

تقانة المعلومات والاتصالات ودورها في تعزيز الأداء المتميز دراسة استطلاعية لآراء عينة من القيادات الإدارية في كليتي العلوم والزراعة في جامعة تكريت

م.م. منتصر حسن محمد
كلية طب الأسنان
جامعة تكريت

muntasar_aljubori@tu.edu.iq

م. قصي جاسم محمد
كلية الإدارة والاقتصاد
جامعة تكريت

qusayj39@tu.edu.iq

المستخلص:

ان تقانة المعلومات والاتصالات ادت دوراً مهماً في تحقيق الاداء المتميز، فضلاً عن التفرد والجاذبية والنظرة المستقبلية، وان من اهم عوامل المنظمات لتحقيق الاداء المتميز هو البحث عن طرق لأدخال تقانة المعلومات والاتصالات الى منتجاتهم (سواءً كانت هذه المنتجات سلع او خدمات). ويهدف البحث الى وصف متغيرات الدراسة (تقانة المعلومات والاتصالات، والأداء المتميز)، وكذلك تحليل العلاقة بين تقانة المعلومات والاتصالات وبين الأداء المتميز، وقياس أثر تقانة المعلومات والاتصالات في تحقيق الأداء المتميز. والغرض من البحث هو هل: توجد علاقة ارتباط معنوي بين تقانة المعلومات والاتصالات وتحقيق الأداء المتميز، وكذلك هل توجد علاقة تأثير معنوي لتقانة المعلومات والاتصالات في تعزيز الأداء المتميز. وكانت النتائج انه توجد علاقة ارتباط وتأثير لتقانة المعلومات والاتصالات في تحقيق الأداء المتميز. واهم الاستنتاجات التي توصل لها البحث هي تتوفر في الكليتان قيد البحث المتطلبات الأساسية لإمكانية تطبيق تقانة المعلومات والاتصالات، وكذلك اهتمت الكليتان قيد البحث بالاداء المتميز استجابة لعدة متطلبات ومؤثرات بيئية داخلية وخارجية، من أجل تحقيق نوع من التكيف مع هذه المتطلبات البيئية، وتسعى الكليات باستمرار لاكتساب المعرفة من المصادر المختلفة. اما اهم المقترحت تمثلت بالآتي يجب السعي الى تهيئة بيئة تدعم وتحافظ على الاداء المتميز للأفراد العاملين من جهة، والخدمات التعليمية من جهة أخرى، وكذلك حث إدارة الكليتان قيد الدراسة على التفكير بجدية واهتمام عاليين إلى تطبيق تقانة المعلومات والاتصالات والنظر إليها على وفق منظور استراتيجي مستقبلي لما لها من أثار ايجابية.

الكلمات المفتاحية: تقانة المعلومات والاتصالات، الاداء المتميز.

Information Technology and Communication & its role in inhancein Excellence Performance: an exploratory study of the views of a sample of administrative leaders in sience and agreeculture colleges at Tikrit University

Lecturer: Qusay Jasim Mohammed
College of Administration and Economics
Tikrit University

Assist. Lecturer: Muntasser H. Mohammed
Dental College
Tikrit University

Abstract:

Information and communication technology have played an important role in achieving outstanding performance, as well as singularity, attractiveness and outlook.

One of the most important factors for organizations to achieve outstanding performance is the search for ways to introduce ICT technology to their products (whether these products are goods or services). The research aims at describing study variables (information and communication technology, outstanding performance), as well as analysing the relationship between information and communication technology and outstanding performance, and measuring the impact of information and communication technology on achieving outstanding performance. The purpose of the research is whether there is a moral correlation between information and communication technology and achievement of outstanding performance, as well as whether there is a moral impact of information and communication technology in promoting outstanding performance. The results were that there was a correlation and influence of information and communication technology in achieving outstanding performance. The main findings of the research are that the two colleges in question have the basic requirements for the applicability of information and communication technology, as well as the two colleges in question have been concerned with outstanding performance in response to several internal and external environmental requirements and influences, in order to achieve some adaptation to these environmental requirements, and colleges are constantly seeking to acquire knowledge from different sources. The most important proposal was to create an environment that would support and preserve the outstanding performance of working individuals and educational services, and to encourage the management of the two colleges under study to give serious thought and high attention to the application of information and communication technology and to view it in a strategic and future perspective with a view to its positive impact.

Keywords: Information Technology and Communication, Outstanding performance.

المقدمة

يعد مفهوم تقانة المعلومات والاتصالات من المفاهيم الحديثة التي دخلت مجالي السلوك التنظيمي وإدارة الموارد البشرية فقد كان التركيز في القرون الماضية ينصب على الأعمال اليدوية بوصفه احد محددات اداء العاملين في المنظمات، الا ان الدراسات الحديثة اثبتت العكس بان نجاح الانسان وسعادته لا يتوقفان على مايقوم به من جهد عضلي فقط وانما على صفات ومهارات لا ترتبط بجهد العضلي وليس لها علاقة بشهادته او تحصيله العلمي انما ترتبط بمدى معرفته باستخدام التقنيات الحديثة والتي هي اصبحت سمة العصر، وما تحققه من تميز للمنظمات والافراد على حد سواء ومن اهمها الداء المتميز ومن هنا جاءت فكرة الدراسة الحالية والتي تهدف الى تسليط الضوء على موضوع تقانة المعلومات والاتصالات وتأثيره في تحقيق الاداء المتميز من خلال تنمية مهارات استخدام تقانة المعلومات والاتصالات لدى الافراد العاملين وبناء الافكار الذكية والابداع في بيئة العمل من اجل تحقيق التميز في الأداء وتوفير مستلزمات الحياة العصرية المليئة بالمتطلبات الطارئة وهذا لا يمكن تحقيقه الا من خلال كوادر بشرية كفوة وفاعلة تمتلك مهارات وصفات غير تقليدية تكون سر وجود المنظمات وسبب بقائها واعتمد البحث على فرضيتين رئيسيتين هما هل توجد علاقة ارتباط بين متغيرات الدراسة والفرضية الرئيسية الثانية هل توجد علاقة تأثير بين متغيرات الدراسة. ومن القضايا الرئيسية في الدراسة هو الاداء المتميز، وان الأداء

المتميز هو أعلى مستوى من مستويات الأداء الذي يمكن ان تصل اليه المنظمة من خلال توافر مجموعة من المتطلبات وهي (التخطيط الاستراتيجي، التركيز على الزبون، إدارة المعرفة، ثقافة المنظمة، إدارة العمليات). وعليه تضمن هذا البحث اربعة مباحث اذ تناول المبحث الأول منهجية الدراسة وتضمن المبحث الثاني الإطار النظري وتناول المبحث الثالث الجانب الميداني في حين تناول المبحث الرابع اهم الاستنتاجات والتوصيات التي توصل لها البحث.

المبحث الأول: منهجية الدراسة

أولاً. مشكلة البحث: لم تعد تقانة المعلومات والاتصالات مجرد أداة تستخدمها الإدارة في تحسين الأداء المتميز، بل أصبحت أساسية لقدرتها على البقاء، ومواجهة التحديات المتعددة والمتنوعة التي تفرضها البيئة الداخلية والخارجية على حد سواء. بل إن دور تقانة المعلومات والاتصالات أصبح أكبر من ذلك في ظل منافسة حادة وشديدة قد تجعل كثير من هذه المنظمات خارج الأضواء ومن ثم خارج ميدان المنافسة. فالمنظمات على اختلاف أنواعها ونشاطاتها سواء كانت عامة أم خاصة باتت تتسابق لتحقيق التميز والتفوق في كسب الزبون وإرضائه. ومن هنا انصب الهدف على البحث في دور تقانة المعلومات في تحقيق الأداء المتميز، وفي ضوء ما تقدم يمكن بلورة مشكلة البحث عن طريق طرح التساؤلات الآتية:

1. هل هناك علاقة ارتباط ما بين تقانة المعلومات والاتصالات وبين الأداء المتميز؟
 2. هل هناك علاقات تأثير ما بين تقانة المعلومات والاتصالات وبين الأداء المتميز؟
- ثانياً. أهمية البحث:** يستمد هذا البحث أهميته من النقاط الآتية:

1. توليفة المتغيرات المبحوثة، إذ يركز هذا البحث ويربط بين متغيرين هامين هما تقانة المعلومات والاتصالات، بين الأداء المتميز.
 2. تحديد دور تقانة المعلومات والاتصالات في تحقيق الاداء المتميز في الكليات عينة البحث.
 3. إن دراسة المتغير المستقل (تقانة المعلومات والاتصالات) وتأثيره يؤدي إلى إمكانية تحديد المستوى المطلوب من الدعم في المتغير التابع (الاداء المتميز) للكليات عينة البحث.
 4. تظهر اهمية البحث من كونه يجري على واحد من اهم القطاعات في البلد الا وهو قطاع التعليم.
- ثالثاً. أهداف البحث:** يمثل البحث محاولة تشخيصية لدراسة وتحليل العلاقة بين تقانة المعلومات والاتصالات وقياس تأثيرها على الأداء المتميز، ومن ثم فأنها تسعى لبلوغ الأهداف الآتية:
1. وصف متغيرات الدراسة (تقانة المعلومات والاتصالات، والأداء المتميز) في كليتي العلوم والزراعة في جامعة تكريت.
 2. تحليل العلاقة بين تقانة المعلومات والاتصالات وبين الأداء المتميز فيكليتي العلوم والزراعة في جامعة تكريت.
 3. قياس أثر تقانة المعلومات والاتصالات في تحقيق الأداء المتميز.

رابعاً. فرضيات البحث: يعتمد البحث للتوصل الى اجابة للأسئلة وتحقيق اهدافها على فرضيتين رئيسيتين هما:

1. **الفرضية الرئيسية الاولى:** وجود علاقة ارتباط معنوية بين ابعاد تقانة المعلومات والاتصالات والاداء المتميز، وينقسم الى:
- أ. الفرضية الفرعية الاولى: وجود علاقة ارتباط معنوية بين ابعاد تقانة المعلومات والاتصالات والاداء المتميز على مستوى المؤشر الكلي.

ب.الفرضية الفرعية الثانية: وجود علاقة ارتباط معنوية بين ابعاد تقانة المعلومات والاتصالات والاداء المتميز على مستوى الابعاد الفرعية.

2. **الفرضية الرئيسية الثانية:** يوجد تأثير معنوية لأبعاد تقانة المعلومات والاتصالات في تعزيز الاداء المتميز، وينقسم الى:

أ. الفرضية الفرعية الاولى: وجود علاقة تأثير معنوية بين ابعاد الذكاء التنظيمي والاداء المتميز على مستوى المؤشر الكلي.

ب.الفرضية الفرعية الثانية: وجود علاقة تأثير معنوية بين ابعاد تقانة المعلومات والاتصالات والاداء المتميز على مستوى الابعاد الفرعية.

خامساً. منهجية البحث: من أجل تحقيق أهداف البحث قام الباحثان باستخدام المنهج الوصفي التحليلي والذي يعرف بأنه طريقة في البحث تتناول أحداث وظواهر وممارسات موجودة متاحة للبحث والقياس كما هي دون تدخل الباحث في مجرياتها ويستطيع الباحث أن يتفاعل معها فيصفها ويحللها، ويهدف هذا البحث إلى دراسة تقانة المعلومات والاتصالات ودورها في تعزيز الأداء المتميز: دراسة استطلاعية لأراء عينة من القيادات الادارية في كليتي العلوم والزراعة في جامعة تكريت.

سادساً. مجتمع الدراسة: تكون مجتمع الدراسة لعينة من القيادات الادارية والتدريسيين في كليتي العلوم والزراعة في جامعة تكريت حول تقانة المعلومات والاتصالات ودورها في تعزيز الأداء المتميز، كما تكونت عينة الدراسة من 90 عينة حيث نجد أنه بلغ عدد الاستبيانات الصالحة للتحليل 84 عينة بنسبة 93.3% من إجمالي عينة الدراسة.

سابعاً. حدود الدراسة: سوف يتناول الباحثان موضوع الدراسة مع الالتزام بالحدود التالية:

1. الحدود المكانية: سوف يتم تطبيق هذه الدراسة على مجموعة من القيادات الادارية في كليتي العلوم والزراعة في جامعة تكريت
2. الحدود الزمنية: تقتصر عملية جمع البيانات على الفترة من 2020/1/1 إلى 2020/12/31 ويرى الباحثان هذه الفترة كافية لتحقيق أهداف الدراسة.
3. الحدود البشرية: تقتصر الدراسة على آراء القيادات الادارية والتدريسيين في الكليتان المذكورتان.
4. الحدود الموضوعية: تقتصر هذه الدراسة على دراسة تقانة المعلومات والاتصالات ودورها في تعزيز الأداء المتميز.

المبحث الثاني: الأطار النظري

المحور الأول: تقانة المعلومات والاتصالات

اولاً. **مفهوم تقانة المعلومات والاتصالات:** تعرّف المعلومات انها البيانات التي تمت معالجتها، بحيث اصبحت لها دلالة معينة، أي ان هناك رابطة بين مضامينها التي من خلالها يمكن استخلاص معنى معين يساعد صانع القرار على استجلاء الامور عند مواجهته وتقييمه للمواقف (الطائي، 2000: 37). ويعرف (الاغا، 2001: 472) المعلومات انها بيانات ذات معنى، او انها معرفة مفيدة يتم التوصل اليها من خلال معالجة البيانات يدوياً او الياً. ويعطي (John, 1997: 81) مفهومًا لتقنية المعلومات انها حصيللة التقارب بين نوعين من التقنيات المتميزة، وهي تقنية الاتصالات وهي التي تهتم بنقل المعلومات، والنوع الاخر هي تقنية الحاسبات، التي تهتم بمعالجة البيانات والحصول على المعلومات. ان تقانة المعلومات والاتصالات اثرت في نوع المهارات

والخبرات التي يتطابها الافراد الذين يشغلون الوظائف الجديدة، اذ يشترط فيهم التمكن من التعامل مع التقنيات الجديدة وتشغيلها وصيانتها، وان من نتائج هذه الظاهرة ظهور الحاجة الى الافراد الذين لديهم مهارات وخبرات خاصة، الامر الذي يزيد من فرصة العمل لهم دون غيرهم، وايجاد فرص وظيفية جديدة ذو مرتبات عالية (البرزنجي والهواسي، 2017: 241).

ثانياً. الأهمية: ان تقانة المعلومات والاتصالات ادت دوراً مهماً في تحقيق الميزة التنافسية، فضلاً عن التفرد والجاذبية والنظرة المستقبلية، وان من اهم عوامل المنظمات لتحقيق الميزة التنافسية هو البحث عن طرق لأدخال تقانة المعلومات والاتصالات الى منتجاتهم (سواءً كانت هذه المنتجات سلع او خدمات) وكذلك البحث عن طرق جديدة لأستخدامها في عمل تغيرات جذرية في الإدارة (البرزنجي والهواسي، 2017: 242). وتكمن الاهمية بما يأتي:

1. الاستجابة والتكيف مع متطلبات البيئة: ان تطبيق مفهوم واساليب تقنية المعلومات في المنظمات والمجتمعات يحتم على كل منظمة اللحاق بركب التطور تجنباً لاحتمالات العزلة والتخلف عن مواكبة عصر المعلوماتية والتنافس في تقديم السلع والخدمات بناءً على معايير الكفاءة والفاعلية (العوامل، 2002: 151).

2. التنسيق بين الأقسام: لقد مكنت تقنية المعلومات والاتصالات من زيادة قدرة التنسيق بين اقسام المنظمة وبين المنظمات مع بعضها البعض، الامر الذي يقود إلى تقليل كلف المقابلات الشخصية، التي قد تتطلب انتقال الأفراد من منطقة إلى أخرى، فضلاً عن الوقت المستغرق لانجاز ذلك من خلال ما توفره الشبكات المحلية والعالمية من إمكانية ربط الحواسيب التابعة للشركات مع بعضها البعض (Daft, 2001: 246-247).

3. تقليص الحجم: تعد تقنية المعلومات والاتصالات اداة فاعلة في تقليص احجام المنظمات (الترشيح Downsizing)، واعادة التنظيم، إذ تدل التقديرات في الدول الصناعية ان نتيجة استخدام هذه التقنية أمكن تخفيض حجم الجهاز الإداري بنسبة تتراوح بين 30-40% (Applhegate, 1988: 129).

4. تقليل الاعتماد على الأيدي العاملة: تعد القوى العاملة احد اهم عوامل الإنتاج لاية منظمة، وتتكد المنظمات تكاليف عالية جراء الرواتب والأجور والمنافع الأخرى التي تقدمها المنظمة لعمالها، الا ان ادخال تقنية المعلومات والاتصالات يؤدي إلى التأثير في بنية الهيكل التنظيمي، فالتغيرات التي يحدثها استخدام هذه التقنية في المهام والمسؤوليات على مستوى الأفراد والوحدات الإدارية تنعكس على تغيير طبيعة بعض الوظائف مما يستلزم إعادة هيكلة وإجراء التعديلات المناسبة في الهيكل التنظيمي للمنظمة، الذي ينتج عنه دمج والغاء بعض الوظائف والأقسام والوحدات، ومن ثم التخلي عن إعداد كبير من القوى العاملة.

5. إيجاد قنوات اتصال: تساعد تقنية المعلومات على إيجاد قنوات اتصال جديدة من خلال شبكات الحواسيب والاتصالات سواء على مستوى المنظمة او على المستوى الوطني او العالمي وقد مكن ذلك من زيادة سرعة تدفق ومعالجة وتبادل المعلومات وتطوير أساليب إدارية حديثة كالاجتماعات والتفاوض وعقد الصفقات عن بعد وغيرها (برهان، 1999: 8).

6. إيجاد القيمة: تلعب تقنية المعلومات دوراً مهماً في الاقتصاد المبني على المعرفة والمعلومات، فقوة تقنية المعلومات تساعد المنظمات الخدمية على تقديم خدمات ذات قيمة عالية، مثل بطاقات الائتمان

والتسليم الفوري للطرود وأنظمة الحجز العالمية المبنية على تقنية المعلومات، مما يؤكد أهمية دور تقنية المعلومات في حياة المنظمة ونجاحها (البكري، 1997: 11).

ثالثاً. الأهداف: أن من أبرز أهداف تقنية المعلومات والاتصالات ما يأتي:

1. إنشاء بنوك وقواعد معلومات إحصائية وعلمية وتقنية ومرجعية، تغطي الموضوعات الإدارية التي تعالجها المنظمات المعاصرة، وهذه البنوك المتخصصة يمكن أن تساهم في تطوير البحوث والاستشارات، وتقديم خدمات معلوماتية بالغة الأهمية للمنظمات في القطاعين العام والخاص (برهان، 1999: 15).

2. استخدام أساليب وتقنيات التدريب بواسطة الحاسب في التدريب الإداري، فضلاً عن أسلوب التدريب عن بعد عن طريق تقنيات المعلومات والاتصالات المتطورة، بحيث يتم إجراء الحوار والتفاعل والإشراف بين المتدربين والمدرّب كلّ في مكان عمله (برهان، 1999: 15)، وهذا ما يطلق عليه بالتدريب الإلكتروني.

3. المؤتمرات المرئية-المسموعة: يقوم هذا النظام بإجراء عملية ربط بين المشرفين والأكاديميين والطلبة المتواجدين في مواقع متفرقة بعيدة، من خلال شبكة تلفازية عالية القدرة، ويستطيع كل شخص أن يرى ويسمع الأستاذ وهو يلقي مادته العلمية، كما يستطيع الطلبة توجيه الأسئلة إليه وأن يتفاعلوا معه (الكيلاني، 1997: 125).

4. تقنية تنفيذ الأوامر عن طريق الصوت: تستند هذه التقنية على استخدام برامج التعرف على الصوت من قبل الحاسبة عوضاً عن التخاطب الذي يعتمد حالياً على لوحة المفاتيح، إذ باستطاعة الحاسوب طباعة مستند كامل، أو تنفيذ عمليات حسابية عن طريق صوت المستخدم (الطعامنة والعلوش، 2004: 51).

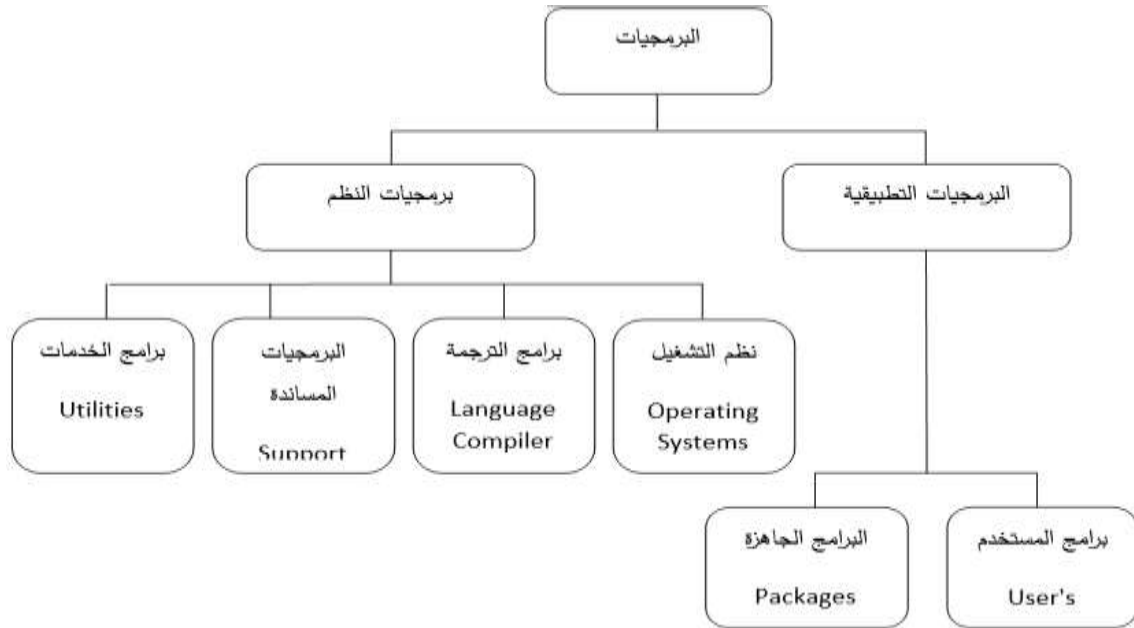
رابعاً. المتطلبات: تشير الكثير من الدراسات والأبحاث وكذلك الكتاب والمختصين إلى أن من أهم متطلبات تقانة المعلومات والاتصالات هي الآتي (الحمداني، 2016: 66):

1. **الأجزاء المادية (الأجهزة والمعدات) (Hardware):** وهي تتألف من الأجهزة المادية المستعملة في أنشطة الإدخال والمعالجة والاخراج في نظام المعلومات وهي الحواسيب بأشكالها وأحجامها المختلفة (بما في ذلك الأجهزة المحمولة) وأجهزة التخزين وأجهزة الاتصالات التي تربط بالحواسيب معاً (Oz, 2006: 118).

2. **البرامجيات (Software):** وهي تتألف من الإرشادات أو التعليمات المفصلة والمبرمجة مسبقاً التي تراقب وتنسق المكونات الصلبة للحاسوب في نظام المعلومات وهي على نوعين: برامج النظام التي تدير وتسيطر على الحاسوب باستعمال تطبيقات معينة كمعالج مركزي، ربط الاتصالات، والادوات الخارجية الملحقة، وأن مبرمجي النظام هم من يصممون هذه البرامج. وبرامج التطبيقات هي برامج مكتوبة لتطبيقات خاصة لأيعاز مهام معينة من مستخدمي نهائيين، وأن مبرمجي التطبيقات هم من يضعون تلك البرامج تعد البرامجيات المكونات غير الملموسة من الحاسب الإلكتروني (Laudon & Laudon, 2014: 51). وأن البرامجيات هي التي تتولى مهمة تشغيل الحاسوب. تقسم البرامجيات بشكل عام إلى قسمين رئيسيين:

أ. **برامجيات النظم Systems Software:** وهي مجموعة البرامج المصممة لتنسيق أنشطة ووظائف الأجهزة والأجزاء المادية والبرامج المختلفة لكل أجزاء الحاسوب (Stair, 2003: 132).

ب. برامج التطبيقات **Application Software**: هي البرامج التي تلبي احتياجات محددة للمستخدمين، ويمكن تصنيفها حسب الجهة التي تقوم بتطويرها إلى نوعين هما: (السيد، 2000، 198-199):



الشكل (1): أنواع البرمجيات

المصدر: السيد، رياض، مدخل إلى علم الحاسوب، دار الحامد للنشر والتوزيع، الجبيلة الأردن، ط1، (2000)، ص 191.

3. **الاتصالات:** وهي تتألف من الأجهزة الفعلية والبرمجيات التي تربط أجزاء مختلفة من الأجهزة وتحول البيانات من موقع مادي إلى آخر، فمثلاً يمكن ربط الحواسيب وتجهيزات الاتصالات في الشبكة للمشاركة بالصوت والصور والبيانات والفيديو مثل الانترنت والانترنت والاكسترنات (Laudon&Laudon, 2014: 51). ويعطي (Turban, 2002: 748) مفهوماً للاتصالات عن بعد (Telecommunication) أنها مجموعة ملائمة من الأجزاء المادية والبرمجيات مرتبة لإيصال المعلومات من موقع إلى آخر، وتقوم هذه النظم بنقل النصوص والرسومات، والأصوات والمستندات، فضلاً عن الفيديو.

4. **الموارد البشرية:** "تمثل متطلباً ضرورياً للعمليات والاجراءات في كل نظم المعلومات ومن هؤلاء الافراد ما نطلق عليهم اسم المستخدمين النهائيين الذين يستخدمون النظام أو المعلومات التي ينتجها النظام، والذين من الممكن أن يكونوا محاسبين أو زبائن أو مدراء، كما يمكن ان يكون الأخصائيون الفنيون المسؤولون عن تشغيل وأدامة النظام وتطويره" (قنديجلي والجنابي، 2005: 29). ويشير (سلام، 2007: 13) عن الموارد البشرية إلى (أنهم المستخدمون بالوجه الأخص إذ إن نظام الحاسوب لا قيمة له بدون المستخدمين الذين يوجهون ويديرون نظام الحاسوب، ويضيف عن المهارات أن أرباب العمل يفضلون دائماً من لديهم معرفة بالحاسوب على غيرهم من حملة الدرجات العلمية المماثلة ذلك أن من لديهم معرفة بالحاسوب هم أكثر انتاجية من غيرهم من الموظفين، وهم أكثر قدرة على حل المشاكل، وإتمام بعض المهام التي يستحيل إتمامها بدون معرفة الحاسوب).

المحور الثاني: الأداء المتميز

أولاً. المفهوم: يعد موضوع الأداء المتميز من المواضيع المهمة والتي حازت على اهتمام منظمات الأعمال وذلك لدوره المهم في تحقيق أهداف المنظمة وتعزيز موقعها في بيئتها ومن ثم التميز عن غيرها من المنظمات، ويعد الاداء مفهوماً جوهرياً ومهماً بالنسبة لمنظمات الاعمال بشكل عام، وهو يمثل القاسم المشترك لأهتمام علماء الإدارة، ويكاد ان يكون الظاهر الشمولية والعامل المحوري لجميع فروع وحقول المعرفة الادارية، فضلاً عن انه البعد الاكثر اهمية لمختلف منظمات الاعمال والذي يتمحور حول وجود المنظمة من عدمه (العنزي والكعبي، 2013: 142).

واشار (بن عيشي، 2012: 13) بأن الاداء يمثل درجة تحقيق واتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد، وهو يعكس الكيفية التي يحقق او يشبع بها الفرد متطلبات الوظيفة. أما فيما يخص مفهوم التميز، يتفق الباحثون بوصفه من المفاهيم الادارية التي حظيت بمستوى كبير من الاهتمام من قبل المنظمات لكونه يرتبط ارتباطاً وثيقاً بهدف نجاح المنظمة في ظل البيئة التنافسية المتغيرة؛ وذلك لأن عنصر المعلومات والمعرفة يعتمد على العناصر التي تتسم بالتميز وتعدد المعارف وتنوعها، اذ ان تحقيق المنظمة للتميز في الاداء يتطلب من اعضائها الابتعاد عن كل ما هو نمطي ورتيب في الاداء والسلوك لدى معظم المنظمات وتبنيها لنظم حيوية وفاعلة. وقد اشار (الجنابي، 2015: 69-70) بأن التميز ضرورة من ضرورات التطوير الاداري لرفع مستويات الاداء من خلال تطوير مهارات وقدرات العاملين في المنظمة، حيث ان تطوير المهارات والقدرات يتطلب وجود تنظيم فعال تسوده روح الفريق والابتكار والمبادرة والمنافسة بحيث يشعر كل فرد من الافراد العاملين بأن المنظمة ملك له، مما يدفع العاملين الى بذل كافة طاقاتهم وجهودهم من اجل التميز والنجاح. وعرف (الزبيدي وعباس، 2014: 72) الاداء المتميز بأنه مجموعة من السلوكيات والمقدارات والمهارات الفكرية والمعرفية العالية التي يتمتع بها المورد البشري في المنظمات بحيث تصبح له القدر على توظيف تلك المهارات والمعرفة والسلوك في مجال عمله وتخصصه بما يجعله ينجز اعمالاً تتجاوز حدود المعايير المنظمة وتتفوق على ما يقدمه الآخرون كماً ونوعاً. وكذلك عرف الاداء المتميز بانه هندسة معمارية تنظيمية تجمع العمل والافراد والتكنولوجيا والمعلومات في اسلوب يحسن التطابق بينها لكي تنتج اداء عالي متطور من ناحية الاستجابة الفعالة لمتطلبات الزبون ومتطلبات البيئة (العنزي والعبادي، 2009: 89). وعرف الاداء المتميز بأنه "الاداء الذي يتجاوز او يفوق الاداء الاعتيادي للفرد اضافة الى انه مجموعة المهارات الفكرية والسلوكية والمعرفية والابداعية العالية التي يمتلكها الافراد العاملون في المنظمة ومحاولة توظيفها لأنجاز مهام عملهم بالصور التي تفوق الحدود التي حددتها المنظمة كماً ونوعاً لكي يقدموا منتجات واعمال تتسم بالأصالة والابداع والتميز بغية تحقيق اهداف المنظمة وبصورة متصاعدة ومستمرة نحو المستقبل (الربيعي، 2015: 91).

ثانياً. الأهمية: ان التساؤل هنا "لماذا تسعى المنظمات دائماً الى تبني فكر اداري جديد؟" ان الاجابة المنطقية على هذا التساؤل هو الرغبة في التميز، فالمنظمات التي تعتنق فكراً ادارياً لمدة طويلة يصعب عليها ان تجد لنفسها مكاناً تنافسياً مرموقاً، لذلك فإن المنظمات تستجيب للعديد من القوى الدافعة للتميز (زايد، 2006: 6). ويمكن بصفة عامة تحديد أهم تلك القوى الدافعة من خلال الشكل الاتي:



الشكل (2): القوى الدافعة للتميز

المصدر: (www.unpan1.un.org/intradoc/groups)، (زايد، 2006: 14-6).

- تسعى المنظمات المعاصرة الى تحقيق حاجات ورغبات الزبائن في الوقت والسعر والجودة العالية لأن الزبائن يمثلون الطلب والذي على اساسه تستمر ومن خلاله تكتسب اسبقيتها عن باقي المنظمات (Slak et al., 2004: 647). ويعد الاداء محور مركزي لتخمين نجاح المنظمة او فشلها في قراراتها وخططها الاستراتيجية وتأتي اهمية الاداء من قدرته على التعبير عن قابلية المنظمة على ايجاد النتائج المقبولة في تحقيق طلبات الجماعات المهمة بالمنظمة بوصفه المدى الذي تستطيع فيه ان تنجز مهمة بنجاح او تحقيق هدفاً يتفوق (العززي والكعبي، 2013: 143). وقد احتل موضوع الاداء المتميز في الفكر التنظيمي اهمية واضحة، وتنامي الاهتمام بهذا الجانب في العقود الخيرة لكونه يعبر عن القابليات التي تميز المنظمة وتحقق من خلالها نتائج ترضي الاطراف المهمة بها، وتجسدت تلك الاهمية بالآتي (جواد، 2015: 54)، (EFQM, 2003: 23):
1. يجعل للقائد رؤية جيد مقترنة بثبات الهدف ويسهم بترصين المنظمة من خلال عدد من الانظمة المعتمدة على الحقائق والعمليات.
 2. يساعد المنظمة على وضع معايير متقدمة لتطوير رسالتها، وتحديد العناصر الكفوءة من موارسها الذين يكونون بحاجة الى دعم واسناد لغرض تحسين الاداء المنظمي، وتشخيص الانحرافات والاطفاء، والاشترك باتخاذ الاجراءات اللازمة لمعالجتها.
 3. يكون سبباً في الحصول على نتائج ترضي اصحاب المصالح بالمنظمة وتخلق قيمة مستمرة للزبون.
 4. يسهم في التوجه نحو التعلم والتحسين المستمر، واحداث التغييرات المستهدفة في المنظمة ومحاولة تلبية توتعات اصحاب المصالح.
 5. يحقق التنمية المستدامة للمنظمة وتحسين المشاركة والمسؤولية الاجتماعية .

في حين يرى (كمونة، 2013: 70) بأن اهمية الاداء المتميز تتركز في الاتي:

- أ. تحقيق التنمية المستدامة للمنظمة.
- ب. ايجاد ثقافة ترتكز بقو على الزبائن.
- ج. تحسين المشاركة والمسؤولية الجماعية.
- د. الحفاظ على الزبائن وارضائهم.
- هـ. خلق بيئة تدعم وتحافظ على التحسين المستمر.
- و. زياد الكفاءة بزيادة التعاون بين الإدارة والاقسام.
- ز. تحسين جود المخرجات.

ثالثاً. الأهداف: تسعى منظمات الاعمال باستمرار الى تبني فكر اداري جديد استجابة لرغباتها في تحقيق التميز، فالمنظمات التي تعتنق فكراً ادارياً تقليدياً لمدة زمنية طويلة يصعب عليها ان تجد

لنفسها موقعا تنافسيا مرموقاً بين المنظمات بسبب ازدياد حدة المنافسة وزيادة عدم التأكد البيئي وتنوع حاجات المستهلكين ورغباتهم واستعمال تقنية المعلومات والاتصالات ونشوء ظواهر العولمة أدت الى عجز المدخل التقليدي في معالجة الاداء الفردي والمنظمي مما استوجب ضرور البحث عن اساليب جديد ومعاصر تتسجم مع التطورات الحاصلة في البيئة الخارجية للمنظمات لمواكبة المفاهيم الادارية الحديثة واستجابة للقوى الدافعة للتميز (الربيعي، 2015: 95). ان المنظمات تستجيب للعديد من الاسباب الداعمة للتميز ويمكن تحديد اهم الاسباب الداعمة هي:

1. حفظ المكان والمكانة: يساعد الاداء المتميز على حفظ مكانة المنظمة، اما المكان فهو القدرة الذاتية للمنظمة نفسها، فالانطلاقة الاساسية للاداء المتميز لا بد ان تبدأ من داخل المنظمة (بدوي، 2016: 59). ولكي تتمكن المنظمة من حفظ مكانتها فان الاداء المتميز يحقق لها ذلك من خلال (المكان) وهو القدر الذاتية التي تمتلكها المنظمة لكي تنطلق لتحقيق الاداء المتميز، أما (المكانة) فتعكس الموضع التنافسي المتميز للمنظمة بين بقية المنظمات في مجال العمل (الربيعي، 2015: 96).

2. منافسة بلا حدود: اصبحت الاسواق أكثر انفتاحاً عما كانت عليه في السابق، وبات الزبون أكثر حرية للانتقال بين الاسواق والمنتجات، والمنظمة امام هذه المنافسة التي تتسم بأنها بلا حدود اصبحت في موضع يفرض عليها اداءاً متميزاً للبقاء في الساحة والحفاظ على مكانتها التنافسية وحصتها السوقية .

3. معدل التغير السريع: التغير هو الثابت الوحيد الذي تتعامل معه المنظمات في عصرنا الحديث، فلا شك ان الظروف البيئية الحديثة تميزت بدرجة عالية من التغير، ان السبب الاساس لحدوث هذا التغير هو تغير ظروف البيئة الخارجية، التي تتمثل بالقوى الخارجية والتي تؤثر وتتأثر بنشاط المنظمة وقراراتها .وحالة التغير السريعة في البيئة وكما يطلق عليها بعدم التأكد البيئي والتي تعني عدم توافر المعلومات لمتخذي القرارات عن المتغيرات البيئية ومن ثم زياد صعوبة التنبؤ بالنتائج المتوقعة لتلك القرارات، كما تعد البيئة الخارجية نقطة البداية ونقطة النهاية للمنظمة.

4. تنامي مفهوم الجود: تتفاعل كل المتغيرات السابقة لتضع على المنظمات المعاصر مسؤولية البحث عن الذات ومحاولة التميز عن المنظمات المنافسة من خلال العمل وفق مفاهيم الجودة، لتحقيق الاستقرار ومضاعفة فرص بقائها واستقرارها بشكل أكبر من تلك الشركات التي وضعت التميز في نهاية قائمة اولوياتها.

5. تقانة المعلومات والاتصالات: شهد العالم تطورات وتحولات هائلة وسريعة جعلت من التقانة وادارتها مفاتيح رئيسة ومداخل منهجية لعصر المعلوماتية والتطورات التقانية التي تتيح فرص استجابة المنظمات لتحسين مواردها وتحديثها من خلال تطبيق نظم تساهم في تحقيق ادائها وتعزيز ميزتها التنافسية وديمومة بقائها ونجاحها في ميادين العمل (الجنابي، 2015: 46). وتعد تقانة المعلومات الميزة الاساسية لهذا العصر وهي ضرورة لا يمكن الاستغناء عنها. وأن الاداء المتميز للمنظمة يعتمد على موجوداتها الملموسة وغير الملموسة، ونظراً لأهمية الدور الكبير الذي تلعبه الموجودات غير الملموسة في تحسين الأعمال وتميزها فإن الحاجة تبدو ماسة للتعرف على هذه الموجودات.

رابعاً. المؤشرات: تواجه دراسة الاداء المتميز وقياسه تحديات عديدة تتمثل في تباين المفهوم ومؤشرات قياسه على أساس تباين أهداف المنظمات وطبيعتها واختلاف أهداف الجهات المرتبطة

بها مما يتوجب تحديد نوع المقاييس المناسبة التي يمكن استخدامها في قياس الأداء المتميز، وتحديد أهميتها، ومصادر المعلومات المعتمدة في القياس، وكيفية دمج قياسات مختلفة لتقديم صورة حقيقية عن المنظمة، لذلك يختلف الباحثون في بتحديدهم لمؤشرات قياس الأداء المتميز، وسنعمد هنا على المؤشرات التالية (التخطيط الاستراتيجي، التركيز على الزبون، إدارة المعرفة، ثقافة المنظمة، إدارة العمليات) (طه، 2008: 123):

1. **التخطيط الاستراتيجي:** أشار (جواد، 2015: 59) بأن التخطيط الاستراتيجي يعد من الوظائف الأساسية لإدارة المنظمة التي تهدف إلى التميز، فهو يمثل من وجهة نظر بعض الكتاب الخطط المتكاملة التي تقوم بإعدادها المنظمة لتعزيز أهمية منتجاتها من خلال رؤيتها للفرص والتهديدات التي تواجهها، فأن سعي المنظمات المعاصرة إلى تحقيق التميز في أدائها يتم بناءً على رؤية متكاملة وواضحة ووفقاً لقناعة بأن ذلك يمثل النهج السليم لتعظيم الاستفادة من إمكانياتها ومواردها الحالية بما يحقق الرضا لزبائنها، ليصبح التوجه الاستراتيجي بمقام الاداة المهنية الصائبة لبقاء المنظمة واستقرارها ونموها وتحقيق أدائها المتميز. ويؤكد (Keller & Kotler, 2009: 167) بأن التخطيط الاستراتيجي أحد الادوات المهمة والاساسية لتحقيق الاداء المتميز في منظمات الاعمال لما يقدمه من آلية عمل تهيئ للمنظمة وتمكنها من تحديد جميع المتغيرات المؤثرة في عملها والمحددة لنشاطاتها، وقياس مدى قوة تأثيراتها، وترتيبها بحسب اولويتها، فضلاً عما يقدمه من توجهات تمكن المنظمة من تحديد حاجات الزبون وكيفية تلبيتها بما يفوق توقعات الزبون ذاته.
2. **التركيز على الزبون:** ان الزبائن هم المحور الأساسي للأنشطة التي تتعلق بإدارة المنظمة ويتضح ذلك جلياً من خلال العديد من المؤشرات فمثلاً جائزة (مالكوم بالدرج العالمية) أعطت 25% من علاماتها لأهتمام المنظمة بزبائنها وتحقيق رغباتهم، وقد أشارت منظمة الجودة البريطانية بشمولية أكبر إذ إنها عرفت الزبائن بأنهم المستثمرون والموظفون وأصحاب المصالح والمجتمع بأسره وأي شخص له علاقة معينة بالمنظمة (الجنابي، 2000: 75). إذ تهدف جميع المنظمات إلى تحقيق رضا الزبائن لأن المنظمات وجدت أصلاً لأجل تلبية حاجات الزبائن وهم المتفضلون على المنظمة عند اقتنائهم لسلعها وخدماتها وأصبحت الجودة العامل الأساسي في اختيار الزبون للسلع والخدمات (الفضل والطائي، 2004: 331). ويؤكد (Foster, 2001: 54) إن العنصر الرئيسي في المنظمات هو أن تركز المنظمة على فهم الزبون لأنه مفتاح الإدارة فإذا كانت المنظمة فقيرة في جميع البيانات عن الزبائن وتحليلها فإنها سوف تفشل في تحقيق ما يريده ويحتاجه الزبون، ويقسم (Foster) الزبائن إلى زبون داخلي وزبون خارجي، ويعرف الزبون الداخلي بأنه "المستخدم للسلع والخدمات داخل حدود المنظمة التي يعمل بها"، أما الزبون الخارجي فهو "المستخدم النهائي للسلع والخدمات التي تقدمها المنظمة"، وان رضاه فرصة لاستمرار النجاح والنمو ولتحقيق أهداف المنظمة. ويبين (Steven & Wynne, 2004: 527) أن الرضا والاحتفاظ بالزبون يكون من خلال تقديم الخدمات ذات الجودة العالية والنموذجية التي تقدمها المنظمة بصورة مستمرة، وعلى المنظمة أن تسأل دائماً كيف تستطيع أن تزيد من رضا الزبون وولائه؟ أي بمعنى آخر كيف تربح الزبون؟ أن رضا الزبون يؤثر في بيع السلع وتقديم الخدمات وتحقيق الأرباح.

3. **إدارة المعرفة:** اما عن الكيفية التي تستطيع منظمات الاعمال ان تدير بها هذا المورد فقد حدد (Dul & et al., 2011: 727) الابعاد التي تسهم في تكوين الاداء الابداعي للمورد المعرفي في المنظمة، فضلاً عن ممارسات إدارة الموارد البشرية في اختيار وتوظيف الافراد ذوو الشخصية

الابداعية وتوفير بيئة العمل التنظيمية-الاجتماعية، فيجب ايضاً توفير بيئة العمل المادية التي تكوف فاعلة في تعزيز الابداع للمورد المعرفي. اما (Viljoen, 2012: 82) فقد حاول وضمن ذات السياق ان يحدد التوجهات البحثية تجاه إدارة المعرفة تحت توجهين: الاول يعرض استخدام إدارة المعرفة كقوة تحقق القيمة الاقتصادية المضافة، اما الثاني فيعرض إدارة المعرفة كهدف يمكن الاستثمار فيه من خلال التدريب والتعلم لتصبح إدارة المعرفة هي الابداع لهذه القيمة، والذي يؤطر عمله بالمعرفة والمهارات والقدرات والخبرات الناشئة، وهذا يتفق مع من يقول (الى ان الإدارة الكفوءة للمورد المعرفي يجب ان تكون الهدف الأساس لأي منظمة (Rejas-Muslera, 2012: 118).

4. الثقافة التنظيمية: أشار (بدوي، 2016: 67) بان الثقافة التنظيمية تمثل المحرك الاساسي للطاقات والقدرات فهي تؤثر بالدرجة الاولى على الاداء وتحقيق الانتاجية المرتفعة، كما تعتبر معيار التميز ما بين المنظمات، اذ ان المنظمات المبدعة تسودها بالضرورة ثقافة مبدعة التي لها دور مهم في بقاء ونجاح المنظمات، اذ تعمل كقوة دافعة توحد الطاقات نحو تحقيق الاهداف المشتركة، وتوجه الجهود نحو التجديد والابتكار، كما انها تساعد المنظمات في مواجهة التغيرات المتسارعة عالمياً وايجابياً في الوقت نفسه. وأشار (الخالدي، 2011: 893) بأنها منظومة معنوية مترابطة من المعتقدات، الاتجاهات، القيم، المعايير والاعراف، التي تشكل هوية المنظمة وتوجه السلوك الفردي والجماعي فيها، وتصنف ثقافة التنظيمية الى ثقافة قوية وثقافة ضعيفة، كما يشير مفهوم قوة الثقافة الى شدة تمسك اعضاء المنظمة بالقيم والمعتقدات الخاصة بها، وبشد تمسك العاملين بتلك القيم والمعتقدات، اما ضعف الثقافة فهو على العكس من قوة الثقافة تماماً.

5. إدارة العمليات: إن المنظمات التي تسعى لارضاء أصحاب المصالح لا يمكنها تحقيق ذلك إلا من خلال إدارة عملياتها بشكل فاعل، والمنظمات عالية الأداء هي المنظمات التي تركز على إدارة الأعمال الجوهرية، كتطوير منتج جديد أو جذب الزبائن والاحتفاظ بهم، فضلاً عن قيامها بإعادة هندسة الأعمال، وبناء فرق العمل. إن المنظمات التي تسعى لارضاء أصحاب المصالح لا يمكنها تحقيق ذلك إلا من خلال إدارة عملياتها بشكل فاعل، والمنظمات عالية الأداء هي المنظمات التي تركز على إدارة الأعمال الجوهرية، كتطوير منتج جديد أو جذب الزبائن والاحتفاظ بهم، فضلاً عن قيامها بإعادة هندسة الأعمال، وبناء فرق العمل.

المبحث الثالث: الجانب الميداني

الوسط الحسابي والانحراف المعياري والأهمية النسبية: الغاية من استخدام الوسط الحسابي Mean والانحراف المعياري ST. Deviation هو من اجل وصف البيانات ونشوف هل البيانات تتوزع توزيع طبيعي ام لا. اما استخدام الاهمية النسبية وذلك من اجل معرفة اهمية كل سؤال من اسئلة الاستبيان.

تم استخدام الوسط الحسابي Mean والانحراف المعياري ST.Deviation والاهمية النسبية لدراسة اتجاهات العينة الإحصائية لمتغيرات البحث وذلك كما يلي:

الجدول (1): الوسط الحسابي والانحراف المعياري والأهمية النسبية

م	متغيرات الدراسة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	الترتيب
1	متوسط بعد الأجهزة والمعدات	3.48	0.64	69.68	4
2	متوسط بعد البرامجيات	3.72	0.72	74.33	3
3	متوسط بعد الاتصالات	3.87	0.57	77.33	1
4	متوسط بعد الموارد البشرية	3.78	0.58	75.57	2
	متوسط محور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	3.70	0.49	74.01	
1	متوسط بعد التخطيط الاستراتيجي	3.68	0.64	73.62	3
2	متوسط بعد التركيز على الزبائن (الموظفين والطلبة)	3.86	0.62	77.24	2
3	متوسط بعد إدارة المعرفة	3.92	0.56	78.41	1
4	متوسط بعد الثقافة التنظيمية	3.61	0.59	72.25	5
5	متوسط بعد إدارة العمليات	3.65	0.61	73.05	4
	متوسط محور مقاييس الأداء المتميز في المنظمات التعليمية	3.72	0.46	74.44	
	المتوسط العام للنموذج	3.71	0.40	74.28	

يوضح الجدول (1) الوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي حيث يتضح ما يلي:

1. متوسط محور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات:

- يأتي متوسط متغير الاتصالات في المرتبة الأولى وذلك بوسط حسابي 3.87 وانحراف معياري 0.57 وأهمية نسبية 77.33%.
- يأتي متوسط متغير الموارد البشرية في المرتبة الثانية وذلك بوسط حسابي 3.78 وانحراف معياري 0.58 وأهمية نسبية 75.57%.
- يأتي متوسط متغير البرامجيات في المرتبة الثالثة وذلك بوسط حسابي 3.72 وانحراف معياري 0.72 وأهمية نسبية 74.33%.
- يأتي متوسط متغير الأجهزة والمعدات في المرتبة الرابعة وذلك بوسط حسابي 3.48 وانحراف معياري 0.64 وأهمية نسبية 69.68%.

وبصفة عامة يتبين أن الوسط الحسابي لمحور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ككل بلغ 3.7 والانحراف المعياري 0.49 والوزن النسبي لها 74.01% وهو أكبر الوزن النسبي المحايد 60% مما يدل على أن استخدام العينة الإحصائية بطريقة صحيحة وذلك لدراسة تقانة المعلومات والاتصالات ودورها في تعزيز الأداء المتميز لآراء عينة من القيادات الإدارية في كليتي العلوم والزراعة في جامعة تكريت.

2. متوسط محور مقاييس الأداء المتميز في المنظمات التعليمية:

- يأتي متوسط متغير إدارة المعرفة في المرتبة الأولى وذلك بوسط حسابي 3.92 وانحراف معياري 0.56 وأهمية نسبية 78.41%.

- يأتي متوسط متغير التركيز على الزبائن (الموظفين والطلبة) في المرتبة الثانية وذلك بوسط حسابي 3.86 وانحراف معياري 0.62 وأهمية نسبية 77.24%.
- يأتي متوسط متغير التخطيط الاستراتيجي في المرتبة الثالثة وذلك بوسط حسابي 3.68 وانحراف معياري 0.64 وأهمية نسبية 73.62%.
- يأتي متوسط متغير الثقافة التنظيمية في المرتبة الخامسة وذلك بوسط حسابي 3.61 وانحراف معياري 0.59 وأهمية نسبية 72.25%.
- وبصفة عامة يتبين أن الوسط الحسابي لمحور مقاييس الأداء المتميز في المنظمات التعليمية ككل بلغ 3.72 والانحراف المعياري 0.46 والوزن النسبي لها 74.44% وهو أكبر الوزن النسبي المحايد 60% مما يدل على أن استخدام العينة الإحصائية بطريقة صحيحة وذلك لدراسة تقانة المعلومات والاتصالات ودورها في تعزيز الأداء المتميز لآراء عينة من القيادات الادارية في كليتي العلوم والزراعة في جامعة تكريت.
- اختبار فرضيات الدراسة:** يتم اختبار فرضيات الدراسة من خلال اختبار معامل ارتباط بيرسون Pearson لمعرفة قوة الارتباط واتجاهه بين محاور الدراسة، كما يتم استخدام اختبار تحليل الانحدار Regression وذلك لتحديد قوة التأثير بين متغيرات الدراسة وذلك كما يلي:
- الفرضية الرئيسية الأولى:**

الجدول (2): قيم معاملات ارتباط بيرسون بين متطلبات تقانة المعلومات والاتصالات وابعاد الأداء المتميز على المستوى الكلي والجزئي

م	المتغيرات	الاحصائيات	1.1	1.2	1.3	1.4	1	2.1	2.2	2.3	2.4	2.5	2	All
1.1	متوسط متغير الأجهزة والمعدات	Correlation	1	.337**	.186	.305**	.629**	.213	.052	.113	.008	.046	.497	.360**
		Sig. (2-tailed)		.002	.089	.005	.000	.051	.638	.305	.944	.681	.381	.001
		N	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84
1.2	متوسط متغير البرمجيات	Correlation	.337**	1	.638**	.792**	.877**	.575**	.334**	.096	.281**	.255**	.391**	.686**
		Sig. (2-tailed)	.002		.000	.000	.000	.000	.002	.387	.010	.019	.000	.000
		N	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84
1.3	متوسط متغير الاتصالات	Correlation	.186	.638**	1	.692**	.767**	.588**	.279*	.076	.217*	.067	.286**	.560**
		Sig. (2-tailed)	.089	.000		.000	.000	.000	.010	.494	.048	.546	.008	.000
		N	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84
1.4	متوسط متغير الموارد البشرية	Correlation	.305**	.792**	.692**	1	.866**	.696**	.392**	.200	.393**	.369**	.529**	.781**
		Sig. (2-tailed)	.005	.000	.000		.000	.000	.000	.067	.000	.001	.000	.000
		N	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84
1	متوسط محور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	Correlation	.629**	.877**	.767**	.866**	1	.641**	.325**	.153	.273*	.229*	.402**	.751**
		Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.003	.164	.012	.036	.000	.000
		N	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84

2.1	متوسط متغير التخطيط الاستراتيجي	Correlation	.213	.575**	.588**	.696**	.641**	1	.453**	.268*	.407**	.285**	.589**	.721**
		Sig. (2-tailed)	.051	.000	.000	.000	.000		.000	.014	.000	.009	.000	.000
		N	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84
2.2	متوسط متغير التركيز على الزبائن (الموظفين والطلبة)	Correlation	.052	.334**	.279*	.392**	.325**	1	.453**	.752**	.702**	.278*	.784**	.715**
		Sig. (2-tailed)	.638	.002	.010	.000	.003		.000	.000	.000	.010	.000	.000
		N	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84
2.3	متوسط متغير إدارة المعرفة	Correlation	.113	.096	.076	.200	.153	.752**	1	.268*	.631**	.250*	.717**	.588**
		Sig. (2-tailed)	.305	.387	.494	.067	.164	.014		.000	.000	.022	.000	.000
		N	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84
2.4	متوسط متغير الثقافة التنظيمية	Correlation	.008	.281**	.217*	.393**	.273*	.407**	.702**	1	.631**	.573**	.902**	.776**
		Sig. (2-tailed)	.944	.010	.048	.000	.012	.000	.000		.000	.000	.000	.000
		N	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84
2.5	متوسط متغير إدارة العمليات	Correlation	.046	.255*	.067	.369**	.229*	.285**	.278*	.250*	1	.573**	.733**	.634**
		Sig. (2-tailed)	.681	.019	.546	.001	.036	.009	.010	.022		.000	.000	.000
		N	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84
2	متوسط محور مقاييس الأداء المتميز في المنظمات التعليمية	Correlation	.497	.391**	.286**	.529**	.402**	.589**	.784**	.717**	.902**	1	.733**	.907**
		Sig. (2-tailed)	.381	.000	.008	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
		N	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84
All	المتوسط العام للنموذج	Correlation	.360**	.686**	.560**	.781**	.751**	.721**	.715**	.588**	.776**	.634**	.907**	1
		Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
		N	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84

نجد أنه بلغ معامل ارتباط بيرسون Pearson بين متوسط محور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ككل ومتوسط محور مقاييس الأداء المتميز في المنظمات التعليمية ككل 0.402 وهو معامل ارتباط موجب مما يدل على وجود علاقة ارتباط موجبة بين متوسط محور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ككل ومتوسط محور مقاييس الأداء المتميز في المنظمات التعليمية ككل أي أنه تم تحقق الفرضية الرئيسة والتي تنص على "توجد علاقة ارتباط معنوي بين تقانة المعلومات والاتصالات وتحقيق الأداء المتميز" وذلك عند مستوى معنوية 0.05.

وتتفرع من هذه الفرضية مجموعة فرضيات فرعية وذلك كما يلي:

1. هناك علاقة ارتباط معنوية بين الموارد المادية (الأجهزة والمعدات) وتحقيق الأداء المتميز: من خلال نتائج الجدول السابق نجد أنه معامل ارتباط بيرسون بين الموارد المادية (الأجهزة والمعدات) وتحقيق الأداء المتميز بلغ 0.497 وهو معامل ارتباط موجب مما يدل على وجود علاقة ارتباط موجبة بين الموارد المادية (الأجهزة والمعدات) وتحقيق الأداء المتميز أي يمكن أنه تم تحقق الفرضية الفرعية التي تنص على "هناك علاقة ارتباط معنوية بين الموارد المادية (الأجهزة والمعدات) وتحقيق الأداء المتميز" عند مستوى معنوية 0.05.
2. هناك علاقة ارتباط معنوية بين البرامجيات وتحقيق الأداء المتميز: من خلال نتائج الجدول السابق نجد أنه معامل ارتباط بيرسون بين متغير البرامجيات وتحقيق الأداء المتميز بلغ 0.391 وهو معامل ارتباط موجب مما يدل على وجود علاقة ارتباط موجبة بين متغير البرامجيات وتحقيق الأداء المتميز أي يمكن أنه تم تحقق الفرضية الفرعية التي تنص على "هناك علاقة ارتباط معنوية بين البرامجيات وتحقيق الأداء المتميز" عند مستوى معنوية 0.05.

3. هناك علاقة ارتباط معنوية بين الاتصالات وتحقيق الأداء المتميز: من خلال نتائج الجدول السابق نجد أن معامل ارتباط بيرسون بين متغير الاتصالات وتحقيق الأداء المتميز بلغ 0.286 وهو معامل ارتباط موجب مما يدل على وجود علاقة ارتباط موجبة بين متغير الاتصالات وتحقيق الأداء المتميز أي يمكن أن نتحقق الفرضية الفرعية التي تنص على "هناك علاقة ارتباط معنوية بين الاتصالات وتحقيق الأداء المتميز" عند مستوى معنوية 0.05.

4. هناك علاقة ارتباط معنوية بين الموارد البشرية وتحقيق الأداء المتميز: من خلال نتائج الجدول السابق نجد أن معامل ارتباط بيرسون بين الموارد البشرية وتحقيق الأداء المتميز بلغ 0.529 وهو معامل ارتباط موجب مما يدل على وجود علاقة ارتباط موجبة بين الموارد البشرية وتحقيق الأداء المتميز أي يمكن أن نتحقق الفرضية الفرعية التي تنص على "هناك علاقة ارتباط معنوية بين الموارد البشرية وتحقيق الأداء المتميز" عند مستوى معنوية 0.05.

الفرضية الرئيسية الثانية: توجد علاقة تأثير معنوي لتقانة المعلومات والاتصالات في تعزيز الأداء المتميز.

الجدول (3): نتائج تحليل الانحدار البسيط لتأثير تقانة المعلومات والاتصالات في تعزيز الأداء المتميز

متغيرات	معامل الانحدار	الخطأ المعياري	قيمة T المحسوبة	مستوى المعنوية	الدالة الإحصائية
مقدار ثابت	2.324	0.354	6.558	0.000	دال
متوسط محور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	0.378	0.095	3.977	0.000	دال
معامل التحديد $R^2 = 0.646$ الخطأ المعياري للنموذج $= 0.322$					
مستوى المعنوية $= 0.000$ قيمة $F = 15.818$					

يوضح الجدول (3) نتائج تحليل الانحدار البسيط لتأثير تقانة المعلومات والاتصالات في تعزيز الأداء المتميز وذلك كما يلي:

1. يبلغ معامل التحديد $R^2 = 0.646$ مما يعني أن متوسط محور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تفسر 64.6% تقريباً من متوسط محور مقاييس الأداء المتميز في المنظمات التعليمية.
2. يؤثر محور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تأثيراً طردياً موجباً على متوسط محور مقاييس الأداء المتميز في المنظمات التعليمية، حيث بلغ مستوى المعنوية أقل من 0.05 وهي دالة إحصائية كما بلغ معامل الانحدار 0.378 لذي عينة من القيادات الإدارية في كليتي العلوم والزراعة في جامعة تكريت.
3. بلغت قيمة الخطأ المعياري 0.322 كما بلغت قيمة (F) 15.818.
4. تم تحقق الفرضية الرئيسية والتي تنص على "توجد علاقة تأثير معنوي لتقانة المعلومات والاتصالات في تعزيز الأداء المتميز" عند مستوى معنوية 0.005.
5. كما نجد أن معادلة الانحدار كما يلي:

$$Y = 2.324 + 0.378 X$$

متوسط محور مقاييس الأداء المتميز في المنظمات التعليمية $= 2.324 + 0.378$ (متوسط محور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات).

الجدول (4): نتائج تحليل الانحدار المتعدد لتأثير تقانة المعلومات والاتصالات (متوسط متغير الأجهزة والمعدات) - (متوسط متغير البرامجيات) - (متوسط متغير الاتصالات) - (متوسط متغير الموارد البشرية) في تعزيز الأداء المتميز

متغيرات	معامل الانحدار	الخطأ المعياري	قيمة T المحسوبة	مستوى المعنوية	الدلالة الإحصائية
مقدار ثابت	2.419	.360	6.711	.000	دال
متوسط متغير الأجهزة والمعدات	-.053	.073	-.731	.467	غير دال
متوسط متغير البرامجيات	-.012	.102	-.117	.907	غير دال
متوسط متغير الاتصالات	-.124	.108	-1.150	.254	غير دال
متوسط متغير الموارد البشرية	.532	.134	3.985	.000	دال
معامل التحديد $R^2 = 0.730$ الخطأ المعياري للنموذج $= 0.293$					
مستوى المعنوية $= 0.000$ قيمة $F = 8.361$					

يوضح الجدول (4) نتائج تحليل الانحدار المتعدد لدراسة تأثير تقانة المعلومات والاتصالات في تعزيز الأداء المتميز وذلك كما يلي:

1. يبلغ معامل التحديد $R^2 = 0.730$ مما يعني أن متوسط متغيرات محور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (متوسط متغير الأجهزة والمعدات - متوسط متغير البرامجيات - متوسط متغير الاتصالات - متوسط متغير الموارد البشرية) تفسر 73% تقريباً من متوسط محور مقاييس الأداء المتميز في المنظمات التعليمية.
2. يؤثر متغير الموارد البشرية تأثيراً طردياً موجباً على متوسط محور مقاييس الأداء المتميز ككل في المنظمات التعليمية، حيث بلغ مستوى المعنوية أقل من 0.05 وهي دالة إحصائية كما بلغ معامل الانحدار 0.532 لدي عينة من القيادات الإدارية في كليتي العلوم والزراعة في جامعة تكريت.
3. لا يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية لكلاً من متوسط متغير الأجهزة والمعدات، ومتوسط متغير البرامجيات ومتوسط متغير الاتصالات حيث بلغ مستوى المعنوية أكبر من 0.05 وهي غير دالة إحصائية كما نجد معامل الانحدار بلغت (0.053)، (0.012)، (0.124) وذلك لدي عينة من القيادات الإدارية في كليتي العلوم والزراعة في جامعة تكريت.
4. بلغت قيمة الخطأ المعياري 0.293 كما بلغت قيمة $F = 8.361$.
5. كما نجد أن معادلة الانحدار كما يلي:

$$Y = 2.419 - 0.053 X_1 - 0.012 X_2 - 0.124 X_3 + 0.532 X_4$$

متوسط محور مقاييس الأداء المتميز في المنظمات التعليمية $= 2.419 - 0.053$ (متوسط متغير الأجهزة والمعدات) $- 0.012$ (متوسط متغير البرامجيات) $- 0.124$ (متوسط متغير الاتصالات) $+ 0.532$ (متوسط متغير الموارد البشرية)

ونستطيع ان نحدد من الجدول السابق ما يلي بخصوص الفرضيات الفرعية:

1. يوجد تأثير معنوي للموارد المادية (الأجهزة والمعدات) في انجاز الأداء المتميز: من نتائج الجدول السابق نجد أن معامل الانحدار لمتغير متوسط متغير الأجهزة والمعدات بلغ (0.053) كما بلغ الخطأ المعياري 0.073 وايضاً نجد أن مستوى المعنوية بلغ 0.467 وهو أكبر من 0.005 مما يدل على انه لا يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية بين الموارد المادية (الأجهزة والمعدات) في انجاز

- الأداء المتميز ويمكن القول انه "لا يوجد تأثير معنوي ذو دلالة احصائية للموارد المادية (الاجهزة والمعدات) في انجاز الأداء المتميز" وذلك عند مستوى معنوية 0.05.
2. **يوجد تأثير معنوي للبرامجيات في تعزيز الأداء المتميز:** من نتائج الجدول السابق نجد أن معامل الانحدار لمتغير متوسطمتغير البرامجيات بلغ (0.012) كما بلغ الخطأ المعياري 0.102 وايضا نجد أن مستوى المعنوية بلغ 0.907 وهو أكبر من 0.005 مما يدل علي انه لا يوجد تأثير معنوي ذو دلالة احصائية بين البرامجيات في تعزيز الأداء المتميز ويمكن القول انه "لا يوجد تأثير معنوي ذو دلالة احصائية للبرامجيات في تعزيز الأداء المتميز" وذلك عند مستوى معنوية 0.05.
3. **يوجد تأثير معنوي للاتصالات في تعزيز الأداء المتميز:** من نتائج الجدول السابق نجد أن معامل الانحدار لمتغير متوسطمتغير الاتصالات بلغ (0.124) كما بلغ الخطأ المعياري 0.108 وايضا نجد أن مستوى المعنوية بلغ 0.254 وهو أكبر من 0.005 مما يدل علي انه لا يوجد تأثير معنوي ذو دلالة احصائية بين الاتصالات في تعزيز الأداء المتميز ويمكن القول انه "لا يوجد تأثير معنوي ذو دلالة احصائية للاتصالات في تعزيز الأداء المتميز" وذلك عند مستوى معنوية 0.05.
4. **يوجد تأثير معنوي للموارد البشرية في تعزيز الأداء المتميز:** من نتائج الجدول السابق نجد أن معامل الانحدار لمتغير متوسطمتغير الموارد البشرية بلغ 0.532 كما بلغ الخطأ المعياري 0.134 وايضا نجد أن مستوى المعنوية بلغ 0.000 وهي أقل من 0.005 مما يدل علي انه يوجد تأثير معنوي ذو دلالة احصائية بين الموارد البشرية في تعزيز الأداء المتميز ويمكن القول انه "يوجد تأثير معنوي ذو دلالة احصائية للموارد البشرية في تعزيز الأداء المتميز" وذلك عند مستوى معنوية 0.05.

المبحث الرابع: الاستنتاجات والتوصيات

اولاً. الاستنتاجات:

1. قدرة الكليتين قيد البحث على تقديم خدمات تعليمية وجودة عالية استجابة لمتطلبات الطلبة.
2. تحقق وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين متطلبات تقانة المعلومات والاتصالات مجتمعة والاداء المتميز في الكليتين المبحوثتين.
3. قدرة الكليتين قيد البحث على تقديم خدمات تعليمية وجودة عالية استجابة لمتطلبات الطلبة.
4. تتوفر للكليتان قيد البحث المتطلبات الأساسية لإمكانية تبني تقانة المعلومات والاتصالات.
5. اهتمت الكليتان قيد البحث بالأداء المتميز استجابة لعدة متطلبات ومؤثرات بيئية داخلية وخارجية، من أجل تحقيق نوع من التكيف مع هذه المتطلبات البيئية، وتسعى الكليات باستمرار لأكتساب المعرفة من المصادر المختلفة.
6. تركز الكليتان قيد البحث على تنمية موارد البشرية من خلال التعليم والتدريب وتطوير المهارات من اجل استخدام تقانة المعلومات والاتصالات لتحقيق الاداء المتميز.
7. تتمثل عملية التنمية البشرية في المنظمة بأن تقوم بتحويل مواصفات الفرد ومهاراته الفعلية إلى المواصفات والمهارات المطلوبة والمحقة للأداء المتميز.

ثانياً. التوصيات:

1. العمل على تنمية القيم والاتجاهات المتعلقة بالاداء المتميز وعمليات تنفيذها لدى جميع العاملين في الكليتين قيد البحث.
2. التركيز على اقسام إدارية تهتم بالتنسيق بين الوحدات الفنية والإدارية للكليتين، فضلا عن قيامها بوضع السياسات المتعلقة بجودة الخدمات التعليمية وتحديد مستلزمات تطبيقها ومتابعة هذا التطبيق.

3. ضرورة توسع الكليتين قيد البحث في مجال تقانة المعلومات والاتصالات، والاطلاع على ما حققته الجامعات العالمية من نجاحات متميزة عبر تطبيقها لهذا المنهج.
4. الاهتمام الجاد بجميع متطلبات تقانة المعلومات والاتصالات في الكليتين قيد البحث.
5. يجب السعي الى تهيئة بيئة تدعم وتحافظ على الاداء المتميز للأفراد العاملين من جهة، والخدمات التعليمية من جهة أخرى.
6. حث إدارة الكليتين قيد الدراسة على التفكير بجدية واهتمام عاليين إلى تطبيق تقانة المعلومات والاتصالات والنظر إليها على وفق منظور استراتيجي مستقبلي لما لها من آثار ايجابية.
7. التوجه نحو إعطاء أهمية أكبر للطلبة والتي بدأت الكليتان قيد البحث بتطبيقها فعلاً.
8. ان تعزيز نظام للمعلومات يمكن الكليات من الحصول على المعلومات الكافية من الطلبة بضمنها الشكاوى.

المصادر

اولاً. المصادر العربية

أ. الكتب:

1. البكري، سونيا محمد، 1997، نظم المعلومات الإدارية: المفاهيم الأساسية.
2. البرزنجي، حيدر شاكر والهواسي، محمود حسن، 2017، تكنولوجيا وانظمة المعلومات في المنظمات المعاصرة: منظور اداري-تكنولوجي، ط 2، مكتبة السيسبان للطباعة والنشر، بغداد، العراق.
3. الخالدي، إبراهيم بدر شهاب، 2011، معجم الإدارة، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الاردن.
4. الزبيدي، غني دحام، وعباس، حسين وليد حسين، 2014، المقدرات الجوهرية للمورد البشري التجه المعاصر لتنافسية العمال، الطبعة الأولى، دار غيداء للنشر والتوزيع .
5. السيد، رياض، 2000، مدخل إلى علم الحاسوب، ط1، دار الحامد للنشر والتوزيع، الجبيهة الأردن
6. الطائي، محمد عبد حسين، 2000، نظام المعلومات الإدارية، الطبعة الثانية، دار الكتب للطباعة والنشر، الموصل، العراق.
7. الطعامة، محمد والعلوش، طارق، 2004، الحكومة الالكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، بحوث ودراسات.
8. الفضل، مؤيد عبد الحسين والطائي، يوسف حليم، 2004، إدارة الجودة الشاملة من المستهلك الى المستهلك، الطبعة الاولى، الرواق للنشر والتوزيع، عمان، الاردن.
9. سلام، اسامة عزمي، 2007، الحاسوب في المالية والاعمال، الطبعة الاولى، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان الاردن.
10. زايد، عامدل محمد، 2006، العدالة التنظيمية-المهمة القادمة إدار الموارد البشرية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، الطبعة الأولى، القاهرة، جمهورية مصر العربية.
11. قنديلجي، عامر والجنابي، علاء الدين، 2005، نظم المعلومات الادارية وتكنولوجيا المعلومات، الطبعة الاولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الاردن.

ب. الرسائل الأطاريح:

1. الجنابي، ثائر جاسم محمد، 2015، دور متطلبات نجاح التخطيط الاستراتيجي في تطوير ثقافة التميز وفق منظور اخالتيات القيادة دراسة استطالية آراء عينة من القيادات الكاديمية في مجموعة

- مختارة من الجامعات العراقية، رسالة ماجستير غير منشور، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة تكريت.
2. الجناحي، فادية لطفي عبد الوهاب، 2000، تحديد العوامل المؤثرة ضمن مفاهيم إدارة الجودة الشاملة، دراسة حالة في الشركة العامة للصناعات الكهربائية/معامل الوزيرية، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد.
3. الحمداني، حاتم عي عبد الله، 2016، القيمة المضافة للمعرفة في ظل تدابيرية العلاقة بين المورد المعرفي وتكنولوجيا المعلومات: بحث ميداني مقارنة في بعض المصارف الاهلية العراقية، اطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد.
4. الربيعي، سمية عباس مجيد رشيد، 2015، صناعة المعرفة والغتراب الوظيفي وتأثيرها في الأداء المتميز، دراسة استطلاعية في كليات الجامعة المستنصرية، أطروحة دكتوراه غير منشور، كلية الإدارة والاقتصاد، الجامعة المستنصرية .
5. الكيلاني، تيسير زيد، 1997، التعليم المفتوح وتكنولوجيا المعلومات عشية القرن الحادي والعشرين، المجلة العربية للتعليم التقني، المجلد (14)، العدد (2)، تموز.
6. بدوي، نسرین عبدا، 2016، دور خصائ القياد التحويلية في تعزيز متطلبات الداء المنظمي المتميز دراسة مقارنة أداء عينة القيادات في جامعتي تكريت وكركوك، رسالة ماجستير غير منشور، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة تكريت.
7. بن عيشي، عمار، 2012، اتجاهات التدريب وتقيم أداء الافراد، الطبعة الأولى، دار اسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن 208.
8. جواد، فاتن نهاد، 2015، تأثير المناخ الإبداع في الاداء المتميز من خلال إدارة الذات، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد، الجامعة المستنصرية.
9. طه، رفعت محمد علي، 2008، الاثر التتابعي لابعاد القيادة الرؤيوية ومتطلبات علميات الاعمال في الاداء التنظيمي المتميز: دراسة ميدانية في منظمات صناعية مختارة في انتاج المياه المعدنية، اطروحة دكتوراه منشوره، كلية الإدارة والاقتصاد/جامعة الموصل.
10. كمونة، علي عبد الامير عبد الحسني، 2013، اللاملموسات ودورها في تحقيق الاداء المتميز باستخدام بطاقة الدرجات الموزونة دراسة ميدانية في كليات جامعة كربلاء، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة كربلاء.

ج. المؤتمرات والدوريات:

1. وفيق حلمي الاغا، 2001، التكنولوجيا والمعلومات في الإدارة، مجلة كلية الرافدين الجامعة للعلوم، العدد (6).
2. العنزي، سعد علي محمود والعبادي، هاشم فوزي دباس، 2009، أنظمة عمل الاداء العالي وأداء المنشأ الصناعية العاملة، مجلة العلوم الاقتصادية والادارية، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد، المجلد 15، العدد 54.
3. العنزي، سعد علي حمود والكعبي حميد سالم، 2013، دور الموارد غير الملموسة في تعزيز أداء مكاتب المفتشين العاميين، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد 35.
4. العوامل، نائل عبد الحافظ، 2002، الحكومة الالكترونية في دولة قطر، مجلة دراسات، العلوم الإدارية، مجلد 29، عدد 1.

5. برهان، محمد نور، 1999، تقنية المعلومات وتحديات الإدارة العامة العربية في عقد التسعينات، المجلة العربية الإدارة، المجلد 19، العدد 1.
ثانياً. المصادر الأجنبية:

A. Articles:

1. Applhegate, Lyndo M. et al., 1988, Information and Tomorrow's manager, Harvard Business Review, Vol. 66, No. 6, Nov-Dec.

B. Book:

1. Daft, Richard L., 2001, Organization theory and design prentice Hall international, USA.
2. Dul, Jon., Ceylan, Canan. & Jaspers, Ferdinand, 2011, Knowledge Workers' Creativity and the role physical work environment", Human Resource Management.
3. Foster, Thomas, JR., 2001, managing quality: An Integrative Approach, Printice-Hall, Inc., New jersey.
4. John, M. Ivancevich, et al., 1997, Management: Quality and Competitiveness, 2nd edition, IRWIN.
5. Kotler, Philip & Keller, Kevin Lane, 2009, A framework for marketing management, 4th edition, Pearson Education, Inc., Upper saddle River, New Jersey.
6. Laudon, Kenneth C., & Lanudon, Jane P., 2002, Management Information Systems: Managing the Digital Firm, 7th edition, Prentice - Hall International Inc.
7. Oz, Effy, 2006, Management Information systems, 5th ed, Thomson, Boston.
8. Rejas-Muslera, Ricardo., Urquiza, Alfonso. & Cepeda, Isabel, 2012, Competency-Based Model Through It: An Action Research Project, Syst Pract Action Res 25:117-135, Springer.
9. Slack, et al., 2004, Operations Management, 4th ed., F-T. Prentice-Hall, U.S.A.
10. Stair, R. M., & Reynolds G. W., 2003, Principles of Information Systems, 6thed, Inc. thomson Learning, Boston, Canada.
11. The European foundation for quality management (EFQM), 2003, the EFQM Excellence <http://www.efgm.org/1>.
12. Turban, Efraim, 2002, Information Technology for Management, John Wilen Sous, Inc. U.S.A.
13. Viljoen, Hendrina Helena, 2012, Human Capital Return-on-Investment (HCROI) in South African Companies listed on the Johannesburg Stock Exchange (JSE), Master thesis, University of Stellenbosch.

C. Research and Periodicals:

1. Steven. P. Browan and wynneww.chin, 2004, Satisfying and Retaining customers through independent service Represenratives, jurnaldecision Science, Samman. No.3 Vol. 35, Printed in the U.S.A. WWW.blackwell.com/pdf.