوماتية الى مجالات متعددة مثل تفضيلات المستهلك، وطبيعة المنافسة الدولية بين القطاعات الاقتصادية ، وأدت الى اضعاف مقومات الاقتصادات الريعية وزادت من قوة الاقتصادات القائمة على الذكاء الصناعي، اذ غيرت من المفهوم التقليدي الضيق لمبدأ الميزة النسبية القائمة على عناصر الثروات الطبيعية المتاحة وتناسب العوامل الانتاجية ، كل ذلك ادى الى حدوث تغيير في النشاطات المكثفة للمعرفة و ذلك من خلال ارتفاع حصيلة الارباح في هذا المجال، فضلا عن اقامة نشاطات واستحداث اسواق و صناعات جديدة والتي شجعت العديد من الدول لبناء استراتيجيات التي تتطلب اجراء تغييرات هامة في الاطارين المؤسسي والتنظيمي .

1 .مفهوم تقانة المعلومات والاتصالات وانواعها

يشير مفهوم تقانة المعلومات الى انها أي جهاز من أجهزة الحاسوب الأساسية التي يستخدمها الافراد للتعامل مع المعلومات وتدعيمها من اجل تفعيل هذه المعلومات وتسخيرها لخدمة اهداف المنظمة. (Alter ،14،2002)

وتتضمن تقانة المعلومات كل نظم وأدوات الحاسوب التي تتعامل مع الانساق الرمزية المعقدة من المعرفة او مع القدرات الادراكية الذهنية في حقول التعلم والذكاء وبذألك تشكل تقانة المعلومات مظلة شاملة لكل علاقات التقانة بمعطيات الفكر الإنساني. (ياسين،20،2005)

وهي الأجهزة والمعدات والأساليب والوسائل التي استخدمها الانسان ويمكن ان يستخدمها مستقبلاً في الحصول على المعلومات الصوتية والمصورة والرقمية وكذلك معالجة تلك المعلومات من حيث تسجيلها وتنظمها وترتيبها وتخزينها وحيازتها واسترجاعها واستنساخها وبثها وتوصيلها في الوقت المناسب لطالبيها. (الجاسم،49،2005)

وتوصف تقانة المعلومات والاتصالات بانها الانفجار المعرفي الضخم المتمثل في الكم الهائل من المعرفة ، وهي جميع أنواع التقانات المستخدمة في تشغيل ونقل وتخزين المعلومات في شكل إلكتروني ، وتشمل تقانة الحسابات الآلية ووسائل الإتصال وشبكات الربط ، وأجهزة الفاكس وغيرها من المعدات التي تستخدم بشدة في الإتصالات (عبود، 2007، 89).

هذا وان كلمة التكنولوجيا هي كلمة يونانية تتكون من جزئين، الاول Techno اي مهارة الحرفة، والثاني Logy أي المهارة في الدقة، ويترجم البعض تكنولوجيا الى تقنية، والبعض الاخر الى تقانة

2. أنواع تقانة المعلومات

تدخل تقانة المعلومات في اغلب القطاعات، وتتميز بتعدد انواعها، وسرعتها في تلبية المتطلبات المرتبطة بها، الامر الذي يوفر فرصة للمستفيدين من اختيار التقانة التي تناسبهم، والتي احدثت تقدم هائل في المعرفة، والتي يمكن تصنيفها الى المكونات الاتية (ياسين، 36،2005):

أ- البرامجيات التي تصنف الى معيارية وبرامج الزبائن والبحث والتطوير.

ب- الخدمات التي تشمل التدريب والاستشارات بكافة مفاصل الحياة والبرامج العلمية .

ت- المزودون للتقانة ومنها الاقراص والشرائط والمكونات والمراجع.

وفيما يخص انواع تقانة المعلومات فتشمل الآتي :(الجواهري،2009، 16).

النوع الاول : تقانة المصغرات الفلمية:

تستخدم لايصال وتخزين المعلومات، وتتميز بانخفاض تكاليف الحفاظ على المعلومات لفترات زمنية طويلة، واهم اشكالها هي، الملفوفة، والمسطحة.

النوع الثاني : تقانة الحاسوب

تعد اكبر تجسيد لثورة الالكترونيات التي احدثت تحولات في الشركات الاقتصادية، الثقافية، الاعلامية، والمعلوماتية في المجتمع، والحاسوب جهاز الكتروني يتكون من جزئين الاول يشمل المكونات المادية وهي الاجهزة، و الثاني يشمل البرامج التي يتم تشغيلها على ضوء برنامج يتم تحميله و تخزينه في ذاكرته، واهم انواع الحاسبات، هي: حاسبات عامة الغرض، يتم تصميمها للعديد من الاستخدامات العامة . وحاسبات محدودة الغرض، مصممة لاداء عملية معينة ومنها الطيران و قياس الحرارة. وهناك الحاسبات الرقمية عامة الغرض التي تحول الاحرف والارقام والرموز الى الرقم صفر او الرقم واحد،(عبود،2007، 99)، كذلك الحاسبات التي تتميز بكبر حجمها، وتقدم خدماتها لعدد واسع من المستخدمين ويمكن خزن العمليات و تنفيذها و معالجة المعلومات الخاصة بها بسرعة في وقت واحد، فضلا عن الحواسيب المتوسطة التي تقع بين الحواسيب الكبيرة والصغيرة من حيث التكلفة، و تبادل و خزن المعلومات وتستخدم في المصانع والوزارات والجامعات.(العلي،والعمري، 2006، 217).

النوع الثالث : تقانة مخرجات الحاسوب الميكروفيلمية (com).

هي حصيلة اندماج بين الحاسبات والميكروفيلم، والعودة الى تقانة المصغرات الفيلمية والاخذ بايجابيات الحاسوب وتوجيهه لخدمة تلك المصغرات(الجواهري، 2009، 3).

النوع الرابع : الدوائر المتكاملة: تمثل نموذج لتخزين البيانات رقميا على شكل خلايا تسمى (bits)، ومن تاثيراتها تصنيع الحاسوب العادي والمصغر، اذ ساهمت في خفض اسعار الحاسوب

النوع خامس : اسطوانات الفيديو : تمثل اقراص بلاستيكية، ولها قابلية واسعة في خزن البيانات والمعلومات، وتتميز باسعار مناسبة وتعد الوسيلة المفضلة لتخزين المعلومات في المكتبات ، الدوائر ، المصارف و غيرها(شاهين، 2000، 22-23).

النوع السادس: تقانة نظام مشاهدة الوثائق باستعمال اقراص الليزر، ومنها: معاملات جواز السفر، براءات الاختراع، اعمال وكالات الانباء والصحافة والمجلات وغيرها (الجاسم، 84،2005).

3. انواع تقانة الاتصالات :

اسهم التقدم العلمي والتقاني ادى الى احداث تطورات متلاحقة خاصة بتقانةالاتصالات، مما أدى الى سرعة نقل البيانات وتبويبها وتحليلها لتغطي مجالات متعددة، مثل:الاقتصاد والبنوك والصناعةوالدفاع والزراعة والطب والبيئة. ويمكن تقسيم تقانةالاتصالات كالآتي(بسيم،6،2005)

أ-الاتصالات الارضية: وتشمل السلكية واللاسلكية التي تساعد على ارسال معلومات مكتوبة او مطبوعة او صور ثابتة او متحركة أو أحاديث أو اشارات مرئية أو مسموعة وغيرها الى واحد أوأكثر من المستقبلين، باي وسيلة من وسائل النظم الكهرومغناطيسية، وتشمل: المايكروويف

والكابلات المحورية البرية والبحرية، وتستخدم هذه الاتصالات بين الدول المتقاربة جغرافيا او عبر البحار والمحيطات

ب- الاتصالات الفضائية: وتتم عبر الاقمار الصناعية وتستخدم في الاتصالات بين الدول المتباعدة جغرافيا، و تعتبر افضل من الناحية الفنية (القنديلجي، والسامرائي، 2002، 212).

ت. الهاتف: تطور الهاتف عبر الزمن اذ أدخلت اليه الوسائل الالكترونية والليزرية المتطورة لتسهيل عملية نقل المعلومات، فضلا عن استخدامه من قبل المكتبات، ومراكز المعلومات، وقد حدثت تطورات كبيرة مما أدى الى تطور تقنية الهاتف مع مرور الوقت. (يوسف،93،2006)

ث. تقانة الصحافة: وهي مطبوع دوري ينشر الاخبار ويشرحها بتقنية عالية، و تشمل المجلات والجرائد، وقد أدى التطور التقاني في حقل الصحافة الى توسيع مديات الخدمة الصحفية، وتنوع الانتاج وظهورالطبعات المتعددة، ومنها:طبعات الامكنة، الازمنة، اللغات المختلفة، الطبعات المعدلة، وطبعات النخبة (الهاشمي، 2004، 105-108).

ج. الكابل المحوري: ساهم في تأمين وصول البيانات والمعلومات وفق معطيات تختلف عن وسائل تكنولوجيا الاتصالات الاخرى، ويوضع تحت الارض او في قاع البحار والمحيطات، مما اعطى له بعدا واهمية في امكانية تامين وصول المعلومات الى الافراد والمؤسسات باستخدام تقانة الكابل المحوري في المجالات المختلفة (الجاسم، 91،2005)

ح.تقانة الاذاعة: ان الاذاعة ما تزال تمارس قدرتها على تخطي الحواجز الجغرافية والسياسية للوصول الى جميع الافراد والمناطق خاصة النائية منها، وقد ظهرت الاذاعة الدولية المعتمدة على كوادر متخصصة (اداريين، صحفيين، تقنيين، وغيرهم) وامكانيات مالية لتغطية تكاليف الانجاز الاذاعي اليومي (دليو، 2003، 145-146).

خ.اتصالات مايكروويف: هي نوع من الاتصالات اللاسلكية الارضية التي تتم عن طريق هوائيات وابراج توضع في مناطق مرتفعة، ومنها: اتصالات راديو FM و AM والتلفاز و راديو الميكروويف، و تتميز بالسعة والسرعة الفائقة في نقل المعلومات. (السالمي، 2008، 242).

د.تقانة الاقمار الصناعية: تمثل محطة صغيرة تعمل على موجات متناهية الصغر اذ تقوم باستقبال وارسال الموجات التي تحمل المعلومات من والى الارض، عن طريق هوائيات مثبتة على سطحهاالعلوي مقابلة لسطح الارض، وتشير مصادر المعلومات الى وجود نوعين من الاقمار الصناعية هما: الخامل والنشيط، فالاول: متخصص للتجسس وتصوير الاهداف العسكرية، والبحث عن الثروات الطبيعية تحت الارض والماء، أوللرصد الجوي بهدف كشف المجهول عن طبقات الغلاف الجوي ، واعماق الفضاء وقياس المتغيرات المختلفة ، والثاني: مخصص للاتصالات بين

المواقع المختلفة من خلال نقل الاشارة من الارض الى القمر، والذي يستقبل الاشارة المتضمنة ترددات يقوم القمر باعادة بثها الى الارض مرة أخرى ، وهناك تقسيم اخر للاقمار الصناعية من حيث نوعية الخدمات التي تقدمها، ومنها قمر صناعي ثابت، متحرك، اذاعي، للملاحة البحرية، للاستكشافات الارضية (الهاشمي، 156،2004).

هـ. الهاتف النقال:يعد جهاز اتصال صغير الحجم مربوط بشبكة الاتصالات اللاسلكية والرقمية تسمح ببث واستقبال الرسائل الصوتية والنصية والصورية عن بعد وبسرعة عالية ويستخدم في المجال التجاري ، و تحقيق الاتصال المباشر بين الافراد واجراء اتصالات مستخدمي الهواتف النقالة عندما يتنقلون من منطقة لاخرى بواسطة الانظمة الخلوية الحديثة ذات التكنولوجيا الرقمية. **مما يمكنها من زيادة طاقتها الاستيعابية بشكل اكبر من ذي قبل(5-1 ،2002، Stojmevovic).**

و. الانترنت: يعني الترابط بين الشبكات في جميع انحاء العالم ويطلق عليه شبكة المعلوماتية، ويمثل وسيلة اتصال من خلال جهاز حاسوب مع جهاز اخر وبذلك تساعد مستخدميه بالاستفادة من الخدمات المتنوعة، وينقل مستخدميه في أي مكان من العالم للحصول على المعلومات والخبرات المتنوعة دون اية قيود، ويعد مخزن هائل للمعلومات ويؤدي مهام استثنائية ذات انعكاسات سياسية واقتصادية وثقافية واعلامية وغيرها، واهم مجالات استخدام الانترنت، الاتصال بين اشخاص في التخصصات المختلفة وعلى المستوى الدولي، وتقديم خدمات البحث العلمي باستخدام دليل المكتبة الالكترونية، التسويق الالكتروني للترويج عن السلع والخدمات، وتعزيز فرص التعليم عن بعد والتعليم في الجامعات المفتوحة وكذلك ساهم الانترنت في تقديم الخدمات الترفيهية وايجاد فرص عمل عن طريق الاعلانات، وغيرها من الخدمات الاساسية (عبدالحليم، 2006، 154)

اهمية واهداف تقانة المعلومات والاتصالات

اولا. اهمية تقانة المعلومات والاتصالات

تؤدي تقانةا المعلومات والاتصالات دورا كبيرا في تحديث وتطوير أعمال الشركات، كما تسهم في إدخال تغييرات على التنظيمات الإدارية أيضا، وتعمل على خلق الحاجة الى أنواع عديدة من الوظائف وسوف يتم إيجاز أهمية تقانة المعلومات على المستوى المنظمي بالآتي : (حريم، 2003 : 230)

1- تمنح العاملين المرونة في ان يعملوا في أي مكان ، إذ تتيح تقانة المعلومات للمنظمات فرصاً في استمرار نشاطاتها وتواصل اتصالاتها او توحيد عملياتها وتنسيقها ضمن ما متاح من ساعات عمل كاملة على الرغم من تباعد المسافات وتباينها .

2 – توفير معلومات أكبر الى المدراء لمساعدتهم في السيطرة على القرارات التي يتخذها اتباعهم

3 – تساعد على إيجاد قنوات اتصال جديدة، بما يسهم في زيادة سرعة تدفق ومعالجة وتبادل المعلومات وتطوير أساليب إدارية حديثة كالاجتماعات والتفاوض وعقد الصفقات عن بعد .

4– تعمل على تحسين وزيادة دوران الفرص التجارية فيما بين المنظمات من جهة، وفيما بين المنظمات والحكومة من جهة أخرى مما يؤدي الى انتشار أوسع للمعلومات .

5 تساعد تقانة المعلومات في الكشف عن الانحرافات في وقت مبكر لمنع تفاقمها والعمل على وضع المعالجات الخاصة .

6– يساعد استخدام تقانة المعلومات على تحسين خدمة الزبون عن طريق تلبية طلباتهم بوساطة المحطات الطرفية .

7– يؤدي استخدام تقانة المعلومات الى تحسين جودة العمل من خلال اتباع الأساليب التقانية الجديدة وبالتالي تحقيق الدقة العالية في العمل وخفض التكاليف واختصار الوقت وتقليل مخاطر التفسير الإنساني الارتجالي للمعلومات والبيانات .

8– تساهم تقانة المعلومات في تخفيض حجم الكلف التي تُخصصّ لتوفير عناصر الإنتاج (كالمواد الأولية، الأيدي العاملة وبنسب تفوق نسب كلفها) .

9– تحسين عمليات جمع ومعالجة البيانات وتخزين وتجهيز المعلومات واسترجاعها وتحديثها وتخفيض كلفتها حيث انها ستخفض من كلفة العمل الإداري.

10– تهيئة الوسائل الأكثر فاعلية للمدير لتطبيق ما يمكن تطبيقه في الظروف الاعتيادية ولقيادة عملية التجديد .

ثانيا–اهداف تقانة المعلومات والاتصالات

ان الهدف الأساسي لتقانة المعلومات والاتصالات هو توفير المعلومات الضرورية وتنظيمها لدعم جميع البرامج التي تعمل على تعزيز العلاقات بين مجريات العمل اليومية والاستثمارات المخططة لها ضمن الاستراتيجيات الملائمة . (الاعرجي وعلاونة، 2002 : 70) وقد حدد (السلمي، 2001 : 43) الأهداف الكامنة وراء استخدام تقانة المعلومات والاتصالات لتحقيق الآتي:

أ– تعديل أساليب ممارسة الموارد البشرية لأعمالهم بفضل استخدام آليات وأدوات معلوماتية واتصالية مبتكرة تزيد ارتباطهم واتصالهم ببعض، وتزيد تعرضهم للمعلومات .

ب – تيسر أعمال التخطيط والرقابة والتنسيق واتخاذ القرارات، تمكن ادارة الشركات من ممارسة تلك الوظائف الحيوية بسرعة أكبر ودقة وشمول أكثر، ومن ثم تحقق نتائج أفضل .

ت – تزيد من قدرة ادارة الشركات على بناء وتفعيل استراتيجيات وبرامج عمل تعتمد الترابط والتواصل مع التغيير وسرعة الاستجابة للسوق والمنافسة .

ث – تساعد في تخفيض حجم الجهاز الإداري واختصار النفقات :

مكونات تقانة المعلومات والاتصالات :تتباين آراء الكتاب والباحثين بتحديد مكونات تقانة المعلومات والاتصالات كلٌ حسب وجهات نظرهم، وطبقاً لاختصاصاتهم واتجاهاتهم الفكرية، ومن هنا فقد بات من الصعب الخروج بمكونات موحدة وشاملة لتقانة المعلومات والاتصالات لذالك يمكن تصنيف مكونات تقانة المعلومات والاتصالات على النحو الاتي :(يوسف والصميدعي ،2004، 25)

ت	الباحث	المفهوم
.1	Kotler, 2000 , 52	تتكون تقانة المعلومات والاتصالات من الأشخاص والاجهزة والمعدات والاجراءات التي تستخدم في جمع ومعالجة وتخزين البيانات والمعلومات من اجل الحصول على صور شاملة لأنشطة المنظمة
.2	Turban & etal, 2003,19	تشير تقانة المعلومات بتعريفها المحدود الى الجانب التقاني لنظام المعلومات، لأنها تتضمن الاجهزة وقواعد البيانات والبرامجيات والتقنيات والوسائل الأخرى،
.3	Michael A. Hitt ,2003, 110	النشاطات المكتملة لتحسين منتوج المنظمة والعمليات المستخدمة لتصنيعه، وتأخذ التقانة الكثير من الأشكال مثل المهارات والقدرات التي يمتلكها الموظفون والموارد الملموسة وغير الملموسة، ومعدات تصميم المنتوج والبحث الاساسي، واجراءات تقديم الخدمة.
.4	حريم، 2003، 188	يؤكد حريم ان العلماء والباحثين اتفقوا على ان التقانة لا تقتصر على المعدات والاجهزة والأدوات، بل تتضمن ايضا الجوانب المعرفية والفكرية والأساليب والفنون اللازمة لتحويل مدخلات المنظمة الى مخرجات.
.5	الزغبي، 2004، 80	ان تقانة المعلومات عبارة عن مجموعة من الادوات التي تساعدنا في استقبال المعلومة ومعالجتها وتخزينها واسترجاعها وطباعتها ونقلها بشكل إلكتروني سواء كانت على شكل نص او صوت او صورة او فيديو، وذلك باستخدام الحاسوب.

.6	يوسف والصميدعي ،2004، 25	تمثل التقانة المعرفة والابداع والقدرة العقلية التي اسهمت في ايجاد الآلات والمعدات والوسائل والطرائق التي اسهمت وتسهم في تطوير المجتمعات.
.7	داود، 2005، 6	تتضمن التقانة وسائل وادوات التي تشمل المعدات والأجهزة والموارد والمعلومات التي بواسطتها يمكن توسيع آفاق العمل المادية والعقلية التي توجه لاكتشاف معرفة جديدة وتطبيقها، او تقانة تتعلق بالمنتوج والخدمة او تقانة العمليات.
.8	الشريف ،2005، 84	تقانة المعلومات هي زواج ثلاثي الأطراف بين الإلكترونيات الدقيقة والحاسبات ووسائط الاتصالات الحديثة وتشمل جميع الاجهزة والنظم والبرامجيات المتعلقة بتداول المعلومات آلياً، واستقصاؤها، واستقبالها، ومعالجتها، وترتيبها، وتصنيفها، وتحليلها وتخزينها، والانتقاء منها، وكذلك بثها عبر مسافات بعيدة او استنساخها وعرضها بالشكل المناسب، مرئية او مطبوعة، أو مسموعة.
.9	ياسين، 2006، 20	ان مفهوم تقانة المعلومات يتضمن كل انماط التوليفة المستخدمة على نطاق واسع في أنشطة معالجة وتخزين البيانات واسترجاعها بأشكال مختلفة (نصوص، وأرقام، وصور، وافلام، ووسائط رقمية متعددة) كما يتضمن المفهوم كل النظم وادوات الحاسوب التي تتعامل مع الانساق الرمزية المقصودة في المعرفة او مع القدرات الادراكيه الذهنية في حقول التعلم والذكاء، وبذلك تشكل تقانة المعلومات مظلة شاملة لكل علاقات التقانة لمعطيات الفكر الانساني من بيانات ومعلومات ومعرفة.
.10	زايد ،2006، 14	ان التقانة هي الاساليب والعمليات التي يمكن من خلالها تحويل الجهد البشري، والمعرفة ورأس المال والمواد الخام الى منتجات تامة الصنع او خدمات.
.11	جبرين ،2006، 69	تعني التقانة لدى المنظمة بما تملكه من معدات وافراد واجراءات تستخدمها في انتاج منتوجاتها او خدماتها

المصدر : من اعداد الباحث

ويرى الباحث ان هناك تقارباً حول مفهوم تقانة المعلومات والاتصالات، بأعتباره مفهوم واسع وشامل، وهناك تقارب واتفاق على ان مفهوم تقانة المعلومات والاتصالات يتضمن دمج أشياء ملموسة متصلة بالحواسيب والمعدات والأجهزة وأشياء غير ملموسة، كالبرامجيات والمهارات والمعارف،

ومن خلال ما تقدم تتفق الدراسة الحالية في تصنيف المكونات على النحو الاتي :

1. الاجهزة والمعدات
2. البرامجيات
3. الاتصالات
4. المورد البشري

اولا: الاجهزة والمعدات

مفهوم الاجهزة والمعدات : يعد الحاسوب الركيزة الاساسية في تقانة المعلومات والاتصالات، (السالمي و الدباغ 2001، 101).ويعرف الحاسوب بأنه نظام الكتروني سريع ودقيق مصمم لقبول البيانات الداخلة إليه بشكل أوتوماتيكي، ومن ثم معالجة هذه البيانات وإخراج نتائج ومعلومات، وذلك في ضوء توجيه مجموعة من التعليمات المخزونة في ذاكرته على شكل برامج تعمل في سلسلة خطوات متتالية ومنسقة .(المعاضيدي واخرون،2001 ،85) اهمية الاجهزة والمعدات : تعمل تقانة المعلومات والاتصالات على تسهيل وجودة الأتصال بين أقسام المنظمة ودعم القرارات بمعلومات دقيقة ما يؤدي إلى سرعة ودقة في اتخاذها مما تحقق فائدة تنافسية للمنظمة، إذ أن تقانة المعلومات قد خلقت القدرة على الإحاطة بالحدود المادية لإجراء العمل في موقع منظماتي معين .(الاعرجي و العلاونة ، 2002 ، 12)

ثانيا البرامجيات

مفهوم البرامجيات : وتسمى (Software) وهي التي تجعل جهاز الحاسوب يعمل وينفذ المهام المطلوبة منه ، ويتعامل مع هذه البرامجيات مستخدمي الحاسوب فهي التي تقوم بتسجيل المعلومات ومعالجتها وتقديم المخرجات إلى طالبيها ، إذ لولا هذه البرامجيات فإن أجهزة الحاسوب لا يمكن الاستفادة منها فتعد مجرد آلة صماء، وتعمل البرامجيات على تقديم أنظمة مختلفة بما فيها أنظمة المعلومات الإدارية وأنظمة دعم القرارات (الهاشمي،2004 : 36)، والبرمجيات عبارة عن مجموعات التعليمات الخاصة بمعالجة المعلومات وصنفها الى برمجيات النظام مثل برمجيات نظام التشغيل ويساعد عمليات نظام الحاسوب مثل ويندوز والنوع الاخر هي البرمجيات التطبيقات وهي عبارة عن البرامج التي تقوم بمعالجة والمباشرة لأجل استخدام الشخصي بواسطة المستخدم النهائي مثل برامج الرواتب.

اهمية البرامجيات : إن للبرامجيات أهمية كبيرة لشركات الاتصالات منها مايأتي: (السلمي، 2001 ، 312).

اولا– التحول من استخدام التطبيقات المنعزلة والمتباعدة الى نظم التطبيقات المتكاملة والمترابطة على مستوى الشركة، فقد حدثت تحولات مثيرة في تطبيقات تكنلوجيا المعلومات، اذ لم تعد قاصرة على تطبيقات منعزلة في مجالات الشركات المختلفة مثل الشؤون المالية والمبيعات وشؤون الأفراد، بل تحولت الى نظم مترابطة من خلال قواعد بيانات مركزية ومشتركة يمكن للعاملين في مختلف المجالات التعامل معها مباشرة

ثانيا– التحول من تطبيقات الحاسبات ونظم المعلومات المتميزة داخل الشركة الى التطبيقات الممتدة خارج الشركة، لتربطها بعملائها وموردیها وغيرهم من المنظمات ذات العلاقة.

ثالثا– القدرة المتصاعدة على استجابة الشركات للتغيرات والوفاء بمتطلبات الزبائن والوصول الى الأسواق في وقت قصير، وتبدو هذه القدرة على الاستجابة السريعة نتيجة مباشرة للبرمجيات التي توفرها تقانة المعلومات المعاصرة، وما إتاحته الشركات من فرص الاتصال والتواصل والترابط.

رابعا– الترابط والتشابك بين المؤسسات والشركات، مما يتيح لكل منها الاعتماد على إمكانيات وقدرات الآخرين دون الحاجة الى تكرار ذات الإمكانيات في كل وحدة.

ثالثا .الاتصالات

مفهوم الاتصالات : هي عملية تبادل للمعلومات بين طرفين مختلفين، ومصطلح الاتصالات communication مشتق اساساً من الكلمة اللاتينية commun وتعني الوصل وهو مفهوم استحوذ على اهتمام الباحثين والكتاب، فقد تناولوه من جوانبه المختلفة، ووردت من خلال نتاجاتهم تعريفات عدة له منها تعريف Hicks الذي ينظر اليه بوصفه تبادلات للمعلومات، أو الأفكار أو المشاعر بين شخصين أو أكثر. (المعاضيدي واخرون،2001 :137).

اهمية الاتصالات :ان اهمية الاتصالات للشركات تكمن في توفيرها لثلاثة خدمات الكترونية هي:

أ–الانترنيت

ب–الانترانيت

ج–الاكسترانيت

رابعا. المورد البشري

مفهوم المورد البشري : يعد الافراد احد المكونات الاساسية في ظل استخدام تقانةالمعلومات، اذ يقع على عاتقهم استخراج المعلومات المطلوب تقديمها الى الجهات التي يمكن ان تستفيد منها، ويمثل المختصون في حقل تقانة المعلومات، ونظم المعلومات شريحة واسعة في العاملين بعقولهم ومعارفهم وخبراتهم وهؤلاء يتوزعون على اختصاصات تقنية دقيقة، ان الافراد العاملين من صانعي

المعرفة والمتخصصين في حقول العلوم النظرية والتطبيقية لتقنية المعلومات والاتصالات هم محور الجدارة الجوهرية والاقتدار التنافسي(ياسين، 2006 ، 172).

اهمية المورد البشري :يمكن القول أن للمورد البشري أهمية في نشاط أي شركة مع الأخذ بالاعتبار الجوانب الآتية (يوسف، 2005، 8-9) :

أ- إن أهمية المورد البشري لا تكمن في مدخلاته، وإنما في مخرجاته فمثلا مخرجات التعليم العالي متاحة لكل الشركات المتنافسة ولكن الأهم هو تحقيق مزايا فريدة عند استخدامهم.

ب- إن البعد الكمي في عدد العاملين وسنوات الخدمة لا تكون أبعاد حاسمة في تميز عمل الشركة، وإنما يمكن البحث عن العمال الموهوبين، وربما هذا هو سبب دقة إجراءات اختيار المتعينين الجدد في الشركات.

واهم الجوانب التي يمكن أن تهتم بها الشركة لتنمية رأسمالها البشري هي:

أ- استقطاب أفضل المواهب البشرية، من خلال الاختبار واستخدام العاملين الجدد وتوفير أسس التعليم ونقل الخبرة عبر الأجيال المتعاقبة من العاملين.

ب- اغناء المورد البشري بتشجيع العاملين وتحفيزهم للانضمام لبرامج التدريب والمشاركة في اكتساب المعرفة وتطبيقها داخل الشركة.

ج- المحافظة على العاملين المتميزين بتوفير نظم وأساليب الإدارة القائمة على الثقة وتشجيع الإبداع والأفكار الجديدة.

د- زيادة ولاء العاملين للشركة عن طريق بيئة التعلم وتحسين المستوى المادي لهم، وهذا يمكن الشركات من إعادة النظر في إدارة مواردها البشرية في عالم متغير ومتجدد والمتمثل في :التطورات والانجازات العلمية والتقنية المتلاحقة، ثورة المعلومات والاتصالات، الطفرات التقنية في مختلف مجالات الإنتاج والخدمات.(Tayachandran & Muney ، 2009 ، 349).

خامساً: الأداء المتميز :

1.مفهوم الأداء المتميز :يعتبر الاداء المتميز أعلى مستوى من مستويات الاداء التي يمكن ان ينجزه الأفراد العاملين في المنظمة (Ivancevich،1997،462) ،ويمكن تعريفه بأنه قدرة المنظمة على تجديد وتغيير على المدى الطويل في المستقبل أداءات مرضية في مجالات الربح(Pinto،2003،11) ،وكذلك عرف(Niclo،2005،11) الاداء العالي(المتميز) بأنه قدرة المنظمة على الاستفادة القصوى من مواردها التنظيمية (المادية،وغير المادية) لتحقيق نتائج متميزة في الامد الطويل،عرف الاداء المتميز هو كل مايزيد عن المعدل النمطي للأداء سواء كان ذلك في الكمية او الجودة او وفر في الوقت او في التكاليف او في اي مورد اخر(بختي،

312،2005)،كما ويرى الاقتصاديPastre ان الاداء المتميز يتمثل في مجموعة قواعد النشاط والمراقبة التي تحكم صيرورة المنظمة داخل اطار تاريخي وجغرافي محدد (درويش وعبد القادر ،2006 ،734)، وعرفه(الصيرفي،6،2008)على انه تلك الخبرة التي تعكس الاداء الناجح والكفائات المهمة لمهمة معقدة من المهام غير الهيكلية (اي غير الروتينية) بطريقة متميزة .على ان تعرف الخبرة في هذا المجال اما على اساس ربطها بمتغير المعرفة الإجرائية واما على اساس ربطها بمتغير المتعرفة الصريحة ،ويعرف(privet،1983)الاداء المتميز بانه الاداء الذي يتجاوز متوسط الاداء الاعتيادي،فضلا عن كونه يمثل سلسلة من الاداء المتفوق(زوين وآخرون،2009،103)، ويعرف الاداء المتميز من وجهة نظر (ليندة،2012،71)قدرة الفرد او المنظمة على اداء الأعمال المطلوبة منهم بدرجة عالية من الإتقان والانضباط والجودة بدون ترك مجالا للخطأ او الانحراف بوجود ادارة تتميز بالتفوق والريادة ومهارات قادرة على انجاز نتائج غير مسبوقة تطوير الامكانيات التنظيمية .

2. أهداف الأداء المتميز :هناك جملة من الاهداف يتميز بها الاداء المتميزوهي كما ياتي : (درويش وعبدا لقادر ،2006،734)

تحقق التنمية المستدامة للمنظمات .

أ- تحديد الثقافة التي ترتكز على الزبون .

ب- التركيز على مشاركة المجتمع مع تحمل المسؤولية .

ت- التمسك بالزبون مع تلبية كافة متطلباته .

ث- المحافظة على التحسين المستمر .

ج- الوصول الى المستوى الامثل في الانتاجية .

ح- جعل مخرجات العمليات الانتاجية مستوى عالي من الجودة .

3. الاساليب المتبعة في الوصول الى الاداء المتميز : تطمح الكثير من منظمات الاعمال للوصول الى اداء متميز في اطار الاساليب والمستلزمات العصرية الحديثة التي من شانها تحقق الاداء المتميز للمنظمات ،وفي هذا الصدد يمكن تحديد عدد من النقاط التي من شانها تحقيق الاداء المتميز (يوسف، 2005 ، 51).

أ–تحديد المعايير المتبعة بهذا الصدد لكل من العاملين في المنظمات ، ومن ثم الغاء هذه المعايير تدريجيا .

ب–تطوير الاداء: وذلك باسناد اعمال جديدة اليهم وباتباع اسلوب التناوب الوظيفي ، والحرص على تعلم الجميع بشكل مستمر وعدم الابقاء على العاملين من اصحاب المهارات في اداراتهم لفترة تزيد على الحد المقرر.

ت–الاستمرارفي اجراء التعديلات في بيئة العمل مثل ثقافة وسياسة المنظمات وبنيتها .

ث–القيام بتزويد كل مستوى من مستويات المنظمة بموهبة جديدة وتوظيف مدراء مناسبين لحل المشاكل التنظيمية. ،وكذلك تعد عمليتي التدريب والتطوير من ابرز الوسائل التي يمكن استخدامها لرفع مستوى اداء العاملين في المنظمات والارتقاء بادائهم لمستوى الاداء المتميز .(Noe, 1994, 59)

4.الاداء المتميز في التعليم الجامعي : تعتبر منظمات التعليم العالي منظمات خدمية تتصف ببعض الخصائص التي تختلف عن المنظمات الخدمية والانتاجية الاخرى ، وذلك اعتمادا على طبيعة عمل هذه المنظمات والمتمثل بتقديم العلم والمعرفة للطلبة وإجراء البحوث العلمية . وتعد الجامعة واحدة من اهم المنظمات التي تقدم خدمات تعليمية وعليها مسؤولية رفد المجتمع بالكادر الذي لديه القدرة والامكانات العلمية التي تؤهله لتسنم جميع المناصب الادارية، والتدريسي يتمثل اداؤه في الكلية بأنشطة متنوعة تتسم بالطابع الذهني والفكري ،من خلال الانشطة والمهام العلمية التي تتمثل بإنجاز البحث العلمي وتقديم المشورة العلمية. ولكي يتحقق التميز في اداء التدريسي فانه لابد ان يتجاوز معايير الاداء الموضوعة من قبل ادارة الجامعة ، او ان يقدم اداء اعلى من نشاط أعضاء الكادر التدريسي من خلال التعلم المستمر

لاكتساب المهارات والمعارف اللازمة والمشاركة في المعلومات والخبرات التي يحصل عليها اي فرد داخل المنظمة(الحكيم واخرون،2009،107) .كما وتمثل مؤسسات التعليم العالي اهم المرتكزات الرئيسية لزيادة التنمية الشاملة وذلك لدورها في اعداد الاطر الفكرية والعلمية والمهنية لمنظمات المجتمع للوصول الى جودة النوعية والتميز في الاداء لاحداث تغيير شامل في المجال المعرفي والثقافي والمهني والبحثي والمجتمعي وهذا يتطلب تعزيز ثقافة الجودة والتميز بين العاملين والتي من اهمها ثقافة التواصل المعرفي والثواب والعقاب والصدق مع الذات والجدارة والاهلية والعمل المنتج والابداع والابتكار والخبرة والكفاءة وتقويم الذات (الهادي،2013،260)، وقد زاد الاهتمام بجودة عضو هيئة التدريس في ظل العولمة والتنافسية العالمية في السنوات الاخيرة بصفته احد المعايير الاساسية لضبط نوعية التعليم في مختلف مؤسسات التعليم العالي (بسترفيلد،1990)كذلك يعد عضو هيئة التدريس احد العناصر الرئيسة في عملية تطوير وتحسين مخرجات التعليم العالي وصولا الى التميز حيث تسعى مؤسسات التعليم العالي الى التميز في تقديم خدماتها الأكاديمية والبحثية وخدمة المجتمع الى الفئات من الطلاب حتى تنجح في استقبالهم لتقديم خدماتها الأكاديمية المتميزة لهم ، وتخرجهم بعد ذلك الى سوق العمل والمجتمع المحلي كخريجين متميزين وقادرين على تلبية الاحتياجات المختلفة للسوق والمجتمع المحلي (ابوالرب،قدادة،2008،74–90).كما ويعد نموذج المؤسسة الأوربية لادارة الجودة اداة مهمة لتقييم الوضع المهني للعاملين داخل المنظمات التعليمية بهدف التوصل الى موازنة أولوياتها بصورة افضل ،ويعرف التميز بانه توازن احتياجات الطلبة ، الكادر ،الممولين ، جهات الاعتماد بالإضافة الى المجتمع المحلي(العايدي،2009،5–20)

المحور الثالث: الاطار العملي للدراسة

اولاً: وصف اجابات الافراد المبحوثين ازاء متغيرات محوري الدراسة :

وصف اجابات الافراد المبحوثين: انسجاماً مع توجهات البحث قام الباحث بتوزيع استمارة الاستبانة على التدريسيين المبحوثين، اذ تم توزيع (50) استمارة واسترجعت كلها وصالحة للتحليل، ويبين الجدول (1) سمات هؤلاء المبحوثين.

الجدول (1) السمات المميزة للمبحوثين

البيان	الفئات	العدد	النسبة%
المؤهل العلمي	ماجستير	38	76
	دكتوراه	12	24
مدة الخدمة	اقل من 5	13	26
	10 فأكثر	37	74

المصدر: إعداد الباحث

يوضح الجدول (1) السمات المميزة للتدريسيين المبحوثين وكما يأتي :

أ. المؤهل العلمي : يتضح من الجدول (1) إن التحصيل الدراسي لأفراد مجتمع الدراسة وامتلاكهم مؤهلات علمية ، يعكس تطور خبراتهم ومعلوماتهم إذ نلاحظ ان عدد الاشخاص الذين يمتلكون تحصيلا دراسيا لشهادة الماجستير بلغت (76%) وعدد الأشخاص الذين يحملون شهادة الدكتوراه بلغت نسبتهم (24%) وهذا مؤشر جيد لامكانية من التعامل مع استمارة الاستبيان بصورة دقيقة وعلمية وفهم محتوياتها.

ب. سنوات الخدمة في الكلية: يتضح من نتائج الاستبانة إن عدد الأشخاص الذي تتراوح نسبة الخدمة اقل من (5) شكلت نسبة 26 % وهي، فيما شكلت نسبة الأشخاص التي تراوحت سنوات خدمتهم اكثر من (10) سنة هم (74%) ، ونلاحظ أن هنالك اختلاف واضح في خبرة الاشخاص في مجتمع الدراسة مما يتيح لهم اعطاء تصور واضح عن المعلومات الخاصة لمتغيرات الدراسة على مستوى المنظمات التعليمية المبحوثة .

ثانيا: التشخيص الأولي للعاملين حول متغيرات البحث: استخدم الباحث البرنامج الاحصائي spss لتحديد قيم الوسط الحسابي والانحراف المعياري ونسبة التكرارات لابعاد متغيرات البحث واعتمد الباحث في قياس متغيرات ادوات تقانة المعلومات والاتصالات من خلال اربعة ابعاد تتمثل بـ(الاجهزة والمعدات ، والبرامجيات ، والموارد البشرية ، الاتصالات) والاداء المتميز، لمعرفة

مستوى إدراك المبحوثين لهذه المتغيرات ، وقد بلغ مجموع الفقرات (31) فقرة باعتماد مقياس (ليكرت) الثلاثي.

جدول (2) التكرارات والنسب المئوية والأوساط الحسابية والانحراف المعياري لمتغيرات البحث

النسب المئوية / ابعاد البحث	الرمز	مقياس الاستجابة			الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
		اتفق %	محايد %	لا اتفق %		
الاجهزة والمعدات	X1	50	28	22	2.5	0.72
	X2	32	44	24	2.7	0.50
	X3	51	20	29	2.5	0.69
البرمجيات	X4	38	42	20	2.4	0.69
	X5	50	30	20	2.5	0.64
	X6	33	29	38	2.5	0.70
الاتصالات	X7	38	32	30	2.2	0.79
	X8	38	31	31	2.2	0.76
	X9	67	26	7	2.2	0.80
الموارد البشرية	X10	38	29	33	2.2	0.77
	X11	42	48	10	2.3	0.78
	X12	32	38	24	2.3	0.74
	X13	38	29	33	2.4	0.77
	X14	42	48	10	2.4	0.72
	X15	38	38	24	2.5	0.69
	X16	44	32	24	2.5	0.72
	X17	55	29	16	2.6	0.59
	X18	57	38	5	2.5	0.56
	X19	38	30	32	2.5	0.60
	X20	26	42	32	2.4	0.69
	X21	51	38	11	2.5	0.67
	X22	32	44	24	2.4	0.69

0.60	2.5	32	38	30	X23	
0.69	2.4	14	38	48	X24	
0.56	2.5	12	56	38	X25	
0.52	2.7	18	21	61	X26	
0.51	2.6	29	23	48	X27	
0.51	2.6	11	29	61	X28	
0.51	2.6	24	30	46	X29	
0.60	2.5	13	28	59	X30	
0.60	2.6	14	38	48	X31	
0.62	2.5	20	35	45		المعدل العام

يتبين من معطيات الجدول (2) وجود اتفاق بين آراء المبحوثين بشأن متغيرات ادوات تقانة المعلومات والاتصالات للبحث (X12–X1) إذ بلغ معدل إجابات المبحوثين (42%) اتفق ، في حين بلغت درجة عدم الانسجام العام لإجابات المبحوثين على فقرات هذه المتغيرات (24%) لا أتفق، وبلغت نسبة الإجابات المحايدة لأفراد عينة الدراسة (44%)، وعزز تلك المعدلات متوسط الأوساط الحسابية لإجابات المبحوثين الذي يبلغ (2.4) وهو أعلى من الوسط الحسابي الفرضي للمقياس (2) بانحراف معياري (0.72)، ويعزز ذلك أيضا ظهور قيمة مستوى الدلالة للاختبار T–Test التي بلغت (0.00) وهي أقل من مستوى المعنوية (0.05) وهذا يؤكد أن إجابات المبحوثين على فقرات هذه المتغيرات كانت ايجابية، وقد كان لبعد الاتصالات من خلال (X9) " تستخدم الكلية الأنظمة الخبيرة ونظم دعم القرار Es & Dss في اتخاذ القرارات الإدارية "الإسهام الأكبر والإيجابي في أغناء هذه المتغيرات وبوسط حسابي (2.2) وانحراف معياري (0.80) وقيمة الدلالة للاختبار t–Test بلغت (0.00) مما يشير إلى التجانس بين إجابات المبحوثين لهذه الفقرات وفيما يخص متغيرات الاداء المتميز للبحث (X31–X13) إذ بلغ معدل إجابات المبحوثين (45%) اتفق ، في حين بلغت درجة عدم الانسجام العام لإجابات المبحوثين على فقرات هذه المتغيرات (20%) لا أتفق، وبلغت نسبة الإجابات المحايدة لأفراد عينة للبحث (30%)، وعزز تلك المعدلات متوسط الأوساط الحسابية لإجابات المبحوثين الذي يبلغ (2.5) وهو أعلى من الوسط الحسابي الفرضي للمقياس (2) بانحراف معياري (0.62)، ويعزز ذلك أيضا ظهور قيمة مستوى الدلالة للاختبار t–Test التي بلغت (0.00) وهي أقل من مستوى المعنوية (0.05) وهذا يؤكد أن إجابات المبحوثين على فقرات هذه المتغيرات كانت ايجابية، وعزز هذه النتيجة المتغيرين (26) و (28) " اقوم باستخدام الانترنت وتطبيقاته لتقديم انجازات علمية متميزة. "

والإسهام الأكبر والإيجابي في أغناء هذه المتغيرات وبوسط حسابي (2.7) و (2.6) على التوالي وانحراف معياري (0.52) و(0.51) وقيمة الدلالة للاختبار t-Test بلغت (0.00) . تتباين ادوات تقانة المعلومات والاتصالات من حيث التاثير والاهمية في تحقيق المنظمات المبحوثة الاداء المتميز..

أولاً- اختبار فرضية علاقة الارتباط: وتنص هذه الفرضية على توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مجتمعة والاداء المتميز في المنظمات العلمية المبحوثة مجتمعة وتتفرع منها الفرضية الفرعية الاتية :

توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين كل اداة من ادوات تقانةالمعلومات والاتصالات والاداء المتميز " في المنظمات المبحوثة ". ويبين الجدول (3) علاقات الارتباط المتعلقة باختبار هذه الفرضية.

الجدول (3) نتائج التحليل الإحصائي لعلاقات الارتباط بين متغيرات البحث

المتغير التفسيري / المتغير المستجيب	ادوات تقانةا المعلومات والاتصالات				
	الاجهزة والمعدات	البرمجيات	الموارد البشرية	الاتصالات	المؤشر الكلي
الأداء المتميز	0.49	0.47	0.52	0.55	0.63

N= 50 * $P \leq 0.05$

لأجل التعرف على صيغة علاقات الارتباط بين تقنية المعلومات والاتصالات الاداء المتميز على مستوى الكليات (المنظمات) المبحوثة اذ ظهرت علاقة الارتباط بين بعدي البحث (تقانة المعلومات والاتصالات الاداء المتميز) معنوية موجبة حيث كانت قيمة معامل الارتباط (0.63) وكما هو موضح في الجدول (3) مما يبين صحة الفرضية الرئيسة، اما على مستوى علاقة ارتباط متغيرات البعد الأول مع بعد الاجهزة والمعدات بوصفها متغيرا تفسيريا، والاداء المتميز بوصفه متغيراً مستجيباً كانت قيمتها (*0.49) وتوضح النتيجة اعلاه ان كلما زاد اهتمام المنظمات المبحوثة بالاجهزة والمعدات وتفعيلها في جميع المجالات سوف تسهم في تحسين وتحقيق الاداء المتميز. كما أشارت نتائج التحليل الإحصائي إلى وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين البرمجيات بعدَّها متغيرا تفسيريا والاداء المتميز متغيرا مستجيباً تعكسها قيمة معامل الارتباط البالغة (*0.47). وتسير هذه النتيجة إلى إمكانية تحسين مستوى الاداء المتميز. كما وضحت نتائج التحليل الإحصائي وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين الموارد البشرية والاداء

المتميز تفسرها قيمة معامل الارتباط البالغة (*0.52). كما توصلت نتائج التحليل الإحصائي إلى وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين الاتصالات بوصفها متغيرا تفسيريا والاداء المتميز بعدَّه متغيراً مستجيباً بلغت قيمته (*0.55). وبهذا يتضح صحة الفرضية الرئيسة الاولى وفرعياتها .

ثانياً– اختبار فرضية التأثير: يوجد تأثير ذات دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات مجتمعة في الاداء المتميز في المنظمات التعليمية المبحوثة، وتنبثق عن هذه الفرضية الفرضية الفرعية الآتية: يوجد تاثير ذات دلالة إحصائية لكل اداة من ادوات تقانة المعلومات والاتصالات في الاداء المتميز ، يوضحها الجدول (4) على النحو الأتي:

الجدول (4) علاقة التأثير بين متغيرات البحث في المنظمات التعليمية المبحوثة

المتغير التفسيري / المتغير المستجيب	ادوات تقانة المعلومات والاتصالات مجتمعة		R2	F
	B0	B1		المحسوبة
الاداء المتميز	0.628	0.432 (8.067)*	0.40	31.914

* P<0.05 N=50 D. F = (1 ,48) قيمة t الجدولية (1.658)

ويشير الجدول (4) الخاص بتحليل الانحدار الى وجود تأثير معنوي لتقانة المعلومات والاتصالات في الاداء المتميز وفقاً لقيمة F المحسوبة والبالغة قيمتها (31.914) وهي معنوية عند مستوى (0.05) بدرجتي حرية (1,48) ومن خلال متابعة معامل التحديد (R2) والذي بلغت قيمته (0.40)، ويشير ان قدرة المتغيرات المستقلة على التفسير (40%) من الاختلافات الحاصلة في المتغير المعتمد، وان نحو (60%) من الاختلافات تعود الى المتغيرات العشوائية التي لا يمكن السيطرة عليها والتي تقع خارج حدود الدراسة الحالية وتعزز هذه النتيجة

اما اختبار قيمة (B1) (0.432) وفيما يخص (T) والتي قيمتها المحسوبة كانت (*8.067) وهي اكبر من الجدولية (1.658) عند مستوى معنوية (0.05) ودرجة حرية (1.48). وبهذا يتم قبول الفرضية الرئيسة الثانية التي تنص على انه (هناك تأثير معنوي لأدوات تقانة المعلومات والاتصالات مجتمعة في الاداء المتميز مجتمعة في المنظمات العلمية المبحوثة). أما عن علاقات الأثر التفصيلية التي يعرضها الجدول (5) ويبين تأثير أدوات تقانة المعلومات والاتصالات متفردا في الاداء المتميز وكما يأتي:

الجدول (5) تأثير متغيرات البحث في المنظمات العلمية المبحوثة

المتغير التفسيري / المتغير المستجيب		الاداء المتميز		R2	F	
		B0	B1		المحسوبة	الجدولية
تقانة المعلومات والاتصالات	الاجهزة والمعدات	0.240	0.166	0.30	7.710	
	البرمجيات	0.080	0.049	0.37	7.657	
	الموارد البشرية	0.263	0.125	0.34	6.234	
	الاتصالات	0.198	0.101	0.32	7.610	

* P<0.05 N=50 D. F = (1,48)

أ- أثر الأجهزة والمعدات في الاداء المتميز: يَتّضح من الجدول (5) وجود تأثير معنوي موجب بوصفها متغيرا تفسيريا في الاداء المتميز بعدَّه متغيراً مستجيباً

ويشير الجدول (5)الى وجود تأثير معنوي للأجهزة والمعدات في الاداء المتميز وفقاً لقيمة F المحسوبة والبالغة قيمتها (7.710) وهي معنوية عند مستوى (0.05) بدرجتي حرية (1,48) ومن خلال متابعة معامل التحديد (R2) والذي بلغت قيمته (0.30)، ويشير ان قدرة المتغيرات المستقلة على التفسير (40%) من الاختلافات الحاصلة في المتغير المعتمد، وان نحو (70%) من الاختلافات تعود الى المتغيرات العشوائية التي لا يمكن السيطرة عليها والتي تقع خارج حدود الدراسة الحالية ، عليه يمكن تأكد وجود التأثير المعنوي الموجب للمتغير التفسيري (الأجهزة والمعدات) في المتغير المستجيب (الاداء المتميز) .

ب- أثر البرمجيات في الاداء المتميز: يَتّضح من الجدول (5) وجود تأثير معنوي موجب للبرمجيات بوصفها متغيرا تفسيريا في الاداء المتميز بعدَّه متغيراً مستجيباً ، من خلال قيمة (F) التي كانت (7.657) ومعامل التحديد الذي قيمته كانت (0.37) ، وقيمة (B) التي كانت (0.080) ،عند مستوى معنوية (0.05) ودرجتي حرية (1.48) . تأكد وجود التأثير المعنوي الموجب للمتغير التفسيري (للبرمجيات) في المتغير المستجيب (الاداء المتميز) ، وهكذا بالنسبة للموارد البشرية والاتصالات هناك تاثير معنوي موجب وحسب ما هو موضح في الجدول . واستنادا لما سبق من تحليل يمكن ان نحكم على ان الفرضية الرئيسة الثانية والفرعية المنبثقة عنها قد تحققت.

الاستنتاجات والمقترحات

الاستنتاجات: على ضوء النتائج التي تمخضت عنها الدراسة توصل الباحث الى عدد من الاستنتاجات عن الجانب الميداني وكما ياتي :

1.كشفت التحليل ان الإدراك الأولي للتدريسيين حول كل متغير من متغيرات البحث أن المعدل العام لإدراكهم بالاتجاه الايجابي مما يؤكد أن المبحوثين يولون اهتماما كبيرا بأدوات تقانة المعلومات والاتصالات وبمجالات الاداء المتميز.

2. اظهرت النتائج الميدانية انخفاض في اداء المبحوثين حول اعتماد كلياتهم على انظمة محوسبة في وحداتها الادارية، فضلا عن الفجوة الحاصلة بين الفئتين السابقتين والتي انعكست في انخفاض مستوى توظيف الحاسبات وتطبيقاتها في انجاز الانشطة الادارية.

3. تعد الكوادر البشرية من المستلزمات الضرورية لإدارة وتشغيل أنظمة المعلومات، وعلى الرغم من تلك الاهمية الا ان افراد عينة البحث ابدو اتفاقاً منخفضا حول امتلاكها محللي ومصممي أنظمة معلومات

4. أشارت نتائج تحليل علاقة الارتباط إلى وجود علاقة ارتباط معنوية بين ادوات تقانة المعلومات والاتصالات والاداء المتميز.

5. أظهرت نتائج البحث وجود تأثير معنوي لعدد محدد من أدوات تقانة المعلومات والاتصالات في الاداء المتميز، وهذه النتيجة تتطابق مع نتيجة علاقات الارتباط بهذا الشأن.

المقترحات: في ضوء الاستنتاجات نشير إلى أهم المقترحات التي تعزز الإطار البحثي وعلى النحو الأتي:

1- على المنظمات المبحوثة أن تستخدم أدوات تقانة المعلومات والاتصالات وتبني مجالات الاداء المتميز، لانهما يحققان اهداف المنظمة التعليمية المبحوثة.

2- على الشركة المبحوثة زيادة الاهتمام بأدوات تقانة المعلومات والاتصالات في المنظمة التعليمية المبحوثة وايلائها قدرا من الاهمية من خلال اقامة الدورات وتثقيف التدريسين عليها فضلا عن الاهتمام بمجالات الاداء المتميز، من حيث إن هذه المجالات متكاملة فيما بينها .

3. ينبغي على التدريسيين ان يزداد اهتمامهم بالجوانب العلمية والادارية والفنية والانشطة العلمية داخل الكلية .

4. ينبغي على عمادات الكليات ان تهتم بالعناصر التدريسية من ذوي المهارات المميزة وتهيئة مناخ ملائم وتحقيق متطلباتهم من كل الجوانب المادية والعلمية .

قائمة المصادر

أولآ : المصادر العربية

1-بختي ، ابراهيم (2005) ،" صناعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وعلاقتها بتنمية وتطوير الاداء "، المؤتمر العلمي الدولي حول الاداء المتميز للمنظمات والحكومات ، جامعة ورقلة ، الجزائر

2-يوسف ، بسام عبدالرحمن (2005) ،" أثر تقانة المعلومات ورأس المال الفكري في تحقيق الأداء المتميز- دراسة استطلاعية في عينة من كليات جامعة الموصل "، أطروحة دكتوراه غير منشورة ، جامعة الموصل.

3- درويش وعبدالقادر ، دحماني محمد ، ناصور (2006) ،" التقنيات الحديثة كمدخل للاداء المتميز بالنسبة للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة "، الملتقى الدولي : متطلبات تأهيل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الدول العربية ، جامعة حسيبة بن بو علي بالشلف ، الجزائر

4- زايد ، عادل (2006) ،" الاداء التنظيمي المتميز : الطريق الى منظمة المستقبل "، المنظمة العربية للتنمية الادارية ،القاهرة ، مصر

5-الدوري ،حسين (2008)، " الإدارة الإستراتيجية والتميز الاداري – التخطيط الاستراتيجي "، المنظمة العربية للتنمية الادارية ، القاهرة ، مصر

6-ابو الرب وقدادة ، عماد ، عيسى (2008) ،"تقويم جودة اداء أعضاء هيئة التدريس في مؤسسات التعليم العالي "، المجلة العربية لضمان جودة التعليم العالي ، العدد(1) ، المجلد الاول ، جامعة الزرقاء الاهلية ، الأردن

7-أبو النصر، مدحت(2008) ،"اساسيات أدارة الجودة الشاملة "، دار الفجر للنشر والتوزيع ،القاهرة ، مصر.

8–حسن ، عبد العزيز (2009) ،" الادارة المتميزة للموارد البشرية – تميز بلا حدود "، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع ، المنصورة ، مصر

9–العايدي ، حاتم علي (2009) ،" مشروع تقييم واعادة هندسة العمليات الادارية بالجامعة الاسلامية "، دورة تدريبية في نموذج المؤسسة الاوربية لأدارة الجودة للتميز في التعليم العالي ، الجامعة الاسلامية ، غزة ، فلسطين.

10–زوين والحكيم والخفاجي ،عمار عبد الامير ، ليث علي ، حاكم جبوري (2009) ،" دور ادوات التعلم التنظيمي في تحقيق الاداء الجامعي المتميز" ، مجلة القادسية للعلوم الادارية والاقتصادية ، العدد(2) المجلد(11) ،كلية الادارة والاقتصاد ، جامعة الكوفة.

11– الصيرفي ، محمد (2009) ،" التميز الاداري للعاملين بقطاع التربية والتعليم" ، مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع ، الاسكندرية ، مصر.

12–حسن ، خالد احمد (2011) ،" دور ادارة الاداء في تحقيق التميز لمنظمات القطاع العام–دراسة حالة في شركة سعد العامة لتصميم وتنفيذ المشاريع الهندسية " رسالة ماجستير غير منشورة ، الكلية التقنية الادارية ، هيئة التعليم التقني/ بغداد

13–السلطاني ، علي عصام لطيف ، (2011) ،" التوجه الريادي في منظمات الاداء العالي–دراسة استطلاعية في جامعة الامارات العربية المتحدة "، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية الادارة والاقتصاد ، جامعة القادسية.

14–الجمعان و ياسين ، نادية ، بارعة (2011) ،" الية تعبئة سجلات وتقارير الاداء السنوي وفقا لنظام الخدمة المدنية رقم(30) لسنة 2007 "،قسم مراجعة وتحليل اداء العاملين ،ديوان الخدمة المدنية ، المملكة الاردنية الهاشمية

15–ليندة ،فليسي (2012) ،"واقع جودة الخدمات في المنظمات ودورها في تحقيق الاداء المتميز ، دراسة استطلاعية حالة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير "، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة أمحمد بوقرة بومرداس ، الجزائر.

16– الجهاز المركزي للتنظيم والادارة والبحوث(2013) ،" الاداء المتميز–ملخص ورقة العمل البحثية "، رئاسة مجلس الوزراء

17– الهادي ، شرف ابراهيم (2013) ،"ادارة تغيير مؤسسات التعليم العالي العربي نحو جودة النوعية وتميز 18– ياسين، سعد غالب،2003، " نظم المعلومات الإدارية "، دار يازور العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الاردن.الاداء "، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي ، العدد(11) المجلد(6)

19- الجاسم، جعفر، 2005، " تكنلوجيا المعلومات "، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

ثانيآ : المصادر الأجنبية :

1-Noe,R.A.,et al, (1994) ,"Human Resources management : Gaining competitive Advantages", Irwan Inc . USA

2-Ivancevich,John M.,etal, (1997) ,"management : Quality and competitiveness,2nd edition,IRWIN.

3 -Jain,A.K., (1998).,"corporate excellence." ,New Delhi : Excel books

4- Paul ,Pinto.(2003)."la performance durable".edition Dunod, Paris .france

5-Nicole,M.,Young, MSW, (2005), " 5 Qualities of ahigh performance organization", Optimal solutions consulting,solutions.com,P.P1-7 .www.opti3

6- NIST-, (2005) , "criteria for performance Excellence" P.64

7-1- Alter, Steven, 2002, "In Formation System the Foundation of Business", 4th Edition, printice Hall, New Jersy

8- O'Brien James, 2004 "Introduction to Information System", Mc Grow-Hill, Irwin.