

أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية في المؤسسات الاقتصادية  
دراسة ميدانية للشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز مديرية التوزيع ورقلة

## The Impact of Information and Communication Technology on Human Resources in Economic Institutions, a Field Study for the Algerian Electricity Distribution Company

بلخير عمومن<sup>1</sup> ، أمين عزري<sup>2</sup>

<sup>1</sup> جامعة الوادي (الجزائر)، amoumene@univ-eloued.dz

<sup>2</sup> جامعة الوادي (الجزائر)، Azri-amine@univ-eloued.dz

تاريخ الاستلام: 2022/03/27 تاريخ القبول: 2022/07/02 تاريخ النشر: 2022/09/01

تصنيفات JEL: M12.M15

مستخلص:

### Abstract :

The study aimed to identify the impact of information and communication technology on the performance of human resources in economic institutions, a field study of the Algerian Company for Electricity and Gas Distribution, Directorate of Distribution of Ouargla, where the descriptive analytical approach was followed. In light of this, data were collected, analyzed and hypotheses tested using the SPSS statistical package for social sciences. 23.

The study concluded that: There is a high level of media technology and a high level of human resource performance. There is no significant impact of dimensions (hardware and software use, databases, MIS use, suitability of software used) on HR performance

**Keywords:** Keyword: Keyword:

Keyword :Keyword: Keyword.

**JEL Classification: M15. M12**

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية في المؤسسات الاقتصادية دراسة ميدانية للشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز مديرية التوزيع ورقلة، حيث تم إتباع المنهج الوصفي التحليلي وفي ضوء ذلك جرى جمع وتحليل البيانات واختبار الفرضيات باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS النسخة 23.

توصلت الدراسة إلى: يوجد مستوى عالي لتكنولوجيا الإعلام والاتصال ومستوى عالي لأداء الموارد البشرية؛ لا يوجد أثر ذو دلالة معنوية للأبعاد (استخدام الأجهزة والبرامج، قواعد البيانات استخدام نظم المعلومات الإدارية، ملائمة البرامج المستخدمة) على أداء الموارد البشرية؛ يوجد أثر ذو دلالة معنوية لبعث التدريب على أداء الموارد البشرية.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا المعلومات والاتصال؛ تقييم الاداء؛ أداء الموارد البشرية.

## مقدمة

يقول ألبرت أينشتاين "أخشى اليوم الذي ستتجاوز فيه التكنولوجيا تفاعلنا البشري ... فإنه سيكون للعالم يومئذٍ جيل من البهلاء" لقد كان لأينشتاين نظرة إشتراافية لما قد تفعله التكنولوجيا في العالم نظرا لتطورها السريع والهائل والأثر الذي قد تخلفه على الموارد البشرية إذا لم يتم ترويضها والسيطرة عليها من قبل منظمات الأعمال، فقد شهد العالم خلال العقدين الاخيرين تطور مهول في تكنولوجيا الاعلام والاتصال الامر الذي فرض على المنظمات ان تكون ذات حساسية للتغير في التكنولوجيا، وذلك بالاهتمام أولا بالموارد البشري والذي يعتبر الرافد الاساسي والعصب الحقيقي لتمييز أي منظمة، من خلال امتلاك قوى بشرية متعلمة ومدربة على استخدام التكنولوجيا الحديثة للمعلومات والاتصال باعتبارها المحرك الرئيسي للعمليات التنظيمية، فضلا عن كونها اداة تساهم في إضفاء المرونة والديناميكية في العمل مع التركيز على جودة المنتج المقدم.

والجزائر كغيرها من الدول تسعى جاهدة لمواكبة التغيرات الحاصلة في تكنولوجيا المعلومات والاتصال في عدة قطاعات من بينها القطاع الاقتصادي والذي تعتبر الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز جزء منه، قصد تقديم الخدمة للمتلقي بشكل أسرع وبجودة عالية وبما يتوافق وتطلعاته.

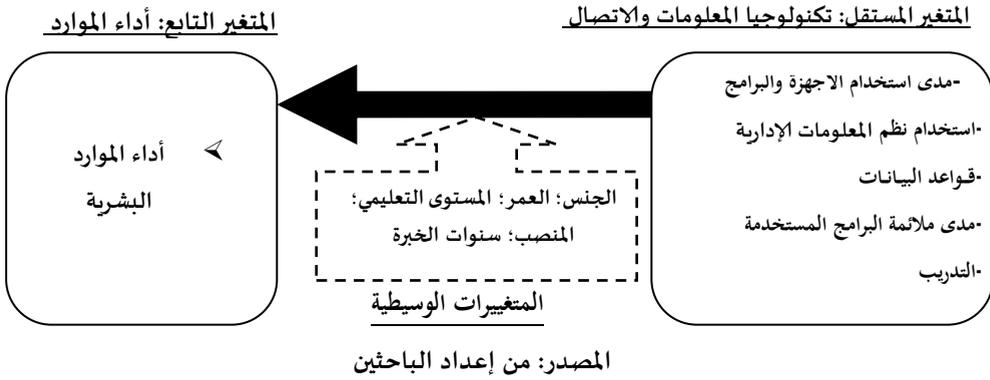
## الإشكالية:

ما هو أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية في الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز مديرية التوزيع ورقلة ؟  
وفي مضمون الإشكالية نطرح الأسئلة التالية:

1. ما مستوى تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال لدى العاملين الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز مديرية التوزيع ورقلة ؟
2. ما مستوى الأداء على أداء الموارد البشرية بالشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز مديرية التوزيع ورقلة ؟
3. هل يوجد أثر ذو دلالة عند مستوى معنوية  $\alpha = 0.05$  لتكنولوجيا المعلومات والاتصال بأبعادها المختلفة (مدى استخدام الأجهزة والبرامج، استخدام نظم المعلومات الإدارية، قواعد البيانات، ملائمة البرامج المستخدمة، التدريب) على أداء الموارد البشرية بالشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز مديرية التوزيع ورقلة ؟

## فرضيات الدراسة

1. لا يوجد مستوى عالي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال لدى الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز مديرية التوزيع ورقلة ؛
  2. لا يوجد أداء عالي للموارد البشرية بالشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز مديرية التوزيع ورقلة ؛
  3. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية  $\alpha = 0.05$  لتكنولوجيا المعلومات والاتصال بأبعادها المختلفة (مدى استخدام الأجهزة والبرامج، استخدام نظم المعلومات الإدارية، قواعد البيانات، ملائمة البرامج المستخدمة، التدريب) على أداء الموارد البشرية بالشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز مديرية التوزيع ورقلة .
- الشكل رقم (01):النموذج الافتراضي للدراسة



## أهداف الدراسة:

- تسليط الضوء على المفاهيم الأساسية المرتبطة بتكنولوجيا الإعلام والاتصال وكذلك المفاهيم المتعلقة بالموارد الوارد البشرية ؛
  - الإجابة على التساؤلات المطروحة حول تكنولوجيا الإعلام والاتصال وأثرها على الموارد البشرية ومحاولة تحليل العلاقة التأثيرية بينهما ؛
  - إبراز أهمية تكنولوجيا الإعلام والاتصال بالنسبة للمنظمات وتأثيرها على الموارد البشرية في ظل التحولات الرقمية السريعة التي يشهدها العالم.
- أهمية الدراسة: يسعى موضوع الدراسة لفت إنتباه المؤسسات الاقتصادية الجزائرية الى الدور الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات والاتصال باعتبارها عاملا رئيسيا لتطوير وتنمية القدرة

التنافسية للمنظمات، على الموارد البشرية كقوة دافعة لتحقيق الكفاءة والفعالية والأهداف التنظيمية، حيث اختيرت والمؤسسة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز للتشخيص وذلك من خلال معرفة اتجاهات وأراء موظفيها، ومن ثم الخروج بجملة من المقترحات تساهم في رفع وتحسين أداء موظفيها وبالتالي يعود على أداءها العام.

منهج البحث والأدوات المستخدمة:

منهج الدراسة : بحكم طبيعة الموضوع والذي يساهم في توضيح سبل الاستفادة من مميزات تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية، تناولنا الموضوع في شقين الأول نظري اعتمدنا فيه على المنهج الوصفي التحليلي والثاني تطبيقي اعتمدنا فيه على منهج دراسة الحالة.

الأدوات المستخدمة أهمها: الاستبيان وذلك من اجل جمع المعلومات و البيانات الميدانية وتحليلها بالإضافة إلى استخدام برنامج spss النسخة 23. الدراسات السابقة :

1. دراسة عزيزة عبد الرحمان العتيبي (2010): أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية دراسة ميدانية على الأكاديمية الدولية الأسترالية، هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر استخدام التكنولوجيا على أداء الموارد البشرية ومعرفة مختلف أنظمة الموارد البشرية في المؤسسات التعليمية المطبقة على 72 موظفا، حيث اعتمدت المنهج التحليلي الوصفي، وتوصلت الدراسة إلى أنه هناك استخدام واضح لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة الموارد البشرية، وإدراك لفوائدها المتعددة ، ومدى تأثيرها على وظائف هذه الإدارة خاصة إذا تعلق الأمر بالتدريب، التطوير، والاتصال و التعلم الإلكتروني.
2. دراسة طوميري فاطمة (2015): أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية في المؤسسات الجزائرية دراسة حالة شركة إنتاج الكهرباء بتيارت، هدفت الدراسة إلى البحث عن أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المورد البشري لدى شركة إنتاج الكهرباء بتيارت، وذلك بالاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي ، حيث شملت الدراسة 189 عاملا في الشركة، وتوصلت الدراسة الى ان استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في شركة إنتاج الكهرباء بتيارت يعد العامل المحفز في تنمية قدرات المورد البشري وتحسين أدائه. كما انه يوجد تباين في أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات

والاتصال في أداء المورد البشري وفقا لمتغيري الجنس والمستوى التعليمي، و عدم وجود الأثر على الأداء بالنسبة للأقدمية والدرجة الوظيفية. كما توجد علاقة وطيدة بين التدريب على استخدام التكنولوجيا وأداء المورد البشري.

3. دراسة الجميلي أحمد محمد جاسم، والثابت أحمد سمير (2017) بعنوان: استخدام البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات وأثرها على أداء الموارد البشرية في الجامعات الحكومية دراسة ميدانية في جامعة دايلي. هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر استخدام البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية في الجامعات الحكومية ، وقد تم توزيع 83 استبانة على أفراد العينة، وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وقد توصلت الدراسة إلى أن استخدام البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات في جامعة ديالي سيؤدي لتحسين ورفع مستويات أداء الموارد البشرية من حيث سرعة ودقة الإنجاز والأثر على أداء العاملين من زيادة في حجم الخدمات ومعدل الأعمال المنجزة ودقتها وجودتها وزيادة الكفاءة وإلغاء الكثير من الإجراءات والتنسيق بين الأعمال مما ينعكس على تبسيط العمل.

مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة:

اشتركت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في أنها تهدف على التعرف على اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية، واشتركت كذلك الاداة المستخدمة وهي الإستبيان وإتباع المنهج الوصفي التحليلي واختلفت من حيث بيئة العمل التي اجريت فيها وكذلك حجم والعينة وبالتالي اختلاف النتائج المتوصل اليها، لكل دراسة من الدراسات السابقة والدراسة الحالية.

## 1- تكنولوجيا الإعلام والاتصال:

1-1 المسار التاريخي لتكنولوجيات الاعلام والاتصال: تعتبر تكنولوجيات الاعلام والاتصال

ثمرة تطورات عبر الزمن يمكن اختصارها فيما يلي :

■ مرحلة ثورة المعلومات والاتصالات الأولى منذ حوالي 3600 قبل الميلاد، تم اختراع الكتابة ومختلف وسائل حفظ المعلومات ، فاستطاع السومريون الكتابة على الطين مما نتج عنه عهد المعلومات الشفهية التي تندثر بمجرد وفاة الانسان أو ضعف قدراته الذهنية، إلا أنها كانت باهضة الثمن وحكر على فئة الأغنياء ورجال الدين.

■ مرحلة ثورة المعلومات والاتصالات الثانية : عصر ظهور الطباعة اذ يعد الالماني غنتربرغ بطل هذه الفترة في القرن 16 والفاعل الاساسي في نشر المعلمات والاتصالات ، وذلك بكثرة مطبوعاته ونشرها من جهة، وظهور عصر التنوير من جهة أخرى.

■ مرحلة ثورة المعلومات والاتصالات الثالثة : لقد كان اكتشاف التلغراف ردة فعل حتمية لنظم الاتصال بغية توفير فعالية أكبر في تبادل المعلومات وذلك إبان ظهور الثورة الصناعية ، ثم إكتشف جرهم بل الهاتف من خلال قوة وسرعة التيار الكهربائي في نقل الصوت عبر الاسلاك النحاسية، وتوالت الإختراعات في مجال الاتصال كجهاز الفتوغراف في القرن التاسع عشر عن طريق T.Edison ( وكان من تطبيقاته المكرفيش، مكروفيلم) ، وظهر على التوالي القرص المصطح بفضل Berlinger واكتشف Marconi اللاسلكي 1896، وهي المرة الاولى التي ينتقل فيها الصوت الى مسافات بعيدة، نسبيا بدون إستخدام أسلاك، وانتشرت خدمات الراديو 1919 ثم بث خدمات التلفزيون التجاري 1941

■ مرحلة ثورة المعلومات الرابعة: تميزت بإختراع الحاسوب وتطوره ومراحل أجياله المختلفة، وماله من اثر ايجابي على حركة تدفق المعلومات عبر وسائل الاتصال التي لها صلة بالحواسيب.

■ مرحلة ثورة المعلومات الخامسة : والتي بدأت من النصف الثاني من القرن 20 حتى يومنا هذا، وهي تعتمد بالدرجة الاولى على إكتساح الاقمار الصناعية وشبكات الالياف البصرية ذات السرعة الفائقة في عالم المعلومات في نقل الأنباء البيانات الصور كنتيجة حتمية للترابط الهائل بين تكنولوجيا الحواسيب المتطورة ، وتكنولوجيا الاتصال المختلفة وخير برهان على ذلك استخدام الانترنت كأداة تختصر العالم بأسره في ثلاثة حروف ( WWW). (طوبهري، 2014-2015، الصفحات 11-12)

**2-1 - تعريف تكنولوجيا الإعلام والاتصال:** يمكن إيجاز أهم التعريفات لتكنولوجيا الإعلام والاتصال التي جاء بها الفكر الاداري فيما يلي:

■ عرفها مسعي محي محمد (1999) على أنها: مجموعة المعرفة العلمية والتكنولوجية والهندسية والأساليب والفنون اللازمة لتحويل المدخلات إلى المخرجات، حيث تتمثل هذه المخرجات في البرامج المتطورة والتي تتضمن النظم الخبيرة والذكاء الاصطناعي وقواعد البيانات

وأتمتة المكاتب والانترنت والانترانت والاكسترانت والبريد الالكتروني وتكنولوجيا الاتصالات البعيدة. (مسعي، 1999، صفحة 26)

■ أما بختي إبراهيم وشعوبي محمود فوزي (2010) فعرفاها بأنها: مجموعة الطرق والتقنيات الحديثة المستخدمة بغرض تبسيط نشاط معين ورفع أداءه وهي تجمع مجموعة الأجهزة الضرورية لمعالجة المعلومات وتداولها من حواسيب وبرامج ومعدات حفظ وإسترجاع ونقل إلكتروني سلبي ولاسلبي عبر وسائل الإتصال بكل أشكالها وعلى اختلاف أنواعها : المكتوب والمسموع والمرئي، والتي تمكن من التواصل الثنائي والجماعي وتؤمن انتقال الرسالة من مرسل إلى متلقي : عبر الشبكات المغلقة والمفتوحة. (بختي و شعوبي، 2009-2010، صفحة 275)

■ عرفها زرزار العياشي وغادة كريم (2016) بأنها: هي مجموعة التقنيات المستخدمة في معالجة ونقل المعلومات خاصة الإعلام الآلي، الانترنت والعمل التعاوني عن بعد، الإدارة الالكترونية للأنشطة وغيرها من الدعائم الالكترونية المساعدة في عمليات الاتصال. (زرزارو غياد، 2016، صفحة 30)

وفي ضوء المفاهيم أنفة الذكر، يتضح أن التكنولوجيات الحديثة للمعلومات والاتصال هي مجموعة من التقنيات والطرق الحديثة المستخدمة لنقل وتحليل ومعالجة واستقبال وكذا حفظ وإسترجاع المعلومات بشتى انواعها (المسموعة والمكتوبة والمرئية ) ، بحيث تؤمن وصول المعلومة من المرسل الى المتلقي بشكل فعال مما يوفر الوقت والجهد والتكلفة والأمان.

**3-1- خصائص تكنولوجيات المعلومات والاتصال:** تتميز تكنولوجيا المعلومات بعدة خصائص جعلتها محل إهتمام منقطع النظير لدى مختلف ميادين الحياة، وذلك راجع الى الأهمية والفوائد الكبيرة التي تقدمها ونذكر من هذه الخصائص:

◀ بساطة الإستخدام: حيث تتسم بالسهولة والبساطة من حيث مبدأ عملها وطريقة التشغيل؛

◀ اللامركزية: فالانترنت مثلا تتمتع باستمرارية عملها في كل الأحوال فلا يمكن لأي جهة أن تعطل الانترنت على مستوى العالم بأكمله؛ (عقيلي، العمري، والغامدي، 2020، الصفحات 178-179)

- ◀ اللاتزامنية: تعني ان المستخدم لتكنولوجيات الاعلام والاتصال بإمكانه إرسال واستقبال الرسائل في دون التقييد بوقت :
- ◀ اللاجماهيرية: تعني درجة التحكم في نظام الاتصال بحيث تصل الرسالة مباشرة من منتج الرسالة إلى المستفيد؛ (الفيصل، 2006، صفحة 25)
- ◀ التفاعلية: وتتمثل في إمكانية تبادل الأدوار بين الاطراف المستخدمة، أي يمكنها ان تكون مرسل ومستقبل في نفس الوقت، مما يخلق نوع من التفاعل والديناميكية:
- ◀ الشبوع والانتشار: وهي قابلية هذه الشبكة للتوسع لتشمل أكثر فأكثر مساحات غير محدودة من العالم؛ (عقيلي، العمري، و الغامدي، 2020، صفحة 179)
- ◀ الحركية: تغيرت ملامح الوسائل الاتصالية بفضل التطورات فاتجهت شيئاً فشيئاً نحو التصغير المتناهي،؛ (عيساني و سلاي، 2013، الصفحات 174-230)
- ◀ قابلية التوصيل: رغم تعدد المصنعين للأجهزة الاتصالية المختلفة إلا انه هنالك إمكانية للربط بينها وذلك بغض النظر عن الشركة او البلد الذي تم فيه التصنيع؛
- ◀ التوجه نحو التصغير: تتجه الوسائل الجماهيرية في ظل هذه الثورة إلى وسائل صغيرة يمكنها نقلها من مكان إلى آخر، وبالشكل الذي يتلاءم وظروف مستهلك هذا العصر ، عكس مستهلك العقود الماضية التي اتسمت بالسكون و الثبات، (حمدي، بوسعدية، و قرناني، 2011، الصفحات 8-9)
- ◀ الكونية: البيئة الأساسية الجديدة لوسائل الاتصال في بيئة عالمية دولية، حيث تتدفق المعلومات عبر الحدود الدولية جيئة وذهاباً، من أقصى مكان في الأرض إلى أدناه، في أجزاء على الألف من الثانية، إلى جانب تتبعها مسار الأحداث الدولية في أي مكان من العالم؛ (مكاوي و علم الدين، 2009، الصفحات 321-322)

#### 4-1 - عناصر تكنولوجيا الإعلام والاتصال: تتكون تكنولوجيا المعلومات من العناصر التالية:

1. المكونات المادية: تعرف على انها جميع الأجهزة والمواد المادية المستخدمة في معالجة المعلومات مثل الحاسبات وأوساط البيانات والأشياء الملموسة الأخرى. (عقيلي، العمري، و الغامدي، 2020، صفحة 177)

2. البرمجيات : البرمجيات هي مجموعة برامج المستخدمة لتشغيل جهاز الحاسب الآلي والاستفادة من إمكانياته المختلفة. (بن خليفة المسعودي، 2008، صفحة 41)
  3. الموارد البشرية: وهم الكوادر المؤهلة والمدرّبة لتنفيذ النشاطات المختلفة لذلك فإن العناصر البشرية يجب ان تكون ذات مستوى وكفاءات مختلفة حسب طبيعة النظام ووظائفه، حيث ان تدريب القوى العاملة في الشركات أصبح حاجة ملحة.
  4. قواعد البيانات: وهي مجموعة بيانات مرتبطة مع بعضها او المعلومات المخزنة على أجهزة ووسائل خزن البيانات مثل مشغل الاقراص الصلبة للحاسب والأقراص المرنة والاشرطة. (عقيلي، العمري، و الغامدي، 2020، صفحة 178)
  5. شبكات الاتصالات: هي ترتيب منسق لوحداث مستقلة ،منفصلة ، متداخلة بغية تحقيق بعض الاهداف بكفاءة أكبر مما لو حاولت كل وحدة مستقلة أن تحققها منفردة وذلك من خلال مجموعة من الاجهزة وتقنيات اتصال مناسبة. (طوبيري، 2014-2015، صفحة 15)
- 2- أداء الموارد البشرية :**

اهتم الفكر الإداري التنظيمي بموضوع أداء الموارد البشرية نظرا لارتباطه بكفاءة وفعالية المنظمات في تحقيق أهدافها والوصول إلى ما تصبو إليه من رؤى وأهداف وقيم جوهرية.

## **1-2 تعريف أداء الموارد البشرية : تعرض العديد من الباحثين إلى تعريف الأداء البشري :**

- عرفه علي السلمي: بأنه "النتيجة المتحصل عليها في أي ميدان عمل، كالنتائج التي تم تحقيقها لدى ممارسة عمل والمعبر عنها بوحدات قياس معينة". ويعرف أيضا أنه "الانجاز الذي يتحقق نتيجة ما يبذله الفرد في عمله من مجهود بدني وذهني". (السلمي، 1998، صفحة 267)
- أما الدحلة فيصل: يعرف الأداء هو "عملية التفاعل بين السلوك والإنجاز، أنه مجموعة السلوك والنتائج التي تتحقق مع بعضها". كما يعرف الاداء على أنه تلك الانجازات والسلوكات البشرية المهمة من أجل تحقيق العمل. (الدحلة، 2006، الصفحات 30-31)
- وحسب راوية حسين: يشير إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد، وهو يعكس الكيفية التي يتحقق بها، أو يشيع الفرد بها متطلبات الوظيفة، وغالبًا ما يحدث لبس وتداخل بين الأداء والجهد، فالجهد يشير إلى الطاقة المبذولة، أما الأداء فيقاس على أساس النتائج التي حققها الفرد. (حسين، 2001، صفحة 233)

من خلال التعاريف السابقة يمكننا تعريف أداء الموارد البشرية هو محصلة النتائج المتحصل عليها جراء ممارسة العنصر البشري للمهام والمسؤوليات الموكلة له من طرف المنظمة وفقا لإجراءات وأساليب عمل منظمة ومعروفة بغرض تحقيق هدف معين .

**2-2- أهمية أداء الموارد البشرية:** يحتل المورد البشري مكانة خاصة داخل أي منظمة باعتباره الناتج النهائي لمحصلة جميع الأنشطة بها، وذلك لأن المنظمة تكون أكثر استقرارا وأطول بقاء حين يكون أداء الموظفين أداء متميزا، وعليه يمكن القول بأن الأداء على أي مستوى تنظيمي داخل المنظمة وفي أي جزء منها لا يعد انعكاسا لقدرات ودوافع المرؤوسين فحسب بل هو انعكاس لقدرات ودوافع الرؤساء والقادة أيضا.

ترجع أهمية الأداء الوظيفي بالنسبة للمنظمة إلى ارتباطه بدورة حياتها في مراحلها المختلفة، ومن ثم فإن قدرة المنظمة على تخطي مرحلة ما من مراحل النمو والدخول في مرحلة أكثر تقدم، إنما يتوقف على مستويات الأداء بها. (الشريف، 2002-2003، صفحة 82)

### **3-2- مكونات الأداء الوظيفي: وتمثل فيما يلي:**

- كمية الجهد المبذول: فهذه الكمية تعبر عن مقدار الطاقة الجسمانية، أو العقلية التي يبذلها الفرد في العمل خلال فترة زمنية معينة؛
- نوعية الجهد المبذول: فهي تعني مستوى الدقة والجودة، ودرجة مطابقة الجهد المبذول لمواصفات نوعية معينة؛
- نمط الانجاز: المقصود به الأسلوب أو الطريقة التي يبذل بها في العمل، والتي تؤدي بها الأنشطة في العمل، (صقر عاشور، 1983، صفحة 50)

### **4-2- محددات أداء الموارد البشرية: إختلف الباحثون في علم الإدارة في تحديد العوامل**

المحددة للأداء الموارد البشرية وقد خلصوا إلى أن أداء الفرد يحدث نتيجة للتفاعل عدة عوامل نذكر منها:

- عوامل متعلقة بالعامل: وتشمل على القدرة في الأداء الفعلي للعمل وتختلف الخصائص والسمات التي يتميز بها العامل عن غيره؛

- عوامل متعلقة بالوظيفة: وهي على نحوين بعضها يتعلق بتصميم الوظيفة والمشاركة في اتخاذ القرار والتنظيم، وأخرى مرتبطة بانجاز العامل لوظيفته مثل الأجر، الحوافز المادية والمعنوية، الظروف الملائمة للعمل.
- عوامل متعلقة بالمؤسسة: باعتبار العامل يعمل في إطار جماعي وإدارة تحدد استراتيجيات خاصة بها ولها جوانب تؤثر على كفاءتها وأفرادها مثل نوعية الآلات، التقدم التكنولوجي والهيكل التنظيمي وطرق وأساليب العمل وغيرها.
- عوامل متعلقة بالبيئة: هي عوامل المحيط الخارجي المؤثرة على العامل وأدائه لوظيفته. وهي مختلف العوامل المتعلقة بالجو العام وتشير إلى الثقافة والقيم المشتركة بين الأفراد وما يعكس من انتماء الفرد للبيئة أو اعتباره أجنبيا عنها ، (طويهي، 2014-2015، صفحة 52)

### 3- الدراسة الميدانية :

بعد تطرقنا للأدبيات النظرية والتطبيقية حول موضوع تكنولوجيا الاعلام والاتصال وأداء الموارد البشرية وبغرض تسليط الضوء أكثر على الموضوع، قمنا بإجراء دراسة ميدانية بالشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز مديرية التوزيع ورقلة لمعرفة أثر تكنولوجيا الاعلام والاتصال على أداء الموارد البشرية ، وذلك من خلال عرض الطرق و مختلف الأدوات المستخدمة في الجانب الميداني، ومن خلال مخرجات البرنامج الإحصائي spss النسخة 23 قمنا بتحليل النتائج ومناقشتها.

### 3-1-مجتمع وعينة الدراسة: يتمثل مجتمع الدراسة في الشركة الجزائرية لتوزيع

الكهرباء والغاز في الجزائر، والذي يعتبر من القطاعات الحيوية على المستوى الوطني ، حيث شملت عينة الدراسة العمال التابعين للشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز مديرية التوزيع بولاية ورقلة، واعتمدنا على طريقة العينة العشوائية في اختيار عينة البحث والبالغة خمسة وخمسون (55) موظف وموظفة، وقد تم توزيع الإستبان عليهم من خلال الزيارة الميدانية، تم استرداد سبعة وأربعون (47) استبعد منها ثلاثة (03) إستبيانات وذلك لعدم تحقيقها لشروط ، أما البقية وهي أربعة وأربعون (44) إستبيان صالحة للتحليل الاحصائي أي بنسبة 80% من الاستبيانات الموزعة.

**3-2- الطرق والاجراءات المستخدمة في البحث:** في إطار الدراسة الميدانية وبهدف إختبار العلاقة المفترضة بين متغيري البحث ( تكنولوجيا الاعلام والاتصال و أداء الموارد البشرية) في المؤسسة محل الدراسة، صمم إستبيان يضم 42 سؤال، وهذا لغرض الحصول على البيانات الأولية لاستكمال الجانب التطبيقي، حيث تم تصميمه بالاعتماد على استبانات الدراسات السابقة وكذلك عرضه الأولية على مجموعة من المحكمين بلغ عددهم ثلاثة (03) محكمين من المتخصصين في مجال الدراسة حيث تم تكيفه بما يتلائم ودراستنا، وللإجابة على أسئلة الدراسة واختبار صحة الفرضيات تم استخدام أساليب الاحصاء الوصفي، حيث تم ترميز وإدخال المعطيات الى الحاسوب باستخدام البرنامج الاحصائي للعلوم الاجتماعية SPSS النسخة 23 عن طريق تفرغ بيانات قوائم الاستبان مباشرة في البرنامج .

ثبات أدوات البحث ( ثبات الاستبائية) : تم استخراج معامل الاتساق الداخلي لأدات الدراسة بالاعتماد على معمل ألفا كرونباخ وقد تم التوصل الى النتائج حسب الجدول التالي :

جدول رقم(01): يوضح معاملات الثبات المقاس بطريقة ( ألفا كرونباخ)

المحور	البعد	عدد العبارات	معامل الثبات " ألفا كرونج "	معامل الصدق
01	تكنولوجيا المعلومات والاتصال	23	0.714	0.844
02	أداء الموارد البشرية	19	0.812	0.901
03	جميع محاور متغيرات الدراسة	42	0.781	0.883

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات برنامج spss النسخة 23

من خلال الجدول رقم 01 نلاحظ أن جميع معاملات الثبات والثقة لمحاور الإستبانة كانت مرتفعة ومناسبة لأغراض البحث. وكذلك معامل الثبات الكلي لأداة البحث بلغ (0.781) وهو معامل ثبات جيد ومناسب لأغراض البحث، كما بلغت نسبة صدق الاستبيان (0.883) وبالتالي فإن جميعها أكبر من (0.60) وهو الحد الأدنى المقبول لمعامل ألفا ، وهذا يعني أن هناك استقرار بدرجة عالية في نتائج الاستبيان وعدم تغيرها بشكل كبير فيما لو تم إعادة توزيعه على أفراد العينة عدة مرات. بهذا نكون قد تأكدنا من ثبات أداة البحث مما يجعلنا على ثقة من صحتها وصلاحيتها لتحليل النتائج.

**3-3- عرض نتائج الدراسة:** سنتطرق في هذا الجزء الى عرض نتائج الدراسة.

### 3-3-1- عرض النتائج المتعلقة بالخصائص الديمغرافية: يظهر من خلال عينة

الدراسة أن أغلب افرادها ذكور بنسبة 61.4% ، وما نسبته 38.6% إناث، بينما استحوذت فئة العمال ( من 40 إلى 50 سنة) على النسبة الأكبر بنسبته 50% ، ثم تليها فئة العمال (من 30 إلى 39 سنة) بنسبة تقدر بـ 38.6%، وتأتي بعدها فئة العمال (50 سنة فأكثر) بحيث بلغت 9.1% وفي الأخير فئة العمال (أقل من 30 سنة) بنسبة 2.3%.

أما فيما يخص المستوى التعليمي تمثل فئة العمال ذو المستوى التعليمي جامعي النسبة الأكبر بنسبة 59.1% ، ثم تليها في المرتبة الثانية فئة العمال ذو المستوى التعليمي ثانوي بنسبة 38.6%، وتأتي بعدها فئة العمال ذو المستوى التعليمي دراسات عليا بنسبة 2.3% وفي الأخير فئة العمال ذو المستوى التعليمي أقل من ثانوي بنسبة 00%.

أما الخبرة المهنية تمثل فئة الموظفين ذو الخبرة (11 إلى 20 سنة ) النسبة الأكبر من بين فئات العينة حيث استحوذت على ما نسبته 52.3%، ثم تليها فئة الموظفين ذو الخبرة (من 06 إلى 10 سنوات ) بنسبة تقدر بـ 36.4%، وتأتي بعدها فئة الموظفين ذو الخبرة (أقل من 05 سنوات) بنسبة 6.8% وفي الأخير فئة العمال الموظفين ذو الخبرة (أكثر من 20 سنة) بحيث بلغت 4.5%.

### 3-3-2- عرض النتائج المتعلقة بمحاور البحث في هذا العنصر سوف نقوم بتحليل

محاور الإستبانة بغية الإجابة على أسئلة البحث، وذلك باستخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري بالإعتمادا (على مقياس ليكرت الثلاثي) بغرض التعرف على توجهات أفراد عينة البحث من خلال إجاباتهم على عبارات الاستبانة المتعلقة بمتغيري البحث : "تكنولوجيا المعلومات والاتصال" و " اداء الموارد البشرية".

جدول رقم(02): يوضح مجال المتوسط الحسابي المرجح لكل مستوى (مقياس ليكرت)

المتوسط الحسابي	من 1 الى 1.66	2.34 الى 2.67	من 2.35 الى 3
الاتجاه	لاوافق	محايد	أوافق
درجة التقييم	ضعيف	متوسط	عالي

المصدر: من إعداد الباحثين إعتتمادا على الدراسات السابقة

جدول رقم(03): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والأهمية النسبية لإجابات أفراد العينة عن عبارات تكنولوجيايات الإعلام والاتصال

الرقم	أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة	الأهمية النسبية

02	عالي	0.78	2.62	مدى استخدام الأجهزة والبرامج	01
01	عالي	1.31	2.71	استخدام نظم المعلومات الإدارية	02
03	عالي	0.52	2.59	قواعد البيانات	03
04	عالي	0.66	2.37	مدى ملائمة البرامج المستخدمة	04
05	متوسط	0.63	2.15	التدريب	05
01	عالي	0.62	2.49	محور إستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال ككل	
02	عالي	0.37	2.35	محور أداء الموارد البشرية ككل	

المصدر: من إعداد الباحثين اعتماداً على مخرجات برنامج spss النسخة 23

### 3-3-2-1- النتائج المتعلقة بمحو استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال: من

خلال الجدول رقم(03) يتضح لنا أن محور استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال سائد بدرجة عالية، وفقاً لمقياس الدراسة من حيث الأهمية المعطاة له من طرف عينة الدراسة، وكذلك بالنظر إلى الأبعاد المكونة له التي كانت سائدة بدرجة عالية ما عدا بعد واحد والمتمثل في بعد التدريب الذي كان سائد بدرجة متوسطة. حيث كان المتوسط للمحور ككل (2.49) وانحراف معياري (0.62)، وهذا ما يدل على أن درجة رضا المبحوثين على محور استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال عالي، وفقاً لمقياس الدراسة.

### 3-3-2-2- النتائج المتعلقة بمحور أداء الموارد البشرية: من خلال الجدول رقم(03)

يتضح لنا أن محور أداء الموارد البشرية سائد بدرجة عالية، وفقاً لمقياس الدراسة من حيث الأهمية المعطاة له من طرف عينة الدراسة، حيث كان المتوسط الحسابي (2.35) وانحراف معياري (0.37)، وهذا ما يدل على أن درجة رضا المبحوثين على محور أداء الموارد البشرية عالي، وفقاً لمقياس الدراسة:

### 3-3-3- عرض النتائج المتعلقة بعلاقة أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء الموارد البشرية:

3-3-3-1- نتائج تحليل التباين للإنحدار للتأكد من صلاحية النموذج: تم استخدام نتائج التباين للإنحدار (Analyses of variance) للتأكد من صلاحية النموذج لإختبار الفرضيات والجدول التالي يبين ذلك.

جدول رقم(04): نتائج تحليل التباين للإنحدار للتأكد من صلاحية النموذج

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة	معامل الارتباط R	معامل التحديد R <sup>2</sup>
الانحدار	2,961	5	,592	7,439	0,000 b	,703a	,495
الخطأ	3,025	38	,080				
المجموع الكلي	5,985	43					

المصدر: من إعداد الباحثين اعتماداً على مخرجات برنامج spss النسخة 23

من خلال الجدول (04) يتأكد لدينا ثبات صلاحية النموذج لإختبار الفرضيات، حيث أن قيمة F المحسوبة بلغت 7,439 بقيمة احتمالية  $0.00^b$  وهي أقل من مستوى الدلالة  $\alpha=0,05$  أي أن المتغير المستقل بشكله الإجمالي المتمثل في إستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال يفسر 49,5% من التغيرات الحاصلة في المتغير التابع والمتمثل في أداء الموارد البشرية وهذا اعتماداً على قيمة معامل التحديد  $R^2$ ، أما بالنسبة لقوة العلاقة بين المتغيرين محل الدراسة فقد بلغت 0.703.

**3-3-3-2- نتائج تحليل الانحدار المتعدد لإختبار المتغيرات المستقلة أو أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية:** سوف نتطرق من خلال هذه النقطة إلى إختبار المتغيرات المستقلة والمتمثلة في إستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بشكل عام وأبعادها وتحديد علاقتها مع المتغير التابع المتمثل في أداء الموارد البشرية.

جدول رقم (05): نتائج تحليل الانحدار المتعدد لإختبار المتغيرات المستقلة أو أبعاد إستخدام تكنولوجيا

المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية

المتغيرات المستقلة	B	الخطأ المعياري	Beta	قيمة T المحسوبة	مستوى الدلالة
1 الثابت (Constante)	1,838	263		6,977	,000
مدى استخدام الأجهزة والبرامج	-,073	,122	-,154	-,602	,551
استخدام نظم المعلومات الإدارية	-,026	,070	-,092	-,372	,712
قواعد البيانات	-,144	,103	-,203	-1,399	,170
مدى ملائمة البرامج المستخدمة	,040	,084	,071	,476	,637
التدريب	,492	,104	,842	4,719	,000

المصدر: من إعداد الباحثين اعتماداً على مخرجات برنامج spss النسخة 23

من خلال الجدول رقم (05) نلاحظ مايلي:

■ عدم وجود دور معنوي عند مستوى دلالة (0,05) لكل من المتغيرات المستقلة المتمثلة في (مدى استخدام الأجهزة والبرامج؛ استخدام نظم المعلومات الإدارية؛ قواعد البيانات ومدى ملائمة البرامج المستخدمة) في التأثير على أداء الموارد البشرية لان مستوى دلالتها أكبر من  $\alpha=0,05$ .

■ كما تبين وجود دور معنوي عند مستوى دلالة (0,05) للمتغير المستقل المتمثل في (التدريب) في التأثير على أداء الموارد البشرية في المؤسسة محل الدراسة، وذلك بدلالة ارتفاع Beta حيث بلغت (0,842) وكذلك بلغت قيم T المحسوبة (4,719) وبقية احتمالية بلغت (0,000) وهي اقل من مستوى الدلالة  $\alpha=0,05$ .

$$Y=1.83+0.492X$$

ويمكن إعطاء علاقة التأثير بالمعادلة التالية:

أي أن زيادة التدريب بوحدة واحدة يؤدي إلى زيادة أداء الموارد البشرية بنسبة 49.2%.

### 3-4 مناقشة النتائج: سيتم عرض لمختلف نتائج الدراسة الميدانية التي تم التوصل

إليها من خلال جمع البيانات وتحليلها ومناقشتها وللوصول إلى نفي أو ثبات الفرضيات من خلال استنتاجات الدراسة.

#### ○ اختبار الفرضية الأولى:

أثبتت الدراسة انه هناك مستوى عالي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة محل الدراسة، وذلك من خلال حساب المتوسطات الحسابية لكل بعد من أبعاد تكنولوجيا الإعلام والاتصال والتي كانت أغلبها عالية ماعدا بعد واحد كان متوسط، وهذا ما يعزز المتوسط الحسابي الإجمالي الذي كانت قيمته (2.49) وهو مستوى عالي. وبالتالي:

- نرفض الفرضية الصفرية  $H_0$  لا يوجد مستوى عالي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال لدى الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز مديرية التوزيع ورقلة.
- نقبل الفرضية البديلة  $H_1$  يوجد مستوى عالي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال لدى الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز مديرية التوزيع ورقلة.

#### ○ اختبار الفرضية الثانية:

أثبتت الدراسة انه يوجد أداء عالي للموارد البشرية بالمؤسسة محل الدراسة، وهذا يعززه المتوسط الحسابي الإجمالي لمحور لأداء المورد البشرية الذي كانت قيمته (2.35) و هو ذو مستوى عالي. وبالتالي:

- نرفض الفرضية الصفرية  $H_0$  لا يوجد أداء عالي للموارد البشرية بالشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز مديرية التوزيع ورقلة؛

- نقبل الفرضية البديلة  $H_1$  يوجد أداء عالي للموارد البشرية بالشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز مديرية التوزيع ورقلة.

○ اختبار الفرضية الثالثة والتي تنص: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية  $\alpha = 0.05$  لتكنولوجيا المعلومات والاتصال بأبعادها المختلفة (مدى استخدام الأجهزة والبرامج، استخدام نظم المعلومات الإدارية، قواعد البيانات، ملائمة البرامج المستخدمة، التدريب) على أداء الموارد البشرية بالشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز مديرية التوزيع ورقلة

● اختبار الفرضية الفرعية الأولى والتي تنص: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية  $\alpha = 0.05$  لبعد مدى استخدام الأجهزة والبرامج على أداء الموارد البشرية بالشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز مديرية التوزيع ورقلة :  
نلاحظ مستوى الدلالة = 0.551 وهي اكبر من 0.05، وعليه:

- نقبل الفرضية الصفرية  $H_0$  لا يوجد يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية  $\alpha = 0.05$  لبعد مدى استخدام الأجهزة والبرامج على أداء الموارد البشرية بالشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز مديرية التوزيع ورقلة .

- نرفض الفرضية البديلة  $H_1$  يوجد يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية  $\alpha = 0.05$  لبعد مدى استخدام الأجهزة والبرامج على أداء الموارد البشرية بالشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز مديرية التوزيع ورقلة .

● اختبار الفرضية الفرعية الثانية والتي تنص: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية  $\alpha = 0.05$  لبعد مدى استخدام نظم المعلومات على أداء الموارد البشرية بالشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز مديرية التوزيع ورقلة :  
نلاحظ مستوى الدلالة = 0.712 وهي اكبر من 0.05، وعليه:

- نقبل الفرضية الصفرية  $H_0$  لا يوجد يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية  $\alpha = 0.05$  استخدام نظم المعلومات على أداء الموارد البشرية بالشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز مديرية التوزيع ورقلة .
- نرفض الفرضية البديلة  $H_1$  يوجد يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية  $\alpha = 0.05$  لبعده استخدام نظم المعلومات على أداء الموارد البشرية بالشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز مديرية التوزيع ورقلة .
- اختبار الفرضية الفرعية الثالثة والتي تنص. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية  $\alpha = 0.05$  لبعده قواعد البيانات على أداء الموارد البشرية بالشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز مديرية التوزيع ورقلة :  
نلاحظ مستوى الدلالة = 0.170 وهي اكبر من 0.05، وعليه:
- نقبل الفرضية الصفرية  $H_0$  لا يوجد يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية  $\alpha = 0.05$  لبعده قواعد البيانات على أداء الموارد البشرية بالشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز مديرية التوزيع ورقلة .
- نرفض الفرضية البديلة  $H_1$  يوجد يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية  $\alpha = 0.05$  لبعده قواعد البيانات على أداء الموارد البشرية بالشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز مديرية التوزيع ورقلة .
- اختبار الفرضية الفرعية الرابعة والتي تنص. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية  $\alpha = 0.05$  لبعده مدى ملائمة البرامج المستخدمة على أداء الموارد البشرية بالشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز مديرية التوزيع ورقلة :  
نلاحظ مستوى الدلالة = 0.637 وهي اكبر من 0.05، وعليه:
- نقبل الفرضية الصفرية  $H_0$  لا يوجد يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية  $\alpha = 0.05$  لبعده مدى ملائمة البرامج المستخدمة على أداء الموارد البشرية بالشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز مديرية التوزيع ورقلة .
- نرفض الفرضية البديلة  $H_1$  يوجد يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية  $\alpha = 0.05$  لبعده مدى ملائمة البرامج المستخدمة على أداء الموارد البشرية بالشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز مديرية التوزيع ورقلة .

- اختبار الفرضية الفرعية الخامسة والتي تنص. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية  $\alpha = 0.05$  لبعدها التدريب البرامج المستخدمة على أداء الموارد البشرية بالشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز مديرية التوزيع ورقلة :  
نلاحظ مستوى الدلالة = 0.000 وهي أصغر من 0.05، وعليه:
  - نرفض الفرضية الصفرية  $H_0$  لا يوجد يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية  $\alpha = 0.05$  لبعدها مدى ملائمة البرامج المستخدمة على أداء الموارد البشرية بالشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز مديرية التوزيع ورقلة .
  - نقبل الفرضية البديلة  $H_1$  يوجد يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية  $\alpha = 0.05$  لبعدها مدى ملائمة البرامج المستخدمة على أداء الموارد البشرية بالشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز مديرية التوزيع ورقلة .

#### الخلاصة:

من خلال دراستنا لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية في المؤسسات الاقتصادية يتضح لنا أن الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز تسعى إلى مواكبة التطور الحاصل في تكنولوجيا الإعلام والاتصال بحكم الموقع الإستراتيجي لها في الإقتصاد الوطني ، وذلك بتطوير أساليب العمل وتحسين وسائل الاتصال الإداري والتي من شأنها أن توفر المناخ الفعال لتحسين أداء الموارد البشرية مما يؤدي إلى اختصار الوقت والجهد والتكلفة .

#### نتائج الدراسة:

- يوجد مستوى عالي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال لدى المؤسسة محل الدراسة ؛
- يوجد أداء عالي لأداء الموارد البشرية بالمؤسسة محل الدراسة؛
- لا يوجد أثر ذو دلالة معنوية للأبعاد التالية ( مدى استخدام الأجهزة والبرامج؛ استخدام نظم المعلومات الإدارية؛ قواعد البيانات ؛ مدى ملائمة البرامج المستخدمة) على أداء الموارد البشرية بالمؤسسة محل الدراسة؛
- يوجد أثر ذو دلالة معنوية لبعدها التدريب على أداء الموارد البشرية بالمؤسسة محل الدراسة؛

#### الدراسة:

#### التوصيات:

- تعزيز البنية التحتية التقنية للمؤسسة بما يتوافق والتحول الرقمي في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال؛
- تحفيز العاملين على التعلم والتطور الذاتي لقدراتهم في مجال تكنولوجيا الحديثة للمعلومات والاتصال؛
- وضع تصور للاحتياجات التدريبية و التأهيلية للقادة والموظفين للارتقاء بأدائهم؛
- العمل على هيكلة أنظمة التسيير داخل المؤسسة بما يتوافق مع متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية .

#### المراجع:

- ابراهيم بختي، و محمود فوزي شعوبي. (2009-2010). دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنمية قطاع السياحة والفندقة . مجلة الباحث.
- أحمد صقر عاشور. (1983). إدارة القوى العاملة. بيروت: دار النهضة.
- العياشي زرزار، و كريمة غياد. (2016). تكنولوجيا المعلومات والاتصال . عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع.
- حسن عماد مكاي، و محمود علم الدين. (2009). تكنولوجيا المعلومات والاتصال. مصر: الدار العربية للنشر والتوزيع.
- خليفة بن صالح بن خليفة المسعودي. (2008). المتطلبات البشرية والمادية لتطبيق الإدارة الالكترونية في المدارس الحكومية ( رسالة ماجستير). جامعة أم القرى قسم الإدارة التربوية والتخطيط، المملكة العربية السعودية .
- رواية حسين. (2001). إدارة الموارد البشرية- رؤية مستقبلية . مصر: الدار الجامعية .
- زياد مفيد القاضي. (2012). علاقة الممارسات الإستراتيجية لإدارة الموارد البشرية وأداء العاملين وأثرهما على أداء المنظمات "دراسة تطبيقية على الجامعات الخاصة في الاردن " (رسالة ماجستير). عمان، قسم ادارة الاعمال، الاردن: جامعة الشرق الاوسط.
- طلال عبد المالك الشريف. (2002-2003).، الأنماط القيادية وعلاقتها بالأداء الوظيفي ( رسالة ماجستير). جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، السعودية .
- عامر عيساني، و بوبكر سلالي. (جانفي، 2013). دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في ترقية السياحة في الجزائر. مجلة الحكمة للدراسات والاتصالية والإعلامية.

- عبد الأمير مويث الفيصل. (2006). *الصحافة الالكترونية في الوطن العربي*. عمان: دار الشروق للنشر والتوزيع.
- عثمان بن موسى عقيلي، محمد بن عبد الله العمري، و عادل بن محمد الغامدي. (2020). أثر تكنولوجيا المعلومات في تنمية الموارد البشرية: دراسة تطبيقية على كلية الآداب والعلوم الانسانية . *مجلة الملك عبد العزيز الآداب والعلوم الانسانية* ، صفحة 177.
- علي السلمي. (1998). *إدارة الموارد البشرية* . مصر: دارر غريب .
- فاطمة طويهي. (2014-2015). أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على اداء للموارد البشرية ( رسالة ماجستير). وهران، كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير جامعة وهران 2، الجزائر.
- فيصل الدحلة. (2006). أثر إدارة الأداء على رضا العاملين في المنظمات الاردنية الخاصة ( رسالة ماجستير). عمان، قسم الادارة وادارة الاعمال، الاردن: جامعة عمان العربية .
- محمد الفاتح حمدي، مسعود بوسعدية، وياسين قرناني. (2011). *تكنولوجيا الاعلام والاتصال*. الجزائر: دار الحكمة.
- محي محمد مسعي. (1999). *ظاهرة العولمة الأوهام والحقائق*. مصر: مطبعة ومكتبة الشعاع.
- نادر حامد عبد الرزاق ابو شرخ. (2010). تقييم اثر الحوافز على مستوى الاداء الوظيفي في شركة الاتصالات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين ( رسالة ماجستير). غزة، إدارة الاعمال، فلسطين: الجامعة الاسلامية.