

الدور الوسيط لجودة الحياة الوظيفية في العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والتميز التنظيمي
دراسة ميدانية على قطاع الاتصالات بأدرار

The mediating role of quality of work life in the relationship between
information technology and organizational excellence A field study on the
telecommunications sector in Adrar

العايدي مريم¹، تيقاوي العربي²، ملاحي رقية³

LAIDI Meryem¹, TIKKAOUI Larbi², MELAHI Rekia³

¹ جامعة أحمد دراية أدرار (الجزائر) مخبر التكامل الاقتصادي الجزائري،

meryem.laidi@univ-adrar.dz

² جامعة أحمد دراية أدرار (الجزائر)، lar.tikkaoui@univ-adrar.dz

³ جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم (الجزائر)،

rekia.melahi@univ-mosta.dz

تاريخ الاستلام: 2020/04/01 تاريخ القبول: 2020 /08/28 تاريخ النشر: 2020/09/15

ملخص: تهدف الدراسة إلى التعرف على الدور الوسيط لجودة الحياة الوظيفية في ظل التوجه نحو التميز التنظيمي في ظل وجود استحداث في تكنولوجيا المعلومات لتيسير الحياة المهنية للعاملين، ولتحقيق ذلك تم صياغة استبانة وزعت على عينة عشوائية تتكون من 33 مفردة وبعد تحليل نتائج هذه الاستبانة تم التوصل إلى وجود مستوى اهتمام مقبول من طرف أفراد العينة ووعي بأهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات المتوافرة بمنظمتهم وتأثيرها الإيجابي على التوجهات نحو التميز التنظيمي، وأوصت الدراسة بضرورة سعي قيادات المنظمات العاملة في قطاع الاتصالات إلى تحقيق جودة الحياة الوظيفية للعاملين بها بما يتماشى مع المستجدات في قطاع تكنولوجيا المعلومات وتركيزهم على التوجه نحو تحقيق تميز تنظيمي.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا المعلومات: جودة الحياة الوظيفية: التميز التنظيمي.

تصنيف JEL: M15 ; M54 ; J71

Abstract:The study aims to identify the intermediate role of the quality of the career life in light of the trend towards organizational excellence in the presence of an innovation in information technology to improve the professional life of workers, and to achieve that a questionnaire was formulated and distributed to a random sample consisting of 33 individuals and after its analysis it was reached that there is an acceptable level of interest from By the individuals of the sample and awareness of the importance of using the information technology available in their organizations and its positive impact on the trends towards organizational excellence, and the study recommended that the leaders of organizations working in the communications sector should strive to achieve a quality of career for their employees in a manner consistent with P developments in the IT sector and their focus on the trend towards regulatory excellence..

Keywords: Information technology; quality of work life; organizational excellence.

Jel Classification Codes: M15 ; M54 ; J7

¹ المؤلف المرسل: العايدي مريم ، الإيميل: meryem.laidi@univ-adrar.dz

1- مقدمة :

إن التدي الذي يخلق منظمات الأعمال يتمثل في قدرتها على خلق تميز تنظيمي شامل لمختلف جوانبها التنظيمية، نظراً لما تفرضه بيئة الأعمال من تدييات وما نتج عنها من تطور هائل لتكنولوجيا المعلومات وظهور اقتصاد المعرفة والمعلومات مما يتطلب ضرورة رسم سياسات واستراتيجيات واضحة المعالم وإدارة التغيرات بكفاءة وفاعلية وانتهاج فلسفة إدارة التميز كفعال يضمن تقيق التفوق والنجاح في استراتيجياتها، ولقد أصبت التقانة متوفرة بشكل كبير وفي متناول الكل ولم تعد هي الميزة التي يسعى إليها المنظمات بل أصبت متاحة، وليس المهم أن تصل على التكنولوجيات ولكن المهم كيف تستعمل؟ لذلك يتوجب على مسؤولي المنظمات أن يكونوا على دراية كاملة بما تصدره الجهات المهتمة بالتكنولوجيا وسعيهم إلى خلق توازن بين ما تقدمه وما تتاج المنظمات من معلومات، لكن في خضم هذه التولات ظهر متغير الحياة الوظيفية كمتطلب أساسي لتقيق جودة حياة وظيفية مناسبة للعاملين بما يضمن المساعدة على الوصول إلى تميز تنظيمي مستمر.

وبعد النزول الميداني إلى المنظمات المبة وبعده الاطلاع على وضعيتها من حيث الموضوع المدروس تم ملاحظة وجود ضرورة ملحة للاهتمام بالبيئة التكنولوجية وبتليلها للتعرف على احتياجات العاملين التنظيمية والعمل على تسيها لضمان توافر حياة وظيفية جيدة من جهة، وإلى تفعيل ممارساتها التقنية في مجال تقديم الخدمات للتوصل إلى التميز التنظيمي، لذا اوجب على المنظمات المبة أن ترفع التدي لتكيف مع التغيرات التكنولوجية والحياة الوظيفية ومواكبتها، لذا كان من الضروري معالجة الإشكالية التالية:

ما الدور الوسيط لجودة الحياة الوظيفية للعاملين في المنظمات المبحوثة في العلاقة

بين تكنولوجيا المعلومات وبين التميز التنظيمي ؟

أهمية الدراسة: تظهر أهمية الدراسة من أهمية قطاع الاتصالات المبة و الذي يسعى جاهداً إلى تقيق التكيف مع التطورات التكنولوجية، باعتبار أن أصبح ركيزة أساسية مهمة لتقديم خدمات الاتصالات، وما يبين أهمية الدراسة سعي الجزائر إلى الاهتمام بتوفير متطلبات وظيفية جيدة للعاملين وتقديم خدمات تمتاز بالحدثة والتميز في تقديم الخدمات تمتاز بالتنافس وتسعى إلى خلق ابتكارات تنظيمية وتقديم خدمات جديدة.

أهداف الدراسة: تسعى هذا الدراسة إلى تقيق الأهداف التالية:

- التعرف على الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والتميز التنظيمي في المنظمات المبة و:

- إبراز أهمية اهتمام المنظمات المبدؤة بتوفير حياة وظيفية جيدة وممتازة تتماشى والمتغيرات التكنولوجية ومستوى تأثيرها على واقع المنظمات المبدؤة؛
- توضيح أهمية الاستفادة من التكنولوجيا المتوفرة للمنظمات المبدؤة في خلق تميز وتجديد وتؤديث لمنتجاتها وتؤسينها؛
- الإشارة إلى العلاقة الايجابية بين تكنولوجيا المعلومات وبين التميز التنظيمي في إطار تؤقيق جودة حياة وظيفية للعاملين في المنظمات المبدؤة.
- فرضية الدراسة: تؤتوى الدراسة على الفرضية الرئيسية التالية:
- لا يوجد أثر مباشر ايجابي ذو دلالة معنوية بين تكنولوجيا المعلومات وبين جودة الحياة الوظيفية مجتمعة على التميز التنظيمي في المنظمات المستجوبة عند مستوى معنوية اقل من 0.05.
- 1.1- الدراسات السابقة:
- 1- دراسة (أثير عبد الأمير حسوني، 2010): والتي جاءت تؤت عنوان " ممارسات القيادة الإستراتيجية ودورها في تعزيز التميز التنظيمي: دراسة تحليلية في الشركة العامة للصناعات الميكانيكية " والتي تهدف الى دراسة العلاقة بين ممارسات القيادة الإستراتيجية والتميز التنظيمي في الشركة العامة للصناعات الميكانيكية، ومست الدراسة عينة من المدراء العامون ومساعدتهم ومديري الشعب والأقسام، وبعد اختبار فرضيتي الدراسة تم التوصل إلى وجود علاقة اثر بين الممارسات والتميز التنظيمي وبعد إجراء التؤليل الإحصائي تبين وجود علاقة اثر نسبية وكان أقوى على أثر بعد تميز القيادة، وقد أوصت الدراسة بضرورة الاهتمام الكافي من قيادات المنظمة المبدؤة بممارسات القيادة الإستراتيجية للوصول إلى أرقى النتائج، والعمل على استؤلادات قوة عمل قوية وممكنة وظيفياً.
- 2- دراسة (Francis, and all, 2009): تؤت عنوان " Quality of Work Life As A Mediator Between motional Labor and Work Family Interference " وتهدف إلى التعرف على تأثير جودة الحياة الوظيفية على الرضا الوظيفي للعاملين وعلى أؤائهم لأعمالهم ونواحي حياتهم الشخصية خارج نطاق العمل، وتوصلت إلى وجود علاقة تأثير معنوية بين جودة الحياة الوظيفية وبين أداء العاملين وعلاقة طردية بين إدراك العاملين لجودة الحياة الوظيفية وبين الرضا الوظيفي للعاملين.
- 3- دراسة (Pavithra, Barani, 2012): تؤت عنوان " A Study on Quality of Work Life of Lawyers in Coimbatore District "، وتهدف إلى فهم نوعية الحياة العملية الجيدة للمؤامين وكيف تؤثر على المهنة ككل، وأشارت إلى أن إن البيئة القانونية مطلوبة لتكثيف

إستراتيجية لتقييم المحامين "جودة حياة العمل" (QWL) لتلبية احتياجات المحامين وتلبية أهداف المهنة، وتوصلت إلى أن نجاح المنظمات بشكل كبير يقوم على كيفية جذبها للمجندين، وتفعيلهم والحفاظ على قوتهم العاملة، وأوصت أن تكون المنظمات أكثر مرونة بحيث تكون مجهزة لتنمية قواها العاملة والتمتع بالالتزام وتطوير الكفاءات والتوازن بين العمل والحياة غير العاملة، ويجب تقييم QWL للمحامين خاصة للمؤسسات من أجل الحد من معدل الاستنزاف لهم.

4- دراسة (حافظ، كهيبة، 2014): تسمى عنوان " تأثير الأنماط القيادية في تعزيز التميز التنظيمي: بحث ميداني في هيئة التعليم التقني " وتهدف إلى قياس مستوى تأثير الأنماط القيادية في تعزيز التميز التنظيمي، وتم إسقاط الدراسة على هيئة التعليم التقني بموافقة بغداد بواقع 5 كليات و7 معاهد، وبعد اختبار الفرضيات تم التوصل إلى وجود حاجة ماسة للمنظمات المدعومة إلى تعزيز التميز التنظيمي بالاعتماد على الأنماط القيادية وشملت عينة من 107 مفردة وتبين أن المنظمات المدعومة تميل إلى إتباع ممارسات نمط القيادة المشاركة والديمقراطية عن التعامل مع المرؤوسين داخل التنظيم، وأوصت بضرورة اعتماد الكليات والمعاهد مطلب التميز التنظيمي ضمن شعب الأداء الجامعي، وتبني نمط القيادة بالمشاركة والديمقراطية وتشجيع سلوك القيادة الصالح.

5- دراسة (الحميري، بريس، 2006): تسمى عنوان " أثر تكنولوجيا المعلومات في جودة الخدمة الفندقية: دراسة ميدانية على عينة من الفنادق السياحية في محافظة كربلاء"، والتي تهدف إلى التعرف على اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الخدمات الفندقية ومدى جودتها، ولأجل ذلك تم تصميم استبيان وزع على عينة الدراسة والمتمثلة في مجموعة من الفنادق في محافظة كربلاء وبعد التليل تم التوصل إلى وجود تأثير واضح لأبعاد تكنولوجيا المعلومات (الحاسوب، الانترنت، الاتصالات) على جودة الخدمة الفندقية، وأوصت الدراسة بضرورة أن تلتزم تكنولوجيا المعلومات باهتمام بالغ من قبل مسيري الفنادق ودورها في تقييم جودة الخدمة الفندقية، وإشراك جميع العاملين في تدريبات حول كيفية استخدام التكنولوجيات.

وبناء على الدراسات السابقة يرى الباحثين انه من المهم التأكيد على النقاط التالية:

- عدم وجود دراسة جزائية تناولت موضع تأثير تكنولوجيا المعلومات على التميز التنظيمي في ظل الاهتمام بتوفير جودة حياة ملائمة للعاملين في المنظمات المدعومة؛

- تطرح هذه الدراسة أبعاد جودة الحياة الوظيفية حيث اختلفت بشكل جذري عن الدراسات السابقة، وركزت على أهم ثلاثة مؤشرات والمتمثل في ظروف بيئة العمل، وخصائص الوظيفة، ومشاركة العاملين في اتخاذ القرارات).
- حاولت هذه الدراسة تقديم رؤية نظرية جديدة تتم¹لور حول الاهتمام بتأثير بعدي تكنولوجيا المعلومات وجودة الحياة الوظيفية على المتغير التابع وهو التميز التنظيمي من وجهة نظر العاملين في منظمات الاتصالات في الجزائر.

2.1- الإطار النظري للدراسة:

1- تكنولوجيا المعلومات:

1-1- مفهوم التكنولوجيا:

أصبحت تكنولوجيا المعلومات المرتكز الوحيد لإدارة العصر ب²للول أنظمة الأتمتة كم³لور أساسي لتنوع المعرفة، والتي تستعمل لإحداث تغيير في الوظائف وأعمال المنظمات، وأوضح (سلمان) أن مصطلح التقانة أن⁴ يمثل " مجموعة المعارف والخبرات والمهارات اللازمة لتصميم ولتصنيع منتج أو عدة منتجات وإنشاء مشروع لهذا الغرض"،¹ أما بخصوص المعلومات فيقصد بها حسب وجهة نظر (مصطفى، 2005) على أنها " عناصر من البيانات جرى ت⁵ليلها وتبويبها ومعالجتها لتأخذ صبغة تناسب صانع المعرفة، وأشار (الرزو، 2006) بأن المعلومات هي " مجموعة الحقائق والآراء التي تنشأ عن أنشطة الفرد بوصف⁶ منتجاً أو مستفيداً منها، أما المعرفة فتسمو فوق المعلومات باشمالها بجانب المعلومات على الخبرات والقدرة على الاستنتاج، واستخلاص الحكمة من قلب الضوضاء المقيمة في ساحة البيانات عبر المعالجة الذكية".²

2-1- مفهوم تكنولوجيا المعلومات:

أما تكنولوجيا المعلومات فتشير إلى " تلك الأجهزة والمعدات والأساليب والوسائل التي استخدمها الإنسان ويمكن أن يستخدمها مستقبلاً في الحصول على المعلومات الصوتية والمصورة والرقمية، وكذلك معالجة تلك المعلومات من حيث تسجيلها وتنظيمها وترتيبها وتخزينها وحيازتها واسترجاعها وعرضها واستنساخ⁷ أو بثها وتوصيلها في الوقت المناسب لطالبيها، وتشمل تكنولوجيا المعلومات التخزين والاسترجاع وتكنولوجيا الاتصالات"،³ويمكن القول بأن تكنولوجيا المعلومات " هي التي تقوم على استخدام أجهزة الحاسوب والوسائل المتطورة الأخرى في معالجة البيانات التي يتم الحصول عليها وت⁸قيق سرعة في معالجتها وتخزينها واستردادها وت⁹ويلها إلى معلومات موثوق بها، ويمكن الاعتماد عليها في اتخاذ القرارات في الوقت المناسب".⁴

تعرف تقانة المعلومات على أنها " توحيد للآلات والأشياء، والإجراءات، والنظم المستخدمة ل تخزين وتداول المعلومات التي تترجم بصيغة المعرفة"⁵، كما تعرف أيضاً على أنها " كل التقنيات المتطورة التي تستخدم في تداول البيانات بمختلف أشكالها إلى معلومات بمختلف أنواعها والتي تستخدم من قِبَل المستفيدين منها في كافة مجالات الحياة"⁶.

1-3- مكونات تكنولوجيا المعلومات:

تشمل البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات على المكونات المادية/ الأجهزة، والمكونات البرمجية والخدمات التي تقدم عن طريقهما المعلومات والتي تعني "مجملة الخدمات واليد العاملة والقدرات التطبيقية التي تقدم بواسطة الأجهزة والبرمجيات إلى المنظمة والتي هي ممولة من قبل الإدارة، وتقدم الخدمات عادة إلى الزبائن والجاهزين بالإضافة إلى العاملين، وتتكون تكنولوجيا المعلومات من مجموعة من العناصر المترابطة التي تتفاعل مع بعضها البعض لتقيق الهدف المسطر لها، وقد تمت الإشارة من قبل البعض على ان من أهم مكونات تكنولوجيا المعلومات ما يلي:

- البرمجيات: وهي مجموعة خاصة تعنى بمعالجة البيانات ومن الممكن تصنيفها إلى صنفين هما:⁷
 - الأنظمة التشغيلية: والتي تعمل على تشغيل ومساندة البرمجيات الأخرى لتكون وسيلة التخاطب بين الحاسوب والمستخدمين لضمان الأداء الجيد؛
 - التطبيقات: وهي البرمجيات المتخصصة بأداء مهام محددة ومعدة مسبقاً لهذا الغرض كتطبيق معالجة النصوص وقواعد البيانات التي تسهم في إعداد الأنظمة الإدارية والمحاسبية والتي تسهم في اتخاذ القرارات.
- وأشار البعض الآخر إلى ان مكونات تكنولوجيا المعلومات هي الحاسوب والاتصالات والكفاءات البشرية،⁸ وهذا ما أكده رولي Rowley (1998) بأنها " جمع وتخزين ومعالجة وبحث واستخدام المعلومات ولا يقتصر ذلك على التجهيزات المادية Hardware أو البرامج Software ولكن ينصرف كذلك إلى أهمية دور الإنسان وغاياته التي يروجها من تطبيق واستخدام تلك التكنولوجيات والقيم والمبادئ التي يلجا إليها لتقيق خياراته،⁹ في حين بين البعض الآخر أنها تتكون من البرمجيات والأجهزة والمعدات وشبكات الاتصال، وبصفة عامة يتضح ان اهتمام الباحثين انصب على ان مكونات تركز على البرمجيات المادية، والكفاءات البشرية والأنظمة

المستخدمة،¹⁰ وحاول الباحثون في هذه الدراسة تصميم أسئلة للفئة المستهدفة للتعرف على واقع تكنولوجيا المعلومات من خلال التركيز على الأنظمة، والمعلومات، والأجهزة والبرمجيات.

2- جودة الحياة الوظيفية:

تركز دورة جودة الحياة الوظيفية على دراسة العوامل والمدخل التي تقوم بها الإدارة بالمنظمات بغرض توفير حياة وظيفية متميزة لعاملين، بهدف تحسين بيئة العمل للعاملين لكي يحققوا أداء تنظيمي جيد، تعتبر جودة الحياة الوظيفية غاية ووسيلة للمنظمات للسعي وراء اكتساب مزايا تنافسية وقدرات على تقديم خدمات أفضل، فتوفير حياة مهنية جيدة للعاملين تؤدي إلى تحقيق رضا للعاملين على منظماتهم مما يساعدهم على تقديم الأفضل والأجود.¹¹

1-2- مفهوم جودة الحياة الوظيفية:

وقد ورد تعريف جودة الحياة الوظيفية بمعجم المصطلحات الإدارية للمنظمة العربية للتنمية الإدارية على أنه " نسق تفاعل المنظمة بموجبه إطلاق القوى الخلاقة الكامنة للأشخاص العاملين فيها وذلك بمشاركة في القرارات التي تؤثر على حياتهم العملية".¹²

تعرف جودة الحياة الوظيفية بأنها " توفير بيئة عمل مناسبة للعاملين لمساعدتهم على بناء علاقات للعاملين بالمنظمة لمساعدتهم على بناء علاقات طيبة والنهوض بصحتهم ورفاهيتهم ورضاهم الوظيفي وتنمية كفاءاتهم والتوازن بين العمل والحياة خارج نطاق أعمالهم مما يؤثر على الأداء الوظيفي الكلي"،¹³ وفي هذا الصدد أشار (Francis and all, 2009) إلى أن نوعية الحياة العملية تعد موردا ذا قيمة للموظفين، وتشير نوعية حياة العمل إلى إرضاء الموظفين للاحتياجات المختلفة، بما في ذلك الاحتياجات الاجتماعية، والحاجة إلى التقدير، والحاجة إلى استخدام المهارات وما إلى ذلك،¹⁴ وذكر البعض على أنها ترتبط بشدة بما يسعى بالعمل الهادف وهو ذلك العمل الذي يتضمن على:¹⁵

- الفرصة لاستغلال مهارات وقدرات الفرد في مواجهة التحديات والمواقف التي تتطلب المبادرة المستقلة والتوجيه الذاتي؛
- أداء نشاط نافع؛
- القيام بنشاط يتفهم فيه الفرد الدور الذي يقوم به سعيا وراء تحقيق الأهداف الكلية للمنظمة؛
- إحساس الفرد بالفخر بما يتحقق من إنجازات فائقة.

2-2- أهداف وأبعاد جودة الحياة الوظيفية:

ويرى كل من (Noor , Abdullah: 2012) أن أهداف جودة الحياة الوظيفية ما يلي:¹⁶

- زيادة الرضا الوظيفي للعاملين؛
 - زيادة الالتزام التنظيمي؛
 - جذب العمالة الماهرة والحفاظ عليها؛
 - تقليل التكاليف بسبب تراجع معدلات توتر العاملين بمجال العمل؛
 - تحقيق الرفاهية الأكبر للعاملين والمجتمع.
- توجد العديد من الآراء التي توضح أهم الأبعاد التي يمكن من خلالها قياس مستوى الحياة الوظيفية للعاملين لكن تم التركيز في هذه البحوث على ما قدمه (المغربي، 2004)، و (Seashore and Others:1983)، و (Cammann and Others:1983)، كما وجد (Sinha، 2012)¹⁷ أن جودة الحياة الوظيفية تؤثر على استجابات عمل الموظفين من حيث التمتع بالتنظيمي، والرضا الوظيفي، ومشاركة الوظيفة، والجهد الوظيفي، والأداء الوظيفي، والاعتراف بالإنسحاب، والدوران التنظيمي؛ ومن خلال استبيان هذه الدراسة تم التركيز على ظروف بيئة العمل، وخصائص الوظيفة، المشاركة في اتخاذ القرارات.

3- التميز التنظيمي:

3-1- مفهوم التميز التنظيمي:

يعرف التميز على أنه " التميز بالمعرفة التي يمتلكها الأفراد فهو محور الأعمال التي تقوم بها المنظمات"،¹⁸ ويعرف كذلك على أنه " استغلال الفرص الحاسمة التي يسبقها التخطيط الاستراتيجي الفعال والالتزام لإدراك رؤية مشتركة يسودها وضوح الهدف وكفاية الموارد والحرص على الأداء".¹⁹

أما بخصوص التميز التنظيمي فتعود جذوره إلى نظرية الإدارة العلمية ومدرسة العلاقات الإنسانية ونظرية النظم على اعتبار أنها ولدت نتيجة توالي موجات الفكر الإداري والتنظيمي وصولاً إلى الرؤية الشاملة للمنظمة من حيث بيئتها وعملياتها،²⁰ ويعتبر التميز التنظيمي " مدخل من مداخل التركيز على النتائج الإبداعية بوصفها المدخل الثاني من مداخل دراسة الإبداع ويتمثل في الإنتاجية والبراعة في الأداء"،²¹ ويعرف كذلك على أنه " قدرة المنظمة على المساهمة بشكل استراتيجي بالتفوق على أداءها وحل مشاكلها وتحقيق أهدافها بصورة فعالة عبر التخطيط الاستراتيجي الفعال،²² فالتميز التنظيمي يهدف إلى استحداث قوة عمل قوية وممكنة ولديها قدرة

على إنتاج خدمات وسلع تفوق توقعات المستهلك الداخلي والخارجي والتعرف عليها، ويجب على المنظمات التي تسعى إلى تحقيق التميز التنظيمي أن تراعي المعايير الرئيسية التالية:²³

- القيادة: من خلال قيام القادة بتطوير رؤية ورسالة المنظمة المتميزة وبث ثقافة مشاركة العاملين في استحداث أنظمة حديثة تعمل على تطوير من نشاط المنظمة؛
- السياسة والإستراتيجية: يتم التركيز على بناء إستراتيجية تبنى على التركيز على الاحتياجات والتوقعات للمتعاملين والعمل على قياس أداءها وتسهيل كل ما من شأنه أن يؤدي إلى توضيح ذلك لكافة العاملين؛
- الموارد البشرية: العمل على وضع تخطيط سليم وإدارة فعالة للموارد البشرية بتديد وتطوير مهارات وقدرات العاملين وتمكينهم ومشاركتهم والعمل معهم بشفافية؛
- الشراكات والموارد: بالتركيز على إدارة سلمية وبناءة للشركات والتعاقدات مع المنظمات الأخرى، وإدارة مواردها المادية بشكل كفؤ؛
- العمليات: بالتركيز على وضع وتصميم عمليات داخلية وإدارتها بشكل سليم وبطرق إبداعية مرتكزة على رضا المتعاملين وأصحاب المصلحة، ثم تصميم العمليات وفق ذلك.

2-3- أبعاد التميز التنظيمي:

يعتمد التميز التنظيمي على أداء العاملين الأكفاء والمتميزين في المنظمة، والذين يتميز أداءهم بالجدية والدقة والفاعلية والاعتماد على المؤشرات ومعايير لقياس الأداء، والاهتمام المستمر بالتعلم والتدريب لتنمية القدرات والإمكانات،²⁴ وقد أشار (المسعودي، 2008)، و(الهالات، 2014) وآخرون إلى أبعاد التميز التنظيمي والتي تتمثل في ما يلي:

2-3-1- تميز المرؤوسين: بمعنى اتصاف المرؤوسين بالحماس في تأدية مهام المنظمة من خلال امتلاكهم لقدرات عقلية وإمكانات إبداعية متميزة تساعدهم على تخطي العقبات التي تواجههم؛²⁵

2-3-2- تميز الهيكل التنظيمي: يمثل درجة وقدرة الإطار الهيكلي الذي يربط أجزاء التنظيم ويحدد العلاقات بين الأعمال والمركز والأقسام والتعاون المتوقع بين أجزاء التنظيم ويوضح مسار السلطة بشكل يساعد على تحقيق الأهداف المطلوبة؛

2-3-3- تميز الثقافة التنظيمية: تشير إلى تميز المنظمة عن مثيلتها قيما وعادات تنظيمية مفضلة ومشجعة نواتجها تحقيق الأفضل لخلق منظومة مترابطة، لضمان التماسك الاجتماعي ودرجة ولاء والتزام وظيفي قوية والتقليل من حالات ترك المنظمة؛²⁶

3-2-4- تميز القيادة: من خلال التركيز على صناعة أهدافها والاستغلال الأمثل لقدراتها ومواردها بالتركيز على العاملين والمرؤوسين وتفعيلهم لإطلاق العنان لرسم سياسات واضحة وضمان توافر الإدارة المتميزة؛

3-2-5- تميز الإستراتيجية: تظهر من خلال درجة تميز الخطوات المتبعة من قبل المنظمة في تحقيق رؤيتها الإستراتيجية والتي تعد مسارها المستقبلي بشكل موحد وشامل مبني على قدراتها الإستراتيجية.

وبناء على ذلك عمد الباحثين إلى الإشارة إلى متغير التميز التنظيمي في شكل العام وقد ركز على بعدين: بعد تميز المرؤوسين وبعد القيادة من خلال طرح أسئلة على المستقصى لتبيان مستوى تميز المنظمات المدروسة.

II - الطريقة والأدوات:

II-1- مجتمع البحث وعينته: يتكون مجتمع البحث من المنظمات الناشطة في مجال الاتصالات في الجزائر وقدم تم اختيارها نظراً لتماشياً مع طبيعة الموضوع وسرعة تأثيرها بالبيئة التكنولوجية، وتم اختيار عينة عشوائية تتكون من 33 مفردة مختارة (باعتبارها مدونة العينة)، لأجل التعرف على آراءهم حول مستوى اهتمامهم بالتكيف مع التغيرات التكنولوجية في ظل وجود سعي من قبل هذه المنظمات نحو الاهتمام بالحياة الوظيفية للعاملين وتأمينها وتوجيه المنظمات المدروسة إلى تحقيق التميز التنظيمي، وتتكون وحدة المعاينة من جميع العاملين في هذه المنظمات.

II-2- منهج الدراسة: اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي الذي يهدف إلى إبراز وتوضيح متغيرات الدراسة المعتمدة في الجانب النظري، أما في الجانب التطبيقي فقد اعتمد البحث على منهج دراسة الحالة والأسلوب التلويحي يهدف لتلخيص بيانات الدراسة واختبار فرضياتها باستخدام أسلوب حزمة البرامج الإحصائية للعلوم الاجتماعية للحصول على نتائج جيدة (برنامج SPSS 23)، حيث تم تصميم استبيان لذلك للحصول على المعلومات الأولية من مجتمع الدراسة وتم استخدام أسلوب ليكرت الخماسي (اتفق تماماً، اتفق، غير متأكد، لا أتفق، لا أتفق تماماً).

II-3- تصميم أداة الدراسة وأسلوب جمع البيانات:

تم تصميم استبيان للدراسة قام الباحثين بتقسيمه إلى ثلاثة أجزاء، خصص المحور الأول لمتغير تكنولوجيا المعلومات والذي يتكون من (10) فقرة، أما المحور الثاني فخصص إلى متغير جودة الحياة الوظيفية ويتألف من (15) فقرة، وأخيراً تم تخصيص (12) فقرة، واختبار صحة فرضيات الدراسة، وبعد توزيع الاستبيان تم استرجاعه كلياً وخضع لاختبار

الثبات والمصدقية (معامل الثبات ألفا كرونباخ) الكلي الذي بلغ 69.3% مما يدل على وجود ثبات شبب قوي نسبياً، كما هو موضح في الجدول رقم (01).

11-3-1- محور تكنولوجيا المعلومات:

انطلاقاً من الجدول رقم (01) يتضح أن معامل ثبات أداة الدراسة ألفا كرونباخ بالنسبة لتكنولوجيا المعلومات بلغ (0.814)، مما تدل في مجملها إلى وجود ثبات قوي نسبياً لأداة الدراسة وهذا ما يعكس مستوى جودة قياس تكنولوجيا المعلومات وإلى وجود ثبات قوي لأداة الدراسة مما يؤكد على ثبات ومصدقية وجودة قياس إجابات أفراد العينة، أما بالنسبة إلى معامل الاتساق الداخلي فيبين أن معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والمجموع الكلي لعباراتها المتعلق بهذه الفقرة بلغ (0.887)، وهذا يدل على وجود علاقة ارتباط قوي وأن جميع معاملات الارتباط دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.05).

11-3-2- محور جودة الحياة الوظيفية:

انطلاقاً من الجدول رقم (01) يتبين أن معامل ثبات أداة الدراسة بالنسبة لأبعاد جودة الحياة الوظيفية (ألفا كرونباخ) تتراوح ما بين (0.415) و (0.686) لكل بعد من أبعاد جودة الحياة الوظيفية، والتي تشير في مجملها إلى وجود ثبات شبب قوي لأداة الدراسة مما تشير إلى جودة قياس أبعاد جودة الحياة الوظيفية، وهو ما يؤكد على مصداقية وجودة أداة الدراسة وحسن قياسها لإجابات أفراد العينة.

أما بالنسبة إلى معامل الاتساق الداخلي فيبين أن معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات المتعلقة جودة الحياة الوظيفية والمجموع الكلي لعباراتها المتعلق بهذه الفقرة تتراوح ما بين (-0.202) كأدنى معامل ارتباط مثلث متغير خصائص الوظيفة و(0.816) كأعلى معامل ارتباط مثلث متغير ظروف بيئة العمل، وهذا يدل على وجود علاقة ارتباط مقبولة وأن جميع معاملات الارتباط دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.05)، باستثناء متغير خصائص الوظيفة.

11-3-3- محور التميز التنظيمي:

يتبين من الجدول رقم (01) أن معامل ثبات أداة الدراسة بالنسبة لأبعاد التميز التنظيمي (ألفا كرونباخ) بلغت بالنسبة إلى متغير التميز التنظيمي (0.828) وتشير في مجملها إلى وجود ثبات قوي نسبياً لأداة الدراسة والتي بينت جودة قياس أبعاد التميز التنظيمية، وهو ما يؤكد على مصداقية وثبات أداة الدراسة وحسن قياسها لإجابات أفراد العينة.

أما بالنسبة إلى معامل الاتساق الداخلي فيبين أن معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات المتعلقة بالتميز التنظيمي والمجموع الكلي لعبارات المتعلق بهذه الفقرة بلغت بالنسبة إلى التميز التنظيمي (0.716)، وهذا يدل على وجود علاقة ارتباط قوية، وأن جميع معاملات الارتباط دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.05).

4-11- الأساليب الإحصائية المستخدمة:

يهدف اختبار فرضيات الدراسة ومعرفة مدى معنويتها قام الباحثين بإدخال إجابات أفراد العينة على الاستبانة في الحاسب الآلي معتمدين في ذلك على الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية " Statistical Package for Social Sciences (SPSS) " الإصدار 23، ونظراً لطبيعة المتغيرات ونوعية البيانات المتصلة عليها وبغرض التليل الإحصائي تم استخدام الأدوات الإحصائية المتمثلة في المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واختبار T للتليل الوصفي للمتغيرات الشخصية ومتغيرات الدراسة، أما بالنسبة إلى اختبار الفرضيات فقد تم استخدام الانحدار المتعدد وأستخدم لاستخراج المعادلات الانحدارية ومعرفة القدرة التفسيرية "R2" واختبار "F" لتديد جودة توفيق النموذج، واختبار "T" لتديد درجة تأثير المتغيرات المستقلة على التابعة.

5-11- عرض وتحليل نتائج التحليل الوصفي: تم عرض نتائج التليل الوصفي لمتغيرات الدراسة بناء على إجابات أفراد العينة بعد تفريغها حسب أسلوب ليكرت الخماسي من خلال عرض مقاييس النزعة المركزية واختبارات T، ويوضح الجدول رقم (2) التليل الوصفي لمحاو متغيرات الدراسة من خلال استعراض الوسط الحسابي والانحراف المعياري واختبار T والنتائج موضحة كالتالي:

1- تصورات المستجوبين حول متغير تكنولوجيا المعلومات:

يوضح الجدول رقم (2) أن المتوسط الحسابي العام لتكنولوجيا المعلومات يقترب من حالة الاتفاق لأفراد العينة المستجوبة إذ بلغ متوسطها الحسابي (4.001) وبانحراف معياري (0.595)، مما يعني أن أفراد العينة متفقين عامة على تواجد واستغلال تكنولوجيا المعلومات المتواجد في أعمالهم، وهذا ما أكدته قيمة اختبار (T) التي تدل على معنوية هذا المحور إحصائياً وما يدل على ذلك قيمة ألفا المعنوية المحسوبة والتي تقل عن 0.05 والتي تدل على أن آراء أفراد العينة يتفقون على الاستخدام الفعلي لتكنولوجيا المعلومات.

2- تصورات المستجوبين حول متغير جودة الحياة الوظيفية:

يوضح الجدول رقم(2) أن المتوسط الحسابي العام لجودة الحياة الوظيفية يقترب من حالة شب² الاتفاق لأفراد العينة المستجوبة إذ بلغ متوسطها الحسابي (3.725) وبان²راف معياري (0.275)، مما يعني أن أفراد العينة متفقين بشكل نسبي حول تواجد جودة في الحياة الوظيفية المعاشة في وظائفهم، وهذا ما أكدته² قيمة اختبار (T) التي تدل على معنوية هذا المحور إحصائياً وما يدل على ذلك قيمة المعنوية المحسوبة والتي تقل عن 0.05 والتي تدل على أن إجابات أفراد العينة يتفقون على حالة الاتفاق بين آراء العينة.

وبت²ليل الأبعاد الجزئية لمتغير جودة الحياة الوظيفية نجد أن مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات احتل المرتبة الأولى بمتوسط حسابي يقترب من حالة شب² الاتفاق الذي بلغ (3.884) وبان²راف (0.377)، ويلي² متغير ظروف بيئة العمل بمتوسط حسابي (3.866) وبان²راف معياري (0.601)، ويأتي في الأخير متغير خصائص الوظيفة بمتوسط حسابي (3.424) وبان²راف معياري (0.523)، الذي يبين حالة عدم التأكد حول مضمون هذا المتغير، وبصفة عامة يشير اختبار T إلى الدلالة المعنوية لجميع المحاور الفرعية لجودة الحياة الوظيفية إحصائياً ومما يدل على ذلك قيمة ألفا المعنوية المحسوبة التي تقل عن 0.05، مما تدل على وجود شب² اتفاق بين آراء العينة على توافر أبعاد جودة الحياة الوظيفية في منظماتهم المستجوبة.

3- تصورات المستجوبين حول متغير التميز التنظيمي:

يوضح الجدول رقم (2) أن المتوسط الحسابي العام لمتغير التميز التنظيمي يقترب من حالة شب² الاتفاق لأفراد العينة المستجوبة حيث بلغ متوسطها الحسابي (3.823) وبان²راف معياري (0.381)، مما يعني أن أفراد العينة متفقين بشكل جزئي لت²قيق توافر سعى من منظماتهم حول التميز التنظيمي، وهذا ما أكدته² قيمة اختبار (T) التي تدل على معنوية هذه المحور إحصائياً وما يدل على ذلك قيمة المعنوية المحسوبة والتي تقل عن 0.05 والتي تدل على أن إجابات أفراد العينة يتفقون على حالة الاتفاق بين آراء العينة.

II-6- اختبار فرضيات الدراسة: يتم اختبار فرضيات الدراسة عن طريق استخدام الان²دادار المتعدد لقبول أو رفض الفرضيات حسب الأتي:

تنص الفرضية العامة على ان²: لا يوجد أثر مباشر ايجابي ذو دلالة معنوية بين تكنولوجيا المعلومات وبين جودة الحياة الوظيفية مجتمعة على التميز التنظيمي في المنظمات المستجوبة عند مستوى معنوية اقل من 0.05.

كانت أهم نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد بين تكنولوجيا المعلومات وبين جودة الحياة الوظيفية مجتمعة على التميز التنظيمي، وبالاستناد إلى البرنامج الإحصائي (SPSS) متضمنة في الجدول رقم (3).

انطلاقاً من الجدول رقم (3) يتبين وجود علاقة تأثير موجبة (طردية) ذات دلالة إحصائية (معنوية) بين تكنولوجيا المعلومات وجودة الحياة الوظيفية مجتمعة وبين التميز التنظيمي - خلال فترة الدراسة - فقد بلغ معامل الانحدار (0.240) وهذا يدل على مقدار حساسية تكنولوجيا المعلومات بالنسبة إلى التميز التنظيمي، وهذا يعني أن تكنولوجيا المعلومات لوحدها - بافتراض ثبات العوامل الأخرى - تساهم بشكل إيجابي ومقبول في تحسين الأداء التميزي في مجال تحسين المنتجات في المنظمات المستجوبة وذلك بنسبة (24%)، وهذا الأثر دال معنوياً عند مستوى معنوية (5%)، أو أقل، كما أن F (13.8%) من التباينات والتغيرات التي جرت على الأداء التميزي للمنظمات المستجوبة يعود سببها إلى مميزات جودة الحياة الوظيفية - بافتراض ثبات العوامل الأخرى - وهذا الأثر غير دال معنوياً لأن قيمة اختبار t المحسوبة بلغت (0.571)، وهي ذات دلالة غير المعنوية عند مستوى معنوية (0.05).

كما أن مساهمة تكنولوجيا المعلومات وجودة الحياة الوظيفية مجتمعة في السعي نحو خلق ابتكارات تحسينية في المنظمات المدققة بلغت F (17.3%)، كما يدل على ذلك قيمة معامل الارتباط الذي بلغ F (41.6%) بين تكنولوجيا المعلومات وجودة الحياة الوظيفية في أثرهما على التميز التنظيمي، وهذا الأثر يعد مقبولاً إحصائياً بدرجة تزيد عن (95%)، لأن قيمة اختبار f المحسوبة بلغت (3.145) وهي ذات دلالة معنوية عند مستوى معنوية (0.05)، وفي ضوء هذه النتائج يمكن الحكم برفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة والتي تنص على أن (يوجد أثر ذو دلالة معنوية بين تكنولوجيا المعلومات وجودة الحياة الوظيفية مجتمعة وبين التميز التنظيمي في المنظمات المستجوبة عند مستوى معنوية (0.05)).

وبناء على التحليل السابق يمكن توضيح نموذج التنبؤ للعلاقة بين تكنولوجيا المعلومات وبين جودة الحياة الوظيفية حسب الجدول رقم (4) حيث بلغت القابلية التفسيرية للنموذج (معامل التحديد R^2) فقد بلغت (0.096)، والتي تعني أن (9.6%) من التغيرات التي حدثت على جودة الحياة الوظيفية يعود سببها إلى تكنولوجيا المعلومات وبناء عليها يمكن صياغة معادلة الانحدار الخطي البسيط ومعادلة النموذج كالتالي:

$$\alpha_1 x_1 Y = B +$$

وبناء على ذلك تصاغ المعادلة على النحو التالي:

جودة الحياة الوظيفية = 0.144 (تكنولوجيا المعلومات) + 3.150

أما بخصوص العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية وبين التميز التنظيمي في المنظمات المستجوبة م²ل الدراسة يتضح من خلال الجدول رقم (5) حيث فسرت نسبياً وبشكل ضئيل التغيرات التي حدثت على التميز التنظيمي ب(4.7%) والتي يعود سببها إلى جودة الحياة الوظيفية، وعلي² يمكن صياغة معادلة الاند²دار الخطي البسيط ومعادلة النموذج كالتالي:

$$\alpha_2 \times Y = B +$$

وبناء على ذلك تصاغ المعادلة على الذ²و التالي:

التميز التنظيمي = 0.299 (جودة الحياة الوظيفية) + 2.709

وبالاعتماد على نتائج الجدول رقم (6) الذي يوضح الاند²دار الخطي المتعدد بين جودة الحياة الوظيفية وبين التميز التنظيمي يمكن تمثيل معدلة التنبؤ من الشكل التالي:

التميز التنظيمي = 0.326 (بيئة العمل) + 0.203 (خصائص الوظيفة) - 0.249 (مشاركة

العاملين في اتخاذ القرارات) + 2.838

وأخيراً تظهر العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات وبين التميز التنظيمي من خلال معطيات الجدول رقم (7) حيث أن (40.5%) من التغيرات التي حدثت على التوجهات التميزية للمنظمات المد²وثة يعود سببها إلى تكنولوجيا المعلومات، أما مساهمة العوامل الأخرى مجتمعة فبلغ (1.588)، وعلي² يمكن صياغة معادلة الاند²دار الخطي البسيط ومعادلة النموذج كالتالي:

$$\alpha_3 \times Y = B +$$

وبناء على ذلك تصاغ المعادلة على الذ²و التالي:

التميز التنظيمي = 0.633 (تكنولوجيا المعلومات) + 1.588

وإجمالاً يمكن صياغة نموذج الدراسة التنبؤي من خلال المعادلة التالية انطلاقاً من نتائج الاند²دار الخطي المتعدد حسب الجدول رقم (3) على الذ²و التالي:

التميز التنظيمي = 0.240 (تكنولوجيا المعلومات) + 0.138 (جودة الحياة الوظيفية) + 2.348

III- النتائج ومناقشتها:

انطلاقاً من الدراسة النظرية والتطبيقية لموضوع تأثير تكنولوجيا المعلومات على التميز التنظيمي في ظل التوج²ذ²و جودة الحياة الوظيفية للمنظمات قطاع الاتصالات في الجزائر وذلك باستخدام ت²ليل الاند²دار المتعدد تم التوصل إلى النتائج التالية:

- تساهم تكنولوجيا المعلومات لوحدها بشكل ايجابي ومقبول في ت²سين الأداء التميزي في مجال ت²سين المنتجات في المنظمات المستجوبة وذلك بنسبة (24%)، وتلها متغير جودة

- الحياة الوظيفية بنسبة (13.8%) من التّسعينات والتغيرات التي جرت على الأداء التميزي للمنظمات المستجوبة يعود سببها إلى مميزات الحياة الوظيفية، وإجمالاً تساهم تكنولوجيا المعلومات ومتغير جودة الحياة الوظيفية مجتمعة في السعي ذوّ خلق تميز تنظيمي في المنظمات المدوّثة نسبة (17.3%) وهي نسبة ضئيلة نسبياً.
- بينت آراء العينة أن المستجوبين متفقين عامة على تواجد واستغلال تكنولوجيا المعلومات المتواجد في أعمالهم، ويتفوقون على المساهمة النسبية لبيئة جودة في الحياة الوظيفية المعاشة في تّسعين مستوى إنتاجيتهم وخدماتهم المقدمة لزيائهم؛
- بينت آراء العينة أن مستوى جودة الحياة الوظيفية المتوافرة بالمنظمات المدوّثة يفيد بشكل نسبي في تّسعين مستوى تميز المنتجات والخدمات التنظيمية المقدمة للمتعاملين معهم؛
- بينت آراء العينة وجود مساهمة نسبية لأبعاد جودة الحياة الوظيفية مجتمعة في الدفع ذوّ خلق إضافات وابتكارات تّسينية وتميزية في المنظمات المدوّثة؛
- توجد حساسية ضئيلة بين تكنولوجيا المعلومات وبين التميز التنظيمي، وبين هذا ان مستوى اهتمام أفراد العينة ووعيمهم بأهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات المتوافرة بالمنظمات المدوّثة في التأثير الايجابي على التوجهات التميزية لخدماتها وهذا يعكس العلاقة الطردية بينهما؛

IV- الخلاصة :

- انطلاقاً من النتائج المتوصل إليها يتضح أن تكنولوجيا المعلومات تؤثر بشكل نسبي في التميز التنظيمي بإبعاده (بيئة العمل، خصائص الوظيفة، مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات) في ظل توجّه المنظمات المدوّثة ذوّ تقيق جودة الحياة الوظيفية وذلك بناء على اختبار تليل الازدّاد المتعدد وفي ضوء ذلك يمكن تقديم التوصيات التالية:
- العمل على رفع روح الثقة المتبادلة بين العاملين ومسؤولهم وبين العاملين وزبائن المنظمات المدوّثة بهدف تّسعين ظروف بيئة العمل والحرص على تقديم خدمات ذات جودة عالية؛
 - ضرورة السعي ذوّ الاهتمام بجانب الحياة المهنية للعاملين وتّسيعها وتوجّه المنظمات المدوّثة إلى تقيق التميز التنظيمي في مختلف جوانب الحياة المهنية؛

- العمل على توفير مناخ تنظيمي يشجع على الإبداع والابتكار في الخدمات المقدمة للزبائن، بما يسمح بتقديم حلول ابتكارية ووضعها موضع التنفيذ؛
- ضرورة سعي قيادات المنظمات العاملة في قطاع الاتصالات إلى تحقيق جودة الحياة الوظيفية للعاملين بها لتتماشي مع المستجدات في قطاع تكنولوجيا المعلومات وتركيزهم على التوجهات الاستراتيجية واكتساب تميز تنظيمي.
- تشجيع الباحثين على اعداد دراسات مشابهة في قطاعات اقتصادية أخرى بالجزائر وفي منظمات ذات طابع تجاري أو صناعي لمعرفة طبيعة جودة الحياة المهنية وأبعاده ومستوى تأثيرها على تميزها التنظيمي؛
- إجراء دراسات مستقبلية لاختبار العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والتميز التنظيمي من خلال إدراج أبعاد تختلف عن هذه الدراسة والتركيز على دراسة أبعاد أخرى لم يتم الإشارة إليها.

- ملاحق:

الجدول(01): معامل ثبات ومصداقية أداة الدراسة

رقم الفقرات	المحور	عدد الفقرات	ألفا كرونباخ	الاتساق الداخلي (R)	مستوى المعنوية
10-01	تكنولوجيا المعلومات	10 فقرات	0.814	0.887	0.000
5-01	ظروف بيئة العمل	05 فقرات	0.686	0.816	0.000
10-6	خصائص الوظيفة	05 فقرات	0.415	0.202-	0.260
15-10	مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات	05 فقرات	0.537	0.205	0.000
15-01	جودة الحياة الوظيفية	15 فقرة	0.604	0.570	0.000
12-01	التميز التنظيمي	12 فقرة	0.828	0.716	0.000
	فقرات الاستبيان ككل	37 فقرة	0.703	--	--

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS 23

الجدول (02): يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واختبار T لتصورات المستجوبين لتغيرات الدراسة

رقم الفقرات	المحور	المتوسط	الانحراف	اختبار T	SIG قيمة	الترتيب حسب
-------------	--------	---------	----------	----------	----------	-------------

الدور الوسيط لجودة الحياة الوظيفية في العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والتميز التنظيمي -
دراسة ميدانية على قطاع الاتصالات بأردن -

المتوسط			المعياري	الحسابي		
--	0.000	38.675	0.595	4.001	تكنولوجيا المعلومات	10-01
02	0.000	36.935	0.601	3.866	ظروف بيئة العمل	5-01
03	0.000	37.552	0.523	3.424	خصائص الوظيفة	10-6
01	0.000	59.103	0.377	3.884	مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات	15-10
--	0.000	77.746	0.275	3.725	جودة الحياة الوظيفية	15-01
--	0.000	57.619	0.381	3.823	التميز التنظيمي	12-01
---	0.000	69.720	0.317	3.852		

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS 23

الجدول (3): نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد بين "تكنولوجيا المعلومات وبين جودة الحياة الوظيفية" مجتمعة على "التميز التنظيمي" في المنظمات المستجوبة.

التميز التنظيمي								المتغيرات	
الخطأ المعياري	اختبار f		معامل الارتباط R	معامل التفسير R ²	اختبار t		معامل الارتباط		
	Sig المعنوية	قيمة f			Sig المعنوية	قيمة t			
					معنوية	0.040	2.144	0.240	تكنولوجيا المعلومات
					غ معنوية	0.572	0.571	0.138	
0.357	0.058	3.145	0.416	0.173	تأثير تكنولوجيا المعلومات وجودة الحياة الوظيفية مجتمعة على التميز التنظيمي				

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS 23

الجدول (4): نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط بين تكنولوجيا المعلومات وبين جودة الحياة الوظيفية في المنظمات المستجوبة.

جودة الحياة الوظيفية								المتغيرات	
الخطأ المعياري	اختبار f		معامل الارتباط R	معامل التفسير R ²	اختبار t		معامل الارتباط		
	Sig المعنوية	قيمة f			Sig المعنوية	قيمة t			
0.265	0.079	3.310	0.311	0.096	0.079	1.819	0.144	3.150	تكنولوجيا المعلومات

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS 23

الجدول (5): نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط بين جودة الحياة الوظيفية وبين التميز التنظيمي في المنظمات المستجوبة.

التميز التنظيمي								المتغيرات	
الخطأ المعياري	اختبار f		معامل الارتباط R	معامل التفسير R ²	اختبار t		معامل الارتباط		
	Sig المعنوية	قيمة f			Sig المعنوية	قيمة t			

العائدي مريم، تيقاوي العربي، ملاحي رقية

0.378	0.227	1.517	0.216	0.047	0.227	1.231	0.299	2.709	جودة الحياة الوظيفية
-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------------------------

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS 23

الجدول (06): نتائج الانحدار الخطي المتعدد بين جودة الحياة الوظيفية وبين التميز التنظيمي

المكونات	معامل الثبات	معامل الانحدار	اختبار t			معامل الارتباط R	اختبار f	المعنى Sig
			قيمة t	المعنى Sig	الدلالة			
بيئة العمل خصائص الوظيفة مشاركة العاملين	2.838	0.326	2.663	0.012	معنوية	0.451	2.474	0.081
			1.433	0.163	غ معنوية			
			1.378-	0.173	غ معنوية			
جودة الحياة الوظيفية								

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS 23

الجدول (7): نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط بين تكنولوجيا المعلومات وبين التميز التنظيمي في المنظمات المستجوبة.

المتغيرات	التميز التنظيمي							
	معامل الثبات	معامل الانحدار	اختبار t		معامل الارتباط R	اختبار f		
			قيمة t	المعنى Sig		قيمة f	المعنى Sig	
تكنولوجيا المعلومات	1.588	0.633	2.469	0.019	0.405	6.097	0.019	0.553

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS 23

الإحالات والمراجع:

- 1- سلمان جمال داؤود ، ممدود عبد الوارث أحمد(2004)، اقتصاد المعرفة والتطور التكنولوجي، جامعة عدن، اليمن، ص 58.
- 2- حسن مظفر الرزو (2006)، قراءة أولية في اقتصاديات المعرفة الحديثة، مجلة الفيصل، العدد 357، ربيع الأول 1428، أبريل، ص 20.
- 3- جعفر الجاسم(2005)، تكنولوجيا المعلومات، عمان، الأردن، دار أسامة للنشر والتوزيع، ص 49.
- 4- عطا لله أحمد سويلم الحسبان(2009) ، الرقابة الداخلية والتدقيق في بيئة تكنولوجيا المعلومات ، الطبعة الأولى، عمان، الاردن، ص ص88.89.
- 5- باسردة توفيق سريع سريع(2006)، "تكاملي إدارة المعرفة والجودة الشاملة وأثره على الأداء" دراسة تطبيقية في شركات الصناعات الغذائية اليمنية"، أطروحة دكتوراه مقدمة إلى جامعة دمشق، كلية الاقتصاد والإدارة، قسم إدارة أعمال، ص 65.
- 6- علاء عبد الرزاق السالمي(2008)، تكنولوجيا المعلومات، الطبعة 02، دار المناهج، الأردن، ص 20.
- 7- Heizer, Jay & Render Barry(2004), **Operations Management**, the d., Prentice Hall, new jersey U.S.A, pp 282 – 238.
- 8- Seen ,J.A (1998), **Information Technology in business : principles ,practice and opportunities** , 2nd ed , prentice hall co. , p 14.
- 9- Jennifer Rowley(1988), **The Basics of Information Technology**, London, Clive Bingley, p 02 .
- 10- بشار عباس الحميري، أحمد كاظم بريس(2006)، أثر تكنولوجيا المعلومات في جودة الخدمة الفندقية: دراسة ميدانية على عينة من الفنادق السياحية في محافظة كربلاء، جامعة آل البيت، المجلد 1، العدد4، ص 349
- 11- العربي تيقاوي(2018)، نحو تحقيق بديل جديد لتعزيز القدرة التنافسية لرأس المال الفكري وبناء جودة الحياة الوظيفية للعاملين، الملتقى الدولي السادس حول نموذج التنمية الجديد وجودة الحياة، جامعة طاهري ممدود بشار، أيام 13 -14 نوفمبر، ص 03.
- 12- المنظمة العربية للتنمية الإدارية(2007)، معجم المصطلحات الإدارية، القاهرة، ص 685.

- ¹³- S. Pavithra and G. Barani(2012), **A Study on Quality of Work Life of Lawyers in Coimbatore District**, Indian Streams Research Journal, (2)8, online: <http://oldisrj.lbp.world/UploadedData/1322.pdf>, 13/03/2019, p01.
- ¹⁴- Francis Yue-Lok Cheung and Catherine so-Kum Tang(2009), **Quality of Work Life As A Mediator Between motional Labor and Work Family Interference**, Journal of Business Psychology, (24),on the web site: https://www.researchgate.net/publication/226097410_Quality_of_Work_Life_as_a_Mediator_Between_Emotional_Labor_and_Work_Family_Interference, 02/03/2020, P. 247.
- ¹⁵- Behzad Shahbazi,Sadegh shokzadeh, Hossein Bejani, Emad Malekinia,(2011), **A Survey of Relationship Between the Quality of Work Life and Performance of Department Chairpersons of Esfahan University and Esfahan Medical Science, University**, Procedia- Social and Behavioral Sciences, (30),on the web site: https://www.researchgate.net/publication/271881265_A_survey_of_relationship_between_the_Quality_of_Work_life_and_performance_of_Department_Chairpersons_of_Esfahan_University_and_Esfahan_Medical_Science_University,01/02/2020, P. 1556.
- ¹⁶- Sarina Muhamad Noor and Mohamad Adli Abdullah(2012), **Quality of Work life among Factory Workers in Malaysia**, Journal Of Social and Behavioral Sciences,on the wibe site: <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2012.02.144>, (35) 13/03/2019, P. 740.
- ¹⁷- Chandranshu Sinha(2012), **Factors Affecting Quality of Work Life: Empirical Evidence From Indian Organizations**,Australian Journal of Business and Management Research,(1)11, February-, on the wibe site, https://www.researchgate.net/publication/259761949_FACTORS_AFFECTING_QUALITY_OF_WORK_LIFE_Empirical_Evidence_From_Indian_Organizations,12/01/2020, p. 32.
- ¹⁸- يوسف بسام عبد الرحام(2013)، **العلاقة بين تقنية المعلومات والاتصالات ورأس مال الفكري وأثرهما على الأداء المتميز، أطروحة دكتوراه، جامعة الموصل، ص 12.**

- ¹⁹- السعودي موسى أحمد(2008)، أثر تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة في التميز التنظيمي في البنك التجارية العاملة في الأردن، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد 4، العدد 3، ص 262.
- ²⁰- عبد الناصر علك حافظ، حسين عليوي كهيبة(2014)، تأثير الأنماط القيادية في تعزيز التميز التنظيمي: بحث ميداني في هيئة التعليم التقني، مجلة كلية المأمون، العراق، العدد24، ص 145
- ²¹- القريوتي ممد فاهم(2000)، السلوك التنظيم دراسة السلوك الإنساني الفردي والصحاحي في المنظمات المختلفة، دار الوراق للنشر والتوزيع، الأردن، ص 303.
- ²²- صالح علي عوده الهلاللات(2014)، إدارة التميز: الممارسة الحديثة في إدارة منظمات الأعمال، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ص 227.
- ²³- علي الضلاعين(2010)، أثر التمكين الإداري في التميز التنظيمي، دراسة ميدانية في شركة الاتصالات الأردنية، دراسات العلوم الإدارية، المجلد 37، العدد11، ص 71.
- ²⁴- صالح علي عوده الهلاللات، مرج سابق، ص 227.
- ²⁵- أثير عبد الأمير حسوني(2010)، ممارسات القيادة الإستراتيجية ودورها في تعزيز التميز التنظيمي: دراسة تحليلية في الشركة العامة للصناعات الميكانيكية ، مجلة الكوت للعلوم الاقتصادية والإدارية، جامعة واسط، المجلد 1 ، الاصدار2، ص 214.
- ²⁶- إبراهيم بدر شهاب الخالدي(2011)، معجم الإدارة، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ص 892.