

متطلبات تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثر معوقاتهما على تميز أداء الموارد البشرية

حالة مؤسسة أشغال الطرق بسكيكدة

Information communication technology réequipements and the impact of their constraints on the performance of humane ressources- A field: ALTRO

فريدة بوغازي¹

¹ جامعة 20 أوت 1955 - سكيكدة، مخبر ايكوفينا، f.boughazi@univ-skikda.dz

تاريخ النشر: 2020/06/ 22

تاريخ القبول: 2020/06/ 04

تاريخ الاستلام: 2020 /05/ 07

ملخص:

تهدف الدراسة إلى التعرف على متطلبات تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثر معوقاتهما على التميز في أداء الموارد البشرية بمؤسسة أشغال الطرق -سكيكدة، ولتحقيق أهداف الدراسة واختبار فرضياتها، تم تصميم استبيان موجه إلى إطارات المؤسسة، استردت (40) استبانة قابلة للتحليل مستعينة بالبرنامج الاحصائي (SPSS;21).

ومن خلال النتائج الإحصائية تم التوصل إلى أن درجة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومتطلباتها والمعوقات التي تحد من تطبيقها مرتفعة، في حين مستوى التميز في أداء العاملين متوسط، كما يوجد أثر لبعدي العوامل التي تحد من تفعيل استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء، ومن أهم التوصيات العمل على التطوير والتحديث الدائم لمواكبة تقنيات الاتصال وتكنولوجياها لما لها أهمية كبيرة في تحقيق التميز في أداء المورد البشري.

كلمات مفتاحية: تكنولوجيا المعلومات؛ أداء؛ تميز أداء المورد البشري؛ مؤسسة أشغال الطرق.

تصنيف JEL : M15 ; L25

Abstract:

The study aims to identify the requirements of information and communication technology and the impact of its obstacles on excellence in the performance of human resources at the Road Works Corporation - Skikda, and to achieve the goals of the study and test its hypotheses. Through the statistical results, it was reached it was reached that the degree of using information and communication technology and its requirements and the obstacles that limit its application are high, while the level of excellence in the performance of workers is average, and there is an impact for two factors that limit the activation of the use of information and

communication technology on performance, and one of the most important recommendations is work To constantly develop and update modernization to keep pace with communication technologies and technologies, as they are of great importance in achieving excellence in human resource performance.

Keywords: Information technology; performance; Distinguish human resource performance ; ALTRO

Jel Classification Codes: M15 ; L25.

المؤلف المرسل: فريدة بوغازي، الإيميل: faridaboughazi@yahoo.fr

1. مقدمة:

ازدادت التحديات التي تواجهها منظمات الأعمال في القرن الحادي والعشرين، مما استوجب عليها العمل على مواجهتها والتعامل معها بأعلى درجات الكفاءة والمرونة لتحقيق التكيف الدائم، هدفا منها للحفاظ على البقاء والاستدامة في ظل الاستغلال والاستثمار الأمثل في مواردها المالية والبشرية والمعلوماتية، لما لها فعالية في تحسين أداء المؤسسة كل هذا في إطار تكاثر الجهود لكل أعضاء التنظيم بالمؤسسة من جهة، ومن جهة أخرى ساهمت تلك التحديات في بروز تيارات فكرية معاصرة تتبنى مفاهيم التكنولوجيا وتطبيقاتها في مجال المعلومات والاتصالات، والتوجه نحو الاقتصاد المعرفي وتحول منظور الاقتصاديات والمنظمات نحو الموارد التكنولوجية في مجال الإعلام والاتصال وتزايد الاهتمام بها وأصبحت مصدرا للثروة البقاء والاستمرارية والتميز.

ومن بين هذه المداخل الفكرية ما يسمى بإدارة المعلومات والاتصال وتطبيقاتها التي تشكل أحد التطورات الفكرية المعاصرة في عالم الأعمال، خاصة في ظل ما يسمى بالاقتصاد الرقمي، حيث ازداد اهتمام المنظمات الحديثة اليوم بطريقة تسييرها وإدارتها وتطويرها، وذلك بالنظر إليها على أنها تعد أساسا فاعلا لعمليات الإبداع والابتكارات وأساسا للرشد الإداري، كما تسعى أيضا إلى بلوغ الكفاءة والفعالية وتحقيق التميز في الأداء للمورد البشري، باستخدام الأدوات والأساليب والطرق الفاعلة.

1.1. إشكالية الدراسة: إن امتلاك مقومات التميز وتفعيلها هو من خلال حسن إدارتها، والذي يمثل السبيل الوحيد لضمان بقاء منظمات الأعمال في عالم يسوده المنافسة ومقتضيات العولمة، ولعل ذلك يتطلب استخدام واسع وفعال لتكنولوجيا المعلومات في المؤسسة الاقتصادية، إلا أن تلك الفعالية غالبا ما أن لا تتحقق بسبب مجموعة من العوامل التي تحول دون ذلك. فجاءت إشكالية الدراسة من خلال طرح التساؤل التالي:

ما مدى تأثير معوقات تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تحقيق التميز في أداء المورد البشري بالمؤسسة محل الدراسة؟

انبثق عن التساؤل الرئيسي مجموعة من التساؤلات الفرعية هي:

- 1- ما هي متطلبات تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة محل الدراسة؟
- 2- ما هي العوامل التي تحول دون تحقيق التميز في الأداء للمورد البشري والناجمة عن تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالمؤسسة محل الدراسة؟
- 3- ماهي تصورات المبحوثين نحو التميز في أداء للمورد البشري؟

2.1. فرضيات الدراسة: تمحورت الدراسة حول الفرضية الرئيسية التالية:

لا يوجد تأثير معنوي دال إحصائياً لمعوقات تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تحقيق التميز في الأداء للمورد البشري بالمؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 5% .

وتتفرع عن الفرضية الرئيسية الفرضيات الجزئية التالية:

الفرضية الجزئية الأولى: لا يوجد تأثير معنوي للمعوقات المتعلقة بالإمكانات التكنولوجية في تحقيق التميز في الأداء للمورد البشري عند مستوى معنوية 5% .

الفرضية الجزئية الثانية: لا يوجد تأثير معنوي للمعوقات المتعلقة بالموارد البشرية لتطبيقات تكنولوجيا المعلومات في التميز في الأداء للمورد البشري عند مستوى معنوية 5% .

3.1. أهمية الدراسة: تنبع أهمية الدراسة من المزايا التي تقدمها تطبيقات تكنولوجيا المعلومات وأثرها على تحقيق التميز في الأداء للمورد البشري وما لها دور فعال في تطويرها وجعلها أكثر كفاءة وفاعلية، إلا أنها تحدها مجموعة من العوامل، لذلك تسعى الدراسة إلى تحديد أهم هذه العوامل. ومن الناحية العملية وبالحديث عن المؤسسة الجزائرية نجد أنها في مواجهة تحديات كبيرة، والضعف في أداء هذه المؤسسات بشكل عام يرجع إلى كون عوامل النجاح الأساسية تغيرت، في حين أن المؤسسة لم تتغير بالقدر الكاف لمواكبة هذه التحديات.

4.1. أهداف الدراسة: تهدف الدراسة إلى مايلي:

- إلقاء الضوء على متطلبات تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة محل الدراسة ومدى معرفة ووعي العاملين بها في مختلف المستويات الإدارية بها؛

- إلقاء الضوء على تصورات المبحوثين نحو التميز في الأداء للمورد البشري؛

- إلقاء الضوء على المعوقات التي تحول دون تفعيل استخدام تكنولوجيا المعلومات لتحقيق التميز في الأداء للمورد البشري بالمؤسسة محل الدراسة؛

- الوصول إلى نتائج واقتراح بعض التوصيات للفت انتباه صانعي القرارات بأهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات لما لها الدور الكبير في تحقيق التميز في الأداء للمورد البشري.

5.1. منهج الدراسة: اعتمدت الدراسة على أسلوبين أولهما الأسلوب الوصفي والتحليلي، الذي يتم من خلاله استعراض الدراسات العلمية السابقة ذات العلاقة بهذا الموضوع، والإطلاع على متطلبات تطبيقات

تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتحديد علاقتها بالتميز في الأداء للمورد البشري في منظمات الأعمال. أما أسلوب الدراسة الميدانية فقد اعتمد بشكل رئيسي على تطوير استبيان لقياس متغيرات الدراسة.

6.1. تقسيمات الدراسة:

- عرض مفاهيم لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والتميز في أداء المورد البشري.
- دراسة ميدانية لعرض واقع وأثر معوقات تكنولوجيا المعلومات على التميز في أداء المورد البشري بالمؤسسة محل الدراسة.

7.1. الدراسات السابقة:

دراسة (غراز، 2018): بعنوان دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء المنظمات المعاصرة، هدفت هذه الدراسة إلى توضيح الإستراتيجيات التي تساهم في تعزيز الإبداع بالمؤسسة، وإبراز أهم المتطلبات الملموسة لتكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية، بالإضافة إلى الكشف عن التحديات التي تواجهها المنظمات المعاصرة في ظل نمو السوق المعرفية، وقد وضحت هذه الدراسة أن التغيير التكنولوجي المعاصر تؤدي في ظله المنظمات الحديثة دورا رائدا من خلال تعزيز الابتكار، ومنه برزت فكرة الاهتمام برأس المال المعرفي والموجودات المعرفية ودورها في تحقيق الميزة التنافسية.

دراسة (طويهي، 2015): بعنوان أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية-دراسة حالة شركة إنتاج الكهرباء بتيارت. هدفت هذه الدراسة إلى تحديد أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المورد البشري لدى شركة إنتاج الكهرباء، وقد توصلت الدراسة إلى أن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال يعد العامل المحفز في تنمية قدرات المورد البشري وتحسين أدائه، كما يوجد تباين في أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في أداء المورد البشري في الشركة وفقا لمتغيري الجنس والمستوى التعليمي، لصالح كل من الذكور وحاملي شهادة ليسانس و عدم وجود الأثر على الأداء بالنسبة للأقدمية والدرجة الوظيفية.

دراسة (عطية، 2012): بعنوان أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية المحلية- دراسة ميدانية في جامعة ورقلة. هدفت هذه الدراسة إلى تحليل أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في جامعة ورقلة، وذلك من خلال معايير حجم الأداء، ونوعية الأداء وكفاءة الأداء وسرعة الانجاز وتبسيط العمل، وقد أظهرت الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات و(حجم الأداء، نوعية الأداء، كفاءة الأداء، تبسيط العمل)، بينما لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وسرعة الإنجاز، وعموما توجد علاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والأداء الوظيفي.

دراسة (شادلي، 2008): بعنوان أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسة الصغيرة والمتوسطة الجزائرية (حالة المؤسسة الصغيرة والمتوسطة). هدفت هذه الدراسة إلى توضيح مدى أهمية

تكنولوجيات المعلومات والاتصال ومدى استخدامها من قبل المؤسسة الصغيرة والمتوسطة، وتحديد أثرها في رفع أداء هذه المؤسسة، وقد توصلت الدراسة إلى أن معدل استخدام التكنولوجيا لا يتجاوز % 29.5 على مستوى المؤسسة الجزائرية وهي درجة تتناسب ودرجة امتلاكها لهذه التكنولوجيا طرديا وحجم المؤسسة، أما عن تأثيرها. فقد تبين أنه يبرز في تخفيض تكاليف الاتصال والترويج، وتحسين جودة الخدمات، وسهولة تداول المعلومات والتنسيق والتوسع إلى السوق المحلية.

دراسة (جبوري، 2009) بعنوان: "أثر تكنولوجيا المعلومات في الأداء المنظمي-دراسة ميدانية في الشركة العامة للصناعات الكهربائية. هدفت الدراسة إلى تحديد دور تكنولوجيا المعلومات في الأداء المنظمي، خلصت الدراسة إلى أن وجود تأثير قوي بين تكنولوجيا المعلومات على الأداء المنظمي بالمؤسسة محل الدراسة من خلال التعريف بمنتجاتها وأرباحها. أوصت بضرورة التطوير والتحديث الدائم لمواكبة تقنيات الاتصال وتكنولوجياتها

2. الإطار النظري للدراسة

نستعرض في الدراسة بعض المفاهيم المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال والتميز في الأداء للمورد البشري والعلاقة فيما بينهما

1.2. مفاهيم حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتطبيقاتها: إن ظهور التكنولوجيات الحديثة للمعلومات والاتصال كان نتيجة للثورة المعرفية الهائلة مما أدى بتضاعف الإنتاج الفكري في كل الميادين، ما جعل الاهتمام البالغ للأهمية البالغة والحاجة الماسة إلى تحقيق أقصى سيطرة ممكنة على فيض المعلومات المتدفقة، وعلى إثر ذلك ظهر ما يسمى بالنظام الرقمي؛ إذ ارتبطت شبكات الاتصال مع شبكات المعلومات.

عرفت منظمة (OCDE) تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأنها: "مجموعة التكنولوجيات التي تسمح بجمع، تخزين، معالجة، نقل المعلومات في شكل صوت، صورة، بيانات مكتوبة وهي تشمل الإلكترونيك الدقيق، علم البعديات الالكترونية، والتكنولوجيات الملحقه"(بوتين، 2003). كما عرفت تكنولوجيا المعلومات والاتصال في ظل الاقتصاد الرقمي على أنها: "أداة من أدوات التسيير والتي تتكون من خمسة مكونات وهي: العتاد المعلوماتي، البرمجيات، تكنولوجيا التخزين، برمجيات تنظيم المعلومات، والشبكات التي تربط بين الحواسيب لتبادل المعلومات" (شوقي، 2010).

من خلال ما سبق فإن تكنولوجيا المعلومات والاتصال هي تلك المعارف والخبرات المتراكمة والمتاحة والبرمجيات والأجهزة المادية والتنظيمية والإدارية المستخدمة في جمع البيانات ومعالجتها وتخزينها ونشرها وتبادلها بين مختلف الأفراد داخل وخارج المؤسسة.

ومن أهم مزايا تطبيقاتها (بومايلة وبوباكور، 2004):

- رفع مستوى الأداء: يؤثر تطبيق أدوات تكنولوجيا المعلومات تأثيراً إيجابياً على مستوى الأداء بالمؤسسات بشرط وجود توافق بين ظروف المؤسسة وإستراتيجيات تطبيقها.
زيادة قيمة المؤسسة: فلتكنولوجيا المعلومات دوراً بارزاً في خلق قيمة للمؤسسة، من خلال تنفيذ إستراتيجيات تسهل عملية اتخاذ القرارات، بما يحقق الفعالية في تنفيذها داخلياً.
تنمية العمل وفق نظم واضحة وطرق عمل محددة، وتنمية السلوك الإيجابي للأفراد بالمؤسسة، وتوسيع استخدامه وكذا تقليص المكان وتخفيض الوقت والإتقان في العمل.
مفهوم الأداء: إن مصطلح الأداء مشتق من الكلمة اللاتينية (Performare) وتعني إعطاء كلية الشكل لشيء ما، والتي اشتقت منها اللفظة الانجليزية (Performance) التي تعني انجاز العمل أو الكيفية التي تبلغ بها أهدافه" (مصطفى، 2002).

وقد اختلفت تعاريف الأداء، سبب الاختلاف في بيئة أعمال الباحثين، وغالبا ما نجدهم يعبرون عليه من خلال نتيجته للمعايير التي تعتمد في التحليل والقياس له. إلا أن أغلب الباحثين يرون أن الأداء هو النجاح الذي تحققه المؤسسة في تحقيق أهدافها" (إدريس والغالي، 2009). كما أن "مفاهيم الأداء تتعدد بتعدد الجماعات أو الأفراد الذين يستخدمونها. فبالنسبة لمدير المؤسسة، فالأداء يعني تحقيق الربح وزيادة المردودية والقدرة على المنافسة. وبالنسبة للموظف فهو يعني طبيعة والمناخ التنظيمي في العمل، أما بالنسبة للزبون، فيعبر عن نوعية الخدمات والمنتجات التي تقدمها المؤسسة. إن الأداء هو حالة من الإدراك والوعي تختلف من فرد لآخر". (عبد الفتاح، 2002).

فالأداء قبل أن يكون نتيجة فهو يعبر عن مستوى وعي وإدراك المؤسسة أو العامل (Bioslandelle, 1999):

- التميز في الأداء للمورد البشري يكون حسب درجة إنجاز وتحقيق الأهداف المسطرة من طرف المؤسسة؛
- التميز في الأداء للمورد البشري هو دالة لتمثيل النجاح ذو دلالة ذاتية ترتبط بالمؤسسة؛
- التميز في الأداء للمورد البشري قد يعني طريقة العمل نحو تحقيق النجاح.

ومن أهم عناصر الأداء: المعرفة بمتطلبات الوظيفة، نوعية العمل، كمية العمل المنجز، المثابرة والوثوق (شامي، 2007). في حين نجد العوامل المؤثرة على الأداء منها ما هو داخلي أو ذاتي كالدافعية والقدرة والإدراك ومنها ما هو خارجي كظروف العمل المادية والاجتماعية وأبعادهما (حسن، 2002)

التميز في الأداء للمورد البشري: عبر الباحثين عن التميز (Excellence) بأنه: "قدرة المؤسسة على امتلاك مقومات تجعلها تختلف عن الآخرين" (جاد الله الرب، 2013). في حين نجد آخرين حدوده بـ "التفوق والنجاح المتزايد عن الآخرين" (جاد الله الرب، 2013).
فالتميز هو امتلاك قدرات خاصة تجعل الرد أو المؤسسة أفضل من غيرها.

وعن أهمية التميز في الأداء وبالنظر إلى التطورات السريعة في المجال التكنولوجي خاصة، أصبحت المنظمة أكثر تهديدا بالزوال، مما جعل من البحث عن التميز ضرورة حتمية لضمان البقاء والاستمرار. ويقول السلي أن مفهوم "التميز" في الإدارة هو مستوى الأداء الوحيد المقبول في عصر التنافسية والعولمة والمعرفة، عصر الإنترنت وسيادة تقنيات الاتصالات والمعلومات، عصر سيادة العقل البشري وفكره وقوة العلم. إن امتلاك مقومات إدارة التميز وتفعيلها هو السبيل الوحيد لبقاء المنظمات واستمرارها في عالم اليوم القائم على الحركة السريعة والتطور المستمر في رغبات العملاء وتعدد البدائل أمامهم، وانفتاح الأسواق وزوال العوائق المادية والمعنوية عن طريق التجارة الدولية (أبو النصر، 2008).

مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق التميز في الأداء للمورد البشري: إن أهمية تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال تكمن في مساعدتها للمؤسسات في الحصول على المعلومات المطلوبة لأداء أعمالها بشكل مناسب ومميز، إضافة إلى مساعدتها في إيجاد فرص عمل جديدة، وخلق الميزة التنافسية للمؤسسات، والمساهمة في إعادة تشكيل منتجاتها أو خدماتها، ويمكن تحديد أهم المزايا التي توفرها التقنيات الحديثة للمعلومات والاتصال في النقاط التالية (الرويلي، 2014):

- تحقيق السرعة ودقة إنجاز الأعمال والمهام المطلوب تنفيذها؛
- تحقيق الانخفاض التكاليف المادية، من خلال تقليل استخدام الأمور والمهام الورقية؛
- رفع مستوى الكفاءة وتحسين الفعالية، وذلك من خلال الانتهاء من تنفيذ المهام والأعمال المطلوبة بالطريقة الصحيحة، مع زيادة القدرة على التنسيق ما بين الدوائر والأقسام الإدارية المختلفة، نظرا لسهولة التواصل فيما بينها؛ سهولة حركة الاتصالات الأفقية والرأسية بين المستويات الإدارية المختلفة في المؤسسة، وإنتاج قنوات اتصال جديدة ومتشبكة، توفير الدعم في اتخاذ القرارات المهمة، الاحتفاظ بالبيانات والمعلومات التاريخية والقديمة المهمة.

3. الطريقة والأدوات.

1.3. أداة الدراسة: صمم استبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات الخاصة بالدراسة، والهدف من ذلك تحديد العوامل التي تحد من متطلبات تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالمؤسسة محل الدراسة

وأثرها معوقاتهما على التميز في أداء العاملين، وقد تم تقسيمها إلى:
 المحور الأول: تضمن مجموعة من الأسئلة لجمع البيانات الشخصية للأفراد المستقصى منهم
 المحور الثاني: أسئلته تهدف إلى تحديد متطلبات تكنولوجيا المعلومات والاتصال.
 المحور الثالث: يهدف إلى تحديد أهم معوقات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال.
 المحور الرابع: تصور المبحوثين لأداء الموارد البشرية.
 وقد تم الاعتماد على مقياس ليكرت الخماسي كما يلي:

الجدول 1: درجات مقياس ليكرت الخماسي

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

المصدر: من إعداد الباحثة

- اختبار أداة الدراسة: للتحقق من درجة ثبات ومصداقية الاستبيان تم استخدام معامل الاتساق الداخلي، وذلك بحساب معامل ألفا كرونباخ حيث كانت النتائج كما يلي:

الجدول 02: نتائج ألفا كرونباخ

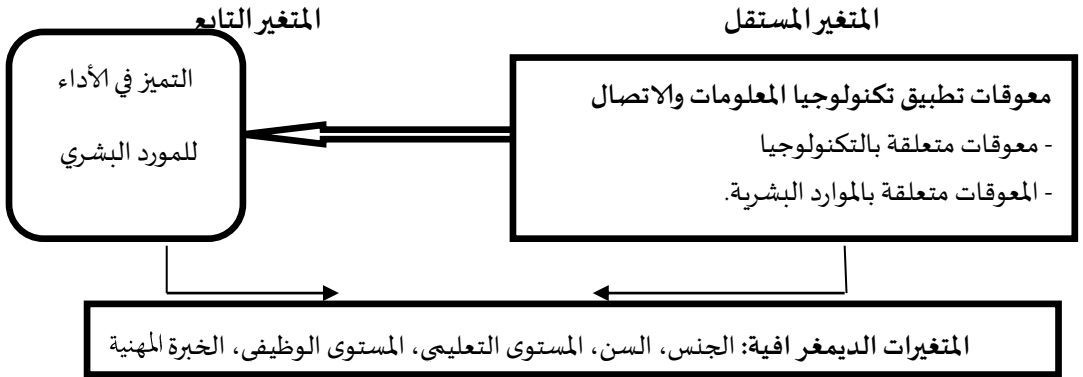
المحاور	عدد العبارات	قيمة ألفا كرونباخ
متطلبات تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال	11	0.907
العوامل التي تحد من تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال	05	0.692
تصور المبحوثين للتميز في أداء المورد البشري	06	0.851
كل محاور الاستبيان	11	0.887

المصدر: من إعداد الباحثة اعتمادا على مخرجات برنامج الحزم الإحصائية (spss).

نلاحظ أن قيمة ألفا كرونباخ لكل محور من محاور الاستبيان على حدا كلها تفوق نسبة (0.60) مما يدل على درجة ثبات عالية وبالتالي صلاحية أداة الدراسة للتحليل ونتائجها ملائمة لتحقيق الغرض العلمي وتحقيق أهداف الدراسة.

2.2 مجتمع وعينة الدراسة: ويقدر مجتمع الدراسة مديرية مؤسسة أشغال الطرق الحكومية بولاية سكيكدة. تكونت عينة الدراسة من جميع موظفي (المدير، مدراء الوظائف والنواب ورؤساء المصالح والاطارات) هذه الإدارة معتمدين على أسلوب الحصر الشامل. وتم اختيار عينة طبقية. حيث بلغ حجم العينة (57) فردا، تم توزيع (57) استبيان، واسترد (40) واستبعد (10) منها لعدم صلاحيتها في حين (7) لم تسترد. وهي عينة مقبولة لتحقيق أهداف الدراسة. كانت فترة الدراسة خلال شهري جانفي وفيفري 2020.

3.3. أساليب المعالجة الإحصائية المستخدمة: تم الاعتماد على برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية "SPSS.VER-21"، بتطبيق بعض المقاييس الإحصائية أهمها:
- الوسط الحسابي والانحراف المعياري للإجابة عن تساؤلات الدراسة، والانحدار الخطي البسيط والمتعدد للاختبارات الإحصائية. معامل ألفا كرونباخ لتحديد ثبات أداة الدراسة.
الشكل 1: متغيرات الدراسة



المصدر: من إعداد الباحثة.

4. تحليل النتائج: سيتم الإجابة عن تساؤلات الدراسة واختبار فرضياتها.

1.4. وصف عينة الدراسة: قبل عرض وتحليل نتائج الإجابات المتعلقة بمحاور الدراسة، لابد من التعرف على الخصائص الديمغرافية لأفراد العينة.

الجدول 3: وصف أفراد العينة

النوع	المتغيرات	التكرار	النسبة
الجنس	ذكر	19	47.5
	أنثى	21	52.5
السن	أقل من 30	11	27.5
	من 30-40	16	40
	من 41-50	10	25
	أكبر من 50	3	7.5
المستوى التعليمي	أقل من ثانوي	1	2.5
	ثانوي	11	27.5
	جامعي	28	45
	دراسات عليا	00	00

42.5	17	عون تنفيذي	المستوى الوظيفي
50	20	إطار إداري	
7.5	3	تقني سامي	
22.5	9	أقل من 5 سنوات	الخبرة المهنية
27.5	11	من 6 إلى 10	
35	14	من 11 إلى 15	
15	6	أكثر من 16	

المصدر: من إعداد الباحثة اعتمادا على مخرجات برنامج الحزم الإحصائية (spss).

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن أغلبية أفراد العينة من الإناث، حيث يمثلون نسبة 52.5%، كما يتضح أيضا أن أغلبية أفراد العينة ينتمون إلى فئة ما بين 30 و 40 سنة بنسبة 40 %، وأما بالنسبة للمؤهل العلمي يلاحظ أن أغلبية أفراد عينة الدراسة متحصلون على الشهادة الجامعية بنسبة 45%، وعليه يمكن القول بأن أفراد عينة الدراسة لديهم المؤهل العلمي الذي يمكنهم من فهم أسئلة محاور الاستبيان ومكون المعرفة بتكنولوجيات الاعلام والاتصال، وفيما يخص الوظيفة يتبين أن أغلبية أفراد عينة الدراسة هم من الإطارات حيث بلغت نسبتهم 50%، كما يلاحظ أيضا أن هناك تنوع وظيفي لأفراد عينة الدراسة وهذا ما سيؤثر على طريقة إجاباتهم عن أسئلة الاستبيان، مما قد يتولد مصداقية في ذلك، وقد كانت خبرتهم بين 11 إلى 15 سنة، مما يدل على توفر الخبرة الواسعة في مجال الاتصالات وتكنولوجياتها وتطبيقاتها.

2.4. الإجابة عن تساؤلات الدراسة: يهدف التعرف على توجهات إجابات عينة الدراسة، سنقوم بتحليلها، من خلال حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمختلف العبارات. الجواب على السؤال الأول: والمتعلق بمتطلبات التطبيقات الحديثة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال بالمؤسسة محل الدراسة؟ وقد استخدم الإحصاء الوصفي عن طريق حساب الوسط الحسابي المرجح والانحراف المعياري ونوضح كملاحظة الدرجة المناسبة.

الجدول 4: تصورات المبحوثين حول متطلبات تكنولوجيا المعلومات

الرقم	العبارات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة الأهمية
	الامكانيات التكنولوجية المتوفرة	3.726	1.069	الثانية	كبيرة
1	تتوفر المؤسسة على أجهزة تكنولوجية وأنظمة وبرامج تعتمد عليها	3.72	1.012	5	كبيرة

كبيرة	7	0.944	3.67	تهتم المؤسسة بتحديث البرامج	2
كبيرة	4	0.847	3.73	تساهم البرامج المستخدمة في تبسيط إجراءات العمل وتناسب العمل	3
كبيرة	2	0.947	3.78	تتوفر المؤسسة على شبكة داخلية تربط بين مختلف مصالحتها	4
كبيرة	6	0.732	3.71	تهتم المؤسسة بتحديث قواعد بياناتها تكييفا مع المستجدات الحديثة	5
كبيرة	8	0.949	3.65	تولي المؤسسة اهتماما كبيرا بزبائنها خارج المؤسسة	6
كبيرة	1	0.984	3.82	تسعى المؤسسة إلى مواكبة التغيرات في تكنولوجيا المعلومات	7
كبيرة	الأولى	0.649	3.90	بعد الموارد البشرية	
كبيرة	10	1.105	3.60	تحرص المؤسسة بتوفير المهارات الإدارية والفنية	8
كبيرة	9	1.125	3.63	تهتم المؤسسة بتوفير برامج تدريبية لعمالها على استخدامات التكنولوجيا	9
كبيرة	3	0.927	3.75	يتلقى العمال دورات تعليمية وتكوينية لرفع مستوياتهم المعرفية	10
كبيرة	11	1.062	3.53	تهتم المؤسسة باستغلال الكفاءات البشرية لمواكبة التقنيات الإدارية	11
كبيرة	-	0.859	3.813	الاجمالي	

المصدر: من إعداد الباحثة اعتمادا على مخرجات برنامج الحزم الإحصائية (spss).

من خلال الجدول أعلاه يلاحظ أن المتوسط الحسابي لمحور متطلبات تطبيقات تكنولوجيا المعلومات بلغ (0.819) وانحراف معياري قدره (0.859)، وهذا يشير إلى درجة موافقة مرتفعة اتجاه عبارات هذا المحور، لذلك فإن المؤسسة محل الدراسة تملك موارد تتعلق بالبرمجيات والأجهزة والشبكات وغيرهم وهي نتيجة تتفق مع نتيجة كل من (غراز 2018، وطوهمري 2015). وقد جاءت فقرات هذا البعد مرتبة كما يلي: بعد الموارد البشرية: جاء في المرتبة الأولى من حيث الأهمية النسبية له حسب عينة الدراسة، بمتوسط حسابي يساوي (3.90) وانحراف معياري يساوي (0.649) وهذا يدل على درجة موافقة مرتفعة، وقد جاءت

الفقرة رقم 10 المرتبة الأولى حسب هذا البعد بمتوسط حسابي (3.75) وانحراف معياري (0.927)، وبالتالي فحسب إجابات العينة محل الدراسة فإن العمال يتلقون دورات تعليمية وتكوينية لرفع مستوياتهم المعرفية على استخدام تكنولوجيا المعلومات وبشكل كبير وهذا يساعدهم على توضيفها بشكل فعال في وظيفتهم مما يعني قدرتهم على مواكبة متغيرات المحيط في مجال استخدامات الوسائل التكنولوجية وهذا يؤدي إلى تحسين عملهم الوظيفي بشكل مستمر، بينما العبارة رقم 11 فكان لها أقل تأثير حسب إجاباتهم فبلغ متوسطها الحسابي (3.53) وانحرافها المعياري (1.062)، حيث أن أغلب أفراد عينة الدراسة يسرون على عدم اهتمام المؤسسة باستغلال الكفاءات البشرية لمواكبة التقنيات الإدارية الحديثة ولعل ذلك يتعلق بعدم تحفيزهم ومشاركتهم بمقترحات معينة أو أن فترات التكوين وطرقه غير مناسبة، وهذا بدوره يؤثر على أداءهم بشكل سلبي.

بعد الامكانيات التكنولوجية المتوفرة: جاء في المرتبة الثانية من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل عينة الدراسة، بمتوسط حسابي يساوي (3.726) وانحراف معياري يساوي (1.069) وهذا يدل على درجة موافقة مرتفعة. وقد جاءت الفقرة رقم 07 المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.82) وانحراف معياري (0.984) فالمؤسسة تسعى إلى مواكبة التغيرات في تكنولوجيا المعلومات من خلال الاهتمام بتحديث وتطوير أجهزتها وبرامجها بصفة مستمرة سواء في البرمجيات أو الشبكات أو حتى الأجهزة، بينما العبارة رقم 06 فكانت أقل قبولا ضمن هذا البعد من قبل أفراد عينة الدراسة، لكنها جاءت بدرجة مرتفعة بمتوسط حسابي (3.65) وانحراف معياري (0.949)، وهذا يعني أن حسب عينة الدراسة أن المؤسسة تتوفر على شبكة خارجية تربطها بعملائها لكنها دون المستوى المطلوب، وبذلك فإن عينة الدراسة لا تولي اهتماما بالغا باستخدامات التكنولوجيا في التواصل بين كل الأطراف والمتعاملين واستخدامها في وظائف متعددة خاصة فيما يتعلق بأنشطتها، وبالتالي فالمؤسسة محل الدراسة لازالت تتبع أنماط التسيير التقليدية وإطارها ليس متفتحا على المحيط الخارجي بشكل يخدم عملائها خاصة تلك العمليات المتعلقة عملية الاستغلال من صيانة مثلا.

الجواب على السؤال الثاني: والمتعلق بالعوامل التي تحد من فعالية التطبيقات التكنولوجية للمعلومات والاتصال بالمؤسسة محل الدراسة؟ تم استخدام الإحصاء الوصفي عن طريق حساب الوسط الحسابي المرجح والانحراف المعياري.

الجدول 5: تصورات المبحوثين حول معوقات تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة الأهمية
	معوقات متعلقة بالتكنولوجيا	4.157	0.713	الأولى	كبيرة
1	لا تخصص ميزانية مالية لمواكبة	3.93	0.888	10	كبيرة

				التطورات المتسارعة في مجال تكنولوجيا المعلومات	
كبيرة	6	0.906	4.00	التكاليف المرتفعة المتعلقة بتوفير التجهيزات الحديثة وصيانتها	2
كبيرة جدا	1	0.921	4.35	ضعف البنى التحتية لتكنولوجيا المعلومات وتقادمها	3
كبيرة جدا	1	0.921	4.35	ضعف ونقص شبكات الاتصال	4
كبيرة	الثانية	0.952	4.045	معوقات متعلقة بالموارد البشرية	
كبيرة	5	0.904	4.05	عدم توفر الموارد البشرية ذات المهارات الفنية المناسبة	5
كبيرة	7	1.025	3.97	نقص الوعي الذاتي بأهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال	6
كبيرة	9	0.932	3.95	نقص البرامج التدريبية وعدم فاعليتها	7
كبيرة	4	0.949	4.15	نمط القيادة المتبع بالمؤسسة وعدم توفر الحوافز المشجعة	8
كبيرة	7	1.000	3.97	مقاومة التغيير والخوف من التحديث والتطوير	9
كبيرة	3	0.903	4.18	غياب التطبيق الفعلي لتكنولوجيا المعلومات واقتصره على بعض الوظائف فقط	10
كبيرة	/	0.717	4.09	المجموع	

المصدر: من إعداد الباحثة اعتمادا على مخرجات برنامج الحزم الإحصائية (spss).

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن معوقات تفعيل تطبيق تكنولوجيا المعلومات بالمؤسسة محل الدراسة كبيرة بوسط حسابي إجمالي (4.09) وانحراف معياري (0.717) وبدرجة موافقة مرتفعة وهي تتفق مع دراسة (طويهي، 2015)، مما يدل على أن المؤسسة محل الدراسة واعية وبدرجة كبيرة لأهمية العمل تكنولوجيا المعلومات، إلا أن هناك بعض المعوقات التي تحول دون تفعيل استخدام هذه التكنولوجيا في تقديم خدماتها هذا يعني أن المؤسسة محل الدراسة لازالت تحدها بعض المشاكل الإدارية والتكنولوجية والمالية والبشرية وغيرها، كلها تقف حاجزا أمام التطور والتقدم والتميز في ظل الاستخدام الواسع

للاقتصاد الرقمي والمنافسة في مجال التطبيقات التكنولوجية والاتصالية خاصة في قطاع الأشغال العمومية.

بعد الامكانيات التكنولوجية المتوفرة: وقد جاء بعد المتعلق بالتكنولوجيا في المرتبة الأولى بدرجة كبيرة وبوسط حسابي (4.157) وانحراف معياري (0.713)، وهذا يدل على أن المؤسسة محل الدراسة تعاني من بعض المشاكل في التكنولوجيا المعلومات، فقد كانت الدرجة النسبية للفقرة الثالثة والرابعة الأكثر تأثيرا لهذا النوع من المعوقات بمتوسط حسابي (4.35) وانحراف معياري (0.921)، وهذا يدل على أن المؤسسة محل الدراسة لا زالت تعاني من ضعف البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات وتقادمها بالإضافة إلى مشاكل ضعف الشبكة، في حين عادت الأهمية النسبية الأقل تأثيرا للفقرة الأولى بمتوسط حسابي (3.93) وانحراف معياري (0.888) رغم أنها كانت بدرجة قبول مرتفعة، وهذا يدل على المؤسسة محل الدراسة تخصص ميزانية مالية لمواكبة التطورات المتسارعة في مجال تكنولوجيا المعلومات.

بعد المعوقات المتعلقة بالموارد البشرية: أما المرتبة الثانية فعادت إلى بعد المعوقات المتعلقة بالموارد البشرية بمتوسط حسابي (4.045) وانحراف معياري (0.952) وبدرجة موافقة مرتفعة، فكانت الفقرة العاشرة الأكثر تأثيرا بمتوسط حسابي (4.18) وانحراف (0.903)، مما يدل على أن المؤسسة محل الدراسة لا تطبق تكنولوجيا المعلومات في كل الوظائف بل تقتصر على أهمها، وبالتالي فإنها لا زالت تعتمد على التسيير التقليدي في أغلب وظائفها ولعل السبب في ذلك نمط التسيير التقليدي والإدارة الممركزة خاصة وأنها مؤسسات تابعة للقطاع الحكومي، كما نجد من أكثر المشاكل تأثيرا أيضا غياب التطبيق الفعلي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات واقتصره على بعض المعاملات المالية داخل المؤسسة، إلا أن الانتشار الواسع لتطبيقات تكنولوجيا المعلومات أصبحت بلا حدود زمانية ولا مكانية سعيا منها إلى الدراسة عن عملاء ومتعاملين في الوطن وخارجه. في حين عادت المرتبة الأخيرة من حيث الأهمية النسبية من طرف العينة المبحوثة للفقرة السابعة بمتوسط (3.95) وانحراف (0.932) وذلك من خلال بعض المعينات لاعتماد برامج تدريبية وتكوينية لتفعيل متطلبات تكنولوجيا المعلومات ولعل أبرزها التكلفة العالية والوقت اللازم وغيرها.

الجواب عن السؤال الثاني: المتعلق بواقع التميز في الأداء للمورد البشري بالمؤسسة محل الدراسة، تم حساب الوسط الحسابي المرجح والانحراف المعياري.

الجدول 6: تصورات المبحوثين حول التميز في الأداء للمورد البشري

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة الأهمية
1	يساهم نظام معلومات الموارد البشرية للعاملين	3.17	1.023	5	متوسطة

				التعرف على مستوى أدائهم	
متوسطة	6	1.027	3.10	يساعد استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء عملية التقييم بكل موضوعية	2
كبيرة	1	0.900	3.90	تساعد تكنولوجيا المعلومات على معرفة مستوى التغيير الحاصل في الأداء دوريا	3
متوسطة	4	0.933	3.22	يساهم نظام المعلومات في توفير الشفافية الكاملة لإعلام الموظفين بمستوى أدائهم	4
متوسطة	3	1.091	3.25	تساهم تكنولوجيا المعلومات في اكتشاف الأخطاء والانحرافات جراء عملية الرقابة المستمرة.	5
كبيرة	2	0.992	3.75	تساهم تكنولوجيا المعلومات في زيادة كفاءة إدارة الموارد البشرية.	6
متوسطة	/	0.753	3.39	المجموع	

المصدر: من إعداد الباحثة اعتمادا على مخرجات برنامج الحزم الإحصائية (spss).

من خلال الجدول أعلاه أثبتت نتائج التحليل الإحصائي بأن التميز في أداء الموارد البشرية متوسط، حيث بلغ متوسطها الإجمالي (3.39) وانحراف (0.753). مما يدل على المؤسسة محل الدراسة حققت مزايا كبيرة ومتعددة نتيجة لاستخدامها لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وبكل أبعادها، حيث كانت الفقرة الثالثة أكثر أهمية في اجابات المستجوبين وبدرجة مرتفعة؛ إذ بلغ وسطها الحسابي (3.90) وانحراف معياري (0.9000)، مما يدل على دور أنظمة المعلومات وتكنولوجياتها في مستوى التغيير الحاصل عند تقييم الأداء، وبالتالي يمكن الوصول إلى نتيجة ما إذا كان الأداء في تحسن أم لا، ولذلك لا بد من الاستثمار أكثر في التكنولوجيات الحديثة ودمجها في الوظائف الأساسية وتأهيل العمال على استخدامها لما لها أهمية في النجاح وتحقيق التميز في الأداء للمورد البشري، في حين الفقرة الثانية كانت أقل تأثيرا في إجابات أفراد العينة المبجوة وبدرجة متوسطة بوسط (3.10) وانحراف (1.027)، مما يدل على أن استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء عملية التقييم لا تتحقق وفق معيار الموضوعية، وهذا يؤثر على إنجازات العاملين وأدائهم نحو زيادة كفاءاتهم.

3.4 اختبار فرضيات الدراسة: تم استخدام الانحدار البسيط لاختبار كل بعد من المعوقات على التميز في الأداء للمورد البشري والانحدار المتعدد لاختبار الأبعاد مجتمعة للمعوقات على التميز في الأداء للمورد البشري.

1.3.4. اختبار الفرضيات الجزئية: يمكن توضيح نتائجها في الجدول التالي.

الجدول 7: نتائج تحليل الانحدار البسيط لعدم تأثير العوامل التي تحد من تطبيق تكنولوجيا

المعلومات والاتصال

أبعاد المتغير المستقل	R^2	R^2	درجة التأثير B	قيم t	مستوى الدلالة
العوامل المتعلقة بالتكنولوجيا	0.006	0.21	0.073	0.461	0.048
العوامل المتعلقة بالموارد البشرية	0.114	0.91	0.278	2.213	0.033

المصدر: من إعداد الباحثة اعتمادا على مخرجات برنامج الحزم الإحصائية (spss).

من خلال الجدول أعلاه يتضح ما يلي:

نتائج الفرضية الجزئية الأولى: تشير النتائج الإحصائية إلى أن قيمة معامل التحديد (R^2) بلغت (0.21) أي أن معوقات استخدام تكنولوجيا المعلومات تفسر ما قيمته 21% من التغيرات الحاصلة في التكنولوجيا ذاتها، كما بلغت قيمة درجة التأثير (B) (0.073) وهذا يعني أن التغير بوحدة واحدة في تطبيق هذا البعد يؤدي إلى التغير في مستوى المعوقات المتعلقة بالإمكانيات التكنولوجية المتوفرة بالمؤسسة محل الدراسة (0.073)، وقد أكدت قيمة t معنوية هذا التأثير والتي بلغت (0.461) عند مستوى معنوية (0.048) وهذا يعني أنه كلما كانت هناك معوقات بالإمكانيات التكنولوجية المتوفرة كلما أدى ذلك إلى تأثيرها على أداء المورد البشري، وبذلك يتم قبول الفرضية الصفرية ورفض الفرضية البديلة التي تنص على وجود أثر ذو دلالة إحصائية لبعد معوقات تكنولوجيا المعلومات على مستوى الأداء لدى عينة الدراسة بالمؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)، إذن فهناك تأثير لهذا البعد على تطبيق التكنولوجيا المعلوماتية.

نتائج الفرضية الجزئية الثانية: وجود تأثير ذو دلالة إحصائية للعوامل المتعلقة بالموارد البشرية على التميز في الأداء للمورد البشري للموارد البشرية عند مستوى معنوية 0.05، حيث تشير النتائج الإحصائية إلى أن قيمة معامل التحديد (R^2) بلغت (0.91) أي أن مستوى معوقات تكنولوجيا المعلومات تفسر ما قيمته 91% من التغيرات الحاصلة في المعوقات المتعلقة بالموارد البشرية، كما بلغت قيمة درجة التأثير (B) (0.278) وهذا يعني أن التغير بوحدة واحدة في أثر هذا البعد يؤدي إلى التغير في مستوى المعوقات الخاصة بالمورد البشري (0.278)، وقد أكدت قيمة t معنوية هذا التأثير والتي بلغت (2.213) عند مستوى معنوية (0.033) وهذا يعني أن كلما زاد كانت هناك عوامل تحد من تطبيق تكنولوجيا المعلومات كلما أدى

ذلك إلى نقص في فعالية الأداء، وبذلك يتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود أثر ذو دلالة إحصائية لبعد معوقات متعلقة بالموارد البشرية على التميز في الأداء للمورد البشري عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$).

2.3.4. اختبار الفرضيات الرئيسية:

تم الاعتماد على الانحدار المتعدد لاختبار تأثير العوامل التي تحد من تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال على التميز في الأداء للمورد البشري.

الجدول 8: نتائج تحليل الانحدار المتعدد لعدم تأثير العوامل التي تحد من تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال على التميز في الأداء للمورد البشري بالمؤسسة محل الدراسة.

أبعاد متغير معوقات تكنولوجيا المعلومات	R ²	درجة التأثير B	قيم T	مستوى الدلالة	قيمة فيشر	مستوى الدلالة
العوامل المتعلقة بالتكنولوجيا	0.468	-0.148	-0.725	0.473	7.696	0.000
العوامل المتعلقة بالموارد البشرية		0.239	1.919	0.063		

المصدر: من إعداد الباحثة اعتمادا على مخرجات برنامج الحزم الإحصائية (spss).

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن هناك أثر ذو دلالة إحصائية لمعوقات أبعاد تكنولوجيا المعلومات على التميز في الأداء للمورد البشري، حيث بلغ معامل التحديد (0.468)، أي أن (46.8%) من التغيرات الحاصلة في التميز في الأداء للمورد البشري تفسر بمعوقات التطبيقات الحديثة لتكنولوجيا المعلومات من وجهة نظر العينة بالمؤسسة محل الدراسة، وقد أكدت قيمة F معنوية هذا التأثير، حيث بلغت (7.696) بمستوى معنوية (0.000)، ومنه فإن الفرضية الرئيسية غير محققة، وبالتالي نقبل الفرضية البديلة التي تنص على وجود تأثير معنوي لمعوقات تطبيق تكنولوجيا المعلومات في تحقيق التميز في الأداء للمورد البشري عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$).

4.4. مناقشة النتائج

- هناك توافر لتكنولوجيا المعلومات والاتصال سواء تعلق بالموارد المادية أو الموارد البشرية في المؤسسة محل الدراسة بدرجة كبيرة، حيث بلغ الوسط الحسابي لأبعاد تكنولوجيا المعلومات مجتمعة (3.813)، مما يدل على أن المؤسسة تستعين بتكنولوجيا المعلومات في أداء وظائفها من خلال الوسائط المتاحة كالأجهزة والبرامج والشبكات وهي نتيجة تتفق مع نتيجة دراسة (غراز، 2018؛ جبوري، 2009؛ جبورين، 2009).

- بينت الدراسة أن مستوى العوامل التي تحد من التطبيق الفعال لتكنولوجيا المعلومات والاتصال مرتفعاً، بلغ الوسط الحسابي (4.09)، وهذه العوامل سيكون لها الأثر المباشر على كفاءة وأداء المورد البشري سواك تعلق الأمر باحترام المواعيد في انجاز العمل أو جودة العمل، بحيث يكون بدون أخطاء وغيرها وهي نتيجة تتفق مع نتيجة دراسة (غراز، 2018).
- بينت الدراسة أن مستوى التميز في أداء للمورد البشري بالمؤسسة محل الدراسة كان متوسطاً، حيث بلغ وسطه الحسابي (3.39). فهو بذلك لا يرقى إلى التميز وهو نتيجة حتمية لمستوى المعوقات التي تحد من تفعيل تطبيق تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة محل الدراسة، بالإضافة إلى كون أن طبيعة نشاط المؤسسة غير ديناميكي لاعتبارات المنافسة والتجديد فضلاً على أن عملية التوظيف لا تعتمد على عنصر الخبرة والمهارة في مجال العمل الإلكتروني. وتتفق النتيجة مع نتيجة (جبوري، 2009).
- أكدت الدراسة على وجود تأثير معنوي لمعوقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال مجتمعة على تحقيق التميز في الأداء للمورد البشري بالمؤسسة محل الدراسة، ولعل السبب يرجع إلى ضعف قنوات الاتصال فيما بين الموظفين.

5. خاتمة

ساهم الاقتصاد الرقمي والعولمة من إحداث تغييرات جذرية على مستوى اقتصاديات الدول، وإضافة فرع جديد للاقتصاد هو اقتصاد اللامادي الذي كان له الفضل في انتشار واتساع المعرفة وتطبيقاتها، حيث تمثلت إحدى أدوات الاقتصاد الرقمي في تكنولوجيا المعلومات والاتصال. والتي تمثل من المداخل الحديثة التي من خلالها تسعى أي مؤسسة إلى تحقيق التطور والنجاح والتميز في أداؤها، ولكن هذه المعلومات تصبح بدون قيمة إذا لم تتصل إلى مستقبلها في الوقت المناسب وبالقدر المناسب. ومن أهم نتائج الدراسة:

- إن المؤسسة محل الدراسة تستخدم تكنولوجيا المعلومات والاتصال بدرجة كبيرة، مما يدل على سعي المؤسسة المستمر اتجاه مواكبة التكنولوجيا لاستخدام الأجهزة والأنظمتها.
 - هناك مجموعة من المعوقات التي تؤثر على التطبيق الفعال لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والتي كانت بدرجة مرتفعة، لعل أبرزها التكلفة سواء من خلال الشراء أو من خلال التكوين والتدريب للعاملين على استخدامها.
 - بينت الدراسة أن مستوى أداء المورد البشري بالمؤسسة محل الدراسة كان متوسطاً، وذلك كون أن عملية التوظيف لا تعتمد على عنصر الخبرة والمهارة في مجال العمل الإلكتروني.
 - أكدت الدراسة على وجود تأثير معنوي لمعوقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال مجتمعة على أداء المورد البشري في المؤسسة محل الدراسة وهذا سيؤثر حتماً على أداء المؤسسة.
- على أساس النتائج المتوصل إليها، يمكننا تقديم مجموعة من الاقتراحات

- إعطاء أهمية أكثر بتكنولوجيا المعلومات وتفعيل تطبيقاتها سعيا منها لتحسين التميز، من خلال تحديث هيكلها وتطوير برامجها وتأهيل مستخدميها والاستثمار فيها؛ لأن التميز هو نتيجة لمستوى الأداء الفعلي الناتج عن تقييم عمل المورد البشري في عصر يختلف كثيرا خاصة ما يتعلق بعصر المعلومات في ظل الاقتصاد الرقمي.
- تبني أسلوب التكوين والتدريب والسعي لتنمية العلاقات بين كل أعضاء التنظيم؛ من خلال تكثيف الحوار والاتصالات المباشرة بين الإدارة والعاملين وعدم الاكتفاء بنشر التعليمات وهذا من تسهيل استخدام تكنولوجيا المعلومات في إطار منسق ومتكامل وخاصة أن المؤسسة تملك شبكة داخلية تسهل عملية التواصل.
- العمل على تحقيق المشاركة في ظل تشجيع العاملين على العمل ضمن فرق عمل موحدة الأهداف، في ظل العمل بنظام الحوافز والمكافآت من أجل إظهار كفاءة العاملين ومهاراتهم مما يشجع على المبادرة في توفير بيئة مساندة ومحفزة على التعلم والتمكين لاكتساب خبرات أوسع في المجال وبالتالي تحقيق أداء أفضل يصل إلى التميز.

6. المراجع:

أولا- باللغة العربية

المؤلفات

- راوية حسن، إدارة الموارد البشرية رؤية مستقبلية، (الإسكندرية: الدار الجامعية، 2002)، ص525.
- سيد مصطفى، المدير ومهاراته السلوكية، (القاهرة: دار المكتب الحديث، 2002)، ص79.
- سيد محمد جاد الرب، إدارة الإبداع والتميز التنافسي، (مصر: مطابع الدار الهندسية، 2013)، ص13.
- مدحت أبو النصر، الأداء الإداري المتميز، ط1، (القاهرة: المجموعة العربية للتدريب، 2008)، ص ص77-78.
- وائل محمد صبحي إدريس وظاهر محسن منصور الغالبي، أساسيات الأداء و بطاقة التقييم المتوازن، (عمان: دار وائل للنشر والتوزيع، 2009)، ص38.

الرسائل الجامعية

- شادلي شوقي، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسة الصغيرة والمتوسطة الجزائرية -حالة المؤسسة الصغيرة والمتوسطة، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2007- 2008، ص1
- شامي صليحة، المناخ التنظيمي وتأثيره على الأداء الوظيفي للعاملين، مذكرة ماجستير، في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة بومرداس، الجزائر، 2007، ص 82.
- عماد جلود الروبلي، دور نظم معلومات الموارد البشرية في زيادة فاعلية أداء إدارة الموارد البشرية: دراسة ميدانية في وزارة الداخلية بمملكة البحرين، مذكرة ماجستير، جامعة العلوم التطبيقية، البحرين، 2014، ص86.

طوبهري فاطمة، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية -دراسة حالة شركة انتاج الكهرباء بتيارت-، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير، جامعة وهران2، 2014-2015، ص1

المقالات

العربي عطية، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية المحلية - دراسة ميدانية في جامعة ورقلة (الجزائر)"، مجلة الباحث، المجلد10، العدد 10، 2012، الصفحات332- 321.

بوخمخ عبد الفتاح، تحليل و تقييم الأداء الاجتماعي في المنشأة الصناعية -دراسة ميدانية على الإطارات الوسطى و الدنيا في منشآت صناعة النسيج بالشرق الجزائري، مجلة العلوم الإنسانية، المجلد13، العدد 2، ديسمبر 2002، جامعة قسنطينة1، ص ص146-125.

بوميلة سعاد، فارس بوباكور، أثر التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في المؤسسة الاقتصادية، مجلة الإقتصاد والمناجمنت، العدد 3، مارس 2004، ص ص205-206.

غراز الطاهر، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء المنظمات المعاصرة، مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية- بحوث ودراسات-، المجلد 06، العدد 09، 2018، الصفحات266-259.

شادلي شوقي، "أثر حجم المؤسسة الصغيرة و المتوسطة في درجة تبنيها لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال"، مجلة الباحث، المجلد7، العدد 7، 2010، جامعة ورقلة، ص ص259-266.

المداخلات

محمد بوتين، أثر تكنولوجيا المعلومات على عملية اتخاذ القرار و الأداء- واقع المؤسسة الجزائرية، الملتقى الدولي حول أهمية الشفافية ونجاعة الأداء للاندماج الفعلي في الاقتصاد العالمي، ماي2003، جامعة الجزائر، الجزائر

مواقع الانترنت

جبوري ندى إسماعيل(2009)، أثر تكنولوجيا المعلومات في الأداء المنظمي-دراسة ميدانية في الشركة العامة للصناعات الكهربائية، تم الاسترداد من الموقعemanticsholar.org ://www (2020/5/5)

المراجع الأجنبية

Henri Mahé de Boislandelle, Dictionnaire de gestion -vocabulaire, concepts et outils, - (paris, Economica, Paris, 1999), pp 318-319 .