

جامعة غرداية
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير



مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

ميدان العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

الشعبة: علوم التسيير

التخصص: إدارة الأعمال

من إعداد الطالبة: لهواجي خديجة

بعنوان:

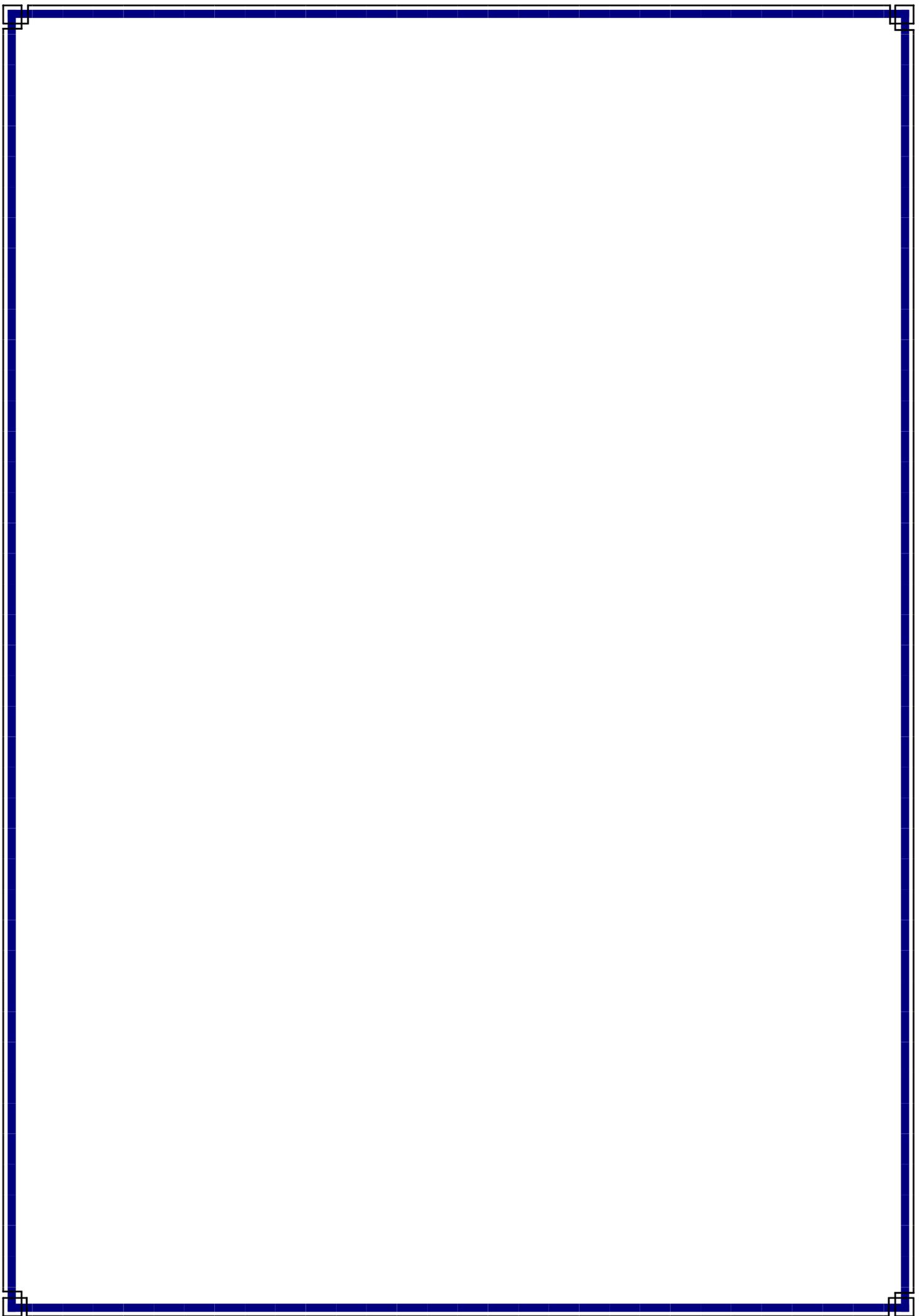
دور تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الأداء المتميز
"دراسة حالة بجامعة غرداية"

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 2020/09/23

أمام اللجنة المكونة من السادة

الرقم	اللقب الاسم	الدرجة	الجامعة	الصفة
01	أ.د هوارى معراج	أستاذ	جامعة غرداية	رئيسا
02	د. شلالى محمد البشير	أستاذ مساعد. أ.	جامعة غرداية	مشرفا ومقررا
03	د. بيشى اسماعيل	أستاذ مؤقت	جامعة غرداية	مشرفا مساعدا
04	د. عجيله حنان	أستاذ محاضر. ب.	جامعة غرداية	مناقشا

السنة الجامعية: 2020/2019



جامعة غرداية
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير



مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

ميدان العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

الشعبة: علوم التسيير

التخصص: إدارة الأعمال

من إعداد الطالبة: لهواجي خديجة

بعنوان:

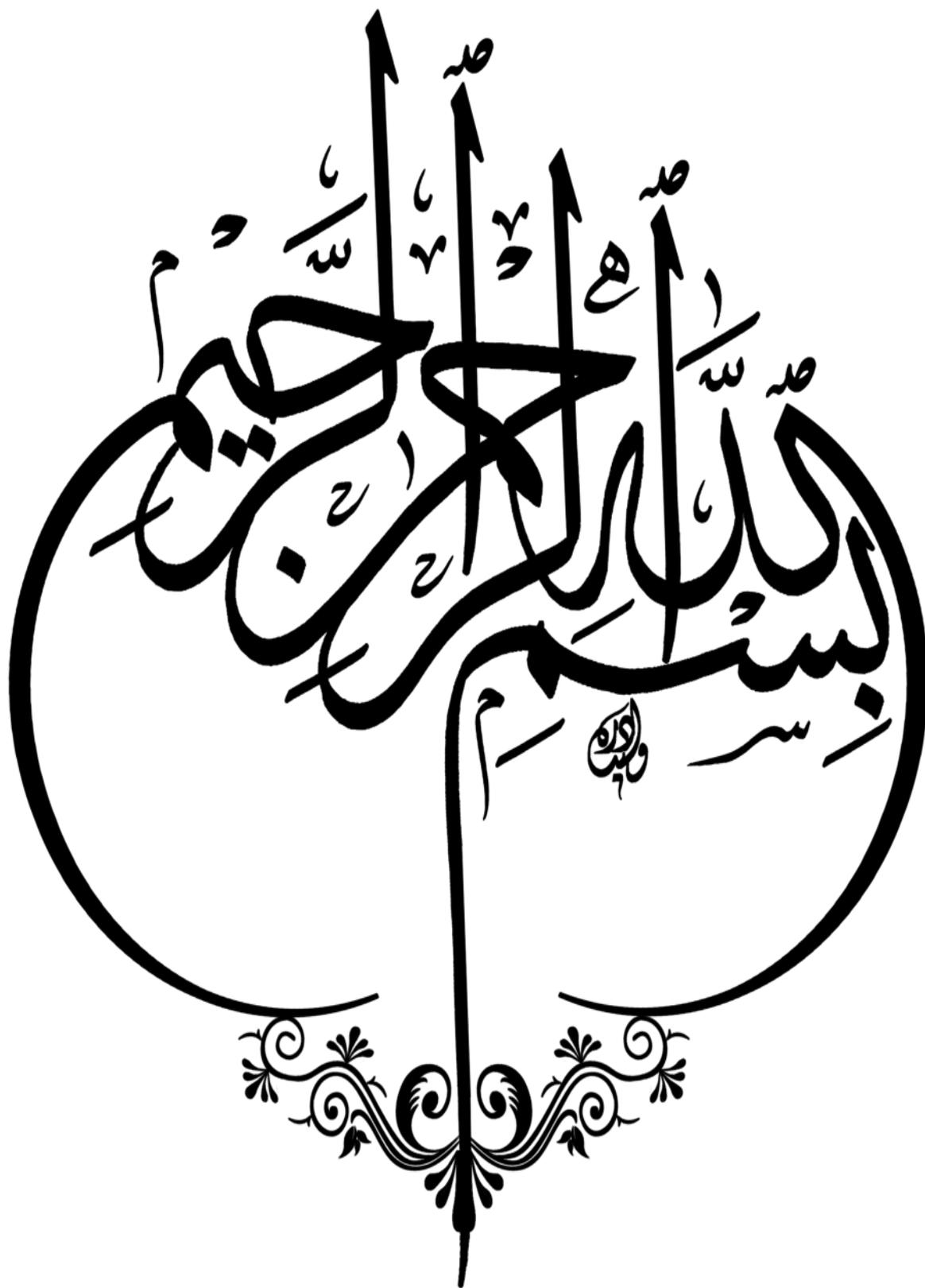
دور تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الأداء المتميز
"دراسة حالة بجامعة غرداية"

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 2020/09/23

أمام اللجنة المكونة من السادة

الرقم	اللقب الاسم	الدرجة	الجامعة	الصفة
01	أ.د هواري معراج	أستاذ	جامعة غرداية	رئيسا
02	د. شلالى محمد البشير	أستاذ مساعد أ.	جامعة غرداية	مشرفا ومقررا
03	د. بيشي اسماعيل	أستاذ مؤقت	جامعة غرداية	مشرفا مساعدا
04	د. عجيلة حنان	أستاذ محاضر ب.	جامعة غرداية	مناقشا

السنة الجامعية: 2020/2019



{ وَلَوْلَا فَضْلُ اللَّهِ عَلَيْكَ وَرَحْمَتُهُ
لَهَمَّ بِكَ طَائِفَةٌ مِّنْهُمْ أَنْ يُضِلُّوكَ
وَمَا يُضِلُّونَ إِلَّا أَنْفُسَهُمْ وَمَا
يَضُرُّونَكَ مِنْ شَيْءٍ وَأَنْزَلَ اللَّهُ
عَلَيْكَ الْكِتَابَ وَالْحِكْمَةَ وَعَلَّمَكَ
مَا لَمْ تَكُن تَعْلَمُ وَكَانَ فَضْلُ اللَّهِ
عَلَيْكَ عَظِيمًا } (النساء: 113)

صدق الله العظيم

الإهداء

أهدي هذا العمل المتواضع إلى :

سندي في هذه الحياة ،إلى من أحمل إسمه بكل افتخار ...إلى والدي الحبيب

الذي أفنى حياته في سبيل توفير كل متطلبات الحياة

إلى أبي العزيز الغالي حفظه الله ورعاه وبارك في عمره .

إلى الإنسانية التي لطالما تمنيت أن تقر عينيها برؤيتي في يوم كعدنا إلى التي

توسدها التراب قبل تحقيق أمنيتما...إلى أمي رحمها الله.

إلى الشموع التي أضاءت لي مشواري...إلى إخوتي وأخواتي الذين تقاسموا

معي عبء الحياة .

إلى صديقاتي الأعماء ورفيقات دربي .

إلى كل من أعانني ودعم لي بالخير ،إلى كل من ذكره قلبي وتغفل عنه

قلمي .

إلى كل من أحب .

لمواجي خديجة

الشكر

نشكر الله الذي وهبنا العلم ووفقنا وسخر لنا السبيل لإنجاز هذا العمل

الحمد لله الذي بفضلته تتم الصالحات.

وبعد سبحانه وتعالى لا يسعنا إلا أن نتقدم بخالص الشكر والعرفان الأستاذ المشرف
"هلالى محمد البشير" الذي لم يبخل علينا بتوجيهاته التي ساهمت في تجاوز العقبات
ونصائحه القيمة حول الموضوع وأرائه السديدة التي كانت عوناً لنا في إتمام هذا
البحث .

وبخالص الشكر والعرفان الأستاذ المساعد الدكتور "بيشي إسماعيل" الذي أفاض على
البحث مما أذعه الله عليه من العلم والمعرفة ولم يبخل علينا بجمده ووقته وعلى إرشاداته
ونصائحه التي منحنا إياها.

كما نوجه الشكر والعرفان بالجميل إلى السادة الأساتذة والدكاترة :

(أ. بلعربي محمد ، أ. حجاج مراد ، أ. دحو سليمان) الذين قدموا لنا يد العون .

كما نتوجه بجزيل الشكر والإمتنان إلى كل من ساعدنا من قريب أو من بعيد على إنجاز
هذا العمل المتواضع ونخص بالذكر الأساتذة الكرام .

"عسى الله أن يوفقنا لما فيه خير لنا"

لهـ واجبي خديجة

دور تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الأداء المتميز

"دراسة حالة بجامعة غرداية"

ملخص :

تهدف دراستنا إلى إبراز دور تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الأداء المتميز، وذلك من خلال مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تلخيص المعطيات الرقمية لأي مؤسسة ومساعدتها في إكتشاف الأخطاء وتصحيحها باستخدامها برمجيات وشبكات معينة، كما تعمل على تحديث وتطوير وتحسين أداء المؤسسات.

وقد اعتمدنا في دراستنا على المنهج الوصفي في بناء الإطار النظري ودراسة الحالة في الجانب التطبيقي، كما اعتمدنا على الاستبيان الذي تضمن أسئلة متعلقة بمتغيرات الدراسة، وقد تم اختيار 60 فرد وزع عليه استبيان كأداة لجمع البيانات، بحيث تمت الدراسة على عينة شملت موظفين الأساتذة بجامعة غرداية، وقد اعتمدنا في التحليل بيانات الاستبيانات على برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية (Spss) وبرنامج الجداول الإلكترونية (Excel) وتم كذلك تحليل المعطيات باستخدام مركبات الأساسية (Acp).

خلصت دراستنا إلى مجموعة من النتائج أهمها وجود علاقة أثر ودور لتكنولوجيا المعلومات تتجلى بالاستخدام الأمثل لها و لمختلف مكوناتها في تحقيق أبعاد الأداء المتميز من وجهة نظر أساتذة جامعة غرداية وتأثيرها على النتائج العملية التعليمية والتركيز على الزبون وكذا التركيز على نتائج الموارد البشرية والقيادة والحاكمة وحتى نتائج الموازنة ونتائج المالية والسوقية .

وقد أوصت الدراسة إلى ضرورة اهتمام المؤسسة محل الدراسة بمواردها المالية والبشرية وضرورة اهتمام وتطوير لمهارات العاملين من أساتذة وموظفين إداريين واهتمام بقياس وتقييم الأداء لتحقيق النتائج المرغوبة .

كلمات مفتاحية: تكنولوجيا معلومات، أداء متميز، برمجيات، شبكات .

The role of information technology in achieving outstanding performance

"A case study at the University of Ghardaia"

Summary:

Our study aims to highlight the role of information technology in achieving outstanding performance, through the contribution of information technology in summarizing the digital data of any organization and helping it to discover errors and correct them by using specific software and networks, as well as working to update, develop and improve the performance of institutions.

In our study, we relied on the descriptive approach in building the theoretical framework and case study in the practical side, and we also relied on the questionnaire that included questions related to the study variables, and 60 individuals were selected to whom a questionnaire was distributed as a tool for data collection, so that the study was conducted on a sample that included the staff of professors at the University of Ghardaia. In the analysis, we relied on the data of the questionnaires on the Statistical Package for Social Sciences (Spss) and the electronic spreadsheet program (Excel). The data were also analyzed using basic compounds (Acp).

Finally, our study concluded with a set of results, the most important of which is the existence of an impact relationship and a role for information technology, which is reflected in the optimal use of its various components in achieving the dimensions of outstanding performance and their impact on educational results, focusing on the customer, as well as focusing on human resources results, leadership, governance, and even budget results, financial and market results.

The study recommended the need for the institution under study to pay attention to its financial and human resources and the need for interest and development for the skills of workers, including professors and administrative staff, and an interest in measuring and evaluating performance to achieve the desired results.

Key words: information technology, outstanding performance, software, networks.

قائمة المحتويات

الصفحة	قائمة المحتويات
V	الإهداء
VII	الشكر
IV	ملخص
VI	قائمة المحتويات
VII	قائمة الجداول
VIII	قائمة الأشكال البيانية
IX	قائمة الاختصارات والرموز
IX	قائمة الملاحق
أ	مقدمة
1	الفصل الأول : الإطار النظري للدراسة والدراسات السابقة
3	المبحث الأول :الإطار النظري
3	المطلب الأول مفاهيم متعلقة بالدراسة
7	المطلب الثاني :ماهية تكنولوجيا المعلومات
14	المطلب الثالث :ماهية الأداء المتميز
23	المطلب الرابع :العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والأداء المتميز
25	المبحث الثاني : الدراسات السابقة
25	المطلب الأول :الدراسات السابقة المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات
33	المطلب الثاني :الدراسات السابقة المتعلقة بالأداء المتميز
37	المطلب الثالث :التعقيب عن الدراسات السابقة ومقارنتها بالدراسة الحالية
40	الفصل الثاني : دراسة حالة بجامعة غرداية
43	المبحث الأول : عرض للمؤسسة محل الدراسة
43	المطلب الأول :تقديم عام لمؤسسة جامعة غرداية
47	المطلب الثاني : تطور عدد الطلبة و الطاقم الإداري في جامعة غرداية
50	المبحث الثاني : الإطار المنهجي لدراسة الحالة ومناقشة النتائج .

50	المطلب الأول: الإطار المنهجي للدراسة
58	المطلب الثاني: توزيع العينة حسب خصائصها وعرض النتائج وفقا لمحاور الدراسة
70	المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة ومناقشة النتائج
75	المطلب الرابع: تحليل المعطيات بتطبيق المركبات الرئيسية
84	خاتمة
87	قائمة المصادر والمراجع
	الملاحق
	الفهرس

قائمة الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
19	معايير جائزة Malcolm Balderige للتميز في الأداء التعليمي	(01)
38	المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة	(02)
46	تقسيم أقسام كليات الستة (06)	(03)
47	تطور أعداد الطلبة في جامعة غرداية للفترة 2004-2018	(04)
49-48	تطور الطاقم الإداري في جامعة غرداية	(05)
49	يوضح عدد العمال	(06)
51	إحصائيات الخاصة باستمارة الاستبيان	(07)
52	يوضح مضمون الاستبيان	(08)
53	متغيرات الدراسة	(09)
54	مقياس ليكارت الخماسي	(10)
54	مقياس التحليل	(11)
55	معاملات الثبات لمعدل كل محور من محاور الدراسة مع المعدل الكلي لجميع فقرات الاستبيان	(12)
56	معامل الارتباط بين معدل كل محور مع المعدل الكلي لجميع الفقرات	(13)
57	نتائج اختبار كلموجروف-سمرنوف في توزيع البيانات	(14)

58	توزيع عينة الدراسة حسب الجنس	(15)
59	توزيع عينة الدراسة حسب العمر	(16)
60	توزيع عينة الدراسة حسب الرتبة	(17)
61	توزيع عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية	(18)
63-62	تصورات المستجوبين نحو الفقرات محور تكنولوجيا المعلومات	(19)
65-64	تصورات المستجوبين نحو الفقرات محور أبعاد الأداء المتميز	(20)
66-65	تصورات المستجوبين لبعده نتائج التركيز على العملية التعليمية والتركيز على الزبون	(21)
67	تصورات المستجوبين لبعده نتائج التركيز على الموارد البشرية	(22)
68	نتائج آراء المستجوبين حول نتائج القيادة والحاكمة	(23)
69	نتائج آراء المستجوبين حول نتائج الموازنة والنتائج المالية والسوقية	(24)
70	معامل ارتباط بيرسون ومستوى الدلالة لدرجات ارتباط متغيرات الدراسة	(25)
71	تحليل التباين ومدى صلاحية النموذج لاختبار الفرضية	(26)
74-72	نتائج تحليل الانحدار بين متغيرات الدراسة (أبعاد الأداء المتميز)	(27) (28) (29)
75-74	المتوسط الحسابي لإجابات الأفراد على محاور الدراسة	(30)
75	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمتغيرات	(31)
76	جدول الارتباط	(32)
77	القيم الذاتية	(33)
79	احداثيات المتغيرات	(34)
81	المساهمات ومربع الجيب تمام للمتغيرات	(35)

قائمة الأشكال البيانية

رقم الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
13	مكونات تكنولوجيا المعلومات	(01)
20	المعايير الأساسية للأداء المتميز لبرنامج Baldrige (2011-2012)	(02)
45	كليات جامعة غرداية	(03)

58	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	(04)
59	توزيع أفراد العينة حسب العمر	(05)
60	توزيع أفراد العينة حسب الرتبة	(06)
61	توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية	(07)
78	التمثيل البياني للقيم الذاتية	(08)
79	دائر الارتباطات (F1,F2)	(09)
80	بيان ثلاثي الأبعاد (F1,F2,F3)	(10)

قائمة الاختصارات والرموز

الرقم	اختصار/الرمز	الدلالة باللاتينية	الدلالة بالعربية
01	IT	Information Technology	تكنولوجيا المعلومات
02	EXPE	Excellence Performance	الأداء المتميز
03	CPU	Centrale Processing Unit	وحدة المعالجة المركزية
04	OS	Operating Systems	أنظمة التشغيل
05	HPO	High Performance Organization	منظمة عالية الأداء
06	SPSS	Statistical Package for Social Sciences	الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية
07	ACP	Analyse en Composante Principale	تحليل المركبات الأساسية

قائمة الملاحق

رقم الملحق	عنوان الملحق
(01)	استمارة الاستبيان
(02)	قائمة المحكمين
(03)	خصائص عينة الدراسة
(04)	قياس ثبات أداة الدراسة (معامل ألفا كرونباخ)

معامل الارتباط بيرسون	(05)
تحليل التباين للمتغيرات	(06)
نتائج التحليل الاحصائي	(07)

مقدمة

أ- توطئة :

في ظل التحولات والتطورات العلمية التي يشهدها العالم من تغيرات في شتى مجالات الأعمال، فرضت التكنولوجيا الحديثة نفسها فأصبحت جزء لا يتجزأ من حياتنا اليومية والعملية، كونها توفر كل ما هو ضروري لتسهيل معيشة ورفاهية الأفراد وصارت تمثل رمز للتقدم الحضاري، فلكل تطور وتقدم حاصل في المجتمع لا بد أن يصاحبه تطور في المجال التعليمي، إذ دخلت المؤسسات التعليمية كالجامة وكذلك المؤسسات العمومية وأصبحت ضرورة ملحة في عصر يتسم باقتصاد المعرفة وتبادل المعلومات، وخاصة في ظل الظروف التي يعيشها البلاد والعالم بسبب جائحة كورونا باتت التكنولوجيا المنفذ والوسيلة الوحيدة للتواصل، فلولاها لما استطعنا إتمام أعمالنا كطلبة أو أي عمل آخر بالنسبة للمؤسسات مختلفة النشاطات.

فإن إدماج التكنولوجيا للتعليم أضاف تغيرات عديدة في العالم سواء في الجانب التعليمي نفسه أو الجانب الاقتصادي أو الثقافي أو حتى السياسي، إذ تعتبر تكنولوجيا المعلومات من الأدوات الرئيسية التي تساعد المدراء في الشركات والمؤسسات التعليمية لمواجهة التغيرات المحيطة بهم وتنفيذ أعمالهم بسهولة ويسر.

إلا أن موضوع تميز أداء مؤسسات التعليم العالي في وقتنا الحالي يعد حاجة بالغة الشدة نظرا للتغيير الحاصل، فنجاح هذه المؤسسات يكمن في معرفة وإدراك بأن كفاءات الأفراد باعتبارها القاعدة الأساسية للتميز واهتمام جل المؤسسات بتنمية و تثمين هذه القدرات والتحسين منها وتصويبها والتركيز عليها، فالأداء المتميز يعد من مرتكزات وخصائص منظمات الأعمال وبالأخص مؤسسات التعليم العالي منها، إذ ينعكس ذلك على نتائج الطلبة والعملية التعليمية ككل .

تزداد أهمية تكنولوجيا المعلومات يوما بعد يوم من خلال مساهمتها في تحسين وتطوير المؤسسات التعليمية والتأثير في أدائها، باعتبارها أداة ووسيلة فعالة للنجاح والتفوق العالمي والوصول إلى ما تصبوا إليه، وعلى هذا الأساس وإنطلاقا مما سبق فإن الإشكالية الرئيسية التي نحاول الإجابة عليها في هذه الدراسة يمكن صياغتها على النحو التالي :

ب- إشكالية الدراسة :

" ما مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الأداء المتميز من وجهة نظر أساتذة

بجامعة غرداية ؟"

وتبعاً للإشكالية الرئيسية قمنا بطرح الأسئلة الفرعية التالية :

الأسئلة الفرعية :

- ما مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات على نتائج العملية التعليمية ونتائج التركيز على الزبون ؟
- ما مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات على نتائج التركيز على الموارد البشرية و على نتائج القيادة والحاكمة ؟
- ما مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات على نتائج الموازنة ونتائج المالية والسوقية؟

ت- فرضيات الدراسة :

وكتصور لإجابات إشكالية الدراسة ،نطرح الفرضيات التالية :

الفرضية الرئيسية للدراسة :

تساهم تكنولوجيا المعلومات من خلال الاستخدام الأمثل والفعال لها في تحقيق أبعاد الأداء المتميز من وجهة نظر أساتذة بجامعة غرداية .

الفرضيات الفرعية :

- 1- يؤثر تكنولوجيا المعلومات بشكل كبير على نتائج العملية التعليمية والتركيز على الزبون ؛
- 2- يؤثر تكنولوجيا المعلومات على نتائج التركيز على الموارد البشرية ونتائج القيادة والحاكمة ؛
- 3- يؤثر تكنولوجيا المعلومات على نتائج الموازنة ونتائج المالية والسوقية.

ث- أهمية الدراسة :

- تكمن أهمية البحث في محاولة تسليط الضوء على الدور الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الأداء المتميز باعتبارها من أساسيات العصر ؛

- توصيات الدراسة واستنتاجاتها ونتائجها قد تكون مفيدة وذات أهمية للقارئ ،للمؤسسات ،وللمجتمع ؛
- تأتي هذه الدراسة لتكشف عن مدى نجاح مسيري المؤسسات في تطبيق هذه التكنولوجيا ،باعتبار تكنولوجيا المعلومات من أهم العوامل الدافعة للتميز واستمرارية وتطور المؤسسة ،حيث تظهر نقاط قوة وضعف المؤسسة .

ج- أهداف الدراسة :تسعى هذه الدراسة غلى تحقيق الأهداف التالية :

- 1- معرفة مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الأداء المتميز ؛
 - 2- تحديد العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والأداء المتميز ؛
 - 3- قياس مدى تحقيق أبعاد الأداء المتميز بجامعة غرداية .
- ح- أسباب اختيار موضوع الدراسة : من أهم الأسباب التي دفعتنا لإختيار موضوع الدراسة نذكر :

● الأسباب الذاتية :

- ميولي الشخصي إتجاه موضوع تكنولوجيا المعلومات ورغبتي في البحث في مثل هذه المواضيع ؛
- توفر المصادر والمراجع التي تناولت هذه المواضيع ،لهذا فهو موضوع قابل للبحث والدراسة .

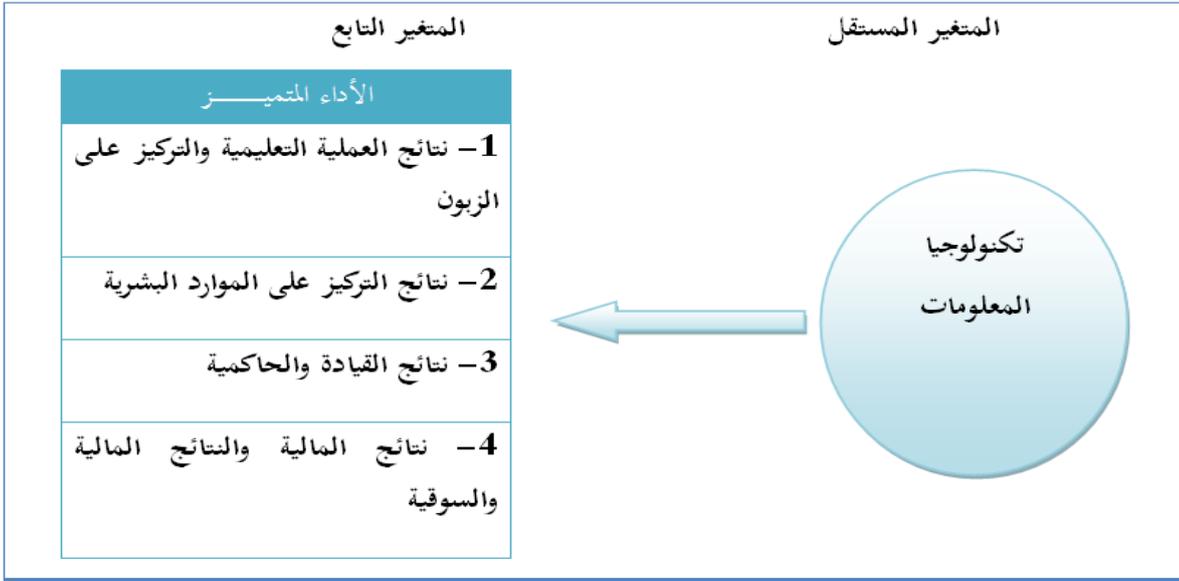
● الأسباب الموضوعية :

- محاولة تسليط الضوء على العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والأداء المتميز في جامعة غرداية ؛
- مساعدة القارئ على إدراك أهمية تكنولوجيا المعلومات و الأداء المتميز ؛
- المزايا المترتبة لتطبيق الجيد لتكنولوجيا المعلومات ،بالإضافة إلى الدور الذي تؤديه حالياً في جل مؤسسات العالم.

خ- حدود الدراسة :

- الحدود الموضوعية :اقتصرت الدراسة على تبيان دور وتأثير تكنولوجيا المعلومات في تحقيق إلى الأداء المتميز
- الحدود المكانية :تم تطبيق الدراسة في جامعة غرداية .
- الحدود الزمانية : تزامن إجراء الدراسة في الفترة خلال الفترة الدراسية 2020/2019.
- الحدود البشري: تم تطبيق هذه الدراسة على عينة من أساتذة بجامعة غرداية .

د- نموذج الدراسة :تم تصور نموذج الدراسة كالتالي :



ذ- منهج الدراسة :

بهدف معالجة موضوع الدراسة والإجابة على إشكالياته، تم الاعتماد على المنهج الوصفي للفصل النظري قصد الوصول إلى المعرفة الدقيقة والتفصيلية وفهم أفضل، أما بالنسبة للجانب التطبيقي تم إتباع أسلوب دراسة الحالة.

ر- مرجعية الدراسة :

خلال إنجاز البحث تم الاعتماد على مختلف المصادر العلمية المتاحة (الكتب، مذكرات، مجلات علمية، مقالات، وملتقيات... إلخ)، ومختلف المراجع الإلكترونية العربية والأجنبية ذات العلاقة بالدراسة، والدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة .

ز- صعوبات الدراسة : عند قيامنا بإعداد البحث واجهتنا بعض الصعوبات منها :

- كثرة المراجع وتشابهاها في المحتوى مما يصعب التوفيق فيما بينها ؛

- تأخر بعض أساتذة المحكمين في إرجاع الاستبيان نظرا لكثرة انشغالهم ؛

- صعوبة الحصول على ردود على الاستبيان، وهذا بسبب الظروف الحالية التي نعيشها جراء جائحة كورونا .

س- هيكل موضوع الدراسة :

للإحاطة بهذه الدراسة والإجابة على الإشكالية المطروحة ومعالجتها منهجيا، تم تقسيم هذه الدراسة إلى فصلين :

فصل نظري: ويتضمن هذا الفصل مبحثين، المبحث الأول خاص بالإطار النظري حيث تطرقنا فيه إلى المفاهيم المتعلقة بالدراسة، وكذا مفاهيم وأهمية وأهم الخصائص والفوائد المترتبة من تطبيق تكنولوجيا المعلومات و مفاهيم وأهمية ومتطلبات الأداء المتميز والاستعانة بنموذج بالدريج للتميز التعليمي، بالإضافة للمبحث الثاني خصص للدراسات السابقة والتعقيب عليها ومقارنتها بالدراسة الحالية .

فصل تطبيقي: خصص لدراسة الحالة وتحليل آراء مجتمع عينة الدراسة (أساتذة بجامعة غرداية) حول دور وأثر وعلاقة تكنولوجيا المعلومات في تحقيق أبعاد الأداء المتميز .

الفصل الأول:

الإطار النظري لتكنولوجيا
المعلومات والأداء المتميز

تمهيد :

تميزت الفترات الأخيرة بتزايد الاهتمام بتكنولوجيا المعلومات باعتبارها الحلقة الرئيسية لتنافس المنظمات فيما بينها وخلق مكانة في المجتمع وأيضا العنصر الأساسي لجميع العمليات الإدارية ، كما أن لتكنولوجيا المعلومات تأثير كبير على فاعلية المنظمة إذ أصبحت المعلومة أو المعلوماتية هي المورد الأكثر أهمية مقارنة مع الموارد الأخرى باعتبارها سمة من سمات عصرنا الحالي ، لذلك أصبح اهتمام المؤسسة الشغل الشاغل الذي يستوفي الشروط اللازمة القابلة للتحقيق فهي نقطة القوة والتميز من خلال تطوير في أدائها بالاستغلال الأمثل لمواردها المتاحة والرؤفي بها من مستوى عادي إلى مستوى متميز .

سنحاول من خلال هذا الفصل إلى إبراز العلاقة و دور تكنولوجيا المعلومات وأهميتها في تحقيق الأداء المتميز وهذا ضمن المبحث الأول، أما المبحث الثاني فنحاول من خلاله عرض أهم الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة والتعليق عليها، فكان تقسيم الفصل كالتالي :

المبحث الأول: الإطار النظري للدراسة (مفاهيم متعلقة بالدراسة ،وماهية تكنولوجيا المعلومات وماهية الأداء المتميز ،والعلاقة بين متغيري الدراسة) .

المبحث الثاني: خصص لدراسات السابقة والتعقيب عليها ومقارنتها بالدراسة الحالية .

المبحث الأول: الإطار النظري

موضوع تكنولوجيا المعلومات من المواضيع المهمة باعتبارها السلاح الاستراتيجي الذي يمكن أن يساعد في بناء المنظمة وتحقيق أهدافها الاستراتيجية من خلال توفير البيانات والمعلومات وهذا ما يعزز علاقة الزبائن بالمنظمة والمنظمات المعاصرة واستخدامها في تنفيذ أنشطتها ومهامها بأقصى درجة وكفاءة وفعالية بالشكل الذي يؤدي إلى رفع من أدائها وتميزها ونجاحها، وعليه سوف نتطرق في هذا المبحث الأول إلى مفاهيم متعلقة بالدراسة في المطلب الأول، وتكنولوجيا المعلومات في المطلب الثاني، والمطلب الثالث الأداء المتميز والمطلب الرابع العلاقة بينهما .

المطلب الأول: مفاهيم متعلقة بالدراسة

الفرع الأول: التعريفات الإجرائية

- **تكنولوجيا المعلومات IT** : تعني جميع الوسائل والأجهزة التي يستخدمها الأفراد في المنظمة من أجل الحصول على البيانات والمعلومات ومعالجتها لغرض تخزينها والرجوع لها عند الحاجة وهي تتألف من مجموعة خبرات الأفراد وأجهزة الحاسوب ووسائل الاتصال الأخرى والبرمجيات التي تساعد في إنماء أداء المنظمة .¹
- **الأداء المتميز EXPE**: هو تلك القدرة على إنجاز الأعمال بالوجه الكفاء والصحيح ضمن المهام الهيكلية وبطريقة غير روتينية ومتميزة .²

- معايير نموذج 2011-2012 Baldrige Performance Excellence Program :

هي المعايير التي من خلالها يمكن قياس التميز في الأداء

¹ م.م. ندى اسماعيل جبوري، أثر تكنولوجيا المعلومات في الأداء المنظمي، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، العدد 22، 2009، ص 141.

² سليم الغايب، الطاوس علي، أثر تحليل بيئة العمل في تحقيق الأداء المتميز، مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية (بحوث ودراسات)، العدد 6، جامعة البليدة 2 (لونيسسي علي-)، البليدة (الجزائر)، جوان 2016، ص 264.

الفرع الثاني: مفاهيم مرتبطة بالدراسة

أولاً: مفهوم التكنولوجيا :

يعرف المعجم (Webster) التكنولوجيا بأنها اللغة التقنية والعلم التطبيقي والطريقة الفنية لتحقيق غرض عملي، فضلاً عن كونها مجموعة الوسائل المستخدمة لتوفير كل ما هو ضروري لمعيشة الناس ورفاهيتهم، أما التقنية كما يوردها المعجم ذاته بأنها أسلوب أو طريقة معالجة التفاصيل الفنية، أو طريقة لإنجاز غرض منشود. تعني أيضاً التقنية بأسلوب إنتاج سلعة معينة أو أداء نشاط محدد، وتعرف أيضاً بأنها التركيبة المناسبة من مخرجات أو منتوجات التكنولوجيا لتحقيق أهداف إنتاجية محددة أو المعرفة المتجسدة في الواقع المادي لتحقيق غايات معينة، أما التكنولوجيا فتعني بتطبيق المعرفة العلمية لتصنيع منتوجات معينة. تتمتع التكنولوجيا بمفهوم العلم لتفاعلها في الميادين التطبيقية، فالتكنولوجيا عبارة معرفة كيف أو الوسيلة (know why) إذ يأتي بالنظريات والقوانين العامة، وتحولها التكنولوجيا إلى أساليب وتطبيقات في مختلف النشاطات، ويعد العلم مصدراً للمعرفة الأساسية ومرتكز أساساً للتكنولوجيا.¹

ثانياً: المعلومات

تعرف المعلومات على أنها: "البيانات ذات الدلالة والفائدة التي يمكن إيصالها للمستلم من أجل إتخاذ القرار كما تم تعريف المعلومات من طرف Lucas على أنها: "بعض من الوحدات الملموسة وغير الملموسة التي يتم استعمالها من أجل التخفيض من درجة عدم التأكد في مستقبل الأحداث".² تعرف المعلومات على أنها: نتيجة تجهيز البيانات مثل النقل أو الاختيار والتحليل، أو هي نتائج التفسيرات أو التعديلات.³

ثالثاً: الأصل اللغوي والدلالات: كلمة معلومات information أصلها في اللغة اللاتينية هي

كلمة information التي تعني شرح أو توضيح شيء ما. وتستخدم في الفرنسية بصيغتها المفرد information للدلالة على معلومة، وتستخدم كفحوى لعمليات الاتصال بهدف توصيل الإشارة أو الرسالة التي هي المعلومات والإعلام عنها، كما تتصل الكلمة بأي فحوى تفاعل بشري بين الفرد وجماعته أو بين مجموعة ومجموعة أخرى

¹ محمد الصبري، إدارة تكنولوجيا المعلومات، I.T، دار الفكر الجامعي، طبعة الأولى، الإسكندرية، 2009، ص 13-14.

² عبد النور دحاك، رايح قارة، دور وأهمية المعلومات ونظم المعلومات في إتخاذ القرارات الاستراتيجية، مجلة نماء للاقتصاد والتجارة، العدد الثاني، جامعة مولود معمري، تيزي وزو-الجزائر، ديسمبر 2017، ص 86.

³ أحمد علي، مفهوم المعلومات وإدارة المعرفة، مجلة جامعة دمشق، المجلد 28، العدد الأول، 2012، ص 479.

بينما "معلومات" في اللغة العربية مشتقا من كلمة "عام" وترجع إلى الكلمة "معلم" أي الأثر الذي يستدل به على الطريق.¹

رابعا: مفهوم نظام المعلومات الإدارية : إن نظام المعلومات الإدارية هي طريقة منظمة لعرض معلومات الماضي والحاضر المتعلقة بالعمليات الداخلية والآثار الخارجية. وتدعم نظام المعلومات عمليات التخطيط والإدارة ونشاطات المشروع داخل جمعية تنظيم الأسرة، بحيث توفر المعلومات المناسبة في الوقت المقرر للمساهمة الفعالة في اتخاذ القرار.

خامسا: تعريف نظم المعلومات : نظم المعلومات هي عبارة عن (مجموعة من العناصر) وسائل، برمجيات أو أفراد (تسمح بحيازة، معالجة، تخزين وإرسال المعلومات).²

سادسا: إدارة المعلومات : إدارة تصل إلى تفضيل تحليل وتخزين ونشر المعلومات المناسبة لاحتياجات المستخدمين في الشركات والمؤسسات.³

سابعا: مفهوم مصطلح الأداء **performance** : يمكن تعريف مصطلح الأداء بأنه القيام بالشيء أو تأدية عمل محدد أو إنجاز مهمة أو نشاط معين، بمعنى أن الأداء هو قيام شخص بسلوك ما، وذلك لتحقيق هدف محدد، فقد يكون إشباع حاجة معينة أو حل مشكلة ما أو التخطيط لمشروع ما..... وفي إطار المؤسسة أو التنظيم يمكن تعريف الأداء بأنه المخرجات ذات القيمة التي ينتجها النظام في شكل سلع وخدمات، وبصفة عامة فإن أداء الفرد عبارة عن محصلة تفاعل القدرة مع الرغبة مع البيئة.⁴

$$\text{الأداء} = \text{القدرة} \times \text{الرغبة} \times \text{البيئة}$$

¹ محمد الصيرفي، نفس المرجع السابق، ص 264.

² بشار يزيد الوليد، نظام المعلومات الإدارية، الطبعة الأولى، دار الراية، عمان، 2009، ص ص 108-115.

³ Benfarhat Allouache Amele, le Management de l'information (Systemes D'information) Societe algerienne Boudaoud, 2008, Alger, p25.

⁴ مدحت أبو النصر، الأداء الإداري المتميز، الطبعة الثانية، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة - مصر، 2014، ص 65.

ثامنا: مفهوم التميز

التميز هو عمل الأشياء بطريقة صحيحة وبدرجة عالية من الدقة والإحتراف، وهو الطريقة العلمية لقياس الإنجازات من خلال معرفة رضى الزبون والعاملين وأصحاب المصلحة بالمنظمة.¹

ويعرف حسين شرارة التميز من خلال معادلة بسيطة هي:²

$$\text{التميز} = \text{الفعالية \%} \times \text{كفاءة \%}$$

تاسعا: إدارة التميز

تعني القدرة على توفيق وتنسيق عناصر المنظمة وتشغيلها في تكامل وترابط لتحقيق أعلى معدلات الفاعلية، والوصول بذلك إلى مستوى المخرجات الذي يحقق رغبات ومنافع وتوقعات أصحاب المصالح المرتبطين بالمنظمة.³

هي محصلة لتطبيق مجموعة معايير التي تمكن المنظمة من التوصل إلى نتائج تنافسية غير مسبوقه تزيد من الحصة السوقية وتساهم في زيادة الربحية.⁴

الفرع الثالث: اعتبارات الدراسة

قامت الدراسة الحالية على جملة من الاعتبارات أهمها:

- أن العلاقة بين الأداء المتميز وإدارة التميز علاقة تكاملية، أي أن التميز في الأداء ينتج من كيان متميز؛
- أن الوصول إلى الأداء المتميز هنا يقصد به الانتقال من أداء في مستوى عادي إلى أداء عالي ومرتفع؛
- أن تحقيق الأداء المتميز يتم من خلال تحقيق أبعاده بكفاءة وفعالية في المؤسسات مختلفة النشاطات؛

¹ صالح علي عوده الهللات، إدارة التميز - الممارسات الحديثة في إدارة منظمات الأعمال، الطبعة الأولى دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن - عمان 2014، ص 25.

² مدحت أبو النصر، نفس المرجع السابق، ص 67.

³ مبارك عواد البرازي، متطلبات تطبيق إدارة التميز في جامعة الكويت، مجلة البحث العلمي في التربية، العدد 16، 2015، ص ص 497-498.

⁴ تغريد عبد الجعبري، دور إدارة التميز في تطوير أداء مؤسسات التعليم العالي في الضفة الغربية، رسالة مقدمة لنيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال، جامعة الخليل، 2009/11/22، ص 40.

- تعتبر مصطلحات تكنولوجيا المعلومات من المصطلحات العلمية المعروفة مسبقاً والتي تم تناولنا في العديد من الدراسات والشائعة الاستخدام في الوقت الحاضر وهذا راجع لأهميتها والدور الذي تلعبه في عصر يتسم باقتصاد الرقمي أو اقتصاد التكنولوجيا أو اقتصاد المعلومات؛
- تم اختيار نموذج مالكوم بالدريج لكونه يعد من أكثر النماذج ملائمة لميدان الدراسة، وذلك من خلال التركيز على معايير المتفق عليها والشاملة لباقي نماذج الأداء المتميز .

المطلب الثاني: ماهية تكنولوجيا المعلومات

سنحاول في هذا المطلب التعرف على مفهوم وأهمية تكنولوجيا المعلومات ، ب إضافة إلى خصائص ومكوناتها الأساسية وكذا الفوائد المترتبة على تطبيقها .

الفرع الأول: مفهوم وأهمية تكنولوجيا المعلومات

أولاً: مفهوم تكنولوجيا المعلومات

هي تعريف لكلمة Techology والمشتقة من الكلمة اليونانية Techne وتعني فنياً أو مهارات ،أما الجزء الثاني من كلمة Logy والتي تعني علماً أو دراسة¹.

تُعرف تكنولوجيا المعلومات على أنها تلك الأجهزة والمعدات والأساليب والوسائل التي استخدمها الإنسان ويُمكن أن يستخدمها مستقبلاً في الحصول على معلومات الصوتية والمصورة، والرقمية ، كذلك معالجة تلك المعلومات من حيث تسجيلها وتنظيمها وترتيبها وتخزينها وحيازتها واسترجاعها وعرضها و استنساخها وبثها وتوصيلها في الوقت المناسب لطالبيها ،وتشمل على تكنولوجيا التخزين والاسترجاع وتكنولوجيا الاتصالات².

فقد عرف تيربان وآخرون تكنولوجيا المعلومات على أنها: "الجانب التكنولوجي في نظام المعلومات والذي يتضمن الأجهزة وقواعد البيانات والبرمجيات والشبكات وأجهزة أخرى "

¹ بلعلياء خديجة ، معمر صورية ، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إكتساب مزايا تنافسية في منظمات الأعمال ،الملتقى الدولي الخامس حول رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الاقتصاديات الحديثة ،جامعة حسينية بن بوعلي ،الشلف ، 14/13 ديسمبر 2011 ،ص7.

² سلوى محمد الشرفا ، دور إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات في تحقيق المزايا التنافسية في المصاريف العاملة في قطاع غزة ،رسالة ماجستير ،الجامعة الإسلامية ،غزة ،2008،ص ص 47-48.

ويعرفها كارتر وسنكلير على أنها: "استخدام التكنولوجيا الحديثة، التي تسهم في التقاط البيانات وتخزينها واسترجاعها وإعادة بثها إلى جهات المعنية بالشكل والتوقيت المناسبين".¹

كما يتضمن المفهوم أيضاً كل نظم وأدوات الحاسوب التي يتعامل مع الاتساق الرمزية المعقدة من المعرفة أو القدرات الإدراكية الذهنية في حقول التعلم والذكاء، وبذلك تشكل تكنولوجيا المعلومات مظلة شاملة لكل علاقات التكنولوجيا بمعطيات الفكر الإنساني من (البيانات، معلومات، معرفة).

وعموماً يمكن القول بأن تكنولوجيا المعلومات هي: "مجموعة من الأفراد، البيانات، الإجراءات، المكونات المادية، والبرمجيات التي تعمل سنوية من أجل الوصول إلى أهداف المنظمة، وهو ما يوحى إلى التركيز على المكونات الأساسية وأهميتها في تحقيق أهداف إدارة المعلومات".²

ثانياً: أهمية تكنولوجيا المعلومات

تبرز أهمية تكنولوجيا المعلومات كونها تساعد المنظمات في الحصول على المعلومات المطلوبة لأداء أعمالها بشكل مميز، فالمنظمة الناجحة تلك التي تستطيع الموازنة ما بين كثرة المعلومات وندرتها فتكنولوجيا المعلومات تساعد المنظمات في إيجاد فرص جديدة للعمل. وتزداد أهميتها من خلال توفيرها معلومات واسعة ودقيقة للمدراء مما يساعدهم في السيطرة على تنفيذ قراراتهم من مرؤوسين وهذا ربما يعود بهم إلى المركزية من خلال الرقابة التي ستوفرها لهم أدوات تكنولوجيا المعلومات إذ أن أهمية تكنولوجيا المعلومات تبرز من خلال ما تمنحه للمنظمات من فرص سوقية جديدة لأنها تجعل المنظمات تخرج على النظام التقليدي في ممارسة أعمالها في موقع واحد هي بذلك توفر فرص لإقامة شبكات بين أطراف متفرقة في شتى أنحاء العالم، ومن خلال ما سبق فإن أهمية تكنولوجيا المعلومات تبرز من خلال ما توفره من إسهامات للعاملين والمدبرين وذلك باطلاعهم على المعلومات، إذ أن المنظمات التي تكون في مجال المنافسة العالمية لابد لها أن تمتلك عناصر ومقومات الميزة التنافسية المستقبلية والتي تعد تكنولوجيا المعلومات جزء هام فيها.³

¹ وصفي عبد الكريم الكساسبة، تحسين فاعلية الأداء المؤسسي من خلال تكنولوجيا المعلومات، الطبعة الأولى، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن - عمان، 2011، ص 33.

² هناء عبد اوي، مساهمة في تحديد دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إكتساب المؤسسة ميزة تنافسية، رسالة لنيل دكتوراه، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2015-2016، ص ص 40-41.

³ م.م. ندى اسماعيل جبوري، مرجع سبق ذكره، ص 142.

لا تدعو الحاجة هنا لإثبات فوائد المعلومات، إذ أنها أصبحت معروفة لدى القاصي والداني كما أن صانعي القرارات في أرجاء الوطن يكثرون ترديد كلمة معلومات في كل مرة يتحدثون فيها عن التنمية والتطوير في القطاعات المختلفة. ولعل ما زاد المعلومات أهمية هو تلك الوسائل التكنولوجية الحديثة التي أعطت المعلومات بعداً آخرًا، ومع التطور التقني في مجال معالجة وتخزين وتوصيل المعلومات أصبح الفصل بين المعلومات والتكنولوجيا غير ممكن.

كما أن التكنولوجيا تقتصر أهميتها على عصر دون آخر، بل أهميتها تزداد يوماً بعد يوم، خاصة وأن مجتمع المعلومات أصبح حقيقة ملموسة، تؤكد حقائق تطور الشعوب أن تكنولوجيا المعلومات مثل عنصر حيوي للنمو والازدهار، وأداة فعالة للتفوق العالمي.¹

الفرع الثاني: خصائص ومكونات تكنولوجيا المعلومات

أولاً: خصائص تكنولوجيا المعلومات

لقد تميزت تكنولوجيا المعلومات عن غيرها من التكنولوجيات الأخرى من مجموعة من الخصائص هي:

- 1- **تقليص الوقت:** فالتكنولوجيا جعلت كل الأماكن إلكترونياً متجاوزة.
- 2- **تقليص المكان:** تتيح وسائل التخزين التي تستوعب حجماً هائلاً من المعلومات المخزنة والتي يمكن الوصول إليها بسهولة.
- 3- **أقسام المهام الفكرية مع الآلة:** نتيجة للتفاعل بين الباحث والنظام.
- 4- **النممة:** بمعنى آخر، أسرع، أرخص... إلخ، وتلك هي وتيرة تطور منتجات تكنولوجيا المعلومات.
- 5- **الذكاء الاصطناعي:** أهم ما يميز تكنولوجيا المعلومات هو تطوير المعرفة وتقوية تكوين المستخدمين من أجل الشمولية والتحكم في عملية الإنتاج.²

¹ عبد الرزاق تومي، تكنولوجيا المعلومات ودورها في التنمية الوطنية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، جامعة قسنطينة-أم البواقي، 2006/2005، ص64.

² هناء عبداوي، مرجع سبق ذكره، ص43.

- 6- تكوين شبكات الاتصال :** يتوحد التجهيزات المستخدمة على تكنولوجيا المعلومات من أجل تشكيل شبكات الاتصال، وهذا ما يزيد تدفق المعلومات بين المستعملين والصناعيين، وكذلك منتجي الآلات، وتسمح بتبادل المعلومات مع باقي النشاطات الأخرى .
- 7- التفاعلية:** أي أن المستعمل لهذه التكنولوجيا يمكن أن يكون مستقبل ومرسل في نفس الوقت، فالمشاركين في عملية الاتصال يستطيعون تبادل الأدوار وهو ما يسمح بخلق نوع من التفاعل بين الأنشطة .
- 8- اللاتزامنية :** ونعني إمكانية إستقبال الرسالة في أي وقت يُناسب المستخدم، فالمشاركين غير مطالبين باستخدام النظام في نفس الوقت .
- 9- اللامركزية :** وهي خاصة تسمح باستقلالية تكنولوجيا المعلومات والاتصال فالإنترنت مثلا تتمتع باستمرارية عملها في كل الأحوال، فلا يمكن لأي جهة أن تعطلها على مستوى العالم .
- 10- قابلية التوصيل :** ونعني إمكانية الربط بين الأجهزة الاتصالية المتنوعة الصنع، أي بغض النظر عن الشركة أو البلد الذي تم فيه الصنع .
- 11- قابلية التحرك والحركية :** أي أنه يمكن للمستخدم أن يستفيد من خدماتها أثناء تنقلاته، أي مكان عن طريق وسائل اتصال كثيرة مثل: الحاسب الآلي النقال، الهاتف النقال..... إلخ.
- 12- قابلية التحويل :** وهي إمكانية نقل المعلومات من وسيط إلى آخر كتحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة أو مقروءة مع إمكانية التحكم في نظام الاتصال .
- 13- اللاجماهيرية:** وتعني إمكانية توجيه الرسالة الاتصالية إلى فرد واحد أو جماعة معينة بدل توجيهها بالضرورة إلى جماهير ضخمة، وهذا يعني إمكانية التحكم فيها حيث تصل مباشرة من المنتج إلى المستهلك، كما أنها تسمح بالجمع بين الأنواع المختلفة للاتصالات، سواء من شخص واحد إلى شخص واحد، أو من جهة واحدة إلى مجموعات، أو من مجموعة إلى مجموعة.¹

¹ ياسع ياسمينه، دراسة إقتصادية قياسية لأنثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء الاقتصادي للمنظمة، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل درجة الماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة أحمد بوقرة، بومرداس، 2010/2011، صص 35-36.

14-الشيوع والانتشار : وهو قابلية هذه الشبكة للتوسع لتشمل أكثر فأكثر مساحات غير محدودة من العالم بحيث تكسب قوتها من هذا الإنتشار المنهجي لنمطها المرن .

15- العالمية : وهو المحيط الذي تنشط فيه هذه التكنولوجيات ،حيث تأخذ المعلومات مسارات مختلفة معقدة تنتشر عبر مختلف مناطق العالم ،وهي تسمح لرأس المال أن يتدفق إلكترونياً خاصة بالنظر إلى سهولة المعاملات التجارية التي يحركها رأس المال المعلوماتي فتسمح لها بتخطي عائق المكان والانتقال عبر الحدود الدولية .¹

ثانياً :مكونات تكنولوجيا المعلومات

وفيما يلي توضيح لمكونات تكنولوجيا المعلومات :

1- المكونات المادية Hardware: وتشمل المعدات المستخدمة لإدخال المعلومات وتخزينها ونقلها وتداولها واسترجاعها واستقبالها وبثها للمستخدمين كما أنها تتضمن الحاسبة وما يربط بها من الأجهزة التي تضم (عددًا من الأشياء) وحدة المعالجة المركزية (Cpu) واللوحة الأساسية والشاشة وغيرها وتسمى بالمكونات المادية ،فتحسين ذاكرة الحاسوب ،وقدرتها على معالجة البيانات ،وسرعتها تمثل مجالاً واسعاً للتطورات التكنولوجية الحديثة ،ويُعد العلماء والمهندسون في شركات الحاسبات والاتصالات مصدراً أساسياً لهذه التطورات الهائلة .²

2- البرمجيات: وهي البرامج المسجلة أو برامج المالكين أو الحزم البرمجية أي أنها برامج حاسوبية تجهز من قبل مصنعي الحواسيب ،أي تعتمد على برمجيات نوعين:برمجيات التطبيق وبرمجيات التشغيل .

أنظمة التشغيل (OS) البرنامج الأساسي على الكمبيوتر الذي يتم تحميله تلقائياً

عند بدء تشغيل الكمبيوتر : linux (debian ,ubuntu ,fedora ,knoppix)

Microsoft windows (xp ,vista ,7.....)

Mac Os x (cheetah, panther ,snow leopart ...)³

¹ياسع ياسمينه ،نفس المرجع السابق،ص36.

² غسان قاسم داود اللامي، أميرة شكروبي البياتي ،تكنولوجيا المعلومات في منظمات الأعمال (الاستخدامات والتطبيقات)، الطبعة الأولى ،مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع ،عمان، 2010،ص19.

³Dario ilija Rendulic , project of computer e-education with open access, open society for idea exchange (ODRAzi) ,Zagreb ,2011.p2.

برنامج التطبيق: بعض أنواع البرامج التي يمكن استخدامها على التشغيل المثبت للنظام:

- برامج المكاتب: Microsoft office, liber office, open office.org
- برنامج مكافحة الفيروسات: Kaspersky و Sophos و Avira وما إلى ذلك.
- متصفح الانترنت: Mozilla, firefox, Microsoft internet Explorer, opera, safari¹

3- الموارد البشرية: وهم الكوادر المؤهلة والمدرية لتنفيذ النشاطات المختلفة لذلك فإن العناصر البشرية يجب أن تكون ذات مستويات وكفاءات مختلفة حسب طبيعة النظام ووظائفه، من حيث أن تدريب القوى العاملة في الشركات أصبح حاجة ملحة، بالرغم من أنه لا تتوفر التسهيلات الكبيرة والتي تتطلب دعم وظيفي كبير، إلا أنه لا بد من تدريب الموظف تدريباً جيداً. وهذا واحد من الإصدارات التي ظهرت بواسطة (Google's) مركز البيانات الجديدة (Dalles).

4- قواعد البيانات: هي مجموعة بيانات مرتبطة مع بعضها أو المعلومات المخزنة على أجهزة ووسائل تخزين البيانات مثل مشغل الأقراص الصلبة للحاسبة والأقراص المرنة أو الأشرطة.

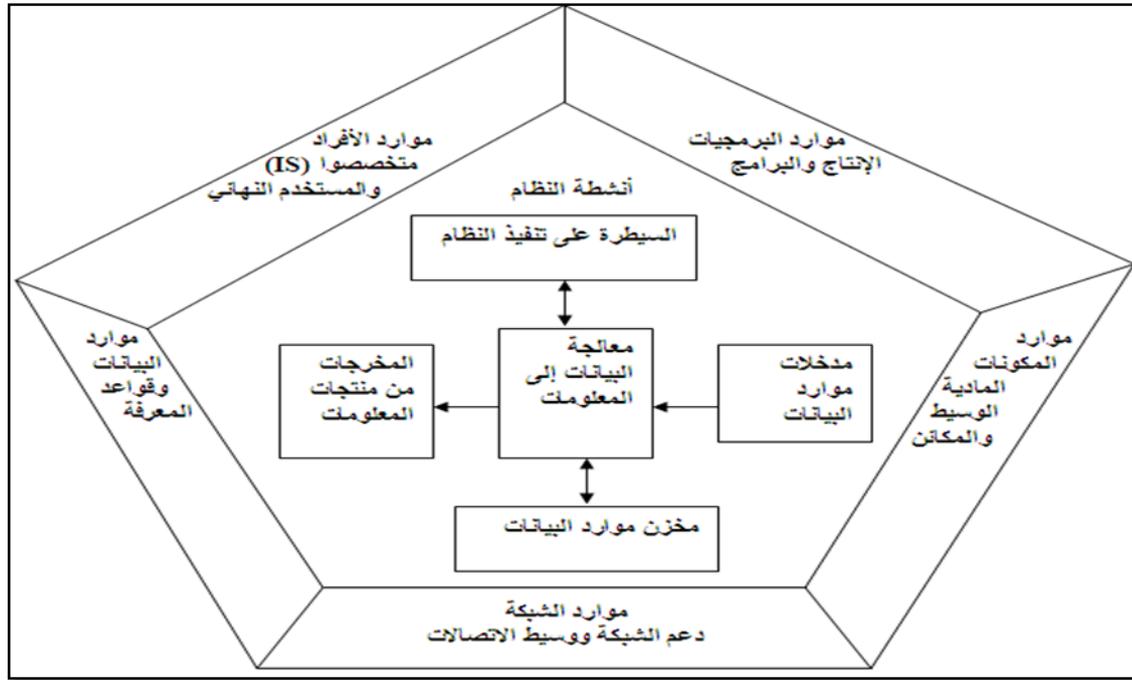
5- شبكات الاتصال: ويعرف الاتصال كونه نقل الإشارات بواسطة وسيلة ما من المرسل إلى المستقبل والإشارة Signal تتضمن رسالة Message تتألف من البيانات والمعلومات وتذهب الإشارة عبر وسيلة من وسائل الاتصال (Medium) وهذا الوسط أي شيء يحمل الإشارة من المرسل إلى المستقبل والشكل التالي يوضح مكونات تكنولوجيا المعلومات.²

¹Dario ilija Rendulic, p3.

²م.م زينب صلاح وهاب، مستوى استخدام مكونات تكنولوجيا المعلومات وأثرها على حلقات الجودة، مجلة كلية الإدارة والاقتصاد للدراسات الاقتصادية والإدارية والمالية، المجلد 7، العدد 1، جامعة بابل، 2015، صص 193-194.

الشكل (1):

مكونات تكنولوجيا المعلومات



Source: O'Brien James A. and Marakas, George, "Management Information Systems", 10th ed, New York: McGraw-Hall /Irwin, 22 October 2010 ,p31.

الفرع الثالث: الفوائد المترتبة على تطبيق تكنولوجيا المعلومات

يترتب على تطبيق تكنولوجيا المعلومات الفوائد التالية :

1- رفع من مستوى الأداء: يؤثر تطبيق أدوات تكنولوجيا المعلومات تأثيراً إيجابياً على مستويات الأداء

بالمنظمات بشرط وجود درجة من التوافق بين ظروف المنظمة واستراتيجيات تطبيق تكنولوجيا المعلومات.

2- زيادة قيمة المؤسسة: تلعب تكنولوجيا المعلومات دوراً بارزاً في خلق قيمة للمؤسسة .

3- فعالية إتخاذ القرارات: تُيسر تكنولوجيا المعلومات مهمة المديرين في إتخاذ القرارات التنظيمية وذلك من

خلال توفير البيانات والمعلومات الدقيقة في الوقت الملائم بالشروط المطلوبة.¹

¹ بوحسان سارة كثرية ، الآثار الفعلية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على تطبيقات تسيير الموارد البشرية ،مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير ،جامعة منتوري،قسنطينة ،2012/2011،ص21.

4- تنمية العمل وفق نظم واضحة وطرق عمل محددة: تعمل تكنولوجيا المعلومات على توفير النظام والانضباط بالوحدات الإدارية .

5- إعادة هندسة الكومبيوتر: تُعد تكنولوجيا المعلومات عنصراً جوهرياً لإنجاح إعادة هندسة عمليات التشغيل سواء قبل تصميم عمليات التشغيل بما تقدمه من مقترحات لأفضل تصميمات . أو بعد إتمام عمليات التصميم من خلال دورها في مراحل التطبيق المختلفة .

- تدعيم نجاح المنظمات ذات مجالات الإدارة والتنظيمية المعقدة .

6- تنمية السلوك الإيجابي للأفراد: التأثير الإيجابي على سلوك الأفراد داخل المنظمة وذلك من خلال تأثيرها على عمليات الاتصال داخل وخارج المنظمات ، إضافة إلى مساعدتها على إدارة الوقت بكفاءة .¹

المطلب الثالث : ماهية الأداء المتميز

سنحاول في هذا المطلب التعرف على مفهوم وأهمية الأداء المتميز ، بالإضافة إلى المعايير الأساسية لقياسه وتقييمه وكذا متطلبات اللازمة لتطبيق الأداء المتميز .

الفرع الأول: مفهوم وأهمية الأداء المتميز

أولاً : مفهوم الأداء المتميز

يعرف (القيروتي) الأداء المتميز من مدخل التركيز على الناتج الإبداعي بوصفه أحد مداخل الإبداع ، ويتمثل بمقدار الإنتاجية والبراعة في الأداء.²

يعرف الأداء المتميز على أنه تلك القدرة على إنجاز الأعمال بالوجه الكفاء والصحيح ضمن المهام الهيكلية وبطريقة غير روتينية ومتميزة ، نفهم من ذلك أن الأداء المتميز يجب أن يسعى بحمل أفراد المؤسسة إلى تحقيقه نحو الارتقاء بمستوى الأداء الكلي للمنظمة المحقق للأهداف الاستراتيجية الشاملة وبالتالي المحافظة على النتائج المستهدفة والعمل على استمرارها مستقبلاً ولفترات طويلة .³

¹ بوحسان سارة كززة ، نفس المرجع السابق ، ص22.

² حمزة محمد الجبوري ، جودة الخدمة ودورها في الأداء المتميز ، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية ، العدد 34 ، الكلية التقنية الإدارية ، بغداد ، 2013 ، ص179 .

³ سليم الغايب ، الطاوس علي ، مرجع سبق ذكره ، ص264.

ويمكن وصف الأداء المتميز بجملة من الصفات أهمها :

- إدارة عليا تتميز بالإلتزام وبعد النظر ومشاركة كل الأفراد ؛

- مهارات متعددة وكفاءات متميزة ، والسعي الدائم لتحسين الأداء ؛

- التقييم الحيادي والموضوعي للأداء الحالي والمستقبلي للمؤسسة .¹

وعليه يمكن تعريف الأداء المتميز على النحو التالي :

- " مستوى مرتفع للإتقان لأنه ينبع من إنجاز البنود الصحيحة بالطريقة الصحيحة ،وهو بذلك يتماشى مع مبادئ إدارة الجودة الشاملة "؛

- "مجموعة المعارف والمهارات والقدرات التي يمتلكها أصحاب الأداء المتميز "؛

- "هيئة توفر مهارات وقدرات في مستوى مرتفع في القادة لديهم القدرة على ابتكار بالشكل الذي يسمح لهم بالتفوق في الأداء "؛

- "قدرة المنظمة على تحديد وتغيير على المدى الطويل في المستقبل على الأداء مرضي في مجالات النمو والرياح".²

ثانياً : أهمية الأداء المتميز

احتل موضوع الأداء المتميز في الفكر التنظيمي أهمية حاسمة تبرز من خلال النقاط التالية :

- إن الأداء المتميز يساعد المنظمة على وضع المعايير اللازمة لتطوير رسالتها ؛

- يؤدي إلى الكشف عن العناصر الكفوءة ووضعها في المواقع اللازمة وكذلك تحديد العناصر التي تحتاج إلى دعم و تطوير لنهوض بأدائها ؛

- التأكد من تحقيق التنسيق بين مختلف أقسام المنظمة ؛

- تشخيص الأخطاء والانحرافات وإتخاذ الخطوات اللازمة لمعالجتها ؛

- تحقيق الشمولية والعقلانية في عمليتي التخطيط وإتخاذ القرار ؛

- خلق بيئة تدعم وتحافظ على التحسين المستمر ؛

¹ أحمد بن عيشاوي ،إدارة الجودة الشاملة (TQM)السييل إلى تحقيق الأداء المنظمي المتميز ،مجلةأداءالمؤسسات الجزائرية،العدد 03،جامعة قاصدي مرباح ،ورقلة -الجزائر ،2013، ص42.

² شامية بن عباس ،تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المنظمات وإنعكاساتها على التنمية المستدامة ،رسالة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه ،كلية العلوم الاقتصادية والتجارية ولعلوم التسيير ،جامعة الحميد مهري ،قسنطينة،2014-2015،ص ص 53-54.

– تحسين المشاركة والمسؤولية الجماعية .¹

إضافة إلى أن هناك بعض العناصر التي تبرز أهمية الأداء المتميز هي :

– تعزيز القدرة التنافسية للمنظمة فالأداء المتميز هو السبيل الوحيد لبقاء المنظمة واستمرارها في عالم اليوم الحافل بتحديات تنافسية متنوعة ؛

– القدرة على تحقيق أهداف المنظمة من خلال حسن الأنشطة المنوطة بها ؛

– تحقيق درجة رضا أعلى للعاملين بالمنظمة وتخفيض معدلات الغياب .²

الفرع الثاني: قياس الأداء المتميز Measuring excellent performance

ترى الكثير من المنظمات الأعمال أن نموذج التميز في الأعمال يُعد الأفضل من بين الأطر المختلفة الأخرى

المتاحة أمامها لقياس وتقييم أدائها لأنه يدفع هذه المنظمات للتركيز على جميع جوانب الإدارة، وخصوصاً العاملين والزبائن، فضلاً عن متطلبات الرسالة ونظام المنظمة بشكل عام .

وقد ظهرت مجموعة من النماذج التي تقيس الأداء المتميز للمنظمات أنصبت جميعها على تقييم المنظمات المتميزة

³على وفق معايير محددة، بعضها يركز على نتائج مستوى الجودة في المنظمات، وأخرى تُركز على مطابقة

المنظمات لمتطلبات الزبون، في حين البعض الآخر على الجهد المبذول لضمان جودة المنتجات والخدمات، إلا أن

تلك النماذج تشترك في عدد من هذه المعايير وهي :

- القيادة Leadership .
- التخطيط الاستراتيجي Strategy planning .
- التركيز على الزبون والسوق Customer and Market focus .
- المعلومات والتحليل Information and analysis .
- التركيز على الموارد البشرية Human resource focus .

¹ غلاء فرحان طالب الدعي، علي عبد الأمير عبد الحسين كمونة ، دور اللامموسات في تحقيق الأداء المتميز ، مجلة الإدارة والاقتصاد ، المجلد 2، العدد2، جامعة كربلاء 2013، ص188.

² شناقي نوال ، دور تسيير المهارات في تحسين الأداء البشري بالمؤسسة الصناعية ، رسالة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم التسيير ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، جامعة محمد خيضر ، بسكرة، 2014-2015، ص139.

³ صالح عبد الرضا رشيد، صباح حسين شناوة الزبدي ، دور التوجه الريادي في تحقيق الأداء المتميز (دراسة تحليلية لآراء القيادات الجامعية في عينة من كليات جامعات الفرات الأوسط) ، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية ، المجلد الخامس عشر، العدد الثاني، 2013، ص210 .

- إدارة العمليات Processes management .
- نتائج الأعمال Business results .

ويمكن تصنيف جوائز التميز إلى أربعة مستويات وكالاتي:

1- المستوى العالمي: وهي الجوائز التي تمنح على المستوى العالمي، إذ تنحصر في الدولة أو قارة معينة منها:

- جائزة ديمينج Deming award .

- جائزة الجودة الأوروبية The European Quality award .

2- المستوى الإقليمي: وهي جوائز تمنح على المستوى الإقليمي أو الولايات التابعة لبعض الدول.

3- المستوى الوطني: وهي جوائز تمنح على مستوى الدولة، إذ تقتصر على المنظمات العاملة في دولة ما ويوجد منها أكثر من أربعين جائزة في معظم دول العالم المتقدمة والنامية يأتي في مقدمتها جائزة مالكوم بالدريج (Malcolm baldrige).

4- المستوى المهني: وهي الجوائز التي تمنحها الجمعيات والمؤسسات المهنية على مستوى النطاق الذي تغطيه، وبغض النظر عن تسميات تلك الجوائز، إلا أنها تهدف جميعها إلى تحقيق أهداف مشتركة من أهمها:¹

- زيادة وعي المجتمعات بأهمية إدارة الجودة الشاملة بسبب مساهمتها المهمة في زيادة الميزة التنافسية للمنظمة المشاركة فيها .
- تشجيع التقييم الذاتي للمنظمات ومقارنة أداء المنظمة مع المعايير الموضوعية .
- الحث على تشجيع تبادل المعلومات ونشر ثقافة الجودة والعوائد المتحققة منها .
- زيادة الوعي بخصوص متطلبات الحصول على التميز .

ونظراً لكون جائزة **Malcolm Baldrige** للتميز تمثل واحدة من أكثر العوامل الدافعة للمنظمات لتحقيق الجودة الشاملة سواء على مستوى الولايات المتحدة أو على مستوى العالم، فضلاً عن أنها تؤسس لإطار شامل لفهم وتكامل مبادئ التميز في الأداء في أية منظمة، ولأنها تتضمن برنامجاً خاصاً للتميز في الأداء للمؤسسات التعليمية فإن الطالبة سيخصص الفقرة التالية لاستعراضها بشيء من التفصيل .

¹ صالح عبد الرضا رشيد، صباح حسين شناوة الزبدي، نفس المرجع السابق، ص 210-211.

ثالثاً: جائزة مالكوم بالدريج **Malcolm Baldrige Award**

ترجع أصول الجائزة إلى 20 آب 1987 عندما أعلن الرئيس الأمريكي (Ronald Regan) عن تأسيس برنامج يأخذ على عاتقه جعل الجودة أسبقية دولية ،فضلاً عن إعادة الانتعاش للاقتصاد الأمريكي أثناء التسعينات من القرن الماضي . وتمنح الجائزة مقتصرة على ثلاثة قطاعات هي (الانتاج ،والخدمة ،والأعمال الصغيرة)، وتم توسيعها في العام 1998 لتشمل قطاعي التعليم والرعاية الصحية . ويهدف برنامج الجائزة إلى :

- المساعدة في تحسين ممارسات الأداء المنظمي وقابليته ونتائجه .
- تسهيل الاتصالات والتشارك بالمعلومات بين المنظمات .
- العمل كأداة لإدارة الأداء والتخطيط والتدريب والتقييم .

وتنقسم معايير الجائزة على مجموعتين أولهما تضم على ما يطلق عليه موجهات الأداء **(Drivers)** وتشمل (6) معايير رئيسية و(12) معياراً فرعياً خصصت لها (550) نقطة من أصل (1000) نقطة تمثل الحد الأعلى للنقاط ، أما المجموعة الثانية فتتضمن معياراً رئيسياً واحداً هو معيار النتائج **(Results)** الذي يتكون من (5) معايير فرعية خصصت لها (450) نقطة ، والجدول (01) التالي يوضح المعايير الرئيسية والفرعية للجائزة ، أما الشكل (02) فإنه يعكس العلاقة بين موجهات الأداء ونتائجه.¹

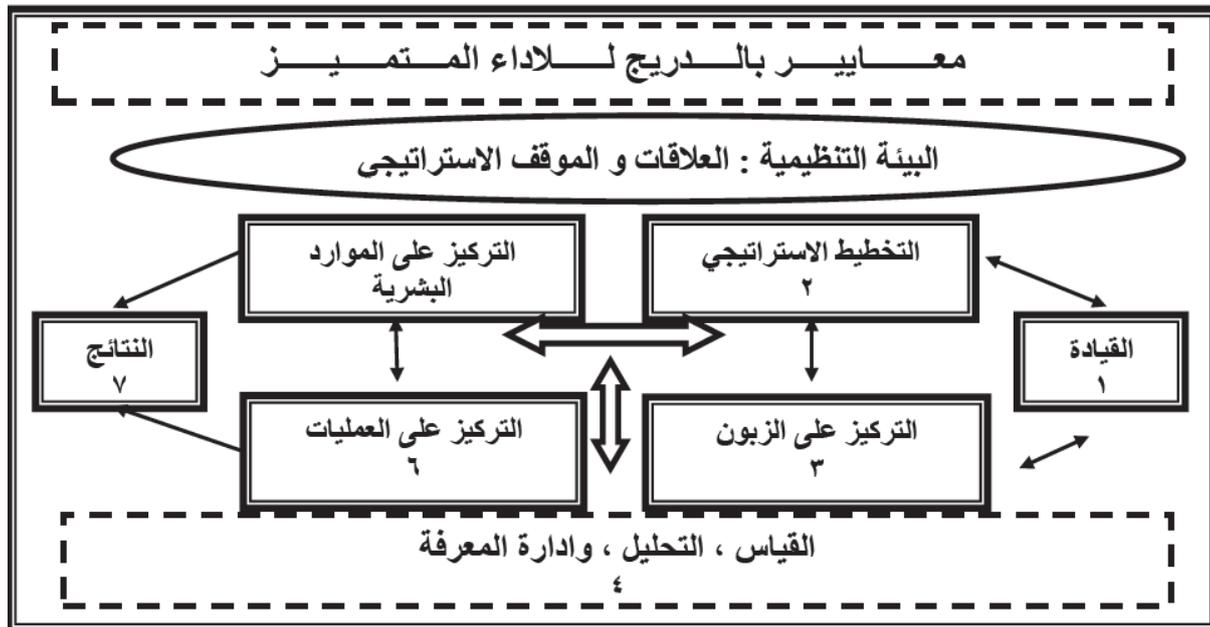
¹ صالح عبد الرضا رشيد، صباح حسين شناوة الزيايدي، نفس المرجع السابق، ص 211.

الجدول رقم (01): معايير جائزة Malcolm Baldrige للتميز في الأداء التعليمي

النقاط	المعايير
120	1. القيادة .
70	1.1 القيادة العليا .
50	1.2 الحاكمية والمسؤوليات الاجتماعية
85	2. التخطيط الاستراتيجي .
40	2.1 صياغة الاستراتيجية .
45	2.2 تنفيذ الاستراتيجية .
85	3. التركيز على الزبون .
45	3.1 صوت الزبون .
40	3.2 انخراط الزبون
90	4. القياس ، التحليل ، وإدارة المعرفة .
45	4.1 القياس ، التحليل ، وتحسين الأداء التنظيمي .
45	4.2 إدارة المعلومات والمعرفة وتكنولوجيا المعلومات
85	5. التركيز على قوة العمل
40	5.1 بيئة قوة العمل .
45	5.2 انخراط قوة العمل .
85	6. التركيز على العمليات .
45	6.1 أنظمة العمل .
40	6.2 عمليات العمل .
450	7. النتائج .
120	7.1 نتائج تعلم الطلبة والعملية .
90	7.2 نتائج التركيز على الزبون .
80	7.3 نتائج التركيز على قوة العمل .
80	7.4 نتائج القيادة والحاكمية .
80	7.5 نتائج الموازنات والنتائج المالية والسوقية .
1,000	مجموع النقاط

Source : Education Criteria for Performance Excellence: Baldrige performance excellence program , 2011 – 2012 ,p03

الشكل رقم (02): المعايير الأساسية للأداء المتميز لبرنامج Baldrige (2011-2012)



Source: Education Criteria for Performance Excellence: Baldrige Performance Excellence Program, 2011–2012, P05.

وتستند معايير جائزة Malcolm Baldrige إلى مجموعة من المفاهيم والقيم الجوهرية المترابطة فيما بينها وهي :

- القيادة الرؤيوية: Visionary Leadership
- التميز المركز على الطلبة Student –centered excellence
- التعلم الشخصي والتنظيمي Organizational and personal learning
- تقديم جهود أعضاء قوة العمل والشركاء Valuing workforce members&partners
- السرعة والمرونة في الاستجابة Agility
- التركيز على المستقبل Focus on the future
- إدارة الإبداع Managing for innovation
- الإدارة بالحقائق Management by facts
- المسؤولية الاجتماعية Social responsibility
- التركيز على النتائج وخلق القيمة¹ Focus on results and creating values

¹ للمزيد من التفصيل يمكن الرجوع إلى المرجع :

وقد حدد برنامج **BaldrigeMalcolm** لتمييز في الأداء التعليمي ميادين الأداء التعليمي بالآتي :

1- نتائج تعلم الطلبة والعملية **Student learning and processes outcomes**

وتتضمن النتائج الجوهرية للتركيز على الطلبة ونتائج وفاعلية العملية التعليمية وجاهزية المؤسسة التعليمية للحالات الطارئة .

2- نتائج التركيز على الزبون **Customer focused outcomes** وتتلخص في نتائج التركيز على الطلبة

وأصحاب المصلحة الأساسيين في المؤسسة التعليمية وانخراطهم في أنشطتها، ومدى رضاهم عن الخدمات المقدمة من قبلها .

3- نتائج التركيز على قوة العمل **Workforce-focused outcomes** وتتضمن النتائج الجوهرية للتركيز

على الموارد البشرية في المؤسسة التعليمية فيما يتعلق بتطوير قدراتهم ومهاراتهم، فضلاً عن توفير البيئة المناسبة لعملهم بهدف زيادة اندماجهم فيها وتحقيق رضاهم عن أدائها .

4- نتائج القيادة والحاكمة **Leadership and governance outcomes** وتتضمن نتائج أداء

المؤسسة التعليمية فيما يتعلق بانخراط قيادتها في صياغة رؤية المؤسسة التعليمية وإيصالها إلى كل العاملين فيها والتزامها بالقوانين والأنظمة والتعليمات النافذة، فضلاً عن التزامها الأخلاقي والتربوي تجاه قضايا المجتمع المختلفة.

5- نتائج الموازنة والنتائج المالية والسوقية **Budgetary financial and market** وتتضمن نتائج

أداء المؤسسة التعليمية في مجال زيادة إيراداتها وحسن استعمالها لمواردها المالية المختلفة والسيطرة على نفقاتها، فضلاً عن النتائج المتحققة في مجال زيادة أعداد الطلبة المقبولين ونسبة النمو في تلك الأعداد من سنة لأخرى.

6- منظور الأنظمة : **System perspective** يقدم برنامج **Baldrige** للتمييز التعليمي منظورا نظميا لإدارة

أنشطة المؤسسة التعليمية وعملياتها المهمة بهدف تحقيق النتائج المرغوبة وبلوغ الأداء المتميز. ويتضمن المنظور النظامي لبرنامج الجائزة خلق حالة من التكامل بين المقاييس، والمؤشرات والمقدرات الجوهرية، والمعرفة التنظيمية لبناء استراتيجية ناجحة للمؤسسة التعليمية والعمل على ربطها بأنظمة العمل والعمليات المختلفة.¹

¹ صالح عبد الرضا رشيد، صباح حسين شناوة الزبيدي، نفس المرجع السابق، ص 215-216.

الفرع الثالث: متطلبات الأداء المتميز

تسعى المنظمات إلى تحقيق الأداء المتميز من خلال إتباع مجموعة معايير معينة تشترك في تهيئة مناخ ملائم تحفز

العاملين على تحقيق أفضل النتائج للوصول إلى مستويات عالية من الأداء ومن هذه المعايير:

- إمتلاك المنظمة رؤيا إستراتيجية واضحة ؛

- إعتتماد مبدأ المشاركة في العمل ؛

- الإعتتماد على تكنولوجيا والموارد البشرية الموهوبة ؛

- وضع قواعد للتحفيز والترقية وتحمل المسؤولية .

كما حدد Nicole عدة متطلبات على المنظمات التي تسعى إلى تحقيق التميز الأخذ بها وهي :

وضع معايير عالية للأداء والالتزام بها ؛

- ثقافة التعليم المستمر ؛

- نظم معلومات فعال .

أما Daft فقد أشار إلى متطلبات الأداء المتميز والتي يمكن إيجازها بالآتي :

- القدرة على تشخيص المشاكل التنظيمية ؛

- التقييم المستمر ؛

- إعادة هيكلة المنظمة ؛

- الثقافة المشتركة ودعم عمليات الابتكار ؛

- المرونة في التعامل مع متغيرات البيئة .¹

¹ م. د أكرم الياسري، نورس مردان، نظم المعلومات الاستراتيجية ودورها في تحقيق الأداء المتميز (دراسة تطبيقية في عينة من المصارف الاهلية العراقية)، مجلة الإدارة والاقتصاد، المجلد 3، العدد 12، جامعة كربلاء، ص ص 38-39.

المطلب الرابع : العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والأداء المتميز

الفرع الأول : أثر تكنولوجيا المعلومات على المورد البشري

يمكننا التطرق إلى آثار تكنولوجيا المعلومات والاتصال على المورد البشري من جانبين :جانب التسيير وما تقدمه للمسير وكذا الرفع من الأداء فيما يخص التوظيف ،التكوين وطرق تسيير هذه الموارد وجانب أثارها الايجابية والسلبية خاصة العامل .فمن الناحية الايجابية فنجد أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تستعمل على عدة مستويات أهمها سجلات الأفراد بحيث يمكن أن توضع هذه السجلات في قاعدة معطيات واحدة عوضاً عن عدة سجلات ،إضافة إلى هذا فإنه يعتمد على تكنولوجيا المعلومات في إعداد الميزانية الاجتماعية التي تلخص المعطيات الرقمية الرئيسية والتي تسمح بتقييم وضعية المؤسسة في المجال الاجتماعي ،كما تساعد على اكتشاف الأخطاء وتصحيحها في حينها باستخدامه لبرمجيات وشبكات معينة .أما الناحية السلبية فقد أثبتت دراسة أن زيادة قدرة المعالجة ب 10% فقط على الحاسوب تقضي على 1.8% من مناصب العمل في المكاتب و1.2% من مناصب الإطارات .¹

الفرع الثاني :التوجه الاستراتيجي لتكنولوجيا المعلومات بالنسبة للمنظمات

تؤدي تكنولوجيا المعلومات دوراً فاعلاً بالنسبة للمنظمات ذات التوجه استراتيجي الساعي لتعزيز القدرة التنافسية وذلك من خلال تعزيز كفاءة وفاعلية الأداء ،إذ أن منظمات اليوم المتميزة الكفوءة لا بد أن تتسم بإمتلاكها تكنولوجيا المعلومات كي تتمكن من تحقيق الأداء العالي ،من خلال ما تقدمه من منتجات وخدمات متطورة فضلاً عن تحسين عمليات الإنتاج والتسويق وخفض الكلفة وتحسين الجودة في بيئة تتزايد فيها حدة المنافسة العالمية ،بالإضافة إلى دور تكنولوجيا المعلومات في تحديث وتطوير أداء المنظمات إذ تؤدي إلى خلق أنواع جديدة من الوظائف ومجالات عمل ونشاطات متنوعة في بيئات العمل ،إذ يمكن ملاحظة ذلك من خلال الأتي:²

¹ عصام عبيدلي ،سامية خليفي ،دور استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ،الملتقى الدولي حول استراتيجية تطوير القطاع الصناعي في إطار تفعيل برنامج التنوع الاقتصادي ،جامعة البلدة 2،الجزائر ،06-07 نوفمبر 2018،ص ص 11-12.

² م.م.ندى اسماعيل جبوري ،مرجع سبق ذكره، ص 146.

- 1- تساعد في توفير قوة عمل فعلية داخل المنظمة وتوفير الوقت للإدارة العليا والتفرغ لأعمال أكثر أهمية؛
- 2- يؤدي إلى زيادة قنوات الاتصال الإداري بين مختلف الإدارات ؛
- 3- توفير تحقيق رقابة فعالة في العمليات التشغيلية وتقليل حجم التنظيمات الإدارية .¹

الفرع الثالث: عوامل تحقيق الأداء المتميز (العالي) في المنظمة HPO

سنناول في هذا الفرع خمسة عوامل تم التحقق من صحتها للمنافسة التنافسية التي تنطبق في جميع أنحاء العالم والتي من خلال التطبيق الأمثل لها تحقق المنظمة الأداء المتميز(العالي) ، إذ أن كل عامل يتميز بجملة من الخصائص التي تكمن من وراء HPO وهي كالآتي:

جودة الإدارة

- تتمتع الإدارة بالنزاهة والثقة من قبل أعضاء المنظمة وتطبيق قيادة قوية وبالتالي إدارة فعالة للغاية ؛
- هي نموذج يحتذى به لأعضاء المنظمة فهي تركز على تحقيق النتائج ؛
- تطبيق عملية صنع القرار بسرعة واتخاذ إجراءات سريعة .

الانفتاحية وتوجيه العمل

- بالإضافة إلى وجود ثقافة مفتوحة يستخدم HPO انفتاح المؤسسة لتحقيق النتائج للمنظمة عالية الأداء ، إضافة إلى تقديرها لرأي الموظفين وإشراكهم في جميع الأعمال الهامة وتتسم ب:
- تبادل المعرفة والتعلم ؛
- تسمح الإدارة بإرتكاب الأخطاء فهي مدفوعة بالأداء ؛
- ترحب الإدارة بالتغيير .

التوجيه طويل الأجل

- تحتفظ المنظمة بعلاقات جيدة وطويلة الأمد مع جميع أصحاب المصلحة ؛²
- تهدف المنظمة إلى خدمة العملاء على أفضل وجه ممكن ؛
- تعزيز الإدارة الجديدة من داخل المنظمة؛

¹ م.م. ندى اسماعيل جبوري ،مرجع سبق ذكره، ص 147.

² André de Waal , what Makes a High performance organization , 2012,p27

- المنظمة هي مكان عمل آمن لتنظيم أفراد.

التحسين والتجديد المستمر

- تعتمد المنظمة استراتيجية تميزها بشكل واضح من المنظمات الأخرى ؛

- تتحسن عمليات المنظمة باستمرار؛

- تبتكر المنظمة باستمرار منتجاتها وعملياتها والخدمات وكفاءاتها الأساسية ؛

- يتم إبلاغ جميع أعضاء المنظمة في المعلومات المالية وغير المالية ذات الصلة في المنظمة .

نوعية العمالة

- تلهم الإدارة أعضاء المنظمة لإنجاز نتائج غير عادية ؛

- تعزيز مستمر ومرونة أعضاء المنظمة ؛

- للمنظمة قوة عاملة متنوعة ومتكاملة ؛

- تنمو المنظمة من خلال الشراكات مع الموردين أو العملاء .¹

المبحث الثاني: الدراسات السابقة

سنتناول في هذا المبحث الدراسات السابقة المتعلقة بمتغيري الدراسة حيث بلغ عدد الدراسات بالنسبة للمتغير

المستقل (07) والمتغير التابع (06)، حيث سيتناول المطلب الأول الدراسات السابقة المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات

، أما المطلب الثاني سيتناول الدراسات السابقة المتعلقة بالأداء المتميز، في حين سيتناول المطلب الثالث التعقيب

على الدراسات السابقة ومقارنتها بالدراسة الحالية .

المطلب الأول: الدراسات السابقة المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات

يتضمن هذا المطلب أهم الدراسات السابقة (محلية، عربية وغير عربية) التي لها علاقة مباشرة بتكنولوجيا

المعلومات .

الفرع الأول: الدراسات المحلية

1- دراسة زيد جابر (2018/2019) بعنوان: "دور إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات في تحقيق ميزة

تنافسية (دراسة حالة بعض وكالات بنوك بسكرة)"، أطروحة دكتوراه، جامعة محمد خيضر، بسكرة.

¹ André de Waal,p27.

جاءت هذه الدراسة لمعالجة الإشكالية التالية : (ما دور إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات في تحقيق ميزة تنافسية في الوكالات البنكية؟).

كما هدفت الدراسة إلى :

- إعطاء صورة عن واقع استخدام المعلومات وإدارة المعرفة في المؤسسات الجزائرية ؛
- كيف أثرت على الأفراد العاملين داخلها وما هي المتطلبات التي ينبغي توفيرها في هذا المورد للنجاح في عصر المعلومات؛
- تقديم تصور مقترح حول طبيعة المعرفة في عصر المعلومات .

وتوصل إلى النتائج التالية:

- استخدام الأمثل لتكنولوجيا المعلومات يؤدي إلى تحسين وتدعيم الميزة التنافسية لبنك وذلك من خلال تخفيض التكاليف وتمييز منتجاتها وخدماتها ، حيث تسمح تكنولوجيا المعلومات بتقديم المنتجات والخدمات فريدة من حيث الجودة أو القيمة المضافة له؛
- تساهم تكنولوجيا المعلومات في تقليص تهديد القوى التنافسية للبنوك عن طريق استخدام الأمثل لها لمواجهة هذا التهديد ولكل قوى من هذه القوى وسيلة يمكن استعمالها للحد من تهديدها ؛
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات ومجالات الميزة التنافسية (جودة المنتجات، الأداء المالي، السيطرة على الأسواق ، كفاءة العمليات ، الإبداع والتطوير).

وجاءت توصيات الدراسة كالاتي:

- توفير وسائل ومعدات وأجهزة تساهم في نقل ونشر المعرفة والتشارك فيها بين موظفين البنك كالحواسيب والشبكة العنكبوتية (الأنترنت) والدوريات والمحاضرات والندوات واللقاءات وغيرها، وذلك عن طريق إقامة دورات تدريبية لهم لتعريفهم بأهمية إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات ، فضلا عن القدرات المميزة من أجل تحقيق الميزة التنافسية ؛
- إعطاء أهمية للمورد البشري فهو عنصر الحاسم في نجاح إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات الأمر الذي يتطلب اهتمام البنك وحرصه على جذب الكفاءات والمؤهلات العالية وتوفير البنية التحتية الملائمة التي تحفز وتساند الابتكار والإبداع وبالتالي تحقيق الميزة التنافسية .

2- هناء عبداوي(2015-2016): "رسالة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه " لقد قامت الباحثة بإجراء دراسة بعنوان: "مساهمة في تحديد دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إكتساب المؤسسة ميزة تنافسية (دراسة حالة الشركة الجزائرية للهاتف النقال موبيليس)", جامعة محمد خيضر ،بسكرة. جاءت هذه الدراسة لمعالجة الإشكالية التالية : (كيف تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في جعل المؤسسة تكتسب ميزة تنافسية على مستوى الشركة الجزائرية للهاتف النقال -موبيليس-؟).

كما هدفت الدراسة إلى :

- تبيان مدى تحقيق المؤسسة للميزة التنافسية مرتبط بشكل وثيق بالإستخدام الجيد لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات بكل أبعاده ؛
- مدى استفادة المؤسسة الجزائرية والوقوف على واقع تطبيقها لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛
- تقديم مجموعة من الإقتراحات على ضوء الدراسة التطبيقية للمؤسسة الجزائرية للهاتف النقال موبيليس كمحاولة لتفادي بعض النقائص الملحوظة.

وتوصلت إلى النتائج التالية:

- عدم وجود دور معنوي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات بأبعادها المختلفة في تحقيق السيطرة على الأسواق بالمؤسسة محل الدراسة؛
- وجود دور معنوي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات بأبعادها المختلفة في تحقيق جودة الخدمات ؛
- وجود دور معنوي ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات بأبعادها المختلفة في تحقيق كفاءة العمليات بالمؤسسة محل الدراسة .

وجاءت توصيات الدراسة كالاتي:

- على الشركة أن تستثمر بشكل مستمر في مختلف مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ؛
- تشجيع عمالها على الإبداع والتطوير واتخاذ المبادرات بشكل فعال من أجل تبادل الخبرات وتقديم الحلول لمشكلات الحاصلة والمتوقعة ؛
- تطوير استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل تطوير عملية الكفاءة في أداء جل عمليات الشركة .

3- دراسة طويهري فاطمة (2014-2015) بعنوان: "أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية في المؤسسات الجزائرية (دراسة حالة شركة إنتاج الكهرباء بتيارت)" ، شهادة الماجستير في إدارة الأعمال، جامعة وهران 2.

جاءت هذه الدراسة لمعالجة الإشكالية التالية : (ما الأثر الذي يخلقه استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في أداء المورد البشري في المؤسسة الجزائرية لتعزيز مركزها الاقتصادي في دينا العمولة؟).

كما هدفت الدراسة إلى :

- بحث أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المورد البشري لدى شركة إنتاج الكهرباء بتيارت ؛
- بيان العلاقة الحاصلة بين التدريب على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال مع الأداء ، كضرورة حتمية في التكيف مع مستجدات العصر وضغوطاته؛
- إلى جانب الكشف عن الفروق في أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء وفقا لمتغيرات الجنس ،الأقدمية،المستوى التعليمي ،الدراجه الوظيفية .

توصلت إلى النتائج التالية:

- يعد استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال شركة إنتاج الكهرباء بتيارت العامل المحفز في تنمية قدرات المورد البشري وتحسين أدائه؛
- توجد علاقة وطيدة بين التدريب على استخدام التكنولوجيا وأداء الموارد البشرية في الشركة إنتاج الكهرباء بتيارت؛
- لشركة إنتاج الكهرباء بتيارت نظرة مستقبلية تحمل في طياتها جملة من التحديات والتطلعات في تعميق الطابع الإلكتروني على مستوى جميع إداراتها ؛

جاءت توصيات الدراسة كالتالي:

- تعميم استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في كل المؤسسات بمختلف نشاطاتها على المستوى الوطني ،سواء الخدماتي منها أو التعليمي ،عدم الاكتفاء بالجانب الاقتصادي فحسب ؛
- توسيع البنية التحتية للاتصالات وتطويرها بشكل أكبر للتلاؤم مع متطلبات العصر ،باعتبار أن دورة حياة تكنولوجيا المعلومات والاتصال قصيرة جدا؛
- إستقطاب والاستعانة بخبراء في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال من أجل إقامة دورات تكوينية عملية ليست نظرية مما يشحن الثقة في نفسية العمال .

الفرع الثاني : دراسات عربية

1- دراسة م.م زينب صلاح وهاب (2015) بعنوان : "مستوى استخدام تكنولوجيا المعلومات وأثرها على حلقات الجودة (دراسة ميدانية في الشركة العامة للمسح الجيولوجي والتعدين) " ، مجلة كلية الإدارة والاقتصاد للدراسات الاقتصادية والإدارية والمالية ، المجلد 7، العدد 1 ، جامعة بابل .
جاءت هذه الدراسة لمعالجة الإشكالية التالية : (إلى أي مدى تؤثر تكنولوجيا المعلومات في حلقات الجودة في الشركة قيد البحث؟).

كما هدفت الدراسة إلى :

- اختبار علاقة الارتباط بين تكنولوجيا المعلومات وحلقات الجودة في الشركة قيد البحث ؛
- قياس تأثير تكنولوجيا المعلومات في حلقات الجودة في الشركة قيد البحث ؛
- تقديم مجموعة من الاقتراحات والتوصيات للشركة فيما يخص استخدام تكنولوجيا المعلومات في حلقات الجودة في الشركة قيد البحث .

النتائج كانت كالتالي:

- يوجد تأثير ذا دلالة معنوية بين مكونات تكنولوجيا المعلومات وحلقات الجودة ؛
- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين تكنولوجيا المعلومات وحلقات الجودة .

توصيات الباحثة :

- لا بد من الاهتمام بتحديد الأهداف الرئيسية لحلقات الجودة قبل البدء بالعمل حيث أظهرت النتائج عدم اهتمام عينة البحث بذلك؛
- الشركة بحاجة إلى وضع ذوي الخبرة والاختصاص في مجال تكنولوجيا المعلومات لأداء الأعمال الضرورية والخاصة بتكنولوجيا ؛
- من الضروري الاهتمام بتكنولوجيا المعلومات وتطويرها باستمرار لمساهمتها الفعالة في إنجاح تطبيق حلقات الجودة .

2- دراسة سلوى محمد الشرفا (2008) بعنوان : " دور إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات في تحقيق المزايا التنافسية في المصارف العاملة في قطاع غزة " ،رسالة ماجستير إدارة أعمال ، كلية التجارة ، الجامعة الإسلامية غزة .

جاءت هذه الدراسة لمعالجة الإشكالية التالية : (ما دور إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات في تحقيق المزايا التنافسية في المؤسسات المصرفية؟).

كما هدفت هذه الدراسة إلى :

- إبراز أهمية ودور إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية السائدة في المصارف في قطاع غزة ؛
- تهدف الدراسة إلى قياس وفحص الواقع الحالي لإدارة المعرفة في القطاع المصرفي في قطاع غزة وكيف من الممكن أن يتم تطويره لتحقيق أهداف التطور والنمو والمنافسة للمؤسسة المصرفية ؛
- التعرف على طبيعة العلاقة بين إدارة المعرفة والميزة التنافسية في المؤسسات المصرفية من وجهة نظر المدراء العاملين في المؤسسات المصرفية .

وكانت البعض من نتائج الدراسة ما يلي:

- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات ومجالات الميزة التنافسية (جودة المنتجات ،الأداء المالي، السيطرة على الأسواق، كفاءة العمليات ،الإبداع والتطوير)؛
- أن إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات التي تستخدمها البنوك العاملة في قطاع غزة لها دور فعال في تحسين مستوى الأداء المالي لها وزيادة ربحيتها واكتشاف خدمات جديدة تزيد من سيولتها وعوائدها ؛
- تطبيق إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات تساعد البنوك على تقديم منتجات جديدة وخدمات متنوعة بأسلوب جيد مختلف عن المنافسين .

وجاءت توصيات الدراسة كالاتي:

- توجيه نظرة المسؤولين في المصارف إلى أهمية المعرفة والمعلومات للقطاع المصرفي ودورها في تحقيق الميزة التنافسية ؛
- حث الإدارة العليا على بذل جهود مكثفة ومتواصلة لدعم وتعزيز الجهود الرامية إلى إثراء وتعزيز دور إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات في المصرف وخلق بيئة تنظيمية محفزة لتحقيق الأداء المتميز ؛
- العمل على حماية المعلومات عند تخزينها وذلك بتشفيرها أو وضع كلمة سر خاصة عند الحفظ والتخزين على مختلف الوسائط حتى لا يتمكن أحد من اختراقها.

الفرع الثالث:دراسات غير عربية

1- Amindya saha,sougata majumder (June 2017): "impact of information technology on performance appraisal",international research journal of human resources and social sciences issue 6, management , Army institute of management /Maulana Abul kalam Azad university of technology/india.

تأثير تكنولوجيا المعلومات على تقييم الأداء.

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة هل لتكنولوجيا المعلومات تأثير إيجابي فقط أو لها تأثير سلبي على تقييم الأداء ومدى انتشار تكنولوجيا المعلومات في تقييم الأداء واستكشاف فعالية وأهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات في نظام التقييم، كما تساعد أهداف تكنولوجيا المعلومات في تقنية تقييم الأداء على قياس وإدارة الموظف، إضافة إلى إتمام عمليات الموارد البشرية وتوفير الوقت والتكلفة وتقليل الجهود المطلوبة، وتوضح هذه الدراسة أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لها تأثير هائل على جميع وظائف الموارد البشرية بما في ذلك تقييم الأداء، واستخلصت الورقة إلى أن تكنولوجيا المعلومات يمكن أن تكون أفضل وسيلة لإتمام العملية على الرغم من أنه لا يمكن تجاهل التفاعل البشري حيث أنه مطلوب بنفس الأولوية، فقد أوصت الدراسة بتقييم الأداء المناسب للاحتفاظ بموظف فعال .

2- Renae F.Broderick,johnw.Bourdreau (1991):"Human resource management ,information technology ,and the competitive edge(cahrs working paper series 91-19)" ,Ithaca ,Ny:cornell university ,school of industrial and labor relations ,center of advanced human resource studies.

إدارة الموارد البشرية وتكنولوجيا المعلومات والميزة التنافسية

هدفت الدراسة إلى معالجة المعاملات وتقديم التقارير التي تتبع التطبيقات وتتطلب قواعد بيانات شاملة وكذا يجب أن تكون هذه التطبيقات متاحة وسهلة الاستخدام لمجموعة واسعة من المستخدمين .

أظهرت النتائج ما يلي:

- تقديم القيمة الحقيقية (الصادقة) المضافة والمزايا التنافسية المستدامة الممكنة من تكنولوجيا المعلومات ؛
- الاستثمارات والتكاليف تتطلب تدابير ملموسة لفوائدها ؛
- معاينة هذه الاستثمارات من حيث مساهمتها في قيادة التكلفة، الجودة /رضا العملاء،أو الابتكار يمكن أن يُشير إلى مجالات المحتملة لقياس الفائدة، إضافة إلى أن العمل أكثر صعوبة ولكن حاسم من أجل إنشاء تدابير ملموسة لا يزال قائماً.

توصيات البحث كانت كالتالي:

- تتطلب تطبيقات نظام الخبراء بناء نظام خبير جيد، خبراء جيّدون، وثقة المستخدم في توصيات النظام؛
- نظم دعم القرار تتطلب المحللين والباحثين الجيدين وقواعد البيانات شاملة عالية الجودة والمناخ المنظمة قابل للبحث والابتكار .

المطلب الثاني: الدراسات المتعلقة بالأداء المتميز

يتضمن كذلك هذا المطلب الدراسات السابقة (محلية، عربية وغير عربية) التي لها صلة بالمتغير التابع (الأداء المتميز).

الفرع الأول: دراسات محلية

1- دراسة غانم هاجر (2018/2017) بعنوان: "دور تسيير الموارد البشرية في تحقيق الأداء المتميز للعاملين في المؤسسة الخدمية (دراسة حالة مجموعة من المؤسسات الخدمية العمومية لولاية المسيلة)"، شهادة الدكتوراه في العلوم وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة.

جاءت هذه الدراسة لمعالجة الإشكالية التالية: (ما مدى فعالية دور ممارسات تسيير الموارد البشرية في تحقيق الأداء المتميز للعاملين في المؤسسات الخدمية والعمومية لولاية المسيلة؟).

كما هدفت الدراسة إلى:

التعرف على واقع ممارسات تسيير الموارد البشرية في المؤسسات الخدمية العمومية لولاية المسيلة؛ قياس مستوى تلك المؤسسات من خلال المحاور التالية (الأداء والإنجاز، المبادرة والإبداع، التعاون والالتزام الوظيفي، المشاركة وتحمل المسؤولية، التعلم المستمر)؛

توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) لدور إدارة الموارد البشرية في تحقيق الأداء المتميز الوظيفي للعاملين في المؤسسات الخدمية والعمومية لولاية المسيلة؛

لا يوجد اختلافات في آراء اتجاهات أفراد العينة بين فئتي المستوى الوظيفي (الرئيس والمرؤوس) حول الأهمية النسبية لممارسة تسيير الموارد البشرية والأداء المتميز للعامل لدى المؤسسات محل الدراسة.

توصي الدراسة:

بضرورة توفير الحوافز لتعزيز السلوك المهني، والالتزام بأسس محددة لمنح المكافآت من أجل الحصول على التميز؛

ضرورة إجراء المزيد من الأبحاث الميدانية والدراسات لإدارة التميز وأثرها على تميز وفعالية وكفاءة مؤسسات القطاع العام الجزائري.

2- فليسي ليندة (2012-2011) بعنوان: "واقع جودة الخدمات في المنظمات ودورها في تحقيق

الأداء المتميز (دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير)"، شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة أمحمد بوقرة - بومرداس.

جاءت هذه الدراسة لمعالجة الإشكالية التالية : (ما مدى مساهمة جودة الخدمات في تحقيق الأداء المتميز للمنظمات ؟

كما هدفت هذه الدراسة إلى :

- معرفة مدى استعمال المنظمات الجزائرية لمصطلح الأداء المتميز؛

- الوصول إلى بعض الاقتراحات بناءً على النتائج المتوصل إليها والتي من شأنها توضيح تطبيق إدارة الجودة الشاملة في قطاع الخدمات وعلاقتها بالأداء المتميز .

وتوصلت الدراسة إلى:

- إن تحقيق الجودة أصبح هدفاً يراود جميع المنظمات سواء تنتمي إلى القطاع الخاص أو العام ومهما كان نوعها إنتاجية أو خدمية ؛

- الزبون هو محور الجودة ، وهذا يعني أن على المنظمة أن تحدد السلع والخدمات من وجهة نظر العميل وليس من وجهة نظرها، وبناءً على ذلك يتم تحديد معايير ومعدلات الأداء والمواصفات التي تشبع احتياجات الزبائن ؛

- إن التميز هو قدرة الفرد او المنظمة على أداء الأعمال المطلوبة منهم بدرجة عالية من الإتقان والانضباط بدون ترك مجالاً للخطأ أو الانحراف بوجود إدارة تتميز بالتفوق والريادة ومهارات قادرة على إنجاز نتائج غير مسبوقه .

أوصت الدراسة بـ

- ضرورة تطوير وتسهيل إجراءات سير العمل ودقة الإنجاز فيما يخص أداء الأساتذة والإدارة من أجل رفع مستوى الخدمات المقدمة ؛

- إستقطاب الكفاءات من هيئة تدريس وتحفيزها وتطويرها والحفاظة عليها من التسرب لإستفادة الجامعة منها، مع نشر قيم الأداء المتميز وتحقيقه في جميع التعاملات .

الفرع الثاني: دراسات عربية

1- ابراهيم فائق مشعل قدوري العبيدي (2018/2017) بعنوان: "أثر القدرات الاستراتيجية في تحقيق الأداء المتميز (دراسة ميدانية لآراء المدراء في الاتصالات العراقية)"، رسالة الماجستير في إدارة الأعمال كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية ، جامعة آل البيت .

جاءت هذه الدراسة لمعالجة الإشكاليات التالية :

- ما مستوى القدرات الاستراتيجية لشركات الاتصالات للهاتف النقال العراقية ؟

- ما أثر القدرات الاستراتيجية في تحقيق الأداء المتميز لشركات الاتصالات للهاتف النقال العراقية ؟
كما هدفت الدراسة إلى معرفة :

- مستوى القدرات الاستراتيجية لشركات الاتصالات للهاتف النقال العراقية ؛

- أثر القدرات الاستراتيجية في تحقيق الأداء المتميز لشركات الاتصالات للهاتف النقال العراقية .

أظهرت النتائج ما يلي:

- هناك علاقة ارتباط معنوية بين القدرات بدلالة متغيراتها وبين الأداء المتميز ؛

- وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لقدرة الذكاء الاستراتيجي للمدير في تحقيق الأداء المتميز .

اقتراحات الدراسة كانت كالتالي:

- التأكيد على ضرورة وحتمية استخدام القدرات الاستراتيجية للمدراء بأبعادها كأسلوب للتعامل مع الأزمات ؛

- امتلاك المرونة في إعادة توزيع الموارد وطرح خدمات جديدة في الوقت المناسب .

2- دراسة علاء فرحان طالب الدعيمي ،علي عبد الأمير عبد الحسين كمونة (2013) بعنوان : "دور

اللاملموسات في تحقيق الأداء المتميز (بحث ميداني في كليات جامعة كربلاء)" ، مجلة الإدارة والاقتصاد ،المجلد 2، العدد2 ،جامعة كربلاء.

جاءت هذه الدراسة لمعالجة الإشكالية التالية : (هل توجد علاقة تأثير اللاملموسات في تحقيق الأداء المتميز؟).

كما هدفت الدراسة إلى :

- معرفة مدى اهتمام كليات المبحوثة بمفهوم اللاملموسات وتوظيفها لتحقيق الأداء المتميز مدى تباين تلك

الكليات بمستوى إهتمامها.

النتيجة الرئيسية لدراسة :

- توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية اللاملموسات بأبعادها في تحقيق الأداء المتميز بأبعاده.

توصيات الدراسة :

- ضرورة قيام إدارة كليات المبحوثة بوضع إستراتيجية مناسبة لإدارة وترسيخ مفاهيم اللاملموسات بأبعاده

(المعرفة،العلاقات،الإبداع،براءة الاختراع)والأداء المتميز بأبعاده (المنظر المالي،منظور الزبون،منظور العمليات

الداخلية،منظور التعلم والنمو) وإبراز أهميتها من خلال برامج التنمية والندوات والمؤتمرات ؛

- على إدارة الكليات المبحوثة أن تضع الخطط والسياسات الكفيلة بتطوير ملاكها التدريسي بالنسبة لمهاراتهم ومعارفهم وعلاقاتهم الإنسانية وبشكل مستمر.

الفرع الثالث: دراسات غير عربية

1-Turk hava kurumu iversniversitesi,(February 2016):" outstanding performance from quality of working life by mederator role of ERP system"

الأداء المتميز من جودة الحياة العملية من خلال دور المشرف لنظام ERP.

جاءت هذه الدراسة لمعالجة الإشكاليات التالية :

هل هناك ثقافة اعتمدت نوعية الحياة العملية ونظام تخطيط موارد المؤسسات والعمل على تحقيقه للأداء المتميز على الخطوط الجوية التركية ؟

هل تسهم الحياة العملية في تحقيق الأداء المتميز على اللغة التركية للخطوط الجوية ؟

كما تهدف الدراسة إلى :

- اعتماد نوعية جيدة من ممارسات الحياة العملية لتحقيق الأداء المتميز بدعم من نظام ERP في وسط الخطوط الجوية في تركيا .

نتائج الدراسة :

- الأداء المتميز هو نمو متزايد من خلال خلق نوعية جيدة من حياة العمل والاعتماد على نظام تخطيط موارد المؤسسات ؛

- هناك تأثير كبير لنظام ERP على الأداء المتميز .

2- Bish,adelle &kabanoff,Boris (2014):"star performers :task and contextual performance are components,but are they enough ?,Asia pacific journal of human Resources,52(1),queensland university of technology , Brisban Australia.

تركز الدراسة على تحديد فئاني الأداء المتميزين إذ يعتبر عنصرا حاسما في إدارة المواهب والفعالية التنظيمية في هذا المجال محدودة بسبب نقص التوجيه الحالي حول سلوك وخصائص المعلقة ومدى توافق تصورات المديرين حول الأداء المتميز من الناحية النظرية، إذ يعالج الباحثون الفجوة من خلال الجمع بين التحليل المفاهيمي والدراسة التجريبية، كما تؤكد نتائج الدراسة على الطبيعة متعددة الأداء ومزيج العوامل التي تشكل الأداء المتميز، كذلك تتوافق نتائج هذه الدراسة مع اتجاه طويل الأجل نحو تحديد فعالية العمل مع الغاية والنفسية وسلوكية العناصر

والنظر في الآثار المترتبة على هذا، لدراسة وإدارة رفيعة المستوى والفعالية الفردية وأن إطار العمل الخاص بالمهمة والسياق يناسب نفسه "تفريغ" الجوانب الرئيسية لبناء الأداء المتميز، مما يوفر بداية نقطة للتحقيق في طبيعة الأداء المتميز .

المطلب الثالث: التعقيب عن الدراسات السابقة ومقارنتها بالدراسة الحالية

من خلال الدراسات التي تم تناولها في المطلبين السابقين تبين ما يلي :

- 1- بالنسبة لتكنولوجيا المعلومات : توفر المراجع والدراسات المختلفة لهذا المتغير بتنوع مستوياتهم (ماستر ،ماجستير ،دكتوراه) باختلاف المناهج والأساليب المتبعة والمعتمدة من طرف كل باحث يتضح لنا بأن أغلب دراسات تتوجه نحو دراسة دور أو أثر تكنولوجيا المعلومات بمتغيرات أخرى مثل :الميزة التنافسية وتحسين الخدمة الفندقية وحلقات الجودة على سبيل المثال ..إلخ.
 - 2- بالنسبة للأداء المتميز : كذلك هناك يقفر للمراجع والدراسات واختلقت دراسات على حسب المتغيرات المرتبطة بالأداء المتميز مثل:الإبداع وتطوير المهارات ونظم المعلومات الاستراتيجية تندرج بين الدور والأثر أو التأثير...إلخ.
 - 3- بالنسبة للمتغيرين معا : "تكنولوجيا المعلومات والأداء المتميز " لا توجد مراجع بنفس هذين المتغيرين وهذا راجع لشمولية الأداء المتميز ،وإحتوائه على العديد من المجالات والتصنيفات وهذه الندرة تضيفي إلى دراستنا الحالية نوع من الحداثة وخاصة بالنسبة لجامعتنا مستوى الماستر لعدم توفر دراسات شاملة للمتغير التابع المتناول في هذه الدراسة .
- وفي الجدول التالي سوف نتطرق إلى مقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة ،حيث سيتم ذكر أوجه التشابه وإختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة من حيث الأهداف والإشكاليات المعالجة والعينة التي تم دراسة الحالة فيها وكذا المنهج المتبع في الدراسات .

الجدول رقم (02): المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

المجال	الدراسة الحالية	الدراسات السابقة بالنسبة لتكنولوجيا المعلومات	الدراسات السابقة بالنسبة للأداء المتميز
الهدف من الدراسة	<p>- هدفت الدراسة الحالية إلى مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الأداء المتميز في جامعة غرداية وقياس مدى تحقيقها لأبعاد الأداء المتميز وهو الأمر الذي لم تتطرق له الدراسات التي تناولناها في هذا المبحث.</p>	<p>- هدفت الدراسات السابقة بالنسبة لهذا المتغير (تكنولوجيا المعلومات) تارة في إعطاء صورة عن واقعها وتبيان العلاقة الحاصلة بينها وبين المتغيرات الأخرى المرتبطة بها، وتارة أخرى في إبراز الأهمية والدور والتعرف على مستواها واختيار نوع العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والمتغيرات الأخرى مثل: (التدريب، حلقات الجودة، الميزة التنافسية، الأفراد العاملين،..... الخ.</p>	<p>- اختلفت الدراسات السابقة في المتغيرات المرتبطة بالأداء المتميز بين (جودة الخدمات تأثير اللاملموسات، مكونات نظام المعلومات التسويقية الحياة العملية) فكانت أهدافها تدرج بين معرفة مدى استعمال أو التعرف على واقع هذه المتغيرات وتشخيصها والإعتماد على نوعية جيدة منها لتحقيق الأداء المتميز .</p>
الإشكالية التي تم معالجتها	<p>- قامت الدراسة الحالية على معالجة وتحليل الإشكالية التالية: " ما مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الأداء المتميز بجمعة غرداية "؟</p>	<p>- اختلفت إشكاليات الدراسات السابقة في محاولتها في الكشف عن الدور أو الأثر وكذا مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات لمتغيرات تابعة أخرى ومختلفة عن دراستنا الحالية .</p>	<p>- إشكاليات الدراسات السابقة كانت تحاول الكشف عن مدى مساهمة وفعالية المتغيرات المختلفة المرتبطة بالأداء المتميز وكيفية تحقيقه وهل يوجد تأثير ودور لتلك المتغيرات في تحقيق الأداء المتميز .</p>

<p>- كذلك شملت الدراسات المتعلقة بالأداء المتميز مجموعة من المؤسسات الاقتصادية والخدمية إضافة إلى كليات بعض الجامعات في مختلف الدول .</p>	<p>- شملت الدراسات السابقة مجموعة من الشركات (هاتف النقال، إنتاج الكهرباء)، بالإضافة إلى وكالات البنوك وغيرها.</p>	<p>- شملت دراستنا الحالية أساتذة جامعة غرداية.</p>	<p><u>مجتمع الدراسة</u></p>
<p>- إتمدت هذه الدراسات كذلك أغلبها على الأسلوب الوصفي ودراسات الحالة والدراسة الميدانية للمؤسسات بالنسبة لمختلف الدراسات، بالإضافة إلى التحليل الوصفي الإحصائي للبيانات والاعتماد على الاستبيان لجمع المعلومات.</p>	<p>- إتمدت أغلب الدراسات على الأسلوب الوصفي التحليلي. - غلب طابع دراسة الحالة والدراسة الميدانية على مختلف الدراسات المتناولة، بالإضافة إلى إختلاف استخدام التحليل الإحصائي للبيانات والاعتماد على الاستبيان لجمعها.</p>	<p>-إتمدنا في دراستنا الحالية على الأسلوب الوصفي بالنسبة للجانب النظري والتحليلي بالنسبة للجانب التطبيقي. - تم الاستعانة بالاستبانة كوسيلة أساسية لجمع المعلومات بشكل دقيق .</p>	<p><u>منهجية الدراسة</u></p>

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على المعلومات المقدمة في دراسات سابقة.

خلاصة الفصل :

مما سبق لنا ذكره في الجانب النظري وبعدهما تطرقنا إلى المفاهيم المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والأداء المتميز وكذا الإطلاع على الدراسات السابقة يمكننا القول أن تكنولوجيا المعلومات تعتبر مسار ووسيلة لوصول المنظمة إلى مبتغائها وفي ظل الاقتصاد الرقمي فإن الاستخدام الصحيح لتكنولوجيا المعلومات وبالشكل الكفئ والفعال من طرف العاملين لدى المنظمة قد يؤدي بها إلى خلق مكانة وميزة تميزها عن غيرها من المنظمات بحيث تصبح رائدة في المجال والعكس بالنسبة للإساءة بإستخدامها قد يعيق عمل المنظمة ويؤدي بها إلى الفشل والتدهور بدلاً من رفع مستواها .

فإن معظم المنظمات التي تسعى إلى التميز في أدائها يجب مراعاة بعض الخطوات وأخذها بعين الإعتبار من أجل ترشيد قراراتها نحو الصواب والأفضل لضمان سير عملها لا بد لها من :

- تدريب العاملين لديها وتكوينهم لحسن استخدام تلك التكنولوجيا ؛
- التجديد والتطوير والتحسين المستمر يُمكنها من تصحيح الانحرافات ؛
- الانفتاحية مع العالم الخارجي يساعدها على الاطلاع على ما هو جديد بالنسبة لتحديثات التكنولوجيا وإتباع ما هو مستجد من طرف المنظمات الأخرى ،وهذا ما يساعدها في بناء منظمة متميزة وذو مكانة عالية.

الفصل الثاني:

دراسة حالة بجامعة

غرداية

تمهيد :

بعد عرض الجانب النظري الخاص بتكنولوجيا المعلومات والأداء المتميز، والذي تناولنا فيه الجوانب الهامة والمتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والأداء المتميز والعلاقة بينهما.

وكذا أهم الدراسات السابقة، ويهدف دراسة ما تطرقنا له سابقا في الفصل الأول، يأتي هذا الفصل بمبحثيه لمعرفة أثر ودور تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الأداء المتميز، وذلك من خلال استخدام الاستبيان لدراسة آراء العينة المختارة للرد على التساؤلات المطروحة وإثبات صحة الفرضيات حيث يتم استخدام بعض الأساليب الإحصائية، ولدراسة هذا الفصل تم تقسيمه إلى مبحثين كالتالي :

المبحث الأول: عرض عام لجامعة غرداية .

المبحث الثاني : الإطار المنهجي للدراسة ومناقشة النتائج .

المبحث الأول : عرض للمؤسسة محل الدراسة

سنتناول في هذا المبحث عرض للمؤسسة محل الدراسة والمتمثلة في جامعة غرداية ، حيث تم التطرق في المطلب الأول لتقديم عام للمؤسسة جامعة غرداية ، في حين تناولنا في المطلب الثاني تطور عدد الطلبة و الطاقم الإداري في جامعة غرداية وتعداد للطلبة بمختلف مستوياتهم وكذلك العمال .

المطلب الأول : تقديم عام لمؤسسة جامعة غرداية

شهد قطاع التعليم العالي بولاية غرداية تطورا متسارعا فمن ملحقة بجامعة الجزائر بغرداية مع صدور القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 08 رجب 1425 الموافق لـ 24/08/2004 إلى مركز جامعي بموجب المرسوم التنفيذي رقم 302/05 المؤرخ في 16 أوت 2005 ليتوج ذلك بارتقاء المركز إلى مصاف الجامعات الوطنية وذلك بموجب المرسوم التنفيذي رقم 248/12 المؤرخ في 14 رجب 1433 الموافق لـ 04 يونيو 2012 ، ونلخص ذلك في المراحل التالية:¹

1- ملحقة غرداية: افتتحت ابتداء من السنة الجامعية 2004-2005 بجامعة الجزائر، ملحقة غرداية في الفروع التالية:

- الجذع المشترك لعلم الاجتماع والديموغرافيا.
- ليسانس تاريخ.

2- المركز الجامعي لغرداية: أنشأ المركز الجامعي بغرداية بموجب المرسوم التنفيذي رقم 05-302 المؤرخ في 11 رجب عام 1426 الموافق لـ 16 أوت 2005 ، يتضمن معهدين:
معهد العلوم الاجتماعية والعلوم الإنسانية .
معهد العلوم التجارية .
و الفروع المفتوحة هي:

- التاريخ
- علم الاجتماع.
- الأدب العربي.
- الحقوق.
- علم النفس.
- العلوم التجارية.

¹ كل المعلومات الواردة في هذا المبحث مأخوذة من الوثائق التعريفية بالمؤسسة.

- مع انضمام ملحقة المعهد الوطني للتجارة بمتليلي إلى المركز بيداغوجيا .
تم تعديل مرسوم إنشاء المركز بموجب المرسوم التنفيذي رقم 10-18 المؤرخ في 26 محرم 1431 الموافق ل 12-01-2010 بإضافة معهدين ، حيث أصبح المركز يتكون من :

- معهد العلوم الإنسانية والاجتماعية.

- معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

- معهد الآداب واللغات .

- معهد علوم الطبيعة والحياة .

1- جامعة غرداية:

ثم ارتقى المركز الجامعي بغرداية إلى جامعة بموجب المرسوم التنفيذي رقم 12-248 المؤرخ في 14 رجب عام 1433 الموافق ل 4 يونيو سنة 2012 ، يتضمن إنشاء جامعة غرداية ، تضمن الكليات التالية :

- كلية العلوم والتكنولوجيا .

- كلية العلوم الطبيعة والحياة وعلوم الأرض.

- كلية الآداب واللغات .

- كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية.

- كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

- كلية الحقوق والعلوم السياسية.

تتربع جامعة غرداية على مساحة قدرها 30 هكتار وتتسع ل 6000 مقعد بيداغوجي، بالإضافة إلى 2000 مقعد بيداغوجي قيد الإنجاز و 2000 مقعد ستسلم في الدخول الجامعي المقبل وتحتوي على هياكل بيداغوجية متنوعة :

✓ مدرجات.

✓ قاعات للتدريس.

✓ قاعات للإنترنت.

✓ قاعة محاضرات.

✓ قاعات للاجتماعات.

✓ مكاتب إدارية وبيداغوجية.

✓ مخابر.

✓ مكتبة مركزية وقاعات مطالعة.

✓ ميديا تيك.

✓ نوادي.

✓ قاعة التعليم المتلفز.

المكتبة المركزية:

المكتبة المركزية: نشأت المكتبة المركزية بجامعة غرداية في الموسم الجامعي 2005/2004، استفادت من رصيد معتبر على سبيل الإهداء من مكتبة جامعة الجزائر، وكذا عن طريق الاقتناء السنوي من مختلف دور النشر الوطنية منها والدولية. واستمرت في التطور مع مرور السنوات الجامعية إلى يومنا هذا. حيث بلغ الرصيد الوثائقي للمكتبة إلى 23276 عنوانا بالنسبة للكتب، و 2972 عنوانا بالنسبة لمذكرات التخرج (ليسانس، ماستر، ماجستير، دكتوراه.) و 1929 عنوانا بالنسبة للمجلات والدوريات، و 188 عنوانا بالنسبة للقواميس والموسوعات.

تضم جامعة غرداية ست كليات:



الشكل رقم (03): يوضح كليات جامعة غرداية

المصدر : من إعداد الطالبة بالاعتماد على بيانات جامعة غرداية.

- تتكون جامعة غرداية من ستة كليات (06) و وقسمت إلى 16 قسم :

الجدول رقم (03): يوضح تقسيم أقسام الكليات الستة (06)

الأقسام	الكلية
البيولوجيا	علوم الطبيعة والحياة وعلوم الأرض
العلوم الفلاحية	
العلوم والتكنولوجيا	العلوم والتكنولوجيا
الرياضيات والإعلام الآلي	
العلوم الاقتصادية	
العلوم التجارية	العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
علوم التسيير	
علوم المالية والمحاسبة	
العلوم الإنسانية: تضم: -شعبة تاريخ -شعبة علوم الإعلام والاتصال	
العلوم الاجتماعية: تضم: -شعبة علم النفس -شعبة علم الاجتماع	العلوم الاجتماعية والإنسانية
العلوم الإسلامية: تضم -شعبة علوم إسلامية	
اللغة والأدب العربي	
اللغة والأدب الإنجليزي	الآداب واللغات
اللغة والأدب الفرنسي	
الحقوق	
العلوم السياسية	الحقوق والعلوم السياسية

المصدر : من إعداد الطالبة بالاعتماد على بيانات جامعة غرداية.

المطلب الثاني : تطور عدد الطلبة و الطاقم الإداري في جامعة غرداية

الجدول رقم (04): تطور أعداد الطلبة في جامعة غرداية للفترة 2004-2018.

المجموع	النسبة (%)	العدد	الطلبة	الموسم الجامعي
212	51	107	ذكور	2005/2004
	49	105	إناث	
842	45	383	ذكور	2006/2005
	55	459	إناث	
1303	41	538	ذكور	2007/2006
	58	765	إناث	
2268	37	843	ذكور	2008/2007
	63	1425	إناث	
3090	36	1109	ذكور	2009/2008
	64	1981	إناث	
3523	37	1308	ذكور	2010/2009
	63	2215	إناث	
5231	41	2140	ذكور	2011/2010
	59	3091	إناث	
5751	43	2467	ذكور	2012/2011
	57	3284	إناث	
7286	47	3429	ذكور	2013/2012
	53	3857	إناث	
8129	49	4001	ذكور	2014/2013
	51	4128	إناث	
8824	49	4396	ذكور	2015/2014
	51	4428	إناث	
15511	48	5348	ذكور	2016/2015
	52	5807	إناث	
26181	51	6328	ذكور	2017/2016
	49	6290	إناث	
13380	49	6560	ذكور	2018/2017

51	6820	إناث
----	------	------

المصدر: من إعداد الطالب اعتمادا على بيانات جامعة غرداية

الجدول رقم (05): تطور الطاقم الإداري في جامعة غرداية

العدد	اسم المنصب
موظفو التصميم والبحث (الصف 11 فما فوق)	
1	طبيب عام للصحة العمومية
3	متصرف مستشار
12	متصرف رئيسي
1	مهندس رئيسي في السكن والعمران
0	مهندس رئيسي في الإحصائيات
1	مهندس رئيسي في الإعلام الآلي
16	مهندس دولة رئيسي في الإعلام الآلي
1	مهندس دولة في السكن والعمران
1	مهندس دولة في الإحصاء
8	مهندس دولة في المخابر الجامعية
1	مهندس معماري
1	ملحق بالمكتبات الجامعية من المستوى الثاني
28	متصرف
1	ملحق بالمخابر الجامعية
1	مترجم ترجمان
8	ملحق بالمكتبات الجامعية من المستوى الأول
2	وثائقي أمين محفوظات
86	المجموع
موظفو التطبيق (من الصف 9-10)	
16	ملحق رئيسي للإدارة
28	تقني سام في الإعلام الآلي
1	تقني سام في المخبر والصيانة
3	كاتب مديرية رئيسي

9	تقني سام بالمخابر الجامعية
2	تقني سام في السكن والعمران
14	مساعد المكتبات الجامعية
6	مساعد وثائقي أمين محفوظات
4	محاسب إداري رئيسي
17	ملحق إدارة
100	المجموع
موظفو التحكم (من الصنف 7-8)	
0	كاتب مديرية
3	تقني في الإعلام الآلي
2	محاسب إداري
5	عون إدارة رئيسي
2	معاون تقني في الإعلان الآلي
20	عون إدارة
5	عون تقني للمكتبات الجامعية
37	المجموع
موظفو التنفيذ (من الصنف 1-6)	
1	كاتب
1	عون حفظ البيانات
11	عون مكتب
0	مساعد محاسب إداري
0	عون تقني في الإعلام الآلي
1	عامل مهني من الصنف الأول
1	سائق سيارات من الصنف الأول
11	عامل مهني من الصنف الثاني
26	المجموع
249	المجموع العام

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على بيانات جامعة غرداية.

الجدول التالي يبين عدد العمال بتفصيل :

الجدول رقم (06): يوضح عدد العمال

العدد	العمال الإداريين	العمال المهنيين	الأساتذة
	249	143	375

المصدر : من إعداد الطالبة بالاعتماد على بيانات جامعة غرداية.

المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة ومناقشة النتائج

سنتطرق في هذا المبحث إلى توضيح الجوانب الخاصة بمنهجية الدراسة وإجراءاتها المتبعة من أجل تحقيق أهداف الدراسة، حيث سيتم وصف مجتمع الدراسة و عينتها، و المراحل المختلفة لتصميم أداة الدراسة التي تم الاعتماد عليها لجمع البيانات و المعلومات حول الموضوع، كم يتم أيضاً عرض مجريات التحكيم و طرق التحقق من الصدق و الثبات، وكذا عرض مختلف المعالجات الإحصائية المستخدمة للإجابة على أسئلة الدراسة و التحقق من الفرضيات.

المطلب الأول: الإطار المنهجي للدراسة

الفرع الأول: منهجية الدراسة والأساليب الإحصائية المستخدمة

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة دور تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الأداء المتميز ، وقد طبقت هذه الدراسة على جامعة غرداية. ولبولوج هذا الهدف فقد تم استخدام المنهج الوصفي لعرض الخلفية النظرية للموضوع، أما في الجانب الميداني من الدراسة فقد تم الاعتماد فيه على أسلوب دراسة الحالة وهذا من خلال تصميم الاستبيان ، وقد تم توزيع استبيانات في شكلها النهائي بغرض جمع بيانات تفيد في حل إشكالية البحث، حيث تم تجميعها ومن ثم تفرغها وتحليلها باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (Statistical Package for Social Science) SPSS النسخة رقم 20، والاستعانة أيضا ببرنامج Excel، بهدف الوصول لدلالات ذات قيمة ومؤشرات ترجمت إلى نتائج وتوصيات تساهم في حل الإشكالية موضوع الدراسة.

الفرع الثاني: تصميم الاستبيان

يتكون مجتمع الدراسة من مختلف العاملين بجامعة غرداية.

الذين لهم علاقة بموضوع الدراسة موزعين كالاتي: "أستاذ مساعد، أستاذ محاضر، الأستاذية"، وقد تم اختيار عينة عشوائية ميسرة بلغت 70 فرد.

من خلال طبيعة الدراسة و طبيعة البيانات و المعلومات المراد الحصول عليها من أفراد عينة الدراسة فقد انصب الاهتمام على:

- الاستبيان: حيث تمثل الأداة الرئيسية التي تم الاعتماد عليها بحيث تم تصميمه بغرض جمع البيانات الأولية من أفراد العينة، وقد تم الاعتماد في تصميم الاستبيان على عدد من الدراسات السابقة و تم عرضه على عدد من الأساتذة المتخصصين لتحكيمه، و بعد تعديله تم توزيع 70 استبيان على أفراد عينة الدراسة، و ذلك خلال شهر فيفري من سنة 2020، إذ تم استرجاع 64 استبيان، حيث تم استبعاد 4 منها نتيجة لعدم صلاحيتها للتحليل، وخلص عدد الاستبيانات الخاضعة للتحليل إلى 60 استبيان، أي ما نسبته 88.9% من إجمالي عينة الدراسة، و الجدول الموالي يوضح ذلك:

الجدول (07): يوضح الإحصائيات الخاصة باستمارة الاستبيان:

البيان	العدد	النسبة
عدد الاستمارات الموزعة	70	100%
عدد الاستمارات المسترجعة	64	93.3%
عدد الإستمارات الغير مسترجعة	06	6.7%
عدد الاستمارات الملغاة	04	4.4%
عدد الاستمارات المقبولة	60	88.9%

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا عن نتائج الاستبيان.

الجدول السابق يبين أن العدد الإجمالي الذي تم استعادته من الاستبيانات التي وزعت هو: (64) استبيان، وهذا العدد يشكل ما نسبته (93.3%) من العدد الموزع والبالغ (70) استبيان. وعدد الاستبيانات المستبعدة كانت (04) استبيان في حين نجد أن الاستبيانات الخاضعة للتحليل بلغ عددها (60) بنسبة (88.9%) من أفراد عينة الدراسة، كما أن عدد الاستبيانات الغير مسترجعة بلغ (06)، أي ما نسبته (6.7%) من أفراد عينة الدراسة.

- يهدف هذا الاستبيان إلى معرفة دور تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الأداء المتميز على مستوى جامعة غرداية.

، فقد تم إعداد الاستبيان انطلاقاً من الأسئلة والفرضيات المطروحة في بعض الاستبيانات التي تتمحور حول نفس متغيرات الدراسة والتي تم الاستعانة بها في عملية تصميمه. حيث مَرَّ تصميم الاستبيان قبل الشروع في عملية توزيعه بالمراحل التالية:

- إعداد استبيان أولي من أجل استخدامه في جمع البيانات والمعلومات: وهذا استناداً على مراجعة دراسات سابقة ذات صلة.

- عرض الاستبيان على المشرف من أجل تقييم مدى ملائمته لجمع البيانات، وتعديله الأولي حسب توجيهاتهم.

- تم عرض الاستبيان على مجموعة من المحكمين* والذين قاموا بتقديم النصح والإرشاد من تعديل وحذف ما يلزم.

- توزيع الاستبيان بشكله النهائي (أنظر الملحق رقم 01) على جميع أفراد العينة لجمع البيانات اللازمة للدراسة، وذلك بعد أخذ الموافقة من المشرف.

وقد تم تقديم هذا الاستبيان بفقرة تعريفية حثّ فيها الموظفين على التعاون والصدق في الإجابة، حيث تم تقسيمه إلى ثلاثة أجزاء:

الجزء الأول: يحتوي على الخصائص العامة لمجتمع الدراسة ويتكون من 4 فقرات تخص: "الجنس السن، الرتبة، الخبرة المهنية" قصد التعرف على خصوصيات المبحوثين.

الجزء الثاني: يحتوي محورين

المحور الأول: تكنولوجيا المعلومات يتكون من 11 فقرة .

المحور الثاني: يوضح أبعاد الأداء المتميز التي تم اعتمادها في الدراسة، حيث يتكون من (15) فقرة. إذ يحتوي على (04) أبعاد لأبعاد الأداء المتميز، وكل بعد يحتوي على مجموعة من الفقرات: (04) فقرات متعلقة بنتائج العملية التعليمية والتركيز على الزبون و(04) فقرات متعلقة بنتائج التركيز على الموارد البشرية، (04) فقرات متعلقة بنتائج القيادة والحاكمية و(03) فقرات متعلقة بنتائج الموازنة والنتائج المالية والسوقية .

*مجموعة الأساتذة بكلية العلوم الإقتصادية و التجارية و علوم التسيير بجامعة غرداية (أنظر الملحق رقم 02)

الجدول رقم (08): يوضح مضمون الاستبيان

العدد	رقم الفقرات
تكنولوجيا المعلومات	(11-01)
نتائج العملية التعليمية والتركيز على الزبون	(15-12)
نتائج التركيز على الموارد البشرية	(19-16)
نتائج القيادة والحاكمة	(23-20)
نتائج الموازنة والنتائج المالية والسوقية	(26-24)

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على الاستبيان

بالإضافة إلى بعض الأدوات التدعيمية التي تم الاعتماد عليها للحصول على البيانات و المعلومات اللازمة تمثلت فيما يلي:

-وثائق الدراسة: تم الاعتماد على الوثائق الخاصة بالمؤسسة والتي وفرت لنا بعض المعطيات والبيانات الضرورية للبحث، حيث تمثلت في بيانات حول المؤسسة، وبعض معلومات حول طبيعة نشاط المؤسسة و وظائفها.

الفرع الثالث: متغيرات الدراسة:

تم الاعتماد على متغيرين للدراسة وهما المتغير المستقل والمتغير التابع، وذلك موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (09): متغيرات الدراسة

الاسم	المتغيرات
تكنولوجيا المعلومات	المتغير المستقل
الأداء المتميز	المتغير التابع

المصدر: من إعداد الطالبة

الفرع الرابع: الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة

قد جرت معالجة البيانات المتحصل عليها من الاستبيان الموزع على أفراد عينة الدراسة باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، وذلك بهدف تحقيق أهداف الدراسة و الإجابة على تساؤلاتها، فقد قمنا بتفريغ وتحليل الاستبيان من خلال البرنامج الإحصائي (SPSS) الإصدار 20، وذلك باستخدام الاختبارات الإحصائية التالية:

المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري : لتحديد أهمية الدراسة النسبية لاستجابات أفراد عينة الدراسة اتجاه محاور و أبعاد الدراسة.

التكرارات و النسب المئوية: ذلك لوصف الخصائص الشخصية و الوظيفية لأفراد العينة.

اختبار ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha): لمعرفة ثبات فقرات الاستبيان.

معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation Coefficient) :لقياس صدق الفقرات و لقياس قوة

الارتباط والعلاقة بين المتغيرين: فإذا كان المعامل قريب من (+1) فان الارتباط قوي وموجب (طردي)، وإذا كان

قريب من (-1) فان الارتباط قوي وسالب (عكسي)، وكلما قرب من (0) يضعف إلى أن يندم.

اختبار كولومجروف- سمرنوف(1- Sample K-S): لمعرفة مدى اتباع البيانات للتوزيع الطبيعي.

تحليل الانحدار :حيث يساعد هذا التحليل على معرفة العلاقة التأثيرية بين المتغير المستقل و التابع.

الاختبار الإحصائي ANOVA: لمعرفة مدى تأثير المتغيرات الشخصية و الوظيفية على متغيرات الدراسة.

اختبار T-test : لاختبار العينات المستقلة.

وقد كانت إجابات كل فقرة وفق مقياس ليكارت الخماسي (Likert) حيث يعتبر هذا المقياس من أكثر

المقاييس شيوعا بحيث يطلب فيه من المبحوث أن يحدد درجة موافقته أو عدم موافقته على خيارات محددة

وهذا المقياس مكون غالبا من خمسة خيارات متدرجة يشير المبحوث إلى اختيار واحد منها وهي خمسة خيارات

كما هو موضح في الجدول رقم الموالي حيث تم تحديد مجال المتوسط الحسابي من خلال حساب المدى ، أي أنه تم

وضع مقياس ترتيبي لهذه الأرقام لإعطاء الوسط الحسابي مدلولاً باستخدام المقياس الترتيبي ، وذلك للاستفادة منها

فيما بعد عند تحليل النتائج. كما هو موضح في الجدول الآتي :

الجدول رقم (10) : يوضح مقياس ليكارت الخماسي :

التصنيف	موافق بشدة	موافق	موافق نوعا ما	غير موافق	غير موافق بشدة
النقاط	5	4	3	2	1
الدرجة	5-4.2	4.19-3.4	3.39-2.60	2.59-1.80	1-1.79

المصدر : عز عبد الفتاح ، مقدمة في الإحصاء الوصفي والاستدلالي باستخدام SPSS ، (الجزء الثالث

موضوعات مختارة)، ص:540

واستنادا إلى ذلك فإن قيم المتوسطات الحسابية التي توصلت إليها الدراسة سيتم التعامل معها لتفسير البيانات

حسب مستوى الأهمية وذلك على النحو التالي :

الجدول رقم(11): يوضح مقياس التحليل

مرتفع	متوسط	منخفض
3,67 فأكثر	3,66-2,34	2,33-1

المصدر من إعداد الطالبة بناء على معطيات الاستبيان

حيث تم اعتماد هذا المقياس على أساس: طول الفئة = $\frac{\text{الحد الأعلى} - \text{الحد الأدنى}}{\text{اتعدد المستوي}}$

$$1,33 = \frac{4}{3} = \frac{(1-5)}{3} \text{ ، حيث أن عدد المستويات} = 3$$

وبناءً عليه فإذا كانت قيمة المتوسط الحسابي للفقرات أكبر من 3.67 فيكون مستوى مرتفعاً (ويعني موافقة عالية لأفراد العينة على العبارة) أما إذا كانت قيمة المتوسط الحسابي من 3.66-2.34 فيكون المستوى متوسطاً، وإذا كان المتوسط الحسابي من 1-2.33 فيكون المستوى منخفض.

الفرع الخامس: صدق وثبات الاستبيان:

و للتأكد من مدى صدق و صلاحية استمارة الاستبيان و كأداة لجمع البيانات اللازمة للدراسة الحالية ، التي تم اختبارها ثم عرضها على عدد من المحكمين بلغ عددهم (05) من أعضاء الهيئة التدريسية بكلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير منهم الأستاذ المشرف والأستاذ المساعد* ، وقد استجيب لآراء السادة المحكمين وتعديل ما يجب تعديله في ضوء مقترحاتهم.

ثبات أداة الدراسة : يقصد به أنه عند إعادة توزيع الاستبيان مرة ثانية على نفس أفراد العينة في فترتين

مختلفتين وفي الظروف نفسها فنحصل على نفس النتائج السابقة. وفي الظروف نفسها وقد تم التحقق من ثبات

الأداة باستخدام معامل ألفا كرونباخ Alpha Cronbach للتأكد من الثبات الكلي للاستبيان ودرجة

الاتساق الداخلي بين فقراته.

أ-اختبار الاتساق الداخلي لأداة الدراسة: باستخدام معامل ألفا كرونباخ، لقياس مدى ثبات محاور الاستبيان،

و الإتساق الداخلي لفقراته والنتائج ممثلة في الجدول الموالي:

* أنظر الملحق رقم02)

الجدول رقم (12): معاملات الثبات لمعدل كل محور من محاور الدراسة مع المعدل الكلي لجميع فقرات الاستبيان.

عنوان المحور	عدد الفقرات	قيمة ألفا كرومباخ
تكنولوجيا المعلومات	11	0,892
نتائج العملية التعليمية والتركيز على الزبون	04	0,734
نتائج التركيز على الموارد البشرية	04	0,864
نتائج القيادة والحاكمة	04	0,740
نتائج الموازنة والنتائج المالية والسوقية	03	0,597
جميع الفقرات	26	0.937

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج (SPSS أنظر الملحق رقم 03)

من خلال الجدول رقم (12) معامل الثبات العام للاستبيان عال حيث بلغ (0.937) كما تراوحت معاملات الثبات للمحاور تتراوح بين (0,597 إلى 0,892) حيث كانت أكبر من الحد الأدنى المقبول لمعامل الثبات (71%) وهذا يدل أن الاستبيان بجميع محاوره يتمتع بدرجة من الثبات يمكن الاعتماد عليها في التطبيق الميداني للدراسة.

ب- قياس الصدق البنائي للمجالات : حيث يبين الجدول الموالي معاملات الارتباط بين معدل كل محور من محاور الدراسة مع المعدل الكلي لجميع فقرات المجال.

الجدول (13) معاملات الارتباط بين معدل كل محور مع المعدل الكلي لجميع فقرات الاستبيان.

عنوان المحور	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
تكنولوجيا المعلومات	0.725	0.00
الاداء المتميز	0.702	0.00
نتائج العملية التعليمية والتركيز على الزبون	0.712	0.00
نتائج التركيز على الموارد البشرية	0.736	0.00
نتائج القيادة والحاكمة	0.752	0.00
نتائج الموازنة والنتائج المالية والسوقية	0.693	0.00

الارتباط دال إحصائيا عند مستوى 0.05

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج (SPSS أنظر الملحق رقم 03)

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية (0.05) ويبين أن معاملات الارتباط كانت مرتفعة بالنسبة لكل محور، إذ أن معامل الارتباط بين المحور الأول " تكنولوجيا المعلومات " والمعدل الكلي لفقرات الاستبيان كان بدرجة (0.725) وهي درجة مرتفعة.

أما معامل الارتباط بين المحور الثاني " الأداء المتميز " والمعدل الكلي لفقرات الاستبيان كان بدرجة (0.702) وهي أيضا درجة مرتفعة. حيث أن معامل الارتباط بين البعد الأول " نتائج العملية التعليمية والتركيز على الزبون " والمعدل الكلي لفقرات الاستبيان كان بدرجة (0.712) وهي درجة مرتفعة.

كما أن معامل الارتباط بين البعد الثاني " نتائج التركيز على الموارد البشرية " والمعدل الكلي لفقرات الاستبيان كان بدرجة (0.736) وهي درجة مرتفعة أيضا.

أما معامل الارتباط بين البعد الثالث " نتائج القيادة والحاكمة " والمعدل الكلي لفقرات الاستبيان كان بدرجة (0.752) وهي أيضا درجة مرتفعة.

أما معامل الارتباط بين البعد الرابع " نتائج الموازنة والنتائج المالية والسوقية " والمعدل الكلي لفقرات الاستبيان كان بدرجة (0.693) وهي أيضا درجة مرتفعة.

هذا ما يدل على تجانس الاستبيان

ج- توزيع البيانات : تم إجراء اختبار كولومجروف - سمرنوف لمعرفة هل تتبع البيانات التوزيع الطبيعي أم لا وهو اختبار ضروري في حالة اختبار الفرضيات لأن معظم الاختبارات المعلمية تشترط أن يكون توزيع البيانات طبيعياً، حيث قمنا بتحديد الفرضية الصفرية والبديلة كما يلي:

الفرضية الصفرية H_0 : البيانات تتبع التوزيع الطبيعي

الفرضية البديلة H_1 : البيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي.

والجدول التالي يوضح النتائج:

الجدول رقم (14) نتائج اختبار كولومجروف - سمرنوف في توزع البيانات.

الجزء	عنوان المحور	عدد الفقرات	قيمة Z	قيمة مستوى الدلالة
الأول	عبارات محور تكنولوجيا المعلومات	11	1.050	0.220
الثاني	عبارات محور الأداء المتميز	15	1.273	0.378
	جميع الفقرات	26	0.636	0.542

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج (SPSS أنظر الملحق رقم 03)

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن قيمة Z للمحور الأول تساوي (1.050)، وأن مستوى الدلالة يساوي (0.220) أي أنها دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.05)، كما يتضح أن قيمة Z للمحور الثاني تساوي (1.273)، وأن مستوى الدلالة يساوي (0.378) أي أنها دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.05) و يتضح من الجدول أيضاً أن قيمة مستوى الدلالة لجميع الفترات أكبر من (0.05) أي (Sig < 0.05) وهذا يدل على أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي، وبناءً عليه نقبل الفرضية الصفرية H0 ونرفض الفرضية البديلة H1، حيث يتجه تحليلنا نحو الطرق المعلمية.

المطلب الثاني: توزيع العينة حسب خصائصها وعرض النتائج وفقاً لمحاور الدراسة

في هذا المطلب سيتم عرض نتائج الدراسة المتحصل عليها من خلال معالجة البيانات ببرنامج SPSS، ثم تحليلها و مناقشتها*.

الفرع الأول: توزيع العينة حسب خصائصها

1- توزيع أفراد العينة تبعا للجنس: وهي كما يوضحها الجدول التالي:

الجدول رقم (15) يوضح توزيع عينة الدراسة حسب الجنس

النسبة %	التكرار	البيان
65%	39	ذكر
35%	21	أنثى
100.0%	60	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج SPSS، (أنظر الملحق رقم 04)

الشكل رقم (04): يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس



المصدر: من إعداد الطالبة بناءً على نتائج SPSS (أنظر الملحق رقم 04).

*كل ما سيتم عرضه في هذا المطلب من نتائج "الجدول و الأشكال" مأخوذ من نتائج المعالجة ب SPSS (أنظر الملاحق)

حسب الجدول رقم (14) نلاحظ أن نسبة الذكور تبلغ (65%) في حين أن نسبة الإناث بلغت (35%) فقط وهذا يفسر اكتساح الجنس الذكري للمجال الجامعي و أيضا وجود العنصر النسوي الذي أصبح يتزايد مع الوقت وبالتالي نلاحظ بأن هناك توازن بين موظفي جامعة غرداية.

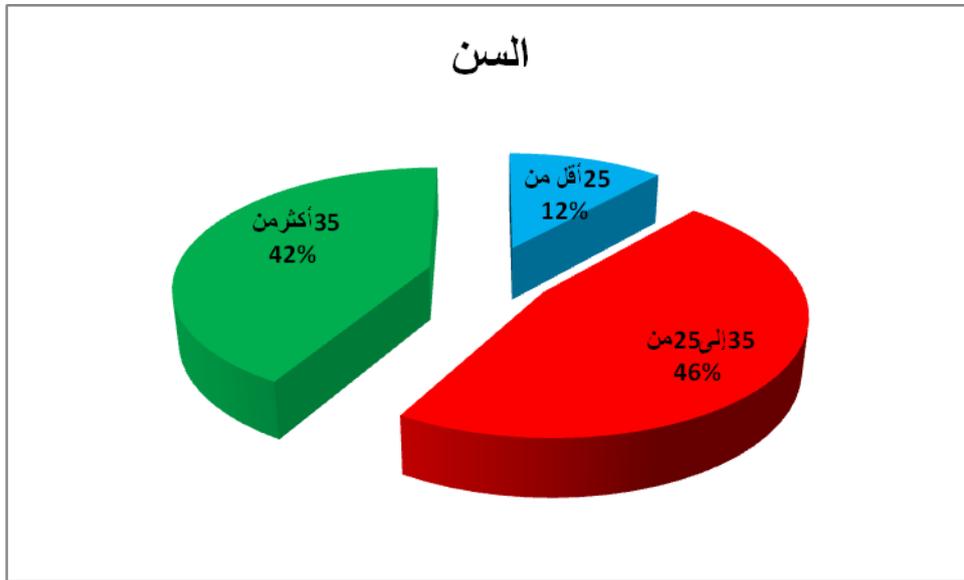
02- توزيع أفراد العينة تبعا للسن: وهي كما يوضحها الجدول التالي:

الجدول رقم (16) يوضح توزيع أفراد العينة حسب العمر

النسبة %	التكرار	البيان
11,7%	7	أقل من 25
46,7%	28	من 25 إلى 35
41,7%	25	أكثر من 35
100.0%	60	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج (SPSS أنظر الملحق رقم 04).

الشكل رقم (05): توزيع أفراد العينة حسب العمر



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج (SPSS أنظر الملحق رقم 04).

يتبين لنا من خلال الجدول رقم (16) أن هناك (28) فردا من مجتمع الدراسة من الفئة العمرية (25 إلى 35 سنة) أي ما نسبته (46,7%)، نجد أيضا (25) فردا من مجتمع الدراسة من الفئة العمرية (أكثر من 35 سنة) بنسبة (41,7%)،

في حين نجد (7) أفراد من الفئة العمرية (أقل من 25) سنة بنسبة قدرت ب(11,7%) ، وهذا يؤكد على أن أغلب موظفي المؤسسة من فئة شبابية.

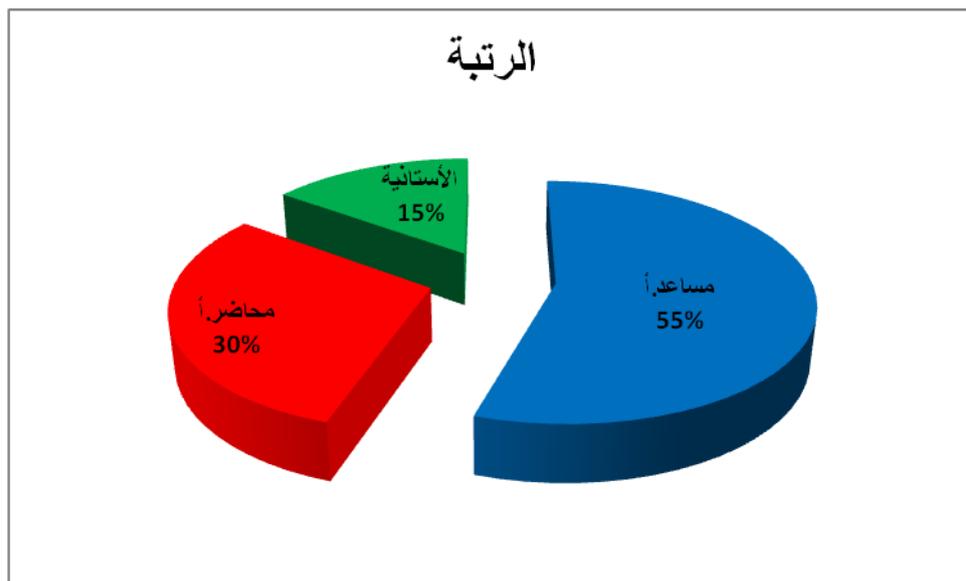
03- توزيع أفراد العينة تبعا للرتبة: وهي كما يوضحها الجدول التالي:

الجدول رقم (17) يوضح توزيع أفراد العينة حسب الرتبة

النسبة %	العدد	البيان
55,0%	33	أستاذ مساعد
30,0%	18	أستاذ محاضر
15,0%	9	الأستاذية
100.0%	60	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج (SPSS أنظر الملحق رقم 04).

الشكل رقم (06): يوضح توزيع أفراد العينة حسب الرتبة



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج (SPSS أنظر الملحق رقم 04).

يتبين لنا من خلال الجدول رقم (17) أن (33) فردا من مجتمع الدراسة هم أساتذة مساعدين أي ما نسبته (55%) ، وتليه فئة أستاذ محاضر ب(18) فرد أي ما نسبته (30%)، بينما حلت في المركز الثالث فئة الأستاذية ب (9) أفراد أي ما نسبته (15%) ، مما يؤكد تنوع رتب الأساتذة في الجامعة.

04- توزيع أفراد العينة تبعا للخبرة المهنية: وهي موضحة كالآتي:

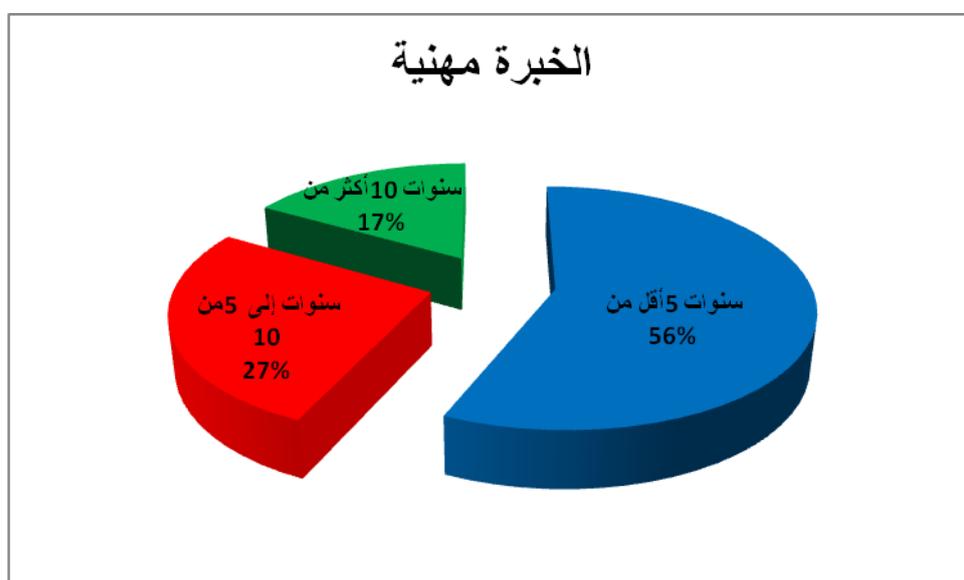
الجدول رقم (18) يوضح توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية

النسبة %	التكرار	البيان
56,7%	34	أقل من 5 سنوات
26,7%	16	من 5 سنوات إلى 10
16,7%	10	أكثر من 10 سنوات
100.0%	60	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج (SPSS أنظر الملحق رقم 04).

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج (SPSS أنظر الملحق رقم 04).

الشكل رقم (07): يوضح توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج (SPSS أنظر الملحق رقم 04).

يتبين لنا من خلال الجدول رقم (18) أن (34) فردا من أفراد عينة الدراسة هم من أصحاب الخبرة أقل من 5 سنوات، أي ما نسبته (56,7%)، وتليها (16) فردا من أصحاب الخبرة التي تتراوح ما بين (5-10) سنوات بنسبة بلغت (26,7%)، ثم تليها (10) فرد من أصحاب الخبرة التي تعدادها أكثر من 10 سنوات بنسبة (16,7%)، وهذا يدل على وجود تنوع في الخبرة لدى موظفي المؤسسة.

من خلال ما سبق من نتائج تحليل الخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة يتضح لنا وجود مؤشر إيجابي في أن عينة الدراسة متنوعة من حيث، الجنس، السن الخبرة المهنية و الرتبة مما يساهم في الحصول على أجوبة جيدة.

الفرع الثاني: عرض النتائج وفقا لمحاور الدراسة

يهدف هذا الجزء إلى عرض نتائج استخدام بعض الأدوات الإحصائية المتمثلة في المتوسط الحسابي، و الانحراف المعياري، في تحليل إجابات وآراء الأفراد حول ما جاء من فقرات في الاستبيان، حيث سنتناول في البداية مستوى تكنولوجيا المعلومات من خلال الإجابات الخاصة بأفراد العينة، ثم تحليل إجاباتهم المتعلقة بمستوى الأداء المتميز .

أولا: نتائج تحليل وجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول محور تكنولوجيا المعلومات

النتائج المتعلقة بالسؤال الأول للدراسة : "ما مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحقيق أبعاد الأداء المتميز بجمعة غرداية ؟"

يوضح الجدول التالي النتائج التي تم التوصل إليها حول أسئلة المحور الأول من الاستبيان المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات

الجدول رقم (19) يوضح تصورات المستجوبين نحو فقرات محور "تكنولوجيا المعلومات" مرتبة حسب الأهمية

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
01	تمتلك الجامعة عدد كافي من المعدات الخاصة بالاتصالات (هواتف، فاكس،).....	3,2000	1,08612	متوسط	03
02	تقوم الجامعة بتحديث وتطوير الأجهزة والمعدات الخاصة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات باستمرار.	3,0000	1,10469	متوسط	08
03	البرمجيات المستخدمة في الجامعة تسرع من أداء العمليات وتقديم الخدمة للزبون على أحسن شكل.	3,0333	1,08872	متوسط	07
04	تستخدم الجامعة في عملها برمجيات حاسوبية حديثة.	3,1000	0,98635	متوسط	04
05	تستقطب الجامعة أصحاب الاختصاص في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (مهندسين، مبرمجين، مصممي النظم،..(ومختصون في إدارة النظام.	3,1000	1,05284	متوسط	05
06	تقوم الجامعة بدورات تكوينية مستمرة لتدريب إطارها على التقنيات المستحدثة والمطورة.	3,0833	1,04625	متوسط	06
07	توجد شبكة اتصالات حديثة وفعالة لخدمة النظام في	2,9000	0,98635	متوسط	11

				الجامعة.	
09	متوسط	1,04948	2,9833	جميع فروع الجامعة مربوطة في شبكة واحدة تساهم في مراقبة وضبط العمليات اليومية.	08
02	متوسط	0,94645	3,5500	تكنولوجيا المعلومات المستخدمة تسهل عملية الوصول إلى قواعد البيانات المطلوبة عند الحاجة.	09
10	متوسط	1,04948	2,9833	جميع فروع الجامعة مجهزة بأجهزة حاسوب مربوطة بقاعدة بيانات واحدة توفر الوقت اللازم لتقديم الخدمة للمشاركين.	10
01	مرتفع	0,93564	3,8500	تتوفر الجامعة على منصة للتعليم عن بعد.	11
/	متوسط	0,71584	3,1621		المعدل العام

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج SPSS.

يتبين من الجدول أعلاه أن المستجوبين من أفراد عينة الدراسة قد أظهروا موافقة متوسطة حول بنود محور "تكنولوجيا المعلومات" بحيث جاءت في الرتبة الأولى من حيث درجة الموافقة للفقرة رقم (11): "تتوفر الجامعة على منصة للتعليم عن بعد" فقد جاء متوسطها الحسابي مرتفع بلغ (3,85) و بانحراف معياري بلغ (0,935)، وهذا ما يؤكد اهتمام الجامعة بتقديم تسهيلات للطلبة من ضمنها استغلال التكنولوجيا الحديثة و توفير منصة للتعليم عن بعد عبر الانترنت، تليها في المرتبة الثانية الفقرة رقم (09): "تكنولوجيا المعلومات المستخدمة تسهل عملية الوصول إلى قواعد البيانات المطلوبة عند الحاجة" وقد جاءت بمتوسط حسابي متوسط يقدر ب(3,55) و بانحراف معياري (0,946) وهذا يجعل بعض الارتياح من ناحية الخدمات و تسهيل الوصول لبعض القواعد تليها في المرتبة الثالثة الفقرة رقم (01): "تمتلك الجامعة عدد كافي من المعدات الخاصة بالاتصالات (هواتف، فاكس،...) " فقد جاء متوسطها الحسابي متوسطا بلغ (3,20) و بانحراف معياري بلغ (1,086)، ثم في المرتبة الرابعة و الخامسة كل من الفقتين على التوالي رقم (04) و(05) " تستخدم الجامعة في عملها برمجيات حاسوبية حديثة." و " تستقطب الجامعة أصحاب الاختصاص في مجال تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات (مهندسين، مبرمجين، مصممي النظم،...) ومختصون في إدارة النظام." بمتوسط حسابي متماثل بلغ (3,10) و هو ما يراه أفراد عينة الدراسة و أنه يجب تطوير البرامج الحاسوبية و توفيرها تزامنا و تسخير جهات مختصة لدعم تكنولوجيا المعلومات، تليها في المرتبة السادسة الفقرة رقم (06): "تقوم الجامعة بدورات تكوينية مستمرة لتدريب إطاراتها على التقنيات المستحدثة و المطورة." وقد جاءت بمتوسط حسابي قدر ب(3,08) و بانحراف معياري

(1,046) ، و في المرتبة سابعة الفقرة رقم (03) " البرمجيات المستخدمة في الجامعة تسرع من أداء العمليات وتقديم الخدمة للزبون على أحسن شكل . " بمتوسط حسابي بلغ (3,03) و انحراف معياري (1,088)، تليها في المرتبة الثامنة الفقرة رقم (02): " تقوم الجامعة بتحديث وتطوير الأجهزة والمعدات الخاصة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات باستمرار . " فقد جاء متوسطها الحسابي (3,00) و بانحراف معياري بلغ (1,104)، ثم تاسعا و عاشرًا على التوالي الفقرتين رقم (08) و رقم (10) بنفس المتوسط الحسابي الذي بلغ (2,98) و انحراف معياري (1,049) : " جميع فروع الجامعة مربوطة في شبكة واحدة تساهم في مراقبة وضبط العمليات اليومية . " و " جميع فروع الجامعة مجهزة بأجهزة حاسوب مربوطة بقاعدة بيانات واحدة توفر الوقت اللازم لتقديم الخدمة للمشتركين. " ، أخيرا الفقرة رقم (07): " توجد شبكة اتصالات حديثة وفعالة لخدمة النظام في الجامعة . " بمتوسط حسابي بلغ (2,90) و انحراف معياري (0,986) ، اذن هذه النتائج تؤكد من وجهة نظر المستجوبين أن نسب تكنولوجيا المعلومات قد جاءت بتقدير متوسط بنسبة (3,16) و بانحراف معياري بلغ (0,715) لجميع الفقرات ما يدل على أن المؤسسة تمتلك نوعا من تطوير تكنولوجيا المعلومات و وجود بعض النقائص التي تسعى جامعة غرداية من التحديث و التجديد في البرمجيات و جلب مختصين من مهندسين ومختصي في الصيانة للمساهمة في فعالية الخدمة في المؤسسة.

ثانيا: نتائج تحليل وجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول محور أبعاد الأداء المتميز

قصد التعرف على مستوى أبعاد الأداء المتميز من خلال إجابات أفراد العينة بالمؤسسة محل الدراسة، فقد تم تضمين هذا المتغير كما ذكرنا سابقا ب 4 أبعاد هم : (نتائج العملية التعليمية والتركيز على الزبون ، نتائج التركيز على الموارد البشرية ، نتائج القيادة والحاكمية ، نتائج الموازنة والنتائج المالية والسوقية) وسنتناول لاحقا كل بعد على حدى.

–**النتائج المتعلقة بأسئلة الدراسة:** " ما مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحقيق أبعاد الأداء المتميز بجامعة غرداية" ؟

للإجابة على هذا السؤال تم الاستعانة بالمتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لبيان الأهمية النسبية للعبارات من وجهة نظر العاملين بالمؤسسة، ودرجة موافقتهم عليها، كما هو موضح بالجدول التالي:

الجدول رقم (20) يوضح تصورات المستجوبين لمحور أبعاد الأداء المتميز مرتبة حسب الأهمية

رقم	البعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الرتبة
01	نتائج العملية التعليمية والتركيز على الزبون	3,1917	0,73266	متوسط	03
02	نتائج التركيز على الموارد البشرية	3,1542	0,95012	متوسط	04
03	نتائج القيادة والحاكمة	3,3083	0,82899	متوسط	01
04	نتائج الموازنة والنتائج المالية والسوقية	3,2667	0,70990	متوسط	02
	المعدل العام	3.2278	0.67456	متوسط	/

المصدر: من إعداد الطالبة بناءً على نتائج SPSS.

يبين الجدول أعلاه تصورات المستجوبين أن أفراد العينة في المؤسسة محل الدراسة، قد أظهروا موافقتهم حول محور أبعاد الأداء المتميز المتمثلة أبعاده في: (نتائج العملية التعليمية، نتائج التركيز على الموارد البشرية، نتائج القيادة والحاكمة، نتائج الموازنة والنتائج المالية والسوقية) وقد جاء المعدل العام متوسط حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذا المحرر ككل (3.22)، و الانحراف المعياري (0.674)، إذ احتل المرتبة الأولى بعد " نتائج القيادة والحاكمة " بمتوسط حسابي (3,30) و هي نسبة متوسطة من حيث درجة الموافقة، في حين جاء بعد " نتائج الموازنة والنتائج المالية والسوقية " في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (3,26) وفي المرتبة الثالثة بعد " نتائج العملية التعليمية والتركيز على الزبون " بمتوسط حسابي (3,19)، أخيرا جاء بعد " نتائج التركيز على الموارد البشرية " بمتوسط حسابي (3,15)، وهذه النتائج تؤكد أن مستوى تحقق الأداء المتميز بالمؤسسة محل الدراسة متوسط عموما، وذلك من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة. وفيما يلي تحليل ومناقشة كل بعد على حدا..

البعد الأول: نتائج العملية التعليمية والتركيز على الزبون

بقصد التعرف على نتائج العملية التعليمية والتركيز على الزبون، تم صياغة 04 فقرات (12-15) لقياس مدى وجود هذه الممارسة والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (21) يوضح تصورات المستجوبين نحو فقرات بعد " نتائج العملية التعليمية والتركيز على الزبون " مرتبة حسب الأهمية

الترتيب	درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات	الرقم
01	متوسط	0,89237	3,5167	يتم تحديد البرامج والخطط الدراسية باستمرار بما يتوافق والمستجدات العلمية في حقل الاختصاص.	12
04	متوسط	1,03115	2,7667	تعتمد الكلية أسلوب التعليم المستند إلى الابتكار والابداع بديلا عن التلقين والحفظ.	13
02	متوسط	1,03539	3,2500	تقدم الكلية خدماتها وفق رغبات الطلبة وأصحاب المصلحة الآخرين وتحرص على الاعتراف بحقوق الطلبة وتميز جهودهم العلمية.	14
03	متوسط	0,96316	3,2333	تعتمد الكلية التغذية العكسية للمعلومات المسترجعة من الطلبة وأصحاب المصلحة لتحسين خططها وبرامجها الدراسية.	15
/	متوسط	0,73266	3,1917	المعدل العام	

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج SPSS.

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج SPSS.

يظهر الجدول أعلاه أن المستجوبين من أفراد عينة الدراسة قد أظهروا موافقة متوسطة حول البنود المتصلة ببعده " نتائج العملية التعليمية والتركيز على الزبون " الذي جاء بمتوسط حسابي (3,19) و انحراف معياري (0.732) حيث جاءت الفقرة (12): " يتم تحديد البرامج والخطط الدراسية باستمرار بما يتوافق والمستجدات العلمية في حقل الاختصاص . " في المرتبة الاولى من حيث درجة الموافقة بمتوسط حسابي (3,51) و بانحراف معياري بلغ (0.892) و حسب آراء أفراد عينة الدراسة وجدنا بأن المؤسسة تسعى لرسم خارطة يتم فيها تنظيم البرامج و الخطط الدراسية بالتوافق مع ما هو مستجد ذلك لضمان اداء و خدمة متميزين ، تليها في المرتبة الثانية الفقرة رقم (14): " تقدم الكلية خدماتها وفق رغبات الطلبة وأصحاب المصلحة الآخرين وتحرص على الاعتراف بحقوق الطلبة وتميز جهودهم العلمية . " وقد جاءت بمتوسط حسابي يقدر ب(3,25) و بانحراف معياري بلغ (1.035) ، تليها في المرتبة الثالثة الفقرة رقم (15): " تعتمد الكلية التغذية العكسية للمعلومات المسترجعة من الطلبة وأصحاب المصلحة لتحسين خططها وبرامجها الدراسية . " فقد جاء متوسطها الحسابي (3.23) و بانحراف معياري بلغ (0.963) ، أخيرا في المرتبة الرابعة الفقرة رقم (13): " تعتمد الكلية أسلوب التعليم المستند إلى الابتكار

والابداع بديلا عن التلقين والحفظ. " بمتوسط حسابي (2.76) و انحراف معياري (1.031)، وهذه النتائج تؤكد من وجهة نظر المستجوبين أن مستوى النتائج العملية التعليمية والتركيز على الزبون في المؤسسة المدروسة يأخذ منحى إيجابي عموما و وجود بعض النقائص التي تعرقل ظهور نتائج عملية مميزة على العموم .

البعد الثاني: نتائج التركيز على الموارد البشرية

بغرض التعرف على نتائج التركيز على الموارد البشرية ، تم صياغة 04 فقرات (16-19) لقياس مدى وجود

هذه الممارسة ،والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (22) يوضح تصورات المستجوبين نحو فقرات بعد " نتائج التركيز على الموارد البشرية" مرتبة حسب الأهمية

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
16	تحرص الكلية على إشراك العاملين الإداريين في الدورات التدريبية ذات الصلة باختصاصهم ومهام عملهم .	3,2167	1,10610	متوسط	03
17	تعمل الكلية على تطوير خبرات العاملين ومهاراتهم في الأقسام الادارية والخدمية	3,2333	1,12546	متوسط	02
18	تسعى الكلية إلى خلق بيئة علمية محفزة لابتكار والابداع.	2,9000	1,11538	متوسط	04
19	تسعى الكلية لتحسين مستوى رضا الأساتذة والعاملين عن خدماتها المختلفة.	3,2667	1,16250	متوسط	01
المعدل العام		3,1542	0,95012	متوسط	/

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج SPSS.

يتبين من الجدول أعلاه أن المستجوبين من أفراد عينة الدراسة قد أظهروا موافقة متوسطة حول البنود المتصلة ببعدها " نتائج التركيز على الموارد البشرية " الذي بلغ متوسطه الحسابي (3.15) و انحراف معياري (0.950) بحيث جاءت في الرتبة الأولى من حيث درجة الموافقة الفقرة رقم (19): " تسعى الكلية لتحسين مستوى رضا الأساتذة والعاملين عن خدماتها المختلفة . " فقد جاء متوسطها الحسابي (3.26) و بانحراف معياري بلغ (1.162) ، تليها في المرتبة الثانية الفقرة رقم (17): " تعمل الكلية على تطوير خبرات العاملين ومهاراتهم في الأقسام الادارية والخدمية " وقد جاءت بمتوسط حسابي يقدر ب (3,23) و بانحراف معياري بلغ (1,125) ، تليها في المرتبة

الثالثة الفقرة رقم (16): " تحرص الكلية على إشراك العاملين الإداريين في الدورات التدريبية ذات الصلة باختصاصهم ومهام عملهم . " بمتوسط حسابي بلغ (3.21) و بانحراف معياري بلغ (1,106) ثم تليها الفقرة رقم (18) " تسعى الكلية إلى خلق بيئة علمية محفزة لابتكار و الابداع " بمتوسط حسابي (2.90) و بانحراف معياري بلغ (1.115) ، وهذه النتائج تؤكد من وجهة نظر المستجوبين أن نتائج التركيز على الموارد البشرية قد تدل على وجود اهتمام على العموم من طرف جامعة غرداية بعاملها و بالأساتذة خصوصا منه فإن السعي للتحسين من مستوى رضاهم و توفير الدورات لتطوير خبرات العاملين و الأساتذة يؤكد على التركيز بعامل المورد البشري رغم عدم توفر كل الاحتياجات العلمية .

البعد الثالث : نتائج القيادة والحاكمة

بغرض التعرف على نتائج القيادة والحاكمة ، تم صياغة 04 فقرات (20-23) لقياس مدى وجود هذه الممارسة ، والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (23): نتائج آراء المستجوبين حول نتائج القيادة والحاكمة

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
20	هناك التزام واضح وتنفيذ رسالة الكلية وأهدافها.	3,1500	1,13234	متوسط	03
21	تتحمل عمادة الكلية مسؤولية القرارات التي تصدر عنها.	3,7333	1,03934	مرتفع	01
22	غالبا ما تقدم الكلية النصح والمشورة المجانية لأصحاب المشروعات الصغيرة في المجتمع المحلي .	3,1333	1,11183	متوسط	04
23	هناك تركيز واضح لزيادة عدد البحوث العلمية الموجهة للمحافظة على البيئة وحمايتها.	3,2167	1,13633	متوسط	02
المعدل العام					/
		3,3083	0,82899	متوسط	

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج SPSS.

يبين الجدول رقم (23) نتائج القيادة والحاكمية ، حيث يلاحظ أن إجابات أفراد عينة الدراسة كانت بتقدير متوسط بدليل أن المتوسط الحسابي العام لهذا الجزء بلغ (3,30) وبانحراف معياري (0,828)، فكانت المرتبة الأولى من نصيب الفقرة (21): " تتحمل عمادة الكلية مسؤولية القرارات التي تصدر عنها " بمتوسط حسابي (3.73) وبانحراف معياري (1,039) بدرجة موافقة مرتفعة مما يجعل منها مؤسسة تسعى لتطوير ذاتها دوماً و الحفاظ على مميزاتها و تحمل عواقب القرارات ، وتليها الفقرة (23): " هناك تركيز واضح لزيادة عدد البحوث العلمية الموجهة للمحافظة على البيئة و حمايتها . " بمتوسط حسابي (3.21) وبانحراف معياري (1,136) بتقدير متوسط ، ثالثا الفقرة (20): " هناك التزام واضح وبتنفيذ رسالة الكلية وأهدافها " بمتوسط حسابي (3.15) وبانحراف معياري (1.132) بدرجة موافقة متوسطة ، أما رابعا الفقرة (22) : " غالبا ما تقدم الكلية النصح والمشورة المجانية لأصحاب المشروعات الصغيرة في المجتمع المحلي . " بمتوسط حسابي الذي قدر ب (3,13) وبانحراف معياري (1,111) بتقدير متوسط ، و عموما من خلال هذا البعد نستنتج انه حسب أفراد جامعة غرداية في هذا البعد أنه لجامعة غرداية نقص من ناحية القيادة و الحاكمة الذي من شأنه تطوير و تقييم الاداء المتميز .

البعد الرابع: نتائج الموازنة والنتائج المالية والسوقية

بغرض التعرف على نتائج نتائج الموازنة والنتائج المالية والسوقية ، تم صياغة 04 فقرات (24-26) لقياس مدى وجود هذه الممارسة ، والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (24): نتائج اراء المستجوبين حول نتائج الموازنة والنتائج المالية والسوقية

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
24	تتحصل مختلف مصالح الجامعة على تخصيصات مالية كافية لتغطية أنشطتها.	2,8000	1,13197	متوسط	02
25	زيادة اعداد الطلبة المقبولين في الكلية مقارنة بالسنوات السابقة.	4,2333	0,72174	مرتفع	01
26	تحقيق عوائد مالية من خلال الدورات التكوينية لصالح الشركاء الاجتماعيين.	2,7667	0,96316	متوسط	03
المعدل العام		3,2667	0,70990	متوسط	/

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج SPSS.

يبين الجدول رقم (23) نتائج الموازنة والنتائج المالية والسوقية في جامعة غرداية ، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام لهذا الجزء (3.26) وبانحراف معياري (0,709) بتقدير متوسط، فكانت المرتبة الاولى من نصيب الفقرة (25): " زيادة اعداد الطلبة المقبولين في الكلية مقارنة بالسنوات السابقة . " بمتوسط حسابي (4.23) وبانحراف معياري (0,721) بدرجة موافقة متوسطة ، أما في المرتبة الثانية نجد الفقرة (24): " تتحصل مختلف مصالح الجامعة على تخصيصات مالية كافية لتغطية أنشطتها . " حيث بلغ المتوسط الحسابي العام لهذا الجزء (2,80) وبانحراف معياري (1,131) تليها الفقرة (26): " تحقيق عوائد مالية من خلال الدورات التكوينية لصالح الشركاء الاجتماعيين . " بمتوسط حسابي مشترك بلغ (2,76) وبانحراف معياري (0,963) و هي نتائج تؤكد نقص في التسيير المالي و الموازنة بشكل عام نظرا للنتائج الضعيفة حسب أفراد جامعة غرداية.

المطلب الثالث: اختبار الفرضيات:

بعد استعراض نتائج إجابات أفراد عينة الدراسة حول أسئلة الدراسة بشأن بعض المحاور و الأبعاد المتعلقة تكنولوجيا المعلومات و الأداء المتميز ، سنقوم الآن باختبار الفرضيات التي تقيس مجموعة من العلاقات التأثيرية بين متغيرات الدراسة المستقلة و التابعة، وذلك استنادا للإجابات و النتائج المتحصل عليها.

- الفرضية الرئيسية: " تساهم تكنولوجيا المعلومات من خلال الاستخدام الأمثل والفعال لها في تحقيق أبعاد الأداء المتميز من وجهة نظر أساتذة بجامعة غرداية " .

Ho " لا تساهم تكنولوجيا المعلومات من خلال الاستخدام الأمثل والفعال لها في تحقيق أبعاد الأداء المتميز من وجهة نظر أساتذة بجامعة غرداية " .

H1 " تساهم تكنولوجيا المعلومات من خلال الاستخدام الأمثل والفعال لها في تحقيق أبعاد الأداء المتميز من وجهة نظر أساتذة بجامعة غرداية " .

قبل تحليل الانحدار بين المتغيرين المستقل و التابع للتحقق من صحة الفرضية علينا التعرف على الارتباط.

أ - نتائج التحليل المتعلقة بمدى وجود العلاقة الإرتباطية بين تكنولوجيا المعلومات و الأداء المتميز: للتحقق من وجود هذه العلاقة وقياسها تم إجراء اختبار ارتباط بيرسون بين محور تكنولوجيا المعلومات و الأداء المتميز كما هو مبين في الجدول التالي:

الجدول رقم (25) يوضح معامل ارتباط بيرسون و مستوى الدلالة لدرجات ارتباط متغيرات الدراسة

المتغير المستقل: تكنولوجيا المعلومات		المتغير
تكنولوجيا المعلومات	معامل الارتباط	المتغير التابع: الأداء
	معاملات بيرسون	المتميز
0.754**		

0,000	مستوى الدلالة	
60	العدد	

** ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ المصدر: من إعداد الطالبة بناءً على نتائج SPSS (أنظر الملحق رقم 05).

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه وجود علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية هامة موجبة و قوية بين تكنولوجيا المعلومات و تحقيق الأداء المتميز، حيث ظهرت قوة العلاقة في معامل الارتباط الذي بلغ $(0,0.754)$ عند مستوى الدلالة المحسوبة $(0,000)$ وهي أقل من مستوى الدلالة $(0,05)$. و بالتالي فإن هذه النتائج تؤكد على وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بالمؤسسة محل الدراسة و ذلك من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، مما يعني رفض الفرضية الصفرية وقبول فرضية البديلة $H1$ التي تنص تساهم تكنولوجيا المعلومات من خلال الاستخدام الأمثل والفعال لها في تحقيق أبعاد الأداء المتميز.

ب- نتائج التحليل المتعلقة بوجود علاقة تأثير تكنولوجيا المعلومات و الأداء المتميز:

للتحقق من أثر تكنولوجيا المعلومات و الأداء المتميز تم إجراء اختبار تحليل التباين للانحدار لاختبار ثبات صلاحية النموذج لاختبار الفرضية، والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (26) يوضح تحليل التباين ومدى صلاحية النموذج لإختبار الفرضية

مستوى الدلالة	F المحسوبة	درجة الحرية	Beta	B	الانحراف	R^2	R	
**0,000	76.52	59-1	0,75	0,80	0,56	0.569	0.754	المتغير المستقل

** ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$

المصدر: من إعداد الطالبة بناءً على نتائج التحليل ب SPSS (أنظر الملحق رقم 06).

نلاحظ من خلال الجدول أن محور تكنولوجيا المعلومات يؤثر معنويًا على الأداء المتميز حيث أظهر التحليل أثر ذو دلالة إحصائية بين المتغيرين، إذ بلغ معامل التفسير (التحديد) $R^2 (0,56)$ وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ أي أن محور تكنولوجيا المعلومات يفسر ما نسبته 56% من التباينات في المتغير التابع، وبالتالي فإن تكنولوجيا المعلومات له أهمية كبيرة نسبيًا في التأثير في هذه العلاقة، مما يدل على قوة التأثير، كما بلغت قيمة $\beta (0,75)$ ، وهذا يعني أن الزيادة بدرجة واحدة في تكنولوجيا المعلومات يؤدي إلى زيادة بدرجة $(0,75)$ في الأداء المتميز، أي أن هناك علاقة طردية، ونظرًا لأن قيم F المحسوبة بلغت (76.52) ، وبمستوى دلالة 0,000 أي أنها دالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ ، وهذا ما يثبت صلاحية النموذج. و بناءً على ثبات صلاحية النموذج يمكن اختبار الفرضية الرئيسية الأولى للدراسة من خلال استخدام الانحدار المتعدد. مما يعني رفض الفرضية الصفرية وقبول فرضية البديلة $H1$ التي تنص توجد علاقة أثر تكنولوجيا المعلومات من خلال الاستخدام الأمثل والفعال لها في تحقيق أبعاد الأداء المتميز.

الفرضيات الفرعية :

- 1- تأثير تكنولوجيا المعلومات بشكل كبير على نتائج العملية التعليمية والتركيز على الزبون .
- 2- تأثير تكنولوجيا المعلومات على نتائج التركيز على الموارد البشرية ونتائج القيادة والحاكمة .
- 3- تأثير تكنولوجيا المعلومات على نتائج الموازنة ونتائج المالية والسوقية.

- و بغرض بيان اثر تكنولوجيا المعلومات في تحقيق أبعاد الأداء المتميز (نتائج العملية التعليمية والتركيز على الزبون، نتائج التركيز على الموارد البشرية ونتائج القيادة والحاكمة ، نتائج الموازنة ونتائج المالية والسوقية) تم تقسيمها إلى 3 فرضيات فرعية ترتبط كل واحدة منها ببعد من الأبعاد المذكورة وتم حساب معامل الانحدار المتعدد والجدول التالي يوضح نتائج هذا الاختبار:

الفرضية الفرعية الأولى : " تأثير تكنولوجيا المعلومات بشكل كبير على نتائج العملية التعليمية والتركيز على الزبون".

Ho "لا تأثير تكنولوجيا المعلومات بشكل كبير على نتائج العملية التعليمية والتركيز على الزبون".

H1 "تأثير تكنولوجيا المعلومات بشكل كبير على نتائج العملية التعليمية والتركيز على الزبون".

الجدول رقم (27) يوضح نتائج تحليل الانحدار بين متغيرات الدراسة

أبعاد الأداء المتميز	B ₁	B ₀ (الثابت)	BETA	الخطأ المعياري	R ²	R	قيمة T الحسوبة	مستوى دلالة T
نتائج العملية التعليمية والتركيز على الزبون	0.56	1.371	0.574	0.59103	0.330	0.574	5.343	0,000

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج التحليل ب SPSS (أنظر الملحق رقم 06).

نجد أن معلمة انحدار تكنولوجيا المعلومات جاءت معنوية من خلال نتائج الجدول رقم (28) الذي يوضح تحليل الانحدار بين متغيرات الدراسة مما يعني أن تكنولوجيا المعلومات يؤثر في نتائج العملية التعليمية والتركيز على الزبون، يعني رفض الفرضية الصفرية وقبول فرضية البديلة H1 التي تنص تأثير تكنولوجيا المعلومات بشكل كبير على نتائج العملية التعليمية والتركيز على الزبون.

$$Y=1.371+0.56x$$

حيث:

Y: تمثل نتائج العملية التعليمية والتركيز على الزبون

X: تمثل تكنولوجيا المعلومات

الفرضية الفرعية الثانية: " تأثير تكنولوجيا المعلومات على نتائج التركيز على الموارد البشرية ونتائج القيادة

والحاكمية "

Ho "لا تأثير تكنولوجيا المعلومات على نتائج التركيز على الموارد البشرية ونتائج القيادة والحاكمية "

H1 " تأثير تكنولوجيا المعلومات على نتائج التركيز على الموارد البشرية ونتائج القيادة والحاكمية "

الجدول رقم (28) يوضح نتائج تحليل الانحدار بين متغيرات الدراسة

مستوى دلالة T	قيمة T المحسوبة	R	R ²	الخطأ المعياري	BETA	B ₀ (الثابت)	B ₁	أبعاد الأداء المتميز
0,000	3.995	0.723	0.506	0.50311	0.399	1.097	0,34	نتائج التركيز على الموارد البشرية ونتائج القيادة

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج التحليل ب SPSS (أنظر الملحق رقم 06).

ونقبل الفرضية الفرعية الثانية للفرضية الرئيسية الأولى والتي تنص على أنه: " توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ بين بعد نتائج التركيز على الموارد البشرية ونتائج القيادة والحاكمية و تكنولوجيا المعلومات ". إذ أنّ معلمة انحدار نتائج التركيز على الموارد البشرية ونتائج القيادة والحاكمية جاءت معنوية من خلال نتائج الجدول رقم (29) الذي يوضح تحليل الانحدار بين متغيرات الدراسة مما يعني أن تكنولوجيا المعلومات يؤثر في نتائج التركيز على الموارد البشرية ونتائج القيادة والحاكمية ، يعني رفض الفرضية الصفرية وقبول فرضية البديلة H1 التي تنص تأثير تكنولوجيا المعلومات على نتائج التركيز على الموارد البشرية ونتائج القيادة والحاكمية.

$$Y=1.09+0.34x$$

حيث:

Y: تمثل نتائج التركيز على الموارد البشرية ونتائج القيادة والحاكمية

X: تمثل تكنولوجيا المعلومات

الفرضية الفرعية الثالثة : " تأثر تكنولوجيا المعلومات على نتائج الموازنة ونتائج المالية والسوقية " .

Ho " لا تأثر تكنولوجيا المعلومات على نتائج الموازنة ونتائج المالية والسوقية " .

H1 " تأثر تكنولوجيا المعلومات على نتائج الموازنة ونتائج المالية والسوقية " .

الجدول رقم (29) يوضح نتائج تحليل الانحدار بين متغيرات الدراسة

أبعاد الأداء المتميز	B ₁	B ₀ (الثابت)	BETA	الخطأ المعياري	R ²	R	قيمة T المحسوبة	مستوى دلالة T
نتائج الموازنة ونتائج المالية والسوقية	0,58	1.260	0.578	0.58941	0.322	0.334	5.387	0,000

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج التحليل ب SPSS (أنظر الملحق رقم 06).

و يتم قبول الفرضية الفرعية الثالثة للفرضية الرئيسية الأولى والتي تنص على أنه: " تأثر تكنولوجيا المعلومات على نتائج الموازنة ونتائج المالية والسوقية " . إذ أنّ معلمة انحدار تكنولوجيا المعلومات جاءت معنوية من خلال نتائج الجدول رقم (30) الذي يوضح تحليل الانحدار بين متغيرات الدراسة مما يعني أن تكنولوجيا المعلومات يؤثر في نتائج الموازنة ونتائج المالية والسوقية ، يعني رفض الفرضية الصفرية وقبول فرضية البديلة H1 التي تنص تأثر تكنولوجيا المعلومات على نتائج الموازنة ونتائج المالية والسوقية.

$$x58+0.1.26Y=$$

حيث:

Y: تمثل نتائج الموازنة ونتائج المالية والسوقية

x: تمثل تأثر تكنولوجيا المعلومات

المطلب الرابع: تطبيق طريقة تحليل المركبات الرئيسية على المعطيات

أولا : عرض المعطيات

يمثل الجدول رقم (30) النتائج المسجلة لاستجابات العاملين من الأساتذة على مستوى جامعة غرداية حول

موضوع " دور تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الأداء المتميز " .

تمثل الأسطر تمثل الأفراد و أما عناصر الأعمدة فتمثل المتغيرات (تكنولوجيا المعلومات وأبعاد الأداء المتميز) .

الجدول رقم (30): المتوسط الحسابي لإجابات الأفراد على المحاور الدراسة

	المعلومات تكنولوجيا	نتائج العملية التعليمية والتركيز على الزبون	نتائج التركيز على الموارد البشرية	نتائج القيادة والحكومية	نتائج الموازنة والنتائج المالية والمسوقية
i1	2,258	0,266	-0,012	-0,113	0,218
i2	0,465	0,692	0,299	-0,889	-0,136
i3	-1,199	0,296	0,416	-0,273	-0,707
i4	-2,172	-0,773	-0,637	-0,018	-0,693
i5	0,629	-0,120	0,624	-0,322	0,619
i6	1,386	-0,571	0,135	-0,042	-0,126
i7	-1,126	-0,541	0,037	-0,273	0,152
i8	0,751	-0,338	0,396	0,191	-0,413
i9	-1,197	-0,108	-0,229	0,678	0,448
i10	4,624	0,297	0,023	-0,084	0,093
.					
.					
.					
i59	0,028	-0,837	-0,578	0,331	0,098
i60	0,265	-0,068	-0,351	0,016	-0,307

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج Excel Stat (أنظر الملحق 07).

تم تطبيق طريقة التحليل بالمركبات الأساسية الطبيعية على هذه المعطيات باستعمال برنامج Excel Stat ، وقد

تحصلنا على النتائج الموالية:

ثانيا: معالجة المعطيات

الجدول رقم (31): المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية للمتغيرات

المتغيرات	المتوسط	الانحراف المعياري
تكنولوجيا المعلومات	3,162	0,716
نتائج العملية التعليمية والتركيز على الزبون	3,192	0,733
نتائج التركيز على الموارد البشرية	3,154	0,950

نتائج القيادة والحاكمة	3,308	0,829
نتائج الموازنة والنتائج المالية والسوقية	3,267	0,710

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج Excel Stat (أنظر الملحق 07).

تحليل النتائج:

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن:

- المتوسطات كلها معبرة و هامة نسبة لانحرافاتها ، فقد كانت متجانسة و متقاربة نسبيا ، حيث كان أكبر متوسط حسابي من نصيب "نتائج القيادة والحاكمة" وبلغ متوسطه (3.308) وأقل قيمة هي "النتائج التركيز على الموارد البشرية" ب(3.154) في حين تراوحت بقية المتوسطات ما بين القيمتين السابقين .
في حين كانت الانحرافات ضعيفة نسبيا ، فقد كان أكبر انحراف "النتائج التركيز على الموارد البشرية" حيث بلغت قيمته ب(0.950) ، أما أقل قيمة كانت "النتائج الموازنة والنتائج المالية والسوقية" بقيمة (0.710) .
وهذه النتائج تفسر أن الاستجابات كانت متجانسة وأن آراء المبحوثين كانت تتجه إلى إجابات إيجابية أي الموافقة ، كما أشارت إلى وجود تمركز في الإجابات حول الدرجة... ، 0 أي الانحرافات ضعيفة نسبيا وأبرز المساهمين في هذا بسبب نتائج الموازنة والنتائج المالية والسوقية .

الجدول رقم (32): جدول الإرتباط

المتغيرات	تكنولوجيا المعلومات	العملية التعليمية	والتركيز على	نتائج التركيز على الموارد البشرية	نتائج القيادة والحاكمة	نتائج الموازنة والنتائج المالية
تكنولوجيا المعلومات	1	0,574		0,662	0,665	0,578
نتائج العملية التعليمية والتركيز على الزبون	0,574	1		0,628	0,716	0,484
نتائج التركيز على الموارد البشرية	0,662	0,628	1		0,682	0,361
نتائج القيادة والحاكمة	0,665	0,716	0,682	1		0,484
نتائج الموازنة والنتائج المالية والسوقية	0,578	0,484	0,361	0,484	1	

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج Excel Stat (أنظر الملحق 07).

تحليل النتائج:

مصنوفة الارتباط تمدنا بقيم توضح الروابط التي تجمع المتغيرات والكشف عن علاقات مهمة نسبيا، فمن أبرز الارتباطات نبين أهمها كالتالي:

نتائج القيادة والحاكمة ترتبط ارتباط جيد وقوي وموجب مع نتائج العملية التعليمية والتركيز على الزبون ونتائج التركيز على الموارد البشرية وتكنولوجيا المعلومات حيث أخذت القيم التالية بالترتيب (0.716)، (0.682)، (0.665)، في حين أخذت نتائج الموازنة والنتائج المالية والسوقية ارتباط متوسط نسبيا مع القيادة والحاكمة ونتائج العملية التعليمية والتركيز على الزبون، وتكنولوجيا المعلومات، إذ تراوحت قيمها بين (0.484)، (0.574)، (0.578) على الترتيب، كما كان أقل ارتباط بين نتائج الموازنة والنتائج المالية والسوقية ونتائج التركيز على الموارد البشرية والذي قدر بـ (0.361) الذي أخذ أضعف ارتباط نسبيا .

نفسر قوة الارتباط بين القيادة والحاكمة والمتغيرات المذكورة سابقا في أن الدور الذي تلعبه القيادة والحاكمة يؤثر بالإيجاب على نتائج العملية التعليمية والتركيز على الزبون ونتائج التركيز على الموارد البشرية وتكنولوجيا المعلومات

أي أن هناك علاقة طردية بينهما كل ما كان التحكم في القيادة والحاكمة بشكل جيد ورشيد تكون بقية المتغيرات تعطي نتائج جيدة ومرضية والعكس صحيح، أما بالنسبة للارتباط المتوسط نسبيا فإنه يشير إلى أن نتائج المتعلقة بالجانب المالي مقبولة نسبيا ويجب مراعاتها وأخذها بعين الاعتبار لأنها القاعدة الأساسية لاستمرار المؤسسة، كما يفسر الارتباط الضعيف بين نتائج الموازنة والنتائج المالية والسوقية والتركيز على الموارد البشرية قد يكون راجع لعدم رضى المورد البشري لنتائج المالية وعدم تغطية جل احتياجاته .

ثالثا: تطبيق طريقة تحليل المركبات الرئيسية و تحليل النتائج:

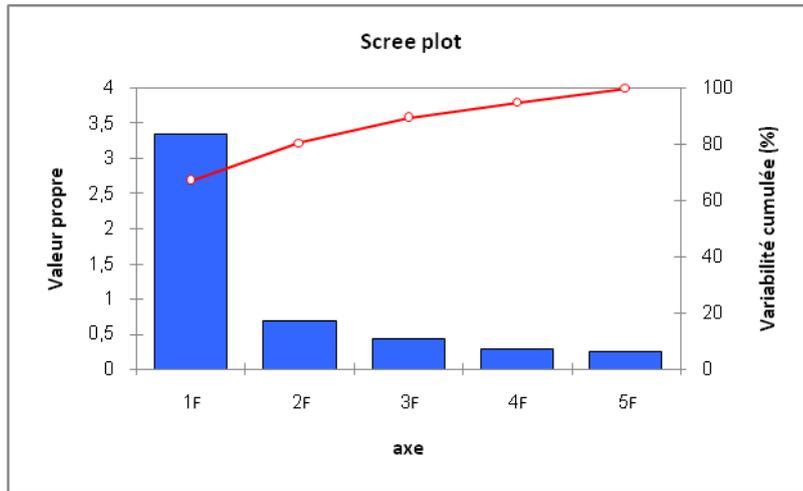
1 المقيم الذاتية:

الجدول رقم (33): القيم الذاتية

المحور	F1	F2	F3	F4	F5
القيمة	3,351	0,681	0,437	0,279	0,251
النسبة المئوية	67,029	13,611	8,749	5,583	5,028
النسبة التصاعديّة	67,029	80,640	89,389	94,972	100,000

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج Excel Stat

الشكل رقم(08): التمثيل البياني للقيم الذاتية



المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج Excel Stat

نتائج التحليل:

القيمة الذاتية تمثل جمود الأفراد على المحور المتعلق بهذه القيمة الذاتية، من أجل تسهيل الملاحظة و التحليل نحسب لكل قيمة ذاتية القيمة النسبية، هذا يعني حساب النسبة المئوية من الجمود الكلي، لأن الجمود الكلي يساوي مجموع القيم الذاتية.

في حالة المعطيات المركزة و المختصرة كل متغير له جمود يساوي 1، إذن الجمود الكلي يساوي عدد المتغيرات الأساسية.

و عليه فإن النسبة بين القيمة و مجموع القيم تمثل كمية المعلومات الأساسية المحتواة في كل محور.

إن عدد المحاور المختارة يتعلق بكمية المعلومات المحتواة في كل محور، لأنه يجب الحصول على نسبة جمود مقبولة و كافية .

من خلال الجدول والشكل السابقين يمكن ملاحظة و استنتاج ما يلي:

- القيمة الذاتية الأولى تساوي **3.351** ما يعادل **67.029 %** من جمود الكلي، أي أن المحور العامل الأول أو المركبة الأساسية الأولى تحتوي على **67.029 %** من المعلومات الأساسية.
- أما القيمة الذاتية الثانية فتساوي **0.681** ما يعادل **13.611 %** من جمود الكلي، أي أن المحور العامل الثاني أو المركبة الأساسية الثانية تحتوي على **13.611 %** من المعلومات الأساسية.

و عليه ستكون نسبة التمثيل على المخطط العاملي الأول في الفضاء IR^2 ذو المحورين المحور الأول والمحور الثاني 80.640% من التمثيل العام (l'inertie total) و هي تمثل أيضا ك مية المعلومات المحتواة، هذه النسبة جيدة وكافية لإعطاء صورة واضحة لسحابة النقط على المخطط المحور الأول والمحور الثاني، لهذا نكتفي بتمثيل المتغيرات على معلم متعامد ومتجانس واحد ذو بعدين .

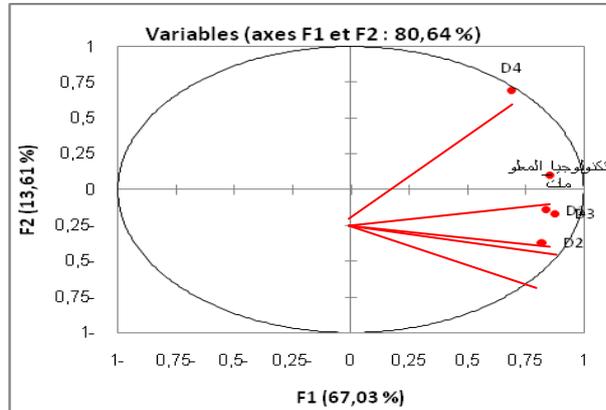
2- إحدائيات المتغيرات:

الجدول رقم (34): إحدائيات المتغيرات

المتغيرات	F1	F2	F3	F4	F5
تكنولوجيا المعلومات	0,853	0,101	-0,393	0,164	0,283
نتائج العملية التعليمية والتركيز على الزبون	0,837	-0,139	0,452	-0,114	0,250
نتائج التركيز على الموارد البشرية	0,824	-0,370	-0,0239	-0,316	-0,164
نتائج القيادة والحاكمة	0,877	-0,166	0,135	0,349	-0,251
نتائج الموازنة والنتائج المالية و السوقية	0,689	0,697	0,052	-0,131	-0,138

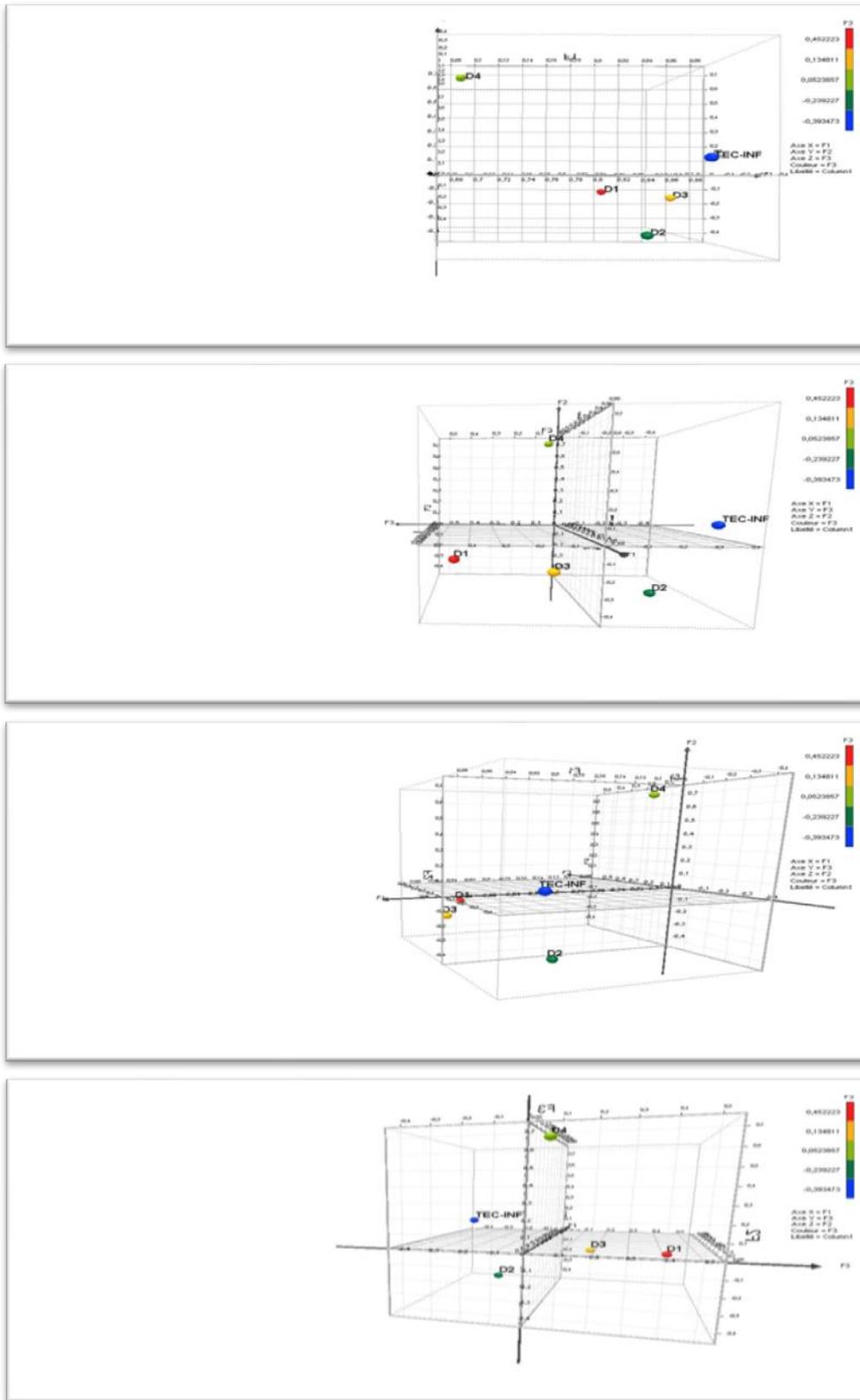
المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج Excel Sta

الشكل رقم: (09): دائرة الارتباطات (F1,F2)



المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج Excel Stat

الشكل رقم(10): بيان ثلاثي الأبعاد F1,F2,F3



المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج Excel Stat

الجدول رقم: (35): المساهمات ومربع الجيب تمام للمتغيرات

المتغيرات	F1	F2	F3	F4	F5
تكنولوجيا المعلومات	21,729	1,511	35,390	9,625	31,746
نتائج العملية التعليمية والتركيز على الزبون	20,908	2,838	46,747	4,628	24,880
نتائج التركيز على الموارد البشرية	20,253	20,148	13,082	35,851	10,666
نتائج القيادة والحاكمة	22,947	4,049	4,154	43,719	25,130
نتائج الموازنة والنتائج المالية والسوقية	14,164	71,455	0,627	6,177	7,578
المربع جيب التمام للمتغيرات					
تكنولوجيا المعلومات	0,728	0,728	0,155	0,027	0,080
نتائج العملية التعليمية والتركيز على الزبون	0,701	0,701	0,205	0,013	0,063
نتائج التركيز على الموارد البشرية	0,679	0,679	0,057	0,100	0,027
نتائج القيادة والحاكمة	0,769	0,769	0,018	0,122	0,063
نتائج الموازنة والنتائج المالية والسوقية	0,475	0,475	0,003	0,017	0,019

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج Excel Stat

تحليل النتائج:

دائرة الارتباطات:

في هذا الشكل تمثل المتغيرات بواسطة نقاط إحداثياتها مساوية للارتباطات بين المتغيرات و هذا المحور.

نوعية تمثيل المتغيرات:

نسبة تباين متغير و المبينة بواسطة محور تساوي معامل ارتباط هذا المتغير بالمحور. نسجل كذلك أنه كلما اقتربت المتغيرات من الدائرة كان التمثيل أفضل . و عليه فإننا نلاحظ ما يلي:

- جميع المتغيرات تقترب من الدائرة - جلّ الإحداثيات (الارتباطات) تتراوح ما بين 0,7 و 0,9 هذا يعني أن التمثيل جيد، و هو ما يوافق نسبة الجمود 80,64 %.
- المحور الأول: (نسبة الجمود 67.03 %)

- تقريبا كل المتغيرات ترتبط به ارتباطا قويا، أقواها ارتباطا نتائج القيادة والحاكمة ب(0.877) و تكنولوجيا المعلومات ب(0.853) ، ثم تليهما نتائج العملية التعليمية والتركيز على الزبون ب(0.837) ونتائج

التركيز على الموارد البشرية ب(0.824). أما لنتائج الموازنة والنتائج المالية والسوقية فهي أقل أهمية ب(0.689)، فالارتباط ضعيف ؛

- على العموم المحور الأول يرتبط ارتباط قوي مع المتغيرات بنفس السلوك فنجد ارتباطهما موجب أي تكنولوجيا المعلومات ونتائج التركيز على العملية التعليمية ونتائج التركيز على الموارد البشرية والقيادة والحاكمة يسلكون سلوك متقارب، فكلما زادت واحدة تزداد البقية .

المحور الثاني: (نسبة الجمود 13.61 %)

- المتغيرات التي ترتبط ارتباطا قويا به هي على الترتيب: نتائج الموازنة ونتائج المالية والسوقية ب(0.697) و نتائج التركيز على الموارد البشرية ب(0.370)، أما القيادة والحاكمة ونتائج التركيز على العملية التعليمية والتركيز على الزبون وتكنولوجيا المعلومات ارتباطها به ضعيف ؛
- يعكس المحور الثاني نتائج الموازنة والنتائج المالية والسوقية ذو الارتباط الموجب من جهة و نتائج التركيز على الموارد البشرية من جهة أخرى، فهما إذن يسلكان سلوك متعاكس كلما زاد نتائج الموازنة والنتائج المالية والسوقية نقصت نتائج التركيز على الموارد البشرية.

1. عندما إكتفينا في الشكل رقم (09) ب F1,F2 توضحت المعلومة بنسبة 80 % وأظهرت أن D1,D3 هما الأقرب لتكنولوجيا المعلومات ،بينما عند أخذنا بيانات شكل رقم (10) بصورة ثلاثية الأبعاد F1,F2,F3 أضافت معلوميات بنسبة 89% أي ما يقارب 9% ، إذ أخذت الأشكال ثلاثية الأبعاد قيم متفاوتة النسب:تكنولوجيا المعلومات بقيمة سالبة قدرت ب: (-0.393)، D1: (0.452) ، (-0.239): D2(0.134)، D3:(0.052)، D4:؛

2. كما نلاحظ من الشكل رقم (10) تقارب ل D2,D3 بصورة أوضح من تكنولوجيا المعلومات ،وأخذهم لنفس سلوك الاتجاه ؛

3. . بينما أوضحت الصورة التي تليها تقارب ل D1,D3 من تكنولوجيا المعلومات بنسب متقاربة ،أما بالنسبة ل D2فارتباطها متوسط نسبيا ؛

4. . وكذلك أوضح D4 تباعدها عن المتغيرات وهذا ما يدل على ضعف الارتباط بينهما وهذا ما تم توضيحه بالجدول السابق رقم (32) بمصفوفة الارتباط ؛

5. .وكتفسير للنتائج يمكننا القول أن : D1و D3 هما الأقرب والأكثر ارتباطا من تكنولوجيا المعلومات عن D2 و D4 وهذا راجع لارتفاع نسبة مساهمتهما في بناء المحور الأول والتي قدرت ب D1:(%20.908) ،و D3:(%22.947) ،أما نسبة مساهمة D2:(%20.253) و D4:(%14.164) كانت الأقل

ارتباطا وضعيفة مقارنة بـ D1,D3 وهذا تبعا لما هو موضح في الجدول رقم (35) والشكل الرقم (09)،
و(10).

خلاصة الفصل:

حاولنا من خلال هذا الفصل الإجابة على إشكالية الدراسة المتمثلة في ما مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الأداء المتميز بـجامعة غرداية. حيث حاولنا الإجابة عليها من خلال الاعتماد على الدراسة الحالية بجامعة غرداية، إذ تناولنا في هذا الفصل مبحثين، المبحث الأول تعرضنا فيه إلى تقديم لمحة عامة حول بـجامعة غرداية، والمبحث الثاني الإطار المنهجي للدراسة ومناقشة النتائج، إذ تم إظهار مجتمع وعينة الدراسة، بالإضافة إلى إثبات صدق وثبات أداة الدراسة و المتمثلة في الاستبيان، الذي تم استخدامه كأداة لتحقيق أغراض الدراسة، وذلك باستخدام معامل الثبات ألفا كرونباخ وعرض نتائج الدراسة وتحليلها ومناقشتها. بالإضافة إلى معرفة آراء وتصورات المستجوبين وذلك من خلال حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة، كما أنه توصلنا إلى إثبات بعض الفرضيات ونفي أخرى منها، وهذا بالاعتماد على نتائج تحليل الاستبيان، الذي تم تحليله بالاعتماد على برنامج الحزم الإحصائية SPSS، إذ تم استخدام معامل الارتباط بيرسون للتحقق من وجود العلاقة، إضافة إلى تحليل الانحدار البسيط وذلك بغرض اختبار صلاحية النموذج، ثم بعدها تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد لمعرفة أثر تكنولوجيا المعلومات على كل بعد من أبعاد تحقيق أبعاد الأداء المتميز، وهذه الاختبارات تم التوصل من خلالها إلى التأكد من صحة فرضيات الدراسة، كما تم تحليل المعطيات بطريقة المركبات الأساسية ACP والتي كشفت نتائجها عن وجود ارتباطات قوية بين تكنولوجيا المعلومات وأبعاد الأداء المتميز، فخلصت الدراسة بالوصول إلى نتائج وتوصيات يمكن الاعتماد عليها في دراسات لاحقة.

خاتمة

خاتمة :

عالج موضوع دراستنا الحالية دور تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الأداء المتميز ،فحاولنا مناقشته من خلال الإجابة على الإشكالية الرئيسية للدراسة والتي تمحورت حول مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الأداء المتميز من خلال الفصلين النظري والتطبيقي ، والعينة التي أجرينا عليها هذه الدراسة كانت تستهدف الموظفون من أساتذة بجامعة غرداية ،ففي الفصل الأول حاولنا حصر بعض المفاهيم المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والأداء المتميز ،وكذلك الدراسات السابقة التي تمت في هذا الموضوع ومقارنتها بالدراسة الحالية ،أما الفصل الثاني قمنا بتحديد منهجية الدراسة وكذا الأدوات المستخدمة في جميع البيانات وبعرض وتحليل نتائج الدراسة ومن خلالها حاولنا الإجابة على الفرضيات المقترحة في الدراسة عن طريق أداة الدراسة (الاستبانة) بجمع آراء العينة المدروسة لنلخص في النهاية إلى جملة من النتائج التي من خلالها يمكن تأكيد صحة أو خطأ الفرضيات ومن ثم الإجابة على الإشكالية الرئيسية للموضوع .

أولا : عرض نتائج الدراسة :انطلاقا من الجانب النظري والتطبيقي توصلنا إلى :

- ✓ وجود علاقة أثر تكنولوجيا المعلومات من خلال الاستخدام الأمثل والفعال لها في تحقيق أبعاد الأداء المتميز ؛
- ✓ تأثر تكنولوجيا المعلومات بشكل كبير على نتائج العملية التعليمية والتركيز على الزبون ؛
- ✓ تأثر تكنولوجيا المعلومات على نتائج التركيز على الموارد البشرية وعلى نتائج القيادة والحاكمة ؛
- ✓ تأثر تكنولوجيا المعلومات على نتائج الموازنة ونتائج المالية والسوقية .

ثانيا :اقتراحات وتوصيات الدراسة :في ضوء ما توصلت إليه الدراسة من نتائج ،فغنا نقترح التوصيات التالية :

- ✓ يجب على المؤسسة الاهتمام أكثر بتطوير مهارات العاملين فيها من أساتذة وموظفين إداريين في مجال تكنولوجيا المعلومات وكذا الاهتمام بقياس وتقييم الأداء والعمل على تحسينه ؛
- ✓ ضرورة توعية المديرين بأهمية تكنولوجيا المعلومات من أجل الاستغلال والاستخدام الأمثل لها ؛
- ✓ ضرورة اهتمام المؤسسة محل الدراسة بمواردها المالية وحسن استعمالها واستثمارها بطريقة مسؤولة لتنفيذ خططها وبرامجها المختلفة وتطبيقها تطبيقا صحيحا لاستثمار الأموال بشكل يسهم في زيادة وتغطية كافة احتياجاتها وبالتالي نجاح المؤسسة التعليمية ؛
- ✓ حث إدارة الجامعة على استخدام تكنولوجيا المعلومات من مختلف مكوناتها لما لها من أهمية في الرفع من مستوى الأداء الجامعي ،وذلك لأن الاهتمام بالأداء يعد دافعا لبقاء المؤسسة واستمرارها في تحقيق أهدافها ؛

✓ تعزيز جهود المؤسسة في الاهتمام والحرص على مواردها البشرية ودعمهم وتكوينهم لإعطاء أكثر ما عندهم شعورهم بالإنتماء للمؤسسة وعدم تهميشهم وسعيهم لتحقيق أداء أفضل والوصول للتميز في الأداء الجامعي سواء على مستوى الداخلي أو الخارجي للبلد .

ثالثا : آفاق الدراسة : بناءً على أهداف دراستنا الحالية وعلى نتائج التي أسفرت عنها الدراسة واستكمالاً

لها، يمكن اقتراح دراسات يمكن البحث فيها مستقبلاً وتمثل فيما يلي :

✓ مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الأداء الاستراتيجي ؛

✓ دور الإدارة الإلكترونية في تحقيق اليقظة الاستراتيجية بالمؤسسات الصناعية الجزائرية ؛

✓ مدى ارتباط تكنولوجيا المعلومات بإدارة المعرفة لإكتساب القدرة التنافسية ؛

✓ دراسة فعالية تكنولوجيا المعلومات في تسيير الكفاءات .

قائمة المصادر

والمراجع

أولاً: المراجع باللغة العربية

أ- الكتب بالعربية :

- 1- بشار يزيد الوليد ، نظام المعلومات الإدارية ، الطبعة الأولى ، دار الراية ، عمان ، 2009.
 - 2- صالح علي عوده الهللات ، إدارة التميز - الممارسات الحديثة في إدارة منظمات الأعمال ، الطبعة الأولى دار وائل للنشر والتوزيع ، الأردن - عمان ، 2014.
 - 3- غسان قاسم داود اللامي ، أميرة شكروني البياتي ، تكنولوجيا المعلومات في منظمات الأعمال (الاستخدامات والتطبيقات) ، الطبعة الأولى ، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع ، عمان ، 2010.
 - 4- محمد الصيرفي ، إدارة تكنولوجيا المعلومات . I.T. ، دار الفكر الجامعي ، طبعة الأولى ، الإسكندرية ، 2009.
 - 5- مدحت أبو النصر ، الأداء الإداري المتميز ، الطبعة الثانية ، المجموعة العربية للتدريب والنشر ، القاهرة - مصر ، 2014 .
 - 6- وصفي عبد الكريم الكساسبة ، تحسين فاعلية الأداء المؤسسي من خلال تكنولوجيا المعلومات ، الطبعة الأولى ، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع ، الأردن - عمان ، 2011.
- ب- الأطروحات والمذكرات :
- 1- ابراهيم فائق مشعل قدوري العبيدي ، أثر القدرات الاستراتيجية في تحقيق الأداء المتميز (دراسة ميدانية لآراء المدراء في الاتصالات العراقية) ، رسالة الماجستير في إدارة الأعمال كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية ، جامعة آل البيت ، 2018/2017 .
 - 2- بوحسان سارة كنزة ، الآثار الفعلية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على تطبيقات تسيير الموارد البشرية ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير ، جامعة منتوري ، قسنطينة ، 2012/2011.
 - 3- تغريد عبد الجعبري ، دور إدارة التميز في تطوير أداء مؤسسات التعليم العالي في الضفة الغربية ، رسالة مقدمة لنيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال ، جامعة الخليل ، 2009/11/22.
 - 4- زيد جابر ، دور إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات في تحقيق ميزة تنافسية (دراسة حالة بعض وكالات بنوك بسكرة) ، أطروحة دكتوراه ، جامعة محمد خيضر ، بسكرة ، 2019/2018.

- 5- سلوى محمد الشرفا ، دور إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات في تحقيق المزايا التنافسية في المصاريف العاملة في قطاع غزة، رسالة ماجستير ،الجامعة الإسلامية ،غزة ،2008.
- 6- شامية بن عباس ، تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المنظمات وانعكاساتها على التنمية المستدامة ،رسالة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه ،كلية العلوم الاقتصادية والتجارية ولعلوم التسيير ،جامعة الحميد مهري ،قسنطينة ،2014-2015.
- 7- شنافي نوال ، دور تسيير المهارات في تحسين الأداء البشري بالمؤسسة الصناعية ،رسالة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم التسيير ،كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ،جامعة محمد خيضر ،بسكرة ،2014-2015.
- 8- طويهري فاطمة ، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية في المؤسسات الجزائرية (دراسة حالة شركة إنتاج الكهرباء بتيارت) ،شهادة الماجستير في إدارة الأعمال،جامعة وهران 2، 2014-2015.
- 9- عبد الرزاق تومي ، تكنولوجيا المعلومات ودورها في التنمية الوطنية ،مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير ،جامعة قسنطينة-أم البواقي ،2005/2006 .
- 10- غانم هاجر ، دور تسيير الموارد البشرية في تحقيق الأداء المتميز للعاملين في المؤسسة الخدمية (دراسة حالة مجموعة من المؤسسات الخدمية العمومية لولاية المسيلة) ،شهادة الدكتوراه في العلوم وعلوم التسيير ،جامعة محمد بوضياف ،المسيلة ،2017/2018.
- 11- فليسي ليندة ، واقع جودة الخدمات في المنظمات ودورها في تحقيق الأداء المتميز (دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير) ،شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية ،جامعة أحمد بوقرة -بومرداس،2011/2012.
- 12- هناء عبداوي، مساهمة في تحديد دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إكتساب المؤسسة ميزة تنافسية ،رسالة لنيل دكتوراه الطور الثالث ،جامعة محمد خيضر ،بسكرة ،2015-2016 .
- 13- ياسع ياسمين ، دراسة إقتصادية قياسية لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء الاقتصادي للمنظمة،مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل درجة الماجستير في العلوم الاقتصادية ،جامعة أحمد بوقرة ،بومرداس ،2010/2011 .

ج- وقائع التظاهرات العلمية (المؤتمرات، الملتقيات):

1- بلعلياء خديجة، معمري صورية، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إكتساب مزايا تنافسية في

منظمات الأعمال، الملتقى الدولي الخامس حول رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل

الاقتصاديات الحديثة، جامعة حسبية بن بوعلي، الشلف، 14/13 ديسمبر 2011.

2- عصام عبديلي، سامية خليفي، دور استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء

المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، الملتقى الدولي حول استراتيجية تطوير القطاع الصناعي في إطار تفعيل

برنامج التنوع الاقتصادي، جامعة البليدة 2، الجزائر، 06-07 نوفمبر 2018.

د- المجالات:

1- أحمد بن عيشاوي، إدارة الجودة الشاملة (TQM) السبيل إلى تحقيق الأداء المنظمي

المتميز، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، العدد 03، جامعة قاصدي مرياح، ورقلة - الجزائر، 2013.

2- أحمد علي، مفهوم المعلومات وإدارة المعرفة، مجلة جامعة دمشق، المجلد 28، العدد الأول، 2012.

3- حمزة محمد الجبوري، جودة الخدمة ودورها في الأداء المتميز، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية

العدد 34، الكلية التقنية الإدارية، بغداد، 2013.

4- سليم الغايب، الطاوس علي، أثر تحليل بيئة العمل في تحقيق الأداء المتميز، مجلة التنمية وإدارة

الموارد البشرية (بحوث ودراسات)، العدد 6، جامعة البليدة 2 (لونيسسي علي-)، البليدة (الجزائر)، جوان

2016.

5- صالح عبد الرضا رشيد، صباح حسين شناوة الزبادي، دور التوجه الريادي في تحقيق الأداء المتميز

(دراسة تحليلية لآراء القيادات الجامعية في عينة من كليات جامعات الفرات الأوسط)، مجلة القادسية

للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد الخامس عشر، العدد الثاني، 2013.

6- عبد النور دحاك، رابح قارة، دور وأهمية المعلومات ونظم المعلومات في إتخاذ القرارات

الاستراتيجية، مجلة نماء للاقتصاد والتجارة، العدد الثاني، جامعة مولود معمري، تيزي وزو - الجزائر، ديسمبر

2017.

7- علاء فرحان طالب الدعيمي، علي عبد الأمير عبد الحسين كمونة، دور اللاملموسات في تحقيق

الأداء المتميز، مجلة الإدارة والاقتصاد، المجلد 2، العدد 2، جامعة كربلاء 2013.

8- م.د أكرم الياسري ،نورس مردان ، نظم المعلومات الاستراتيجية ودورها في تحقيق الأداء المتميز (دراسة تطبيقية في عينة من المصارف الاهلية العراقية) ،مجلة الإدارة والاقتصاد ،المجلد 3،العدد 12،جامعة كربلاء.

9- م.م زينب صلاح وهاب ، مستوى استخدام مكونات تكنولوجيا المعلومات وأثرها على حلقات الجودة،مجلة كلية الإدارة والاقتصاد للدراسات الاقتصادية والإدارية والمالية ،المجلد 7،العدد 1 ،جامعة بابل 2015.

10- م.م. ندى اسماعيل جبوري ، أثر تكنولوجيا المعلومات في الأداء المنظمي ،مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية ،العدد 22، 2009 .

11- مبارك عواد البرازي، متطلبات تطبيق إدارة التميز في جامعة الكويت ،مجلة البحث العلمي في التربية ،العدد 16 ، 2015.

ثانيا :المراجع باللغة الأجنبية

- 1- Amindya saha,sougata majumder, impact of information technology on performance appraisal,international research journal of human resources and social sciences issue 6, management , Army institute of management /Maulana Abul kalam Azad university of technology/india, June 2017.
- 2- André de Waal , what Makes a High performance organization , 2012.
- 3- Education Criteria for Performance Excellence: Baldrige performance excellence program , 2011 – 2012.
- 4- Benfarhat Allouache Amele, le Management de l'information (Systemes D'information) Societe algerienne Boudaoud,2008,Alger.
- 5- Bish,adelle &kabanoff,Boris,"star performers :task and contextual performance are components,but are they enough ?,Asia pacific journal of human Resources,52(1),queensland university of technology , Brisban Australia,2014.
- 6- Dario ilija Rendulic , project of computer e-education with open access, open society for idea exchange (ODRAzi) ,Zagreb ,2011.
- O'Brien James A. and Marakas, George, **Management Information Systems**,10th ed, New York: McGraw–Hall /Irwin, 22 October 2010 .
- 7- Renae F.Broderick,johnw.Bourdreau , Human resource management ,information technology ,and the competitive edge(cahrs working paper series 91-19) ,Ithaca ,Ny:cornell university ,school of industrial and labor relations ,center of advanced human resource studies,1991.

8- Turk hava kurumu iversniversitesi, **outstanding performance from quality of working life by mederator role of ERP system**, February 2016.

قائمة الملاحق

الملحق رقم (01) : استمارة الاستبيان



- جامعة غرداية -

كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

تخصص: إدارة أعمال

استبيان مؤسس ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير

بعنوان:

دور تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الأداء المتميز

_ دراسة حالة بجامعة غرداية -

إشراف:

- د. شلالى محمد البشير

- د. بيشي اسماعيل

اعداد الطالبة:

- لهواجي خديجة

البريد الالكتروني: khadidjalahouadji47@gmail.com

السلام عليكم، سيدي (تي) الفاضل (ة):

في إطار القيام ببحث استكمالا لمتطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال بـ " دور تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الأداء المتميز _ دراسة حالة بجامعة غرداية _"، يشرفنا أن نضع بين أيديكم هذا الإستبيان بهدف الحصول على المعلومات اللازمة والتي تخدم أهداف هذه الدراسة آملين في تعاونكم معنا، راجين منكم التفضل بالإجابة على الأسئلة الواردة في الاستمارة بدقة وموضوعية وذلك بوضع علامة (X) في الخانة المناسبة.

تقبلوا منا فائق الاحترام والتقدير ولكم منا جزيل الشكر على مساهمتكم الفعالة في إعداد هذه الدراسة، على وعد منا أن تبقى جميع المعلومات تحضى بالسرية وينحصر استعمالها في الجانب العلمي فقط، جُزيتم خيراً .

أولاً: المعلومات الشخصية: يرجى وضع إشارة (X) في الخانة المناسبة :

1) الجنس ذكر أنثى

3) السن: أقل من 25 سنة من 25-35 سنة أكثر من 35

4) الرتبة: أ. مساعد أ. محاضر الأستاذية

3) الخبرة المهنية: أقل من 5 سنوات من 5 الى 10 سنوات أكثر من 10 سنوات

ثانيا : محاور الدراسة : يرجى وضع إشارة (X) في الخانة المناسبة

أولا : تكنولوجيا المعلومات IT: تعني جميع الوسائل والأجهزة التي يستخدمها الأفراد في المنظمة من أجل

الحصول على البيانات والمعلومات ومعالجتها لغرض تخزينها والرجوع لها عند الحاجة .

العبارات						
غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة		
					1	تمتلك الجامعة عدد كافي من المعدات الخاصة بالاتصالات (هواتف، فاكس،.....)
					2	تقوم الجامعة بتحديث وتطوير الأجهزة والمعدات الخاصة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات باستمرار.
					3	البرمجيات المستخدمة في الجامعة تسرع من أداء العمليات وتقديم الخدمة للزبون على أحسن شكل.
					4	تستخدم الجامعة في عملها برمجيات حاسوبية حديثة.
					5	تستقطب الجامعة أصحاب الاختصاص في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (مهندسين، مبرمجين، مصممي النظم)...والمختصون في إدارة النظام.
					6	تقوم الجامعة بدورات تكوينية مستمرة لتدريب إطاراتها على التقنيات المستحدثة والمطورة.
					7	توجد شبكة اتصالات حديثة وفعالة لخدمة النظام في الجامعة .
					8	جميع فروع الجامعة مربوطة في شبكة واحدة تساهم في مراقبة وضبط العمليات اليومية .
					9	تكنولوجيا المعلومات المستخدمة تسهل عملية الوصول إلى قواعد البيانات المطلوبة عند الحاجة.
					10	جميع فروع الجامعة مجهزة بأجهزة حاسوب مربوطة بقاعدة بيانات واحدة توفر الوقت اللازم لتقديم الخدمة للمشاركين.

					تتوفر الجامعة على منصة للتعليم عن بعد .	11
--	--	--	--	--	---	----

ثانيا: **أبعاد الأداء المتميز EXPE**: هو تلك القدرة على إنجاز الأعمال بالوجه الكفاء والصحيح ضمن المهام الهيكلية وبطريقة غير روتينية ومتميزة . وفق معايير نموذج Baldrige Performance 2012-2011 Excellence Program للتميز التعليمي.

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	العبارات
البعد الأول: نتائج العملية التعليمية والتركيز على الزبون					
					12 يتم تحديد البرامج والخطط الدراسية باستمرار بما يتوافق والمستجدات العلمية في حقل الاختصاص .
					13 تعتمد الكلية أسلوب التعليم المستند إلى الابتكار والابداع بديلا عن التلقين والحفظ .
					14 تقدم الكلية خدماتها وفق رغبات الطلبة وأصحاب المصلحة الآخرين وتحرص على الاعتراف بحقوق الطلبة وتميز جهودهم العلمية .
					15 تعتمد الكلية التغذية العكسية للمعلومات المسترجعة من الطلبة وأصحاب المصلحة لتحسين خططها وبرامجها الدراسية .
البعد الثاني : نتائج التركيز على الموارد البشرية					
					16 تحرص الكلية على إشراك العاملين الإداريين في الدورات التدريبية ذات الصلة باختصاصهم ومهام عملهم .
					17 تعمل الكلية على تطوير خبرات العاملين ومهاراتهم في الأقسام الادارية والخدمية
					18 تسعى الكلية إلى خلق بيئة علمية محفزة لابتكار والابداع .
					19 تسعى الكلية لتحسين مستوى رضا الأساتذة والعاملين عن خدماتها المختلفة .
البعد الثالث: نتائج القيادة والحاكمة					
					20 هناك التزام واضح وتنفيذ رسالة الكلية وأهدافها .
					21 تتحمل عمادة الكلية مسؤولية القرارات التي تصدر عنها .
					22 غالبا ما تقدم الكلية النصح والمشورة المجانية لأصحاب المشروعات الصغيرة في المجتمع المحلي .

					23	هناك تركيز واضح لزيادة عدد البحوث العلمية الموجهة للمحافظة على البيئة وحمايتها .
البعد الرابع: نتائج الموازنة والنتائج المالية والسوقية						
					24	تتحصل مختلف مصالح الجامعة على تخصيصات مالية كافية لتغطية أنشطتها.
					25	زيادة اعداد الطلبة المقبولين في الكلية مقارنة بالسنوات السابقة.
					26	تحقيق عوائد مالية من خلال الدورات التكوينية لصالح الشركاء الاجتماعيين .

الملحق رقم (02): قائمة المحكمين

المرکز الجامعي	الأساتذة	الرقم
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة غرداية	د. شلالي محمد البشير	01
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة غرداية	د. بيشي إسماعيل	02
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة غرداية	أ. بلعربي محمد	03
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة غرداية	د. دحو سليمان	04
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة غرداية	د. حجاج مراد	05

الملحق رقم (03) : قياس ثبات أداة الدراسة (معامل ألفا كرونباخ)

Reliability (مستوى الثبات و الصدق - معامل ألفا كرونباخ -)

Scale: ALL VARIABLES

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
تمتلك الجامعة عدد كافي من المعدات الخاصة بالاتصالات) هواتف، فاكس(....)	60	1.00	5.00	3.2000	1.08612
تقوم الجامعة بتحديث وتطوير الأجهزة والمعدات الخاصة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات باستمرار	60	1.00	5.00	3.0000	1.10469
البرمجيات المستخدمة في الجامعة تسرع من أداء العمليات وتقديم الخدمة للزبون على أحسن شكل	60	1.00	5.00	3.0333	1.08872
تستخدم الجامعة في عملها برمجيات حاسوبية حديثة	60	1.00	5.00	3.1000	.98635
تستقطب الجامعة أصحاب الاختصاص في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات) مهندسين، مبرمجين، مصممي النظم،(ومختصون في إدارة النظام.	60	1.00	5.00	3.1000	1.05284
تقوم الجامعة بدورات تكوينية مستمرة لتدريب إطاراتها على التقنيات المستحدثة والمطورة.	60	1.00	5.00	3.0833	1.04625
توجد شبكة اتصالات حديثة وفعالة لخدمة النظام في الجامعة	60	1.00	5.00	2.9000	.98635
جميع فروع الجامعة مربوطة في شبكة واحدة تساهم في مراقبة وضبط العمليات اليومية	60	1.00	5.00	2.9833	1.04948

تكنولوجيا المعلومات المستخدمة تسهل					
عملية الوصول إلى قواعد البيانات المطلوبة عند الحاجة	60	2.00	5.00	3.5500	.94645
جميع فروع الجامعة مجهزة بأجهزة حاسوب مبروطة بقاعدة بيانات واحدة توفر الوقت اللازم لتقديم الخدمة للمشتركين	60	1.00	5.00	2.9833	1.04948
تتوفر الجامعة على منصة للتعليم عن بعد	60	1.00	5.00	3.8500	.93564
تعتمد الكلية أسلوب التعليم المستند إلى الابتكار والابداع بديلا عن التلقين والحفظ	60	1.00	5.00	2.7667	1.03115
يتم تحديد البرامج والخطط الدراسية باستمرار بما يتوافق والمستجدات العلمية في حقل الاختصاص	60	1.00	5.00	3.5167	.89237
تقدم الكلية خدماتها وفق رغبات الطلبة وأصحاب المصلحة الآخرين وتحرص على الاعتراف بحقوق الطلبة وتميز جهودهم العلمية	60	1.00	5.00	3.2500	1.03539
تعتمد الكلية التغذية العكسية للمعلومات المسترجعة من الطلبة وأصحاب المصلحة لتحسين خططها وبرامجها الدراسية	60	2.00	5.00	3.2333	.96316
تحرص الكلية على إشراك العاملين الإداريين في الدورات التدريبية ذات الصلة باختصاصهم ومهام عملهم.	60	1.00	5.00	3.2167	1.10610
تعمل الكلية على تطوير خبرات العاملين ومهاراتهم في الأقسام الادارية والخدمية	60	1.00	5.00	3.2333	1.12546
تسعى الكلية إلى خلق بيئة علمية محفزة لابتكار والابداع	60	1.00	5.00	2.9000	1.11538

تسعى الكلية لتحسين مستوى رضا الأساتذة والعاملين عن خدماتها المختلفة	60	1.00	5.00	3.2667	1.16250
هناك التزام واضح وتنفيذ رسالة الكلية وأهدافها	60	1.00	5.00	3.1500	1.13234
تتحمل عمادة الكلية مسؤولية القرارات التي تصدر عنها	60	1.00	5.00	3.7333	1.03934
غالبًا ما تقدم الكلية النصح والمشورة المجانية لأصحاب المشروعات الصغيرة في المجتمع المحلي	60	1.00	5.00	3.1333	1.11183
هناك تركيز واضح لزيادة عدد البحوث العلمية الموجهة للمحافظة على البيئة وحمايتها	60	1.00	5.00	3.2167	1.13633
زيادة اعداد الطلبة المقبولين في الكلية مقارنة بالسنوات السابقة	60	1.00	5.00	4.2333	.72174
تحقيق عوائد مالية من خلال الدورات التكوينية لصالح الشركاء الاجتماعيين.	60	1.00	5.00	2.7667	.96316
تتحصل مختلف مصالح الجامعة على تخصيصات مالية كافية لتغطية أنشطتها	60	1.00	5.00	2.8000	1.13197
Valid N (listwise)	60				

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
البعد الرابع : نتائج الموازنة والنتائج المالية والسوقية	60	1.00	4.67	3.2667	.70990
البعد الثالث : نتائج القيادة والحاكمة	60	1.00	5.00	3.3083	.82899
البعد الثاني : نتائج التركيز على الموارد البشرية	60	1.00	5.00	3.1542	.95012
البعد الأول : نتائج العملية التعليمية والتركيز على الزبون	60	1.75	5.00	3.1917	.73266
الأداء المتميز	60	1.73	4.87	3.2278	.67456
تكنولوجيا المعلومات	60	1.82	5.00	3.1621	.71584
Valid N (listwise)	60				

Case Processing Summary

	N	%
Valid	60	100.0
Cases Excluded ^a	0	.0
Total	60	100.0

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.892	11

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
الأداء المتميز	60	1.73	4.87	3.2278	.67456
Valid N (listwise)	60				

Case Processing Summary

	N	%
Valid	60	100.0
Cases Excluded ^a	0	.0
Total	60	100.0

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.898	15

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.937	26

Case Processing Summary

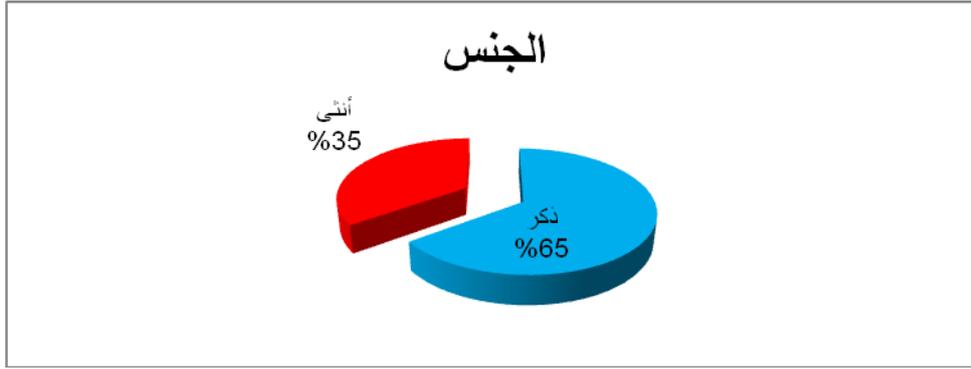
	N	%
Valid	60	100.0
Cases Excluded ^a	0	.0
Total	60	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

الملحق رقم (04) : خصائص عينة الدراسة

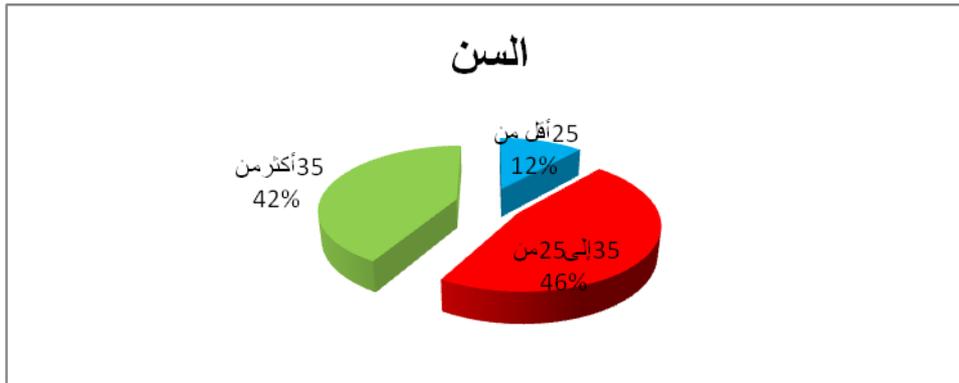
الجنس

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ذكر	39	65,0	65,0	65,0
أنثى	21	35,0	35,0	100,0
Total	60	100,0	100,0	



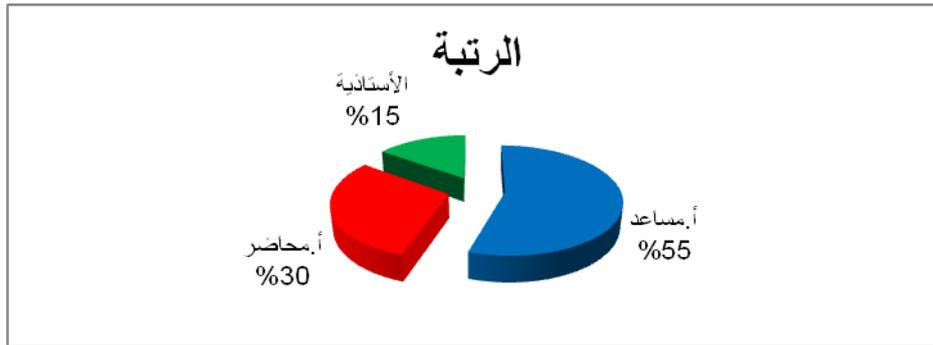
السن

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid أقل من 25	7	11,7	11,7	11,7
من 25 إلى 35	28	46,7	46,7	58,3
أكثر من 35	25	41,7	41,7	100,0
Total	60	100,0	100,0	



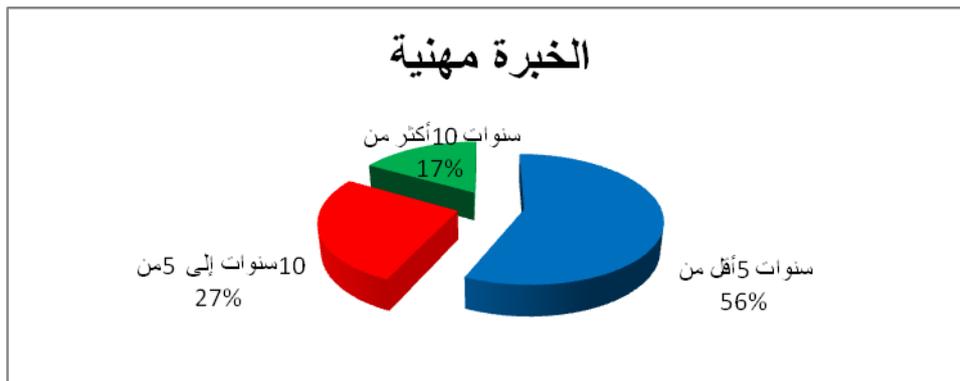
الرتبة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid أ.مساعد	33	55,0	55,0	55,0
أ.محاضر	18	30,0	30,0	85,0
الأستاذية	9	15,0	15,0	100,0
Total	60	100,0	100,0	



الخبرة المهنية

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid أقل من 5 سنوات	34	56,7	56,7	56,7
من 5 سنوات إلى 10	16	26,7	26,7	83,3
أكثر من 10 سنوات	10	16,7	16,7	100,0
Total	60	100,0	100,0	



الملحق رقم (05) : معامل الارتباط بروسون

Correlations

		تكنولوجيا المعلومات	الأداء المتميز
تكنولوجيا المعلومات	Pearson Correlation	1	.754**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	60	60
الأداء المتميز	Pearson Correlation	.754**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	60	60

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

الملحق رقم (06) :

Variables Entered/Removed^a

Mode	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	البعد الأول : نتائج العملية التعليمية والتركيز على الزبون ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: تكنولوجيا المعلومات

b. All requested variables entered.

Model Summary

Mode	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.574 ^a	.330	.318	.59103

a. Predictors: البعد الأول : نتائج العملية التعليمية والتركيز على الزبون

(Constant),

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	9.973	1	9.973	28.549	.000 ^b
Residual	20.260	58	.349		
Total	30.233	59			

a. Dependent Variable: تكنولوجيا المعلومات

b. Predictors: (Constant), البعد الأول : نتائج العملية التعليمية والتركيز على الزبون

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.371	.344		3.989	.000
	البعد الأول : نتائج العملية التعليمية والتركيز على الزبون	.561	.105	.574	5.343	.000

a. Dependent Variable: تكنولوجيا المعلومات

Variables Entered/Removed^a

Mode	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	البعء الثالث : نتائج القيادة والحاكمية , البعء الثاني : نتائج التركيز على الموارد البشرية ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: تكنولوجيا المعلومات

b. All requested variables entered.

Model Summary

Mode	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.723 ^a	.523	.506	.50311

a. Predictors: (Constant), البعء الثالث : نتائج القيادة والحاكمية , البعء الثاني :

نتائج التركيز على الموارد البشرية

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	15.805	2	7.903	31.221	.000 ^b
Residual	14.428	57	.253		
Total	30.233	59			

a. Dependent Variable: تكنولوجيا المعلومات

b. Predictors: (Constant), البعء الثالث : نتائج القيادة والحاكمية , البعء الثاني : نتائج التركيز على الموارد البشرية

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.097	.275		3.995	.000
1 البعء الثاني : نتائج التركيز على الموارد البشرية	.293	.094	.389	3.109	.003
البعء الثالث : نتائج القيادة والحاكمية	.345	.108	.399	3.189	.002

a. Dependent Variable: تكنولوجيا المعلومات

Variables Entered/Removed^a

Mode	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	البعد الرابع :نتائج الموازنة والنتائج المالية والسوقية ^b		Enter

a. Dependent Variable: تكنولوجيا المعلومات

b. All requested variables entered.

Model Summary

Mode	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.578 ^a	.334	.322	.58941

a. Predictors: (Constant), البعد الرابع :نتائج الموازنة والنتائج المالية والسوقية

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	10.083	1	10.083	29.025	.000 ^b
Residual	20.149	58	.347		
Total	30.233	59			

a. Dependent Variable: تكنولوجيا المعلومات

b. Predictors: (Constant), البعد الرابع :نتائج الموازنة والنتائج المالية والسوقية

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.260	.361		3.488	.001
	البعد الرابع :نتائج الموازنة والنتائج المالية والسوقية	.582	.108	.578	5.387	.000

a. Dependent Variable: تكنولوجيا المعلومات

Model Summary

Mode	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.754 ^a	.569	.561	.47407

a. Predictors: (Constant), الأداء المتميز

Variables Entered/Removed^a

Mode	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	الأداء المتميز ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: تكنولوجيا المعلومات

b. All requested variables entered.

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	17.198	1	17.198	76.521	.000 ^b
1 Residual	13.035	58	.225		
Total	30.233	59			

a. Dependent Variable: تكنولوجيا المعلومات

b. Predictors: (Constant), الأداء المتميز

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.579	.302		1.919	.060
1 الأداء المتميز	.800	.091	.754	8.748	.000

a. Dependent Variable: تكنولوجيا المعلومات

الملحق رقم (07): نتائج التحليل الإحصائي

Statistiques
descriptives :

Variable	Observations	Obs. avec données manquantes	Obs. sans données manquantes	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart-type
TEC-INF							
INF	60	0	60	1,818	5,000	3,162	0,716
D1	60	0	60	1,750	5,000	3,192	0,733
D2	60	0	60	1,000	5,000	3,154	0,950
D3	60	0	60	1,000	5,000	3,308	0,829
D4	60	0	60	1,000	4,667	3,267	0,710

Matrice de corrélation (Pearson (n)) :

Variables	TEC-INF	D1	D2	D3	D4
TEC-INF	1	0,574	0,662	0,665	0,578
D1	0,574	1	0,628	0,716	0,484
D2	0,662	0,628	1	0,682	0,361

D3	0,665	0,716	0,682	1	0,484
D4	0,578	0,484	0,361	0,484	1

Coordonnées des observations :

Observation	F1	F2	F3	F4	F5
i1	2,258	0,266	-0,012	-0,113	0,218
i2	0,465	0,692	0,299	-0,889	-0,136
i3	-1,199	0,296	0,416	-0,273	-0,707
i4	-2,172	-0,773	-0,637	-0,018	-0,693
i5	0,629	-0,120	0,624	-0,322	0,619
i6	1,386	-0,571	0,135	-0,042	-0,126
i7	-1,126	-0,541	0,037	-0,273	0,152
i8	0,751	-0,338	0,396	0,191	-0,413
i9	-1,197	-0,108	-0,229	0,678	0,448
i10	4,624	0,297	0,023	-0,084	0,093
i11	-0,878	0,127	-0,695	0,356	0,045
i12	0,518	1,554	-1,937	-1,551	0,818
i13	0,783	0,928	0,468	0,350	-0,044
i14	0,222	-0,933	0,424	-0,610	-0,511
i15	-2,066	0,818	0,421	-0,164	-0,386
i16	0,461	-0,568	0,006	0,025	0,239
i17	3,704	-0,049	0,629	-0,326	-0,115
i18	-2,638	-0,039	0,997	-0,638	0,234
i19	-0,947	-0,946	-0,022	-0,868	-0,325
i20	0,241	2,194	1,593	-0,200	0,481
i21	-0,388	0,013	0,996	0,222	-0,749
i22	-1,539	-0,548	1,136	-0,146	-0,233
i23	-1,079	-0,025	-0,003	0,044	-0,216
i24	0,714	-0,903	-0,145	0,104	-0,555
i25	-0,623	-0,155	-0,092	-0,070	0,085
i26	-1,901	0,204	-1,135	0,537	0,311
i27	-1,572	0,750	0,663	-0,193	0,174
i28	0,557	-0,543	-0,493	0,655	-0,265
i29	-4,109	0,218	0,198	-0,785	0,633
i30	-0,059	1,456	-0,123	1,324	-0,623
i31	0,557	-0,543	-0,493	0,655	-0,265
i32	1,214	-0,417	-0,142	-0,365	0,324
i33	-3,273	-2,427	-0,355	-0,817	0,406
i34	-0,706	0,882	0,811	-0,062	-0,032
i35	4,049	0,245	0,321	-0,288	-0,583
i36	-1,046	1,137	-1,698	-0,139	-0,368
i37	-1,326	-0,798	-1,038	-0,927	-0,629
i38	-0,590	0,608	-0,229	0,088	0,570
i39	-1,116	-0,138	-0,713	0,672	0,334
i40	0,843	0,290	0,239	0,150	-0,087
i41	0,188	0,765	-0,973	0,563	-0,246

i42	0,244	-0,075	-0,322	0,775	0,688
i43	1,647	-2,313	-0,080	0,437	-0,452
i44	-0,944	0,466	0,850	0,016	0,026
i45	-1,395	-0,106	1,408	0,057	-0,501
i46	2,606	-0,043	0,281	-0,820	0,469
i47	-2,514	0,143	0,221	1,304	0,704
i48	1,407	-0,113	-0,063	-0,086	-0,428
i49	-4,008	-0,308	0,111	0,010	0,134
i50	-1,418	0,687	-0,103	0,280	1,265
i51	1,815	0,197	-0,072	0,201	0,819
i52	-0,901	-0,429	0,573	1,008	-0,198
i53	0,956	1,225	-0,059	-0,173	-0,295
i54	2,470	-0,834	0,176	0,291	0,259
i55	4,281	-0,853	-0,145	0,113	1,025
i56	1,902	-0,535	-0,087	0,122	0,479
i57	0,348	1,765	-1,142	-0,159	-1,515
i58	0,601	-0,229	-0,288	-0,177	-0,149
i59	0,028	-0,837	-0,578	0,331	0,098
i60	0,265	-0,068	-0,351	0,016	-0,307

الفهرس

الصفحة	قائمة المحتويات
VI	الإهداء
VII	الشكر
IV	ملخص
VI	قائمة المحتويات
VII	قائمة الجداول
VIII	قائمة الأشكال البيانية
IX	قائمة الملاحق
أ	مقدمة
1	الفصل الأول : الإطار النظري للدراسة والدراسات السابقة
2	تمهيد
3	المبحث الأول : الإطار النظري للدراسة
3	المطلب الأول : مفاهيم متعلقة بالدراسة
3	الفرع الأول : تعريفات الإجرائية
4	الفرع الثاني : مفاهيم مرتبطة بالدراسة
6	الفرع الثالث : اعتبارات الدراسة
7	المطلب الثاني : ماهية تكنولوجيا المعلومات
7	الفرع الأول : مفهوم وأهمية تكنولوجيا المعلومات
9	الفرع الثاني : خصائص ومكونات تكنولوجيا المعلومات
13	الفرع الثالث : الفوائد المترتبة على تطبيق تكنولوجيا المعلومات
14	المطلب الثالث : ماهية الأداء المتميز
14	الفرع الأول : مفهوم وأهمية الأداء المتميز
16	الفرع الثاني : قياس الأداء المتميز
22	الفرع الثالث : متطلبات الأداء المتميز
23	المطلب الرابع : العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والأداء المتميز
23	الفرع الأول : أثر تكنولوجيا المعلومات على المورد البشري

23	الفرع الثاني : التوجه الاستراتيجي لتكنولوجيا المعلومات بالنسبة للمنظمات
24	الفرع الثالث : عوامل تحقيق الأداء المتميز (العالي) في المنظمة
25	المبحث الثاني :الدراسات السابقة
25	المطلب الأول :الدراسات السابقة المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات
33	المطلب الأول :الدراسات السابقة المتعلقة بالأداء المتميز
39	خلاصة الفصل
40	الفصل الثاني : دراسة حالة بجامعة غرداية
41	تمهيد
43	المبحث الأول :عرض للمؤسسة محل الدراسة
43	المطلب الأول :تقديم عام لمؤسسة جامعة غرداية
47	المطلب الثاني : تطور عدد الطلبة والطاقم الإداري في جامعة غرداية
50	المبحث الثاني :الإطار المنهجي للدراسة
50	المطلب الأول : الإطار المنهجي للدراسة
50	الفرع الأول منهجية الدراسة والأساليب : الإحصائية المستخدمة
50	الفرع الثاني :تصميم الاستبيان
53	الفرع الثالث :متغيرات الدراسة
53	الفرع الرابع :الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة
55	الفرع الخامس :صدق وثبات الاستبيان
58	المطلب الثاني :توزيع العينة حسب خصائصها وعرض النتائج وفقا لمحاور الدراسة
58	الفرع الأول :توزيع العينة حسب خصائصها
62	الفرع الثاني :عرض النتائج وفقا لمحاور الدراسة
70	المطلب الثالث :اختبار الفرضيات
75	المطلب الرابع :تطبيق طريقة تحليل المركبات الرئيسية على المعطيات

83	خلاصة الفصل
84	خاتمة
87	قائمة المصادر والمراجع
	الملاحق
	الفهرس