

انعكاسات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية
في المؤسسة كمدخل للتوجه نحو الرقمية
دراسة لعينة من المؤسسات الاقتصادية الجزائرية

¹خويلد عفاف

أستاذ محاضر(أ) تخصص تسويق، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر

khouiled_afaf@yahoo.fr

تاريخ الاستلام : 07.02.2022, تاريخ القبول: 22.05.2022, تاريخ النشر: 06.06.2022

الملخص : يشهد الاقتصاد العالمي العديد من التحولات العظمى والتغيرات الاقتصادية والسياسية والاجتماعية التي تؤثر على مختلف العلاقات الاقتصادية الدولية، وتقود هذه التغيرات تكنولوجيا المعلومات والاتصال ما سيكون له الأثر العظيم في بناء مجتمع المعلومات وتشديد بنية الاقتصاد الجديد، فهدفت هذه الدراسة للتعرف على انعكاسات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المورد البشري في المؤسسة الاقتصادية كأولى خطوات التوجه نحو الرقمية، من خلال دراسة عينة من المؤسسات في الجزائر بلغت 272 مؤسسة من خلال استخدام الاستبيان كأداة أساسية للدراسة، وأهم ما توصلت له الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء الموارد البشرية، بنسبة 58.7%، فساعد استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على رفع قدرة المؤسسة وكفاءة المورد البشري، كما توصلت إلى وجود فروق معنوية بين تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في المؤسسة وحجم وطبيعة أسواق هذه المؤسسات، وعدم وجود فروق معنوية بين خصائص المؤسسة المتمثلة في طبيعة الملكية، طبيعة قطاع النشاط، وبين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا معلومات واتصال؛ موارد بشرية؛ أداء مؤسسة؛ رأس مال بشري؛ اقتصاد رقمي.

تصنيف JEL: D2, D29

Abstract:

The global economy is witnessing many great transformations and economic, political and social changes that affect the various international economic relations, and these changes lead the information and communication technology, which will have a great impact in building the information society and building the structure of the new economy, this study aimed to identify the implications of the use of information and communication technology on The performance of the human resource in the economic institution as the first steps toward digitalization, by studying a sample of institutions in Algeria that reached 272 institutions through the use of the questionnaire as an essential tool for the study, and the most

¹المؤلف المراسل

important findings Studying the presence of a statistically significant relationship between the use of information and communication technology and the performance of human resources, at a rate of 58.7%. The use of information and communication technology has helped to raise the capacity of the institution and the efficiency of the human resource. It also found significant differences between the information technology used in the organization and the size and nature of the markets of these institutions. And the absence of significant differences between the characteristics of the institution represented in the nature of ownership, the nature of the activity sector, and between the use of information and communication technology.

Key words: information and communication technology; human resources; enterprise performance; human capital; digital economy.

Jel Classification Codes: D2, D29

تمهيد:

شهدت بيئة الاقتصاد العالمي تغيرات جذرية وهي جزء من سياسة العولمة التي أفرزت كما هائلا من التطبيقات، حيث يمر العالم حاليا بالعديد من التطورات أبرزها تطور في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، تغير في طبيعة السوق العالمي وتغير وجه المنافسة، إلى جانب ارتفاع قيمة المعرفة كعامل هام من عوامل الإنتاج، مع تطور في صناعة الحاسبات الالكترونية وانتشارها على نطاق واسع في معظم قطاعات الاقتصاد، فالتطورات التي يشهدها العالم في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال وعولمة الأسواق جعل هذا العصر يتميز بتعاظم أهمية المعلومات والمعرفة في الاقتصاد والمجتمع، ما أدى إلى حدوث تشابكات عميقة بين التطورات التقنية من ناحية والبنية الاجتماعية والاقتصادية من ناحية أخرى، من هنا ظهرت مجموعة متطلبات شكلت تغييرا كبيرا في اقتصاد اليوم، فأصبحت المؤسسات تواجه عقبات ومشاكل في إدارة واستثمار مكوناتها المادية والمعنوية بهدف رفع أدائها وتعزيز قدراتها التنافسية، هذه المكونات التي وجب ضرورة إحداث التوازن فيما بينها لضمان البقاء والنمو، ولعل أهمها المكون المعنوي التي يعتبر المحرك الأساس والقوة الإستراتيجية والذي يشمل مجموع الموارد والقدرات التي تسمح للمؤسسة بكسب ميزة تنافسية كون أن تلك الموجودات ترتكز على الابتكار والتحسين المستمر من خلال تفعيل قدراتها، والبحث عن كيفية الاستفادة من الكم الهائل لطاقتها البشرية والتدفق الكبير للمعلومات والمعطيات، في ظل بيئة جد ديناميكية ومتسمة بالتعقد وعدم الاستقرار في جميع القطاعات، ومن هنا يمكن طرح الإشكال الجوهري التالي:

ما مدى انعكاس استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية؟

أهمية الدراسة: تنبع أهمية هذه الدراسة من الأهمية المتزايدة لرأس المال البشري في المؤسسات في ظل المتغيرات الحديثة، فبنهاية العقود الثلاثة الفارطة في منتصف سبعينات القرن الماضي، ولج محيط الأعمال معترك جديد يتميز بقوة الاضطرابات وبالتحولات المتسارعة، وقد انعكس هذا بشكل مباشر على المؤسسات الاقتصادية، فقد لخص كل من Hammer و Champy القوى الأساسية المؤثرة في المؤسسة في ثلاث وهي العولمة الاقتصادية وعالمية التنافسية، التطور التكنولوجي وصراع الإبداع والابتكار، وأخيرا سيادة مكانة الزبون، ونتج عن هذه العناصر تطور هام في الفكر الإداري انتقلت فيه النظرة لنجاح المؤسسة واستمرارها من العوامل الخارجية والتنافسية إلى العوامل الداخلية ممثلة في مواردها المتاحة، فأصبحت الموارد البشرية حجر الأساس في معادلة البقاء والنجاح فأصبحت بذلك رأس مال حقيقي لكل مؤسسة وما لتكنولوجيا المعلومات والاتصال من دور كبير وفعال في ظل لتوجه نحو الاقتصاد الرقمي والاندماج في الاقتصاد العالمي.

منهجية الدراسة: من أجل تحليل الإشكالية السالفة الذكر، تم الاعتماد على المنهج الوصفي المرتكز على الأدبيات ذات الصلة بالموضوع فيما تعلق منها بالمفاهيم والجذور التاريخية، كما تم الاعتماد على أسلوب دراسة الحالة من خلال استخدام الاستبيان من أجل الوقوف على نقاط التماثل فيما يخص علاقة التأثير بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء الموارد البشرية وهذا عبر المحاور التالية:

1. الدراسات السابقة؛

2. الإطار النظري للدراسة؛

3. الدراسة الميدانية.

فرضيات الدراسة: تبعا للإشكالية المطروحة، ونتيجة الاطلاع على بعض الدراسات السابقة قمنا بوضع الفرضيات التالية التي نحاول اختبارها في هذه الدراسة:

- الفرضية الأولى: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء الموارد البشرية.
- الفرضية الثانية: توجد فروق ذات دلالة معنوية في مستوى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال تعزى لخصائص المؤسسات محل الدراسة (طبيعة الملكية، قطاع النشاط، طبيعة الأسواق، حجم المؤسسة).

أولا الدراسات السابقة:

1. **دراسة (2008) Yi-Feng Yang¹:** حاول الباحث في هذه الدراسة التعرف على أهم ما يؤثر على الأداء الكلي للمؤسسة وتم اختبار ثلاث متغيرات باعتبارها الموارد الأساسية للمؤسسة هي القوى البشرية، تكنولوجيا المعلومات والاتصال، المعرفة التسويقية، وأظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية بين الأداء وكل من إدارة العلاقة بالزبون، وتكنولوجيا المعلومات والاتصال والمعرفة التسويقية والموارد البشرية، وأظهرت نتائج الدراسة أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال لها الأثر الأكبر في التأثير على الأداء الكلي لذلك من الضروري الاهتمام بتطوير كفاءة الموظفين في تكنولوجيا المستخدمة مثل خدمات الانترنت، وإدماج التكنولوجيا في وظيفة التسويق حيث ستمكن هذه التكنولوجيا من ربط المكاتب الأمامية (المبيعات، التسويق خدمات الزبائن، وخدمات المؤسسة) بالمكاتب الخلفية (المالية، العمليات، الموارد البشرية) لهذا فان تكنولوجيا المعلومات توسع وتحسن من خدمة الزبائن، وفي المرتبة الثانية بعد التكنولوجيا يأتي تأثير المعرفة التسويقية على أداء إدارة العلاقة مع الزبائن، لذلك على المؤسسة تشجيع روح العمل كفريق لتحقيق الخدمة السريعة، كما أظهرت النتائج وجود علاقة بين كفاءة الموارد البشرية وأداء المؤسسة في علاقتها مع زبائنها، بما أن كفاءة المورد البشري تعتمد على تدريبهم الجيد وعمال متمكنين مع خبرة حرفية فسلوكلهم مظهرهم وكفاءتهم تؤثر بشكل مباشر على رأي المستهلك وتساهم في رسم صورة إيجابية.

2. **دراسة سعيد شعبان حامد (2008)²:** كان الهدف الأساسي للدراسة توصيف وتقييم الممارسات الفعلية لإستراتيجية إدارة الموارد البشرية والاستراتيجيات الفرعية المكونة لها في المستشفيات التابعة للمديرية العامة للشؤون الصحية بمنطقة الرياض، ومدى تأثير ذلك عليها، وشملت الدراسة جميع العاملين بالمستشفيات التابعة للمديرية العامة للشؤون الصحية المكونة من 30 مستشفى، حيث بلغ حجم العينة المدروسة 365 مفردة، وتوصل الباحث إلى أن مستوى الأداء في المستشفيات منخفض، عدم فعالية إستراتيجية استقطاب وتكوين الموارد البشرية بالمستشفيات لعدم وجود خطة فعالة للاختيار والتعيين وعدم وجود فرص متساوية للاختيار والتعيين للأفراد الأكفاء بسبب تدخل العوامل الشخصية، وهناك علاقة إيجابية بين إستراتيجية استقطاب وتكوين الموارد البشرية في ظل توافر المقومات المادية والبشرية اللازمة لها وبين الأداء التنظيمي.

1 Yi-Feng Yang, **The roles of human resources information technology and marketing knowledge capabilities in performance: an exrention of the resource-based theory perspective, social behavior and personality**, shu-te university, Kaohsiung, Taiwan, roc, 2008.

2 سعيد شعبان حامد، دور إستراتيجية الموارد البشرية في تحسين الأداء التنظيمي، مجلة المحاسبة والإدارة والتأمين، العدد 71، الجزء الثاني، كلية التجارة، جامعة القاهرة: 2008.

3. **دراسة Huseneyin yener, mustafa kurt (2008)¹:** كان الهدف من هذه الدراسة تقييم العوامل المؤثرة على الأداء الشخصي واستكشاف آثار الأداء الشخصي على أداء المؤسسات في التسويق بالتجزئة باستخدام أساليب نمذجة المعادلة البنوية، تم تطوير نموذج العوامل الشخصية المؤثرة على أداء سلسلة التسويق بالتجزئة فتم الاعتماد في التحليل الإحصائي باستخدام نمذجة المعادلة البنوية، فجمعت المعطيات من خلال استبيان تم توجيهه للموظفين ورؤسائهم في سلسلة أسواق التجزئة في أنقرة بتركيا، درس النموذج العلاقة بين **ثلاثة متغيرات خارجية**، متغيرة العوامل الشخصية التي ضمت (العوامل الفيزيائية، والنفسية، الاجتماعية، حاجات العمل، الضغوطات، التحفيز) ومتغيرة العوامل البيئية التي ضمت (العوامل الاجتماعية، الجوانب المادية) ومتغيرة العوامل الخاصة بالمؤسسة (وظيفة المؤسسة في بيئتها، ثقافة المؤسسة، هيكلها التنظيمي، التدريب في المؤسسة) فتبين أن للعوامل الشخصية الأثر الأقوى على الأداء الشخصي، العوامل الخاصة بالمؤسسات تؤثر أيضا على الأداء الشخصي، لكن أثر العوامل البيئية على الأداء الشخصي ليس له أهمية، كما تم دراسة العلاقة مع فيما بين المتغيرات الداخلية فوجد أن العوامل الشخصية تؤثر بقوة على الأداء المؤسسات، رغم أن للعوامل التشاركية أثر ضعيف وغير مباشر على الأداء الشخصي والعوامل البيئية لم يظهر لها أي تأثير مباشر على الأداء الشخصي، من الواضح أن المتغيرات الخارجية الثلاثة مرتبطة ببعضها بشكل كبير، أي تغيير في واحدة من هذه العوامل يؤثر بشكل مباشر أو غير مباشر على الأداء الشخصي تشير النتائج لوجود علاقة مهمة بين الأداء الشخصي والأداء الكلي للمؤسسة فيقدم هذا النموذج إطار تقييم مستقبلي لعوامل أداء قطاع التجزئة والأداء.

4. **دراسة عبير شعبان عبده عبد الحفيظ (2010)²:** سعت العديد من الدول لنشر تقنية المعلومات والاتصالات ومحاولة الاستفادة منها في مجالات التنمية البشرية، غير أن هذا يتطلب تمويلا وعناصر بشرية متخصصة لإعادة هيكلة النظام الإنتاجي ككل، لذلك هدفت هذه الدراسة لقياس وتحليل الآثار المحتملة لتقنية المعلومات والاتصالات على التنمية البشرية في مصر خلال الفترة ما بين (1990_2008)، واهم ما توصلت إليه الدراسة:

- أ. تؤثر مؤشرات البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال إيجابيا على كل من الصحة والتعليم والدخل إلا أنها تعتبر تأثير ضعيف جدا قدر بـ 0,06% إلى 0,16% و 0,03% لكل من الصحة والتعليم الدخل على التوالي.
- ب. يعود انخفاض تأثير التوسع في البنية التحتية للمعلومات والاتصالات على مؤشرات التنمية أولا لعدم اكتمال هذه البنية التحتية إضافة لوجود فجوة رقمية بين فئات المجتمع، إضافة للنقص في الموارد البشرية المتخصصة بسبب عدم كفاية كفاءة التدريب في مجال التكنولوجيا، ضعف مساهمة صناعات قطاع المعلومات والاتصال في الناتج المحلي الإجمالي والصادرات والعمالة وفقا لبيانات وزارة المعلومات والاتصال ووزارة الصناعة.

5. **دراسة Marios Theodosiou, John Kehagias, Evangelia Katsikea (2012)³:** هدفت هذه الدراسة لتطوير نموذج تجريبي يربط بين التوجهات الإستراتيجية البديلة مع أداء المؤسسات، من خلال تأثير المتغيرة الوسيطة وهي القدرات التسويقية، تم أيضا دراسة تأثير القوى البيئية والخصائص التنظيمية على قرار متابعة التوجهات الإستراتيجية المرشحة، تم هذا باستخدام البيانات التي تم جمعها من 316 مدير فروع في البنوك، ووجد أن الاضطراب في السوق وشدة المنافسة، اللامركزية في

1 Huseneyin yener, mustafa kurt, **factors affecting personnel performance in retail marketing, an application of structural equation modeling**, social behavior and personality, gazi unersity, Ankara, turkey, 2008.

2 عبير شعبان عبده عبد الحفيظ، دور تقنية المعلومات والاتصالات في التنمية البشرية في مصر، أطروحة دكتوراه، جامعة الإسكندرية، مصر: 2010.

3 Marios Theodosiou, John Kehagias, Evangelia Katsikea, **strategic orientation, marketing capabilities and firm performance: an empirical investigation in the context of frontline managers in service organizations**, industrial marketing management, available at sciverse sciencedirect, online 23 january 2012.

<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0019850112000028>

اتخاذ القرارات تلعب دورا محوريا في تحديد الأولويات الإستراتيجية الإدارية، والتوجه بالمنافسة والتوجه بالابتكار يساهم إلى حد كبير في تنمية القدرات والكفاءات التسويقية، توضح نتائج الدراسة الأثر الإيجابي لتوجه التجديد والابتكار وتوجه المنافسة على الكفاءة التسويقية، فيسهل توجه التجديد قدرة المؤسسات البنكية لتوليد وتطبيق أفكار جديدة والتي تظهر في النشاطات التسويقية الأكثر فعالية والعمليات وطلبات الخدمات المحسنة إلى الزبائن، تؤكد هذه النتائج أن المؤسسات ذات التوجه التجديدي ستكون أكثر نجاحا في الاستجابة للبيئة وتطوير قدرات جديدة ما يمنح فائدة تنافسية وأداء عالي، بالتالي توجه التجديد هو بنية مهمة يجب أن تتضمن في نماذج توجه السوق والأداء، وفي ظل التوجه بالمنافسة على المؤسسات أن تراقب أفعال منافسيها عن قرب ومصادر الاستثمار المتوفرة في تطوير القدرات والكفاءة التسويقية المثلى والتي ستمكنهم من عرض قيمة عالية للزبائن، وعلى عكس ما كان متوقعا، لا توجد علاقة بين التوجه بالمستهلك ولا التوجه الداخلي (كلفة) والكفاءة التسويقية، العلاقة الغير هامة بين توجه الزبون والكفاءة التسويقية، لهذا أكدت الدراسة على انه من الضروري البحث أكثر لكشف الأثر المضبوط لتوجه الزبون على الكفاءة التسويقية ونتائج الأداء، بالأخذ بعين الاعتبار العلاقة بين توجه الداخلي/كلفة والكفاءة التسويقية نتوقع أن التأكيد على الفعالية العملية سيدفع بالمؤسسات لان تطور كفاءتها التسويقية أكثر من اجل تمكينها من تأدية مهامها المتعلقة بما مع تنافسية أكبر وموارد أقل، لكن النتائج لا تؤكد هذا الافتراض، ربما توجه الداخلي/ الكلفة، له اثر له أهمية أكبر على تقوية أنواع أخرى من القدرات التنظيمية، كما تعزز هذه الدراسة فرضية أن الكفاءة التسويقية هي مصدر دوام المنفعة التنافسية التي تقود إلى أداء عالي، كما تدعم القدرات التسويقية عمليات الأعمال الحرجة مثل تحسس السوق وربط العملاء، زيادة على هذا يحتمل أن تكون القدرات التسويقية منيعة ضد التقليد التنافسي والاستحواذ بسبب الطبيعة الخاصة الغير مفتح عنها المقسمة للمعرفة المضمر، بالتالي هم يمثلون مفتاح للصناعة البنكية في كثير من الحالات من اجل بلوغ وإبقاء الأفضلية التنافسية، المؤسسات التي تملك مستويات عالية من القدرات التسويقية هي الأقدر على التعرف والتجاوب مع احتياجات الزبائن الموجودة والكامنة وإنشاء علاقات ربحية مع الزبائن طويلة الأمد.

6. دراسة خلود عاصم، محمد إبراهيم (2013): في ظل الواقع الذي يشهده العالم اليوم من ديناميكية وسرعة التغيير نتيجة الثورات التي مر بها الاقتصاد وثورات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي أدت لزيادة الاهتمام بإنتاج المعلومات وتوصيلها لمتخذي القرار في الوقت المناسب لاتخاذ قرارات رشيدة، جاءت هذه الدراسة لتوضح دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين جودة المعلومات وانعكاسات هذه المعلومات على القرارات الاستثمارية التي تحقق التنمية الاقتصادية، أسقطت هذه الدراسة على كلية العلوم الاقتصادية بجامعة بغداد ليتم توزيع استبيان على الهيئة العاملة والكوادر التعليمية والطلبة، وتوصلت الدراسة إلى أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تحقق تنمية بشرية مستدامة من خلال زيادة معرفة الأفراد والوحدات الاقتصادية وتبادل المعلومات بين مختلف المستخدمين، تتسم المعلومات المحاسبية بجودة عالية في ظل تكنولوجيا المعلومات والاتصال، تفتقر الخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية إلى بعض الخصائص كالوضوح والاكتمال والأرياح المستمرة والمعلومات غير التجميعية التي تؤدي إلى تحسين جودة هذه المعلومات بما يتلاءم مع تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

ثانيا الإطار النظري للدراسة:

I. مكانة الموارد البشرية ك رأس المال الحقيقي في ظل التكنولوجيات الحديثة: للموارد البشرية أهمية كبرى في عمل النشاطات الاقتصادية وتنميتها وتطويرها خاصة في ظل الاقتصاد الرقمي وما يتضمنه من تقنيات متقدمة، إلا أن من المؤشرات المعروفة جداً لدراسة هذا البعد ما تزال قليلة وذلك يعود من جهة إلى نقص الأعمال في هذا المجال ومن جهة أخرى إلى صعوبة قياس كفاءات الأفراد مباشرة والمؤشرات الموارد البشرية مصدران رئيسيان على قدر كبير من الأهمية وهي البيانات المتعلقة بالتعليم والتدريب، والبيانات المتعلقة بالكفاءات أو بمهنة العمال، وتسمح المؤشرات القائمة على البيانات المتعلقة بالتعليم والتدريب بتقييم المعارف

1 خلود عاصم، محمد إبراهيم، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين جودة المعلومات وانعكاساته على التنمية الاقتصادية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية العدد الخاص بمؤتمر الكلية، 2013.

والمهارات أو (الرأسمال البشري) المكتسبة خلال العملية الرسمية للتعليم، ويعد التعليم من الاحتياجات الأساسية للإنتاجية والتنافسية الاقتصادية، حيث يتعين على الحكومات أن توفر اليد العاملة الماهرة والإبداعية أو رأس المال البشري القادر على إدماج التكنولوجيات الحديثة في العمل، وتنامي الحاجة إلى دمج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات فضلا عن المهارات الإبداعية في المناهج التعليمية وبرامج التعلم مدى الحياة، وتسمح هذه المؤشرات أيضا بتقييم المخزون والاستثمار في رأسمال البشري، تجمع إحصاءات التعلم على قاعدة دولية من قبل منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية واليونسكو وإدارة الإحصاء في المجموعة الأوروبية¹، ويعد هذا المؤشر على درجة عالية من الأهمية لما له من تأثير مباشر على ثورة التكنولوجيا والمعرفة من حيث زيادة نسبة المتخصصين في مجالات المعرفة المختلفة وبالتالي زيادة الإنتاجية.

II. دور المورد البشري في الإبداع التكنولوجي: إن التحولات التي يشهدها العالم اليوم أدت إلى تغيير النظرة تجاه المورد البشري حيث أصبحت المؤسسات تقاس في تطورها بما تملكه من أفراد مبدعين ومبتكرين قادرين على خلق التميز، وبهذا أصبحت النظرة الحديثة للموارد البشرية تقوم على مجموعة من المفاهيم الجديدة أهمها²:

1. أن العنصر البشري [على كل المستويات] هو مصدر الأفكار والأداة الرئيسة في تحويل التحديات إلى قدرات تنافسية؛
2. المشاركة الفعالة للعقل البشري وطاقاته الذهنية هي مصدر المعرفة وأساس القدرة الابتكارية، وتحويل الأفكار إلى منتجات وخدمات ترضي العملاء؛
3. أن كل المزايا النسبية التي توفر لدى المؤسسة تبقى بدون فائدة ما لم يتوفر لها العنصر البشري المتميز القادر على الإبداع والابتكار، وهذا قصد تحويلها إلى مزايا تنافسية؛
4. أن العنصر الحاسم في تحسين وتطوير الأداء هو استثمار وتنمية قدرات الأفراد.

- فتعتبر القدرة الإبداعية عند الإنسان، أو ما يسمى في لغة الاقتصاد برأس المال البشري، من أهم الموارد اللازمة لتطوير العلم والتكنولوجيا، ومن ثمة تحسين مستوى أداء المؤسسات وزيادة حصتهم في السوق، وفي ظل اقتصاد المعرفة لم تبقى المؤسسة عبارة عن نسق وإنما أصبحت عبارة عن كيان متعلم، ونتيجة لهذا أخذت العملية المعرفية، مكانة معتبرة في اهتمام المسيرين والباحثين والمهتمين بشؤون المؤسسة إذ لا يكون التعلم ملائما دون ضبط هذه العملية، وبهذه الكيفية استحوذت المعرفة على معظم مجهودات المؤسسات، وتقتضي الأهمية المتزايدة للمعرفة أن تولي اهتماما كبيرا وأن تعطى اعتبارا مناسباً، ومن هنا جاءت فكرة تسيير معارف الأفراد وتسخيرها بشكل جيد في مجال البحث والتطوير من أجل التوصل إلى منتجات جديدة وطرق وأساليب عمل جديدة وذلك كله راجع للتطور الملحوظ في مستوى الزبائن والمنافسة الشرسة الناتجة عن العولمة وكذلك السرعة الفائقة التي يعرفها التطور التكنولوجي³، وبما أن مهارات ومعارف الموارد البشرية هي دائما التي تكون وراء الإبداعات والاختراعات، وبالتالي فلا شك أن الميزة التي تعطيها المعارف للمؤسسات هي ميزة تنافسية طويلة المدى، ولرسم توجهات مصيرية في محيط يتميز بسرعة التقلبات وكثافة التغيرات، ومن هنا جاءت أهمية معارف الموارد البشرية وإمكانيتهم العلمية بالنسبة للمؤسسات، فبدأ الاهتمام المتزايد للمسيرين في مختلف المؤسسات العالمية بهذا العنصر المهم وبضرورة توظيفها في مجال البحث والتطوير من أجل الوصول إلى مستوى عالي من التطور التكنولوجي وذلك لمواجهة تقلبات وإيقاعات العصر الحالي.

يتطلب الإبداع أن تقوم المؤسسة باستمرار بالبحث عن تطوير منتجاتها وخدماتها بما يحقق فوائد كبيرة وجديدة لدى المستهلكين، وتعمل على تحقيق أقصى إشباع ممكن لحاجاتهم ورغباتهم لتحقيق الميزة التنافسية التي تميز المؤسسة عن غيرها، إضافة إلى

1 مرال توتليان، مؤشرات اقتصاد المعرفة وموقع المرأة من تطورها، منشورات المعهد العربي للتدريب والبحوث الإحصائية، لبنان، 2006، ص ص 21 22.

2 علي السلمي، إدارة الموارد البشرية الإستراتيجية، دار غريب للطباعة والنشر، القاهرة، 2001: ص 229.

3 CFP-CR , la gestion des connaissances dans la fonction publique , Internet , p : 8.

القيام بعمليات تسويقية جديدة وحديثة بعيدة عن التقليد¹، فتتوصل المؤسسة إلى تحقيق الإبداع من خلال الربط بين الكفاءات والمعرفة التي تمتلكها، خاصة العلمية والتكنولوجية حيث يمثل نظام الإبداع التكنولوجي مجموعة النشاطات أو الوظائف المعدة لتحويل فكرة منتج أو أسلوب إنتاج إلى غاية إنجازها وتجسيدها في شكل ملموس كنظام مفتوح على البيئة التقنية (العلم والتكنولوجيا)، الاجتماعية والثقافية، الاقتصادية والسياسية، ليتغذى من مواردها المختلفة قصد تحويلها إلى إبداعات في شكل منتجات أو أساليب جديدة محسنة.

III. تحديات الموارد البشرية في ظل تكنولوجيا المعلومات: هناك جملة من التحديات التي تواجه الإدارات في التعامل مع الأفراد العاملين حاليا، خاصة مع الانفتاح العالمي والتأثيرات الناتجة عن العولمة، وما أوجدته هذه الأخيرة في النظرة للموارد البشرية بالموازاة مع التقدم العلمي والتقني، وتزايد مساهمة اقتصاد المعرفة في الاقتصاد العالمي، فالتحولات الجذرية التي حدثت في الآونة الأخيرة أثرت على طبيعة الإدارة عموما وإدارة الموارد البشرية خصوصا، هذه التغيرات أوجدت تحديات جديدة ينبغي على إدارة الموارد البشرية أخذها في الحسبان عند وضع سياساتها، فأصبحت تكنولوجيا المعلومات أساس اكتساب الميزات التنافسية التي تسعى المؤسسات والدول على حد سواء على تكوينها وتمييزها لتواجه بها التحديات الناشئة عن العولمة وانفتاح الأسواق، اختيار حواجز وموانع حرية التجارة العالمية وتدفقات رأس المال بين دول العالم، كما نتج عن المنافسة بين منتجي هذه التكنولوجيات المتعددة تطور هائل في المنتجات وما يصاحبها من عوائد قياسية ومساهمتها في خلق القيمة المضافة والناتج الداخلي الخام في تلك الدول المستمرة، بالإضافة إلى ذلك تسابق غير مسبوق في إحلال أسواق جديدة لهذه المنتجات في دول العالم الثالث، ومن بين أهم التحديات التي أفرزتها ثورة تكنولوجيا المعلومات:

- 1. الأمية المعلوماتية:** تتجسد بعدم الإلمام بتقنيات استعمال واستثمار هذه الإمكانيات التكنولوجية الحديثة والمعتمدة أساسا على الكمبيوتر والانترنت²، في هذه الحالة تواجه تحديات كثيرة ومن أهمها أن الإعلام الآلي والانترنت، وتكنولوجيات الاتصال تفرض على مستعملها التحكم في اللغة الإنجليزية كشرط أساسي لمواكبة التطور وإدراك نتائج الأبحاث والمستجدات.
- 2. هجرة العقول الوطنية:** يعاني سوق العمل من هجرة العقول عموما والمتخصصة في مجال المعلومات خصوصا، بشكل مستمر إلى دول المجموعة الأوروبية وأمريكا في مختلف التخصصات العلمية، وفي تخصصات العلوم الحديثة على وجه الخصوص، إذ يعتبر هذا تحديا آخر أمام الموارد البشرية الوطنية فرضته ثورة المعلومات من جهة وعولمة أسواق العمل من جهة أخرى، بالموازاة مع ذلك تعمل على إعادة هيكلة الموارد البشرية المتاحة لكي تتوافق مع متطلبات ونتائج عمليات إعادة الهندسة والهيكلية للمؤسسات وتنمية أساليب متطورة التعامل مع الفرد بتركيز استخدامه واستثماره فيما لا تستطيع الآلة القيام به، والاعتماد عليه كمصدر للفكر والإبداع والتطوير، ويبقى التحدي الأكبر الذي يجب أن تتعامل معه المؤسسة يتمثل في تحقيق المعادلة التي تساهم في خلق فرص عمل جديدة وفي نفس الوقت تستخدم التكنولوجيات الجديدة إلى الحد من الأمثل.
- 3. التطور التكنولوجي والتغير التقني:** لقد عرف الميدان التكنولوجي، تطورات غير مسبقة بداية من القرن 20، خاصة في ميدان تكنولوجيا المعلومات والالكترونيات، وحقل الإدارة والأعمال من بين الحقول التي تأثرت واستفادت بصورة ملحوظة من التطور الحاصل في هذا المجال، فتكنولوجيا المعلومات سلاح إستراتيجي لذا ينبغي على المؤسسات المعاصرة أن تبقى دائما يقظة لما يستجد في هذا المجال، خاصة وأن لها تطبيقات متعددة ومفيدة كالتسويق الإلكتروني في

1 عطا الله فهد سرحان، دور الابتكار والإبداع التسويقي في تحقيق ميزة تنافسية للبنوك التجارية الأردنية، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية الدراسات الإدارية والمالية العليا، الأردن، 2005: ص 08.
2 محمد حسن شعبان، التحديات المعاصرة أمام الموارد البشرية العربية وسبل التغلب عليها الإدارة العامة، الرياض، 2006: ص 675.

مجال التسويق، والتكوين عن بعد في تطوير الكفاءات، والتصميم بالحاسوب في مجال تصميم المنتجات... إلخ، فشهد العالم طفرات هائلة في المجال التقني أفرزت واقعاً جديداً يقوم على الاتصال والتواصل المباشر من خلال الأقمار الصناعية والبيث الفضائي وشبكات المعلومات وترتب على ذلك أن العالم يعيش اليوم عصر المعلومات والمعرفة، وأبرز ذلك تقنيات جديدة في التعلم وأساليبه وفي بنوك المعلومات ومراكز البحوث، وترتب عليها ازدهار التعليم عن بعد، وسهولة الحصول على المعلومات والوصول إلى المعرفة دون عناء¹.

4. اقتصاد المعرفة: لقد تحول الاقتصاد العالمي بعد الثورة الصناعية من اقتصاد ذي كثافة عمالية إلى اقتصاد ذي كثافة

رأسمالية، ثم جاءت الثورة التكنولوجية لتنقل الاقتصاد إلى مرحلة اقتصاد المعرفة، وبالتالي أصبحت الغلبة لمن يعرف لا لمن يملك، وأصبحت المعرفة هي المادة الخام، وعماماً من عوامل الإنتاج، والنتائج نفسها فكل المؤسسات اليوم تعتمد بدرجة كبيرة على المعرفة في استمرارها ونجاحها، وأصبح من المحتم عليها أن تتطور وتحسن وإلا كان مصيرها الفناء، يتضمن اقتصاد المعرفة قوى اقتصادية جديدة، تدفع إلى الابتكار، والتحسين الدائم المستمر، وإيجاد منتجات جديدة، نظم إنتاج جديدة، نظم تسويق ابتكارية جديدة، طرق إشباع فعالة للعميل، أسواق ومناطق تسويقية جديدة، في ظل اقتصاد المعرفة لا يؤخذ كل عنصر بشري على أنه رأسمال بشري يعتد به وإنما يراد برأس المال البشري العناصر المفكرة والقادرة على الابتكار المستمر الذي يكون الميزة التنافسية الوحيدة للمؤسسات في صراعها من أجل البقاء ويطلق على مثل هذه النوعية من العنصر البشري عمالة المعرفة، ويمتاز اقتصاد المعرفة الذي تعمل في إطاره المؤسسات حالياً بأمر عديدة من أهمها²:

- امتلاك القدرة على الابتكار وإيجاد وتوليد منتجات فكرية معرفية وغير معرفية جديدة تماماً، لم تكن تعرفها الأسواق من قبل، والمساهمة في خلق منتجات أكثر إشباعاً وإقناعاً للعميل.
- المنافسة في ظل اقتصاد المعرفة تركز على المعرفة، فهي التي تصنع القوة، وتوفر المال، وتوجد المواد الخام، وتفتح الأسواق.

5. الاهتمام بالمعلومات كمورد أساسي: لقد أصبحت المعلومة تلعب دوراً إستراتيجياً، في كافة المجالات والأنشطة

(تسويق، إنتاج، إبداع، بحث وتكوين... إلخ)، فالشكل الجديد للتنظيمات الحديثة الناجحة هي تلك التي تتحكم في هذا المورد بحيث يسمح لها بالتطوير المستمر، الإبداع، بناء علاقات وصلات جيدة... إلخ، ولعل أبرز هذا النوع من التنظيمات شركة مايكروسوفت لصاحبها (بيل غيتس) الذي كان مبرمجاً متواضعاً في إمكاناته المالية، ولكنه يمتلك الإبداع والقدرة على الإدارة³.

6. تحديات البنية الداخلية: تتمثل أساساً في ضعف الأداء الناتج عن قلة الخبرة وكفاءة العاملين⁴، عدم قدرة

المؤسسات وعجزها عن توفير التمويل الذاتي الكافي لتمويل نشاطها، إضافة إلى صعوبة الحصول على التكنولوجيا؛ سوء التحكم في تقنيات التسيير وخاصة عدم توفر أصحاب هذه المؤسسات على الخبرة.

1 محمد بن علي الرشودي، بناء نموذج للمؤسسة المتعلمة كمدخل لتطوير الأجهزة الأمنية بالمملكة العربية السعودية، أطروحة دكتوراه الفلسفة في العلوم الأمنية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، كلية الدراسات العليا، قسم العلوم الإدارية، الرياض-السعودية، 2007: ص 59.

2 مجدي محمد محمود طابيل، التسويق الابتكاري كمدخل للتغيير والتطوير بمنظمات الأعمال، الملتقى الإداري الثالث، إدارة التغيير ومتطلبات التغيير في العمل الإداري- نحو إدارة متغيرة فاعلة-، جدة- السعودية، 29-30 مارس 2005: ص 310-311.

3 بشار عباس، المعلومات والتنمية الاقتصادية، مجلة العربية 3000، العدد 02، 2001: ص 161.

4 محمد يعقوبي، مكانة وواقع PME في الدول العربية، ملتقى دولي حول متطلبات تأهيل PME في الدول العربية، الشلف، الجزائر 17-18 ابريل 2006: ص 50.

7. **مهارات المورد البشري:** إن التحولات الجذرية التي أحدثتها تكنولوجيا المعلومات في عالم الأعمال، غيرت وجهة النظر تجاه العديد من المفاهيم والأساليب والطرق التي تؤدي بها المهام، وبطبيعة الحال فإن المهارات البشرية اللازمة لتأدية هذه المهام سوف تتغير كذلك استجابة لهذا التحول في الوسائل والإمكانات، فاعتماد المؤسسات الصناعية على تكنولوجيا المعلومات جعلها تحتاج إلى قوة عاملة جديدة تختلف جذريا، وفي هذا الصدد قامت إدارة العمل الأمريكية بدراسة سمحت لها بتحديد سبع مهارات أساسية ينبغي للفرد العامل أن تتوفر فيه للنجاح في عصر المعرفة والمعلومات، والجدول التالي يوضح ويلخص هذه المهارات.

جدول 1. المهارات الأساسية لعصر المعلومات

المكونات	المهارات السبع
حل المشكلات، البحث، التحليل، الانسيابية في إدارة المشروع	التفكير الناقد والعمل
خلق معرفة جديدة، حلول جديدة للمشكلات القديمة طرق جديدة للاتصال وتناقل الأفكار	الإبداع
التراضي، الرضا التحكم في الأدوات المعلوماتية جماعات العمل	التعاون والمشاركة
عبور حاجز الاختلاف الثقافي والمعرفي والسياسي المعرفة والثقافات التنظيمية، مهارات التعامل مع الثقافات المتداخلة	فهم التدخلات الثقافية
إتقان الاتصالات الفعالة، الاستخدام الفعال لوسائل الإعلام، اختيار طريقة الاتصال المناسبة	الاتصال
الاستخدام الفعال للأدوات الالكترونية الخاصة بالمعرفة والمعلومات، التعرف على المستويات العالية من الطلاقة الالكترونية والرقمية	استخدام الكمبيوتر
التحكم في التغيير وإعادة تعريف المستقبل المهني والتعليم على طول الحياة	المستقبل الوظيفي وتعلم الاعتماد على النفس

المصدر: محمد سعيد أوكيل، العلاقة بين تكنولوجيا والتطور الاقتصادي في البلدان النامية والعربية، مجلة علوم الاقتصاد والتسيير

والتجارة، العدد 08، 2003: ص27.

ما يلاحظ في هذه المهارات أنها ليست مهارات بسيطة أو روتينية؛ فالمهارات البسيطة تم أتمتها أو إسنادها لآلة عوض الجهد البشري، والآن التطور التكنولوجي في طريقه لنمذجة المهارات غير البسيطة والتي تتطلب ذكاءً حاداً، وقدرات بشرية مميزة، وذلك عن طريق التطورات الحاصلة في مجال الذكاء الاصطناعي، وهذا من شأنه وضع تحدٍ كبير للمورد البشري في تنمية مهاراته بحيث يبقى دائما متميزاً في أدائه عن أداء الآلة الذكية، وهذا ما يفسر التوجه نحو إعادة صياغة دور الإنسان داخل التنظيم.

ثالثا الدراسة الميدانية:

I. **مجتمع وعينة الدراسة:** تمثل مجتمع الدراسة في كفاءات التسويقية في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية المتواجدة في الولايات التالية: الجزائر، البلدية، الاغواط، الجلفة، ميلة، وهران، غليزان، الشلف، سكيكدة، ورقلة، الوادي، بشار، وتم جمع البيانات الأولية للدراسة بواسطة أداة الاستبيان، وتم اختيار مفردات عينة الدراسة بطريقة قصدية وحاولنا الوصول إلى أكبر عدد ممكن من المؤسسات، حيث تم توزيع 450 استبيان، تمكنا من استرجاع 300 منها فقط وبعد الفرز والتدقيق استبعدت 28 استبانة لعدم صلاحيتها للتحليل، لتكون العينة النهائية مكونة من 272 استبانة صالحة للتحليل، نقدم فيما يلي لمحة عن خصائص العينة المدروسة:

1. **توزيع مؤسسات العينة حسب قطاع نشاطها:** كانت العينة متنوعة من حيث قطاع النشاط فشملت مؤسسات خدمية وأخرى صناعية وأخرى حرفية وزراعية، ويبين الجدول الموالي توزيع مؤسسات العينة حسب طبيعة نشاطها كما يلي:

جدول 2. توزيع مؤسسات العينة حسب قطاع النشاط

النسبة المئوية (%)	التكرار	طبيعة النشاط
47.80 %	130	خدمي
43.40 %	118	صناعي
07.00 %	19	فلاحي
01.80 %	5	حرفي
100	272	المجموع

المصدر: بناء على نتائج تحليل الاستبيان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V22

يتبين لنا من خلال الجدول السابق أن العينة متنوعة من حيث قطاع النشاط فالمؤسسات الخدمية تمثل أكبر نسبة في العينة إذ توافق 47.80% من العينة، ثم يليها الإنتاج والتصنيع بنسبة 43.40%، في حين بلغ عدد المؤسسات ذات النشاط الفلاحي والحرفي 07.00%، 01.80% على التوالي، وهي نسب منخفضة جدا مقارنة مع كل من لنشاط الخدمي والصناعي قد يعود هذا لتوجه الاقتصاد الجزائري للقطاع الخدمي بفضل ما قدمته تكنولوجيا المعلومات والاتصال من تسهيلات ومرونة لعمل هذه المؤسسات، وقد يعود انخفاض المؤسسات الحرفية لضعف المردود واقتصاره على فئات معينة فقط.

2. توزيع مؤسسات العينة حسب حجمها: شملت مؤسسات العينة كل من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة والمؤسسات الكبيرة، ويبين الجدول الموالي توزيع مؤسسات العينة حسب حجم المؤسسة استنادا لعدد العمال بما.

جدول 3. توزيع مؤسسات العينة حسب حجمها

النسبة المئوية (%)	التكرار	حجم المؤسسة
25.74 %	70	صغيرة
31.62 %	86	متوسطة
42.64 %	116	كبيرة
100	272	المجموع

المصدر: بناء على نتائج تحليل الاستبيان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V22

شملت مؤسسات العينة كل من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة والمؤسسات الكبيرة، ويظهر الجدول أعلاه أن أكبر نسبة لعينة الدراسة هي للمؤسسات الكبيرة بنسبة 42.64%، وهذه النسبة تساعدنا في تحقيق أهداف الدراسة وهذا يعود لمواكبة المؤسسات الكبيرة للتطورات التكنولوجية واستغلالها في أنشطتها المختلفة، كما يرجع ذلك لنسبة الاستبانات المسترجعة في الولايات التي تعتبر صناعية بالدرجة الأولى فوصلت في الجزائر إلى 38 مؤسسة، 36 و26 مؤسسة في كل من بلدية ووهران على التوالي، لتصل في ولاية الوادي ل 48 مؤسسة رغم بعدها عن مراكز التبادل والموانئ، في حين وصلت نسبة المؤسسات المتوسطة 31.62% من عينة البحث، ونلاحظ أن العينة شملت على 70 مؤسسة صغيرة ما عادل 25.74%.

3. توزيع مؤسسات العينة حسب طبيعة ملكيتها: مست عينة الدراسة مؤسسات مختلفة من حيث طبيعة الملكية، ويبين الجدول الموالي توزيع مؤسسات العينة حسب طبيعة هذه الملكية:

جدول 4. توزيع مؤسسات العينة حسب طبيعة الملكية

النسبة المئوية (%)	التكرار	طبيعة الملكية
11.00 %	30	ملكية عامة
89.00 %	242	ملكية خاصة

100	272	المجموع
-----	-----	---------

المصدر: بناء على نتائج تحليل الاستبيان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V22

مست عينة الدراسة مؤسسات مختلفة من حيث طبيعة الملكية، فيظهر الجدول أعلاه أن أكبر نسبة من المؤسسات بملكية خاصة بنسبة وصلت إلى 89.00%، في حين بلغ عدد المؤسسات ذات الملكية العامة 30 مؤسسة ما عادل 11.00% من إجمالي العينة.

4. توزيع مؤسسات العينة حسب الأسواق التي تنشط فيها: مست عينة الدراسة مؤسسات مختلفة من حيث طبيعة الملكية، ويبين الجدول الموالي توزيع مؤسسات العينة حسب طبيعة هذه الملكية:

جدول 5. توزيع مؤسسات العينة حسب الأسواق التي تنشط فيها المؤسسة

أسواق المؤسسة	التكرار	النسبة المئوية (%)
محلية	50	18.40%
وطنية	177	65.10%
دولية	45	16.50%
المجموع	272	100

المصدر: بناء على نتائج تحليل الاستبيان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V22

كما سبق وأن أشرنا، أن عينة الدراسة كانت متنوعة فيظهر هذا التنوع حتى في طبيعة الأسواق التي تنشط فيها، ففي ظل عولمة وانفتاح الأسواق ومساعي انضمام الجزائر لمنظمة التجارة الدولية لا يزال عدد المؤسسات الناشطة دوليا محتشم إلى حد كبير فوصل في عينة الدراسة إلى 45 بنسبة 16.50%، وحازت المؤسسات ذات النشاط الوطني أعلى نسبة بما يعادل 65.10%، وأخيرا المؤسسات محلية النشاط بنسبة 18.40%.

II. اختبار صدق وثبات أداة الدراسة: لتصميم استمارة الدراسة تم الاعتماد على مجموعة من الدراسات المحكمة مسبقا فيما يتعلق بأداء الموارد البشرية أو تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في المؤسسة وأجريت عليها بعض التعديلات لجعلها ملائمة للدراسة الحالية، وبهدف التأكد من ملائمة الاستبيان وقدرته على قياس متغيرات الدراسة تم اختبار الصدق الظاهري لفقرات الاستمارة فتم عرض الاستبيان على مجموعة من المحكمين المختصين وأجريت بعض التعديلات وفقا لأرائهم ومقترحاتهم حول العبارات الواردة فيها، بهدف التعرف على مدى ثبات أداة القياس ومعرفة مدى الاعتماد على نتائجها تم استخدام اختبار ألفا كرونباخ للاتساق الداخلي، ويوضح الجدول التالي معامل الثبات والصدق لفقرات الاستبيان كما يلي:

جدول 6. قيم معامل الصدق والثبات لفقرات الاستبيان

متغيرات الدراسة	عدد الفقرات	ألفا كرونباخ	صدق المقياس
أداء الموارد البشرية	20	86.1%	9.27
استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال	17	96.1%	9.80

المصدر: بناء على نتائج تحليل الاستبيان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V22

نلاحظ من النتائج المبينة في الجدول أعلاه أن قيم ألفا كرونباخ لمتغيرات الدراسة كانت أكبر من 60%، وهي النسبة المقبولة اعتمادا وقبول نتائج الدراسة.

III. اختبار فرضيات الدراسة:

1. **الفرضية الأولى:** "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء الموارد البشرية"، للوقوف على صحة أو خطأ هذه الفرضية قمنا باستخدام معامل الارتباط Spearman لقياس قوة واتجاه العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء الموارد البشرية في المؤسسات عينة الدراسة، ويوضح الجدول التالي نتائج هذا التحليل.

جدول 7. نتائج الارتباط بين استخدام التكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء الموارد البشرية

		استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال	أداء الموارد البشرية
استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال	معامل الارتباط	1,000	0,587**
	مستوى المعنوية	.	0,001
أداء الموارد البشرية	معامل الارتباط	0,587**	1,000
	مستوى المعنوية	0,001	.

مستوى المعنوية المقبولة $\alpha = 1\%$ المصدر: تم إعداد الجدول بالاستناد مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS

يتضح من الجدول السابق أن قيمة معامل الارتباط تساوي 0,587، بمستوى معنوية (0,001) وهذا أقل من مستوى المعنوية (1%)، هذا يعبر على وجود علاقة إيجابية متوسطة هذا لوقوعها في المجال [0.3, 0.7]، وهذه القيمة دالة إحصائياً، ما يعني ان استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال يزيد في تحسن أداء الموارد البشرية بنسبة 58.7%.

2. **اختبار الفرضية الثانية:** توجد فروق ذات دلالة معنوية في مستوى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال تعزى لخصائص المؤسسات محل الدراسة (طبيعة الملكية، قطاع النشاط، طبيعة الأسواق، حجم المؤسسة)، واختبار صحة هذا الفرض تم استخدام اختبار كحي 2 khi-deux، ويوضح الجدول (08) نتائج الاختبار.

الجدول 8. نتائج تحليل اختبار (كحي 2) لعلاقة خصائص المؤسسة بمستوى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال

الخصائص	قيمة كحي 2	درجة الحرية	مستوى المعنوية
طبيعة الملكية	3.555	1	0.059
قطاع النشاط	7.558	4	0.109
طبيعة الأسواق	20.007	3	0.000
حجم المؤسسة	14.018	3	0.003

مستوى المعنوية المقبول $\alpha = 5\%$ المصدر: تم إعداد الجدول بالاستناد مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS

تظهر نتائج الجدول السابق أن قيم (كحي²) المحسوبة لكل من طبيعة الملكية، وطبيعة قطاع النشاط، هي على التوالي (3.555)، (7.558)، بمستوى معنوية على الترتيب (0.059)، (0.109)، وهذا المستوى أكبر من مستوى المعنوية المقبول (0,05)، وبالتالي يتم رفض الفرض الذي ينص على وجود فروق معنوية بين خصائص المؤسسة المتمثلة في طبيعة الملكية، طبيعة قطاع النشاط، وبين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، كما يتم قبول الفرض الذي ينص على وجود فروق معنوية بين خصائص المؤسسة المتمثلة في طبيعة الأسواق التي تنشط فيها وحجم المؤسسة، لأن قيم (كحي²) المحسوبة لها هي على الترتيب (20.007)، (14.018)، بمستوى معنوية على الترتيب (0.000)، (0.003)، وهذا المستوى أقل من مستوى المعنوية المقبول (0,05)،

وبالتالي توجد علاقة معنوية بين خصائص المؤسسة المتمثلة في طبيعة الأسواق التي تنشط فيها وحجم المؤسسة واستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

IV. مناقشة نتائج الدراسة:

1. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء الموارد البشرية، من خلال التحليل الإحصائي تم قبول هذا الفرض بمعنى أن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة بفعالية أدى للتحسين في أداء الموارد البشرية بنسبة 58.7 %، من خلال زيادة دقة الأعمال المنجزة، كما قلل إدخال تكنولوجيا حديثة من الأخطاء المرتكبة في إنجاز الأنشطة اليومية المنجزة، وهو ما اتفق مع دراسة خلود عاصم، محمد إبراهيم (2013)، كما عزز استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في زيادة التنسيق بين العمليات الداخلية للمؤسسة وتحقيق التكامل بينها، وزيادة حجم الخدمات المقدمة، وتقديم أساليب جديدة لتخفيض تكلفة العمل وتوفير الوقت اللازم لإنجاز الأعمال وزيادة إيراداتها وربحيتها بـ 60 %، كما ساعدت على ورفع قدرة المؤسسة وكفاءة المورد البشري مثلما ورد في دراسة Yi-Feng Yang (2008) التي أكدت على أن زيادة الإنفاق والاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصال ساهم في زيادة الإنتاجية وكفاءة الأعمال، كما أكدت عليه دراسة عبير شعبان عبده عبد الحفيظ (2010) أن النقص في الموارد البشرية المتخصصة يعود لعدم كفاية كفاءة التدريب في مجال التكنولوجيا، كما أكدت دراسة Marios Theodosiou, John Kehagias, Evangelia Katsikea (2012) على أن التوجه بالمنافسة والتوجه بالابتكار يساهم إلى حد كبير في تنمية القدرات والكفاءات التسويقية، والمؤسسات ذات التوجه التجديدي ستكون أكثر نجاحا في الاستجابة للبيئة وتطوير قدرات جديدة ما يمنح فائدة تنافسية وأداء عالي، بالتالي توجه التحديد هو بنية مهمة يجب أن تتضمن في نماذج توجه السوق والأداء ما يعكس أهمية المورد البشري في مواكبة التطورات عامة وتطورات تكنولوجيا المعلومات خاصة، وهي الأقدر على التعرف والتجاوب مع احتياجات الزبائن الموجودة والكامنة وإنشاء علاقات رychية مع الزبائن طويلة الأمد، إضافة إلى ذلك أكدت دراسة خلود عاصم، محمد إبراهيم (2013) أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تحقق تنمية بشرية مستدامة من خلال زيادة معرفة الأفراد والوحدات الاقتصادية وتبادل المعلومات بين مختلف المستخدمين، فوضحت كيف أن المعلومات المحاسبية تتسم بجودة عالية في ظل تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

2. توجد فروق ذات دلالة معنوية في مستوى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال تعزى لخصائص المؤسسات محل الدراسة (طبيعة الملكية، قطاع النشاط، طبيعة الأسواق، حجم المؤسسة)، من خلال نتائج التحليل الإحصائي تم رفض الفرضيات التي نصت على وجود فروق معنوية بين مستوى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وطبيعة ملكية المؤسسة وقطاع النشاط، وقبول الفرضيات التي نصت على وجود فروق معنوية بين تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في المؤسسة وحجم وطبيعة أسواق هذه المؤسسات، ما دل على أن زيادة موارد وإمكانيات المؤسسة يتيح أمامها فرص متعددة لاقتناء تكنولوجيا متجددة، تخدم أهداف المؤسسة وتسهل أعمالها وأنشطتها اليومية.

الخلاصة:

يشهد العالم تغيرات سريعة ومتلاحقة على جميع المستويات الاقتصادية، السياسية، الاجتماعية والثقافية، وقد أفرزت هذه التحولات توزيعا جديدا لمراكز النفوذ والهيمنة على أساس القوة الاقتصادية، وتقود هذه التغيرات تكنولوجيا المعلومات والاتصال ما كان له الأثر العظيم في بناء مجتمع المعلومات وتشبيد بنية الاقتصاد الجديد، الذي يتميز بالعمل على نشر مجتمع المعلومات والمعرفة ومن ثم تشجيع بناء الحكومة الالكترونية، والمؤسسات الافتراضية والالكترونية، التجارة الالكترونية، والبنوك والإدارة الالكترونية، وقد تم تحويل المعارف العلمية إلى الشكل الرقمي وأصبح تنظيم المعلومات وخدمات المعلومات من أهم عناصر الاقتصاد الجديد، وفي ظل هذه

الظروف لم يعد الاقتصاد معنيا فقط بالبضائع، أي بالتبادل التجاري للمنتجات المادية، بل ازداد اعتماده على تقديم الخدمات بالتالي اكتسب الاقتصاد صمة جديدة وهي إنتاج وتسويق وبيع الخدمات والمعلومات، وتشكل بيانات الأبحاث والتطوير المؤشرات الأساسية لاقتصاد الرقمي والمعرفة، حيث يتم استخدام مؤشرين أساسيين هما : النفقات المخصصة للأبحاث والتطوير وفريق العمل المستخدم لأعمال الأبحاث والتطوير، بالمقابل أصبحت المؤسسات تواجه تحديات ترشيد استخدام الموارد البشرية من خلال معرفة المتغيرات التي تنعكس على سلوك هذه الموارد، فالمؤسسات اليوم تنفق مبالغ طائلة في توظيف الأفراد وتدريبهم وتمييزهم، فالمؤسسات مجبرة على المنافسة في محيط جد مضطرب وغير واضح المعالم، من خلال تحقيق التوظيف الأمثل للموارد المتاحة ومنها الموارد البشرية، في خضم هذا تطرح إشكالية محورية وهي كيفية تكوين مخزون من هذه الأصول قادر على تحقيق الأداء المرغوب فيه في ظل تعاضل القوة التفاوضية للموارد البشرية في سوق العمل مقابل إشباع حاجاتها ورغباتها ومسايرة التطورات العالمية الحادثة على مستوى تكنولوجيا المعلومات والاتصال كأولى خطوات الاندماج في الاقتصاد الرقمي والعالمي الجديد.

قائمة المراجع:

- Yi-Feng Yang.(2008), The roles of human resources information technology and marketing knowledge capabilities in performance: an exrention of the resource-based theory perspective, social behavior and personality, shu-te university, Kaohsiung, Taiwan, roc.
- سعبد شعبان حامد. (2008)، دور إستراتيجية الموارد البشرية في تحسين الأداء التنظيمي، مجلة المحاسبة والإدارة والتأمين، العدد 71، الجزء الثاني، كلية التجارة، جامعة القاهرة.
- Huseneyin yener, mustafa kurt. (2008), factors affecting personnel performance in retail marketing, an application of structural equation modeling, social behavior and personality, gazi unersity, Ankara, turkey.
- عبير شعبان عبده عبد الحفيظ. (2010)، دور تقنية المعلومات والاتصالات في التنمية البشرية في مصر، أطروحة دكتوراه، جامعة الإسكندرية، مصر.
- Marios Theodosiou, John Kehagias. (2012), Evangelia Katsikea, strategic orientation, marketing capabilities and firm poefomance: an empirical investigation in the context of frontline managers in service organizations, industrial marketing management, available at sciverse ScienceDirect, online 23 January 2012.
- <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0019850112000028>
- خلود عاصم، محمد إبراهيم. (2013)، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين جودة المعلومات وانعكاساته على التنمية الاقتصادية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية العدد الخاص بمؤتمر الكلية.
- مرال توتليان. (2006)، مؤشرات اقتصاد المعرفة وموقع المرأة من تطورها، منشورات المعهد العربي للتدريب والبحوث الإحصائية، لبنان.
- علي السلمي. (2001)، إدارة الموارد البشرية الإستراتيجية، دار غريب للطباعة والنشر، القاهرة، ص229.
- CFP-CR , la gestion des connaissances dans la fonction publique , Internet.
- عطا الله فهد سرحان. (2005)، دور الابتكار والإبداع التسويقي في تحقيق ميزة تنافسية للبنوك التجارية الأردنية، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية الدراسات الإدارية والمالية العليا، الأردن.
- محمد حسن شعبان. (2006)، التحديات المعاصرة أمام الموارد البشرية العربية وسبل التغلب عليها الإدارة العامة، الرياض.
- محمد بن علي الرشودي. (2007)، بناء نموذج للمؤسسة المتعلمة كمدخل لتطوير الأجهزة الأمنية بالملكة العربية السعودية، أطروحة دكتوراه الفلسفة في العلوم الأمنية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، كلية الدراسات العليا، قسم العلوم الإدارية، الرياض- السعودية.
- مجدي محمد محمود طابيل. (2005)، التسويق الابتكاري كمدخل للتغيير والتطوير بمنظمات الأعمال، الملتقى الإداري الثالث، إدارة التغيير ومتطلبات التغيير في العمل الإداري- نحو إدارة متغيرة فاعلة، جدة- السعودية، 29-30 مارس 2005.
- بشار عباس. (2001)، المعلومات والتنمية الاقتصادية، مجلة العربية 3000، العدد 02.
- محمد يعقوبي. (2006)، مكانة وواقع PME في الدول العربية، ملتقى دولي حول متطلبات تأهيل PME في الدول العربية، الشلف، الجزائر 17-18 ابريل.