

الفصل الخامس: مناقشة، توصيات وخلاصة

5.1 تمهيد

يتضمن هذا الفصل عرض ملخص الدراسة بشكل عام، ومن ثم مناقشة النتائج والتوصيات التي تم التوصل إليها من خلال هذه الدراسة، وأهم المقترحات المطروحة من قبل الباحث وفقاً للنتائج التي توصلت إليها الدراسة، والتي يمكن أن تساهم هذه التوصيات في إيجاد بعض الحلول التي تعاني منها الشركة العامة للكهرباء بليبيا، وكذلك محاولة معالجة وتصحيح نقاط الضعف، وذلك من أجل تحقيق الهدف الرئيسي من هذه الدراسة (أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي وأداء المنظمة بالشركة العامة للكهرباء بليبيا)، وذلك من أجل تحسين وتطوير أداء هذه الشركة، وكما يأمل الباحث بأن تفيد نتائج وتوصيات هذه الدراسة ولو بجزء بسيط الباحثين مستقبلاً.

5.2 تلخيص ومناقشة النتائج

تضمنت هذه الدراسة خمسة فصول بالإضافة إلى قائمة المراجع والملاحق، حيث كان بالفصل الأول: والذي يتضمن الإطار العام للدراسة والذي يحتوي على مبحثين، المبحث الأول هو مدخل إلى الدراسة والذي يضم كلاً من المقدمة، ومشكلة الدراسة والتي تتمحور في سوء استخدام تكنولوجيا المعلومات في الشركة العامة للكهرباء مما أثر سلباً على الأداء الوظيفي وبالتالي انخفاض أداء المنظمة، وكذلك أهداف الدراسة، وبالإضافة إلى أهمية الدراسة والتي تكمن من الناحية العلمية حيث يسعى الباحث إلى زيادة التراكم العلمي في موضوع أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في المنظمات ليتمكن الباحثون والمهتمون من الرجوع إليه والاستفادة منه، وكذلك من الناحية العملية تستمد الدراسة أهميتها العملية من كون موضوع الدراسة محاولة للتعرف على أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي وأداء المنظمة في الشركة العامة للكهرباء في ليبيا، وكذلك تضمن هذا المبحث فرضيات وحدود الدراسة، وكذلك التعريفات الإجرائية لمصطلحات الدراسة، أما المبحث الثاني في هذا الفصل فقد تم التطرق فيه على الدراسات السابقة والتي قسمت إلى ثلاثة أجزاء حيث تضمن الجزء الأول الدراسات التي لها علاقة بتكنولوجيا المعلومات، والجزء الثاني الدراسات التي لها علاقة بالأداء الوظيفي، أما الجزء الثالث والأخير فقد تضمن الدراسات التي لها علاقة بأداء المنظمة، ومن ثم تم التعقيب على هذه الدراسات من حيث أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية التي قام بها الباحث.

أما الفصل الثاني من الدراسة فقد تضمن الجانب النظري للدراسة وقد تم تقسيمه إلى ثلاثة مباحث، حيث كان المبحث الأول عن تكنولوجيا المعلومات، حيث تطرق الباحث فيه عن مفهوم المعلومات،

وذلك بتوضيح مفهوم المعلومات وأهميتها ودورها في المنظمات، وكذلك خصائصها، ومصادرها، وكما تطرق الباحث عن مجتمع المعلومات، حيث إن مجتمع المعلومات هو مجتمع القرن الواحد والعشرين، فلا جدال إن السنوات الأخيرة من القرن العشرين والسنوات الأولى من القرن الواحد والعشرين قد شهدت تطورات هائلة في عالم المعلومات، الذي تميز بالاعتماد الكثيف على تكنولوجيا المعلومات في مختلف نواحي النشاط الإنساني، ومن ثم تطرق أيضاً الباحث عن نشأة مجتمع المعلومات وتطوره وخصائص مجتمع المعلومات، وبعد ذلك تطرق الباحث عن مفهوم تكنولوجيا المعلومات، والمفهوم والتطور التاريخي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وكذلك مكونات تكنولوجيا المعلومات، ووظائف تكنولوجيا المعلومات، وفوائد ومزايا استخدام تكنولوجيا المعلومات في منظمات الأعمال، وأخيراً تطرق الباحث عن بعض مجالات تطبيق تكنولوجيا المعلومات (بمجال التجارة، ومجال التعليم، ومجال الدعوة الإسلامية). وتناول المبحث الثاني الأداء الوظيفي، وذلك من خلال، نبذة تاريخية عن إدارة الموارد البشرية، حيث أول بدايات إدارة الموارد البشرية كانت بتشكيل نقابات لمجموعات من الحرفيين وذلك من أجل تحسين ظروف عملهم، حيث كانت هذه النقابات المهنة الأولى لما يعرف نقابة العمال وقد تم ظهور دور إدارة الموارد البشرية بشكل أكبر في نهاية القرن الثامن عشر، وذلك بسبب الثورة الصناعية وفي هذه الفترة لم يعد هناك اتصال مباشر بين أصحاب المال والموظفين كما كان، وذلك لانشغال أصحاب المال وكذلك بسبب تعيين مدراء ليقوموا بهذا الدور. ونتيجة للتطور التكنولوجي ظهر دور النقابات العمالية مما كان له الأثر الفعال في بيئة العمل وظهور إدارة شؤون الموظفين، ولهذا ظهرت الحاجة إلى وجود إدارة الموارد البشرية من أجل العمل على تقديم النصيحة والمساعدة في حل مشكلات هؤلاء الأفراد وتقييم أدائهم. وبالإضافة إلى ذلك فإن الهياكل التنظيمية خلقت فجوات اتصالية في مختلف المستويات بين الأفراد ومن ثم يظهر دور إدارة الموارد البشرية في التغلب على هذه الفجوات وتحقيق الاتصال الفعال بين كل

المستويات الإدارية، وكذلك تم التطرق عن أهمية إدارة الموارد البشرية، وأهم العوامل التي أبرزت أهمية دور إدارة الموارد البشرية في المنظمات، والتحديات التي تواجه إدارة الموارد البشرية، وبعد ذلك وضع الباحث مفهوم الأداء الوظيفي وتعريفه ومؤشرات وعناصره، وكذلك العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي، وأخيراً تطرق الباحث عن العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والأداء الوظيفي. أما في المبحث الثالث والأخير في الجانب النظري للدراسة فكان على أداء المنظمة، وذلك من خلال أولاً: ماهية الأداء التنظيمي، يعتبر أداء المنظمة العنصر الأساسي الذي تنصب حوله كافة الجهود، لكونه يشكل بامتياز أهم أهداف المنظمة، ويعتمد نجاح أي منظمة على مستوى كفاءة مواردها البشرية والتي يتطلب منها إن تؤدي مهامها بكفاءة وفعالية لتحقيق أهداف المنظمة، وتم التعرف على مستويات الأداء المؤسسي، ومعايير الأداء التنظيمي، وبالإضافة إلى قياس الأداء التنظيمي، ومفهوم تقييم الأداء التنظيمي، وكذلك تم التطرق إلى أثر تكنولوجيا المعلومات على أداء المنظمة، ومفهوم بطاقة قياس الأداء المتوازن، حيث تم التعرف على أسباب ظهور وتطور بطاقة قياس الأداء المتوازن، وتعريفها وجوانبها، وفوائدها، والمخاطر الواجب مراعاتها عند تطبيق بطاقة قياس الاداء المتوازن. وحلول تكنولوجيا المعلومات المرتبطة بطاقة قياس الأداء المتوازن، وأخيراً تعريف بالشركة العامة للكهرباء بليبيا (نبذة عن الشركة العامة للكهرباء). أما فيما يتعلق بالفصل الثالث، الذي يحوي الإطار العملي للدراسة، وذلك للتعرف على الإجراءات المنهجية للدراسة، وقد أعتمد الباحث في هذا الجانب من الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، والذي يعمل على وصف وجمع وتحليل البيانات متوافقاً مع ما تهدف إليه الدراسة والأداة المستخدمة في جمع البيانات، حيث تكونت عينة الدراسة من موظفي الإدارات (المدرء ورؤساء الاقسام ونوابهم والموظفين بالإدارات)، بالشركة العامة للكهرباء بليبيا (بنغازي)، باعتبارهم أكثر خبرة في مجال الإدارة، كما يمكن من الاستفادة من آرائهم حيال أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي وأداء المنظمة، ومن أجل تحقيق

أهداف الدراسة والإجابة على تساؤلات الدراسة، استخدم الباحث أداة الاستبانة لجمع البيانات، فاحتوت الاستبانة على جزئين وهما: (الجزء الأول: يحتوي على البيانات الأساسية (العوامل الديمغرافية المتمثلة في الجنس، والعمر، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة) لأفراد عينة الدراسة، أما الجزء الثاني: فيشمل محاور الدراسة وهي: المحور الأول هو عناصر تكنولوجيا المعلومات ويتضمن (16) فقرة، والمحور الثاني هو مستوى الأداء الوظيفي ويتضمن (22) فقرة، والمحور الثالث والأخير في الاستبانة هو أداء المنظمة ويتضمن (14) فقرة، فيحاول الباحث من خلالها التعرف على مستوى أداء الشركة، وبذلك فقد اشتملت الاستبانة ككل على (52) فقرة، بعد الانتهاء من عملية جمع البيانات تم الاستعانة بالحاسب الآلي بالاعتماد على برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، وهي مجموعة كبيرة من الاختبارات الإحصائية تتدرج من الإحصاء الوصفي البسيط مثل الجداول التكرارية، والنسب المئوية، والمتوسطات الحسابية، بالإضافة للانحراف المعياري إلى الإحصاء الأكثر تقدماً مثل تحليل التباين، ولتفريغ البيانات وجدولتها وإجراء التحليل الإحصائي المناسب لتحليل البيانات لاختبار صحة فروض الدراسة، وتطلب ذلك تطبيق بعض أساليب الإحصاء الوصفي والإحصاء التحليلي كالآتي: الإحصاء الوصفي، حيث تم الاعتماد على الإحصاء الوصفي باستخدام التكرارات والنسب المئوية والوسط الحسابي والانحراف المعياري لتصنيف متغيرات الدراسة وكذلك الأهمية النسبية من خلال البيانات التي تم جمعها واستخدام معامل ألفا كرو نباخ لقياس ثبات أداة الدراسة (الاستبانة)، الإحصاء الاستنتاجي، حيث اعتمد الباحث في تحليل بيانات الدراسة على أساليب الإحصاء التحليلي للتعرف على إثبات صحة فرضيات الدراسة وهذه الأساليب هي كما يلي: اختبار (Independent sample t-test) لمعرفة الفروق المعنوية بين أفراد عينة الدراسة حول محاور الدراسة تعزى لمتغير الجنس، واختبار تحليل التباين الأحادي (One Way Anova test)، لمعرفة الفروق المعنوية حول آراء الباحثين وفقاً للمتغيرات

الديموغرافية للدراسة المتمثلة في (العمر، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة)، واختبار تحليل المسار (Path analysis) باستخدام برنامج (AMOS VERSION 20) المدعوم من برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) وذلك لمعرفة تأثيرات متغيرات الدراسة. أما الفصل الرابع: فقد تم التركيز فيه على عرض تحليل بيانات الدراسة، حيث يتضمن على توزيع خصائص عينة الدراسة، وعرض نتائج الدراسة، واختبار فرضيات الدراسة.

الفصل الخامس والأخير في الدراسة، والذي يعد لب الدراسة، ويتضمن ملخص عام للدراسة ومناقشة النتائج والتوصيات التي تم الوصول إليها من خلال هذه الدراسة، وأخيراً الدراسات المستقبلية المقترحة من قبل الباحث.

5.3 فاعلية الدراسة

هدفت هذه الدراسة لمعرفة أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي وأداء المنظمة في الشركة العامة للكهرباء في ليبيا، وكذلك تحديد الفروق المعنوية حول آراء الباحثين وفقاً للمتغيرات الديموغرافية للدراسة (الجنس، والعمر، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة)، وحيث يتم في هذا الفصل مناقشة النتائج التي توصلت إليها الدراسة الحالية والتي تم عرضها في الفصل السابق، كما يتضمن هذا الفصل مجموعة من التوصيات التي يأمل الباحث الاستفادة منها في الشركة محل الدراسة لتحسين أدائها، وفيما يلي عرض لمناقشة نتائج الدراسة حسب ترتيب أسئلة الدراسة.

مناقشة نتائج السؤال الأول: ما مدى تأثير عناصر تكنولوجيا المعلومات (الأجهزة والمعدات، قواعد البيانات، شبكات الاتصال، الإجراءات والبرمجيات) على أداء المنظمة في الشركة العامة للكهرباء؟

للإجابة على هذا السؤال تم الاستعانة باختبار تحليل المسار للتعرف على مدى تأثير عناصر تكنولوجيا المعلومات على أداء المنظمة، حيث أظهرت النتائج وجود تأثير لعناصر تكنولوجيا المعلومات (الأجهزة والمعدات، قواعد البيانات، شبكات الاتصال، الإجراءات والبرمجيات)، على أداء المنظمة، فيما بلغ التأثير المباشر للأجهزة والمعدات على أداء المنظمة (0.15) وهو ما يشير إلى أن الأجهزة والمعدات لها تأثير على أداء المنظمة، وبالتالي فإن تطوير وتحسين الأجهزة والمعدات بشكل دوري يساهم بصورة كبيرة في تحسين الأداء الكلي للمنظمة، لذا يتطلب من الشركة العامة للكهرباء الاعتماد بشكل كبير على أجهزة الحاسب الآلي في تنفيذ وتسيير الأعمال بالشركة، الأمر الذي يتولد عنه السرعة في تنفيذ الأعمال والتقليل من ضغوطات العمل وكذلك تحسين جودة الأداء، وبذات السياق بلغ التأثير المباشر لقواعد البيانات على أداء المنظمة (0.26)، وهو ما يفسر أن قواعد البيانات لها تأثير على أداء المنظمة، وبالتالي فإن تحديث قواعد البيانات بصورة مستمرة والتعامل مع منظومات حديثة بوجود شبكات اتصال الأمر الذي يؤدي إلى تأكيد العمل بروح الفريق الواحد، وخلق نوع من الثقة في العمل ويتولد عن ذلك تحسين المردود الكلي لأداء المنظمة، وكذلك بلغ التأثير المباشر لشبكات الاتصال على أداء المنظمة (0.25)، وهو ما يؤكد أن شبكات الاتصال لها تأثير على أداء المنظمة، وبذلك فإن التطوير والتحسين المستمر لشبكات الاتصال يعمل على رفع مستوى جودة أداء المنظمة، ويتم ذلك من خلال تزويد الإدارات والأقسام والفروع المختلفة للشركة بشبكات اتصال حديثة، حيث تساعد هذه الأخيرة على عملية اتخاذ القرارات وكذلك القضاء على المركزية في تسيير الأعمال وسهول تبادل المعلومات بين

الإدارات والأقسام والفروع الأخرى المختلفة للشركة، كما بلغ التأثير المباشر للإجراءات والبرمجيات على أداء المنظمة (0.28)، وهو ما يدل على إن الإجراءات والبرمجيات لها تأثير على أداء المنظمة، وبالتالي فإن العمل على تحديث وتطوير الإجراءات والبرمجيات في الشركة العامة للكهرباء بشكل دائم له تأثير إيجابي على أداء المنظمة. بناء على النتائج التي أظهرتها الدراسة، يجب على الشركة محل الدراسة إن تعمل على بذل المزيد من الجهد ووضع الاستراتيجيات المناسبة لعملية تطوير وتحديث عناصر تكنولوجيا المعلومات (الأجهزة والمعدات، قواعد البيانات، شبكات الاتصال، الإجراءات والبرمجيات)، بشكل دوري بغية تحسين جودة خدماتها، وبالتالي فإن نجاح أداء الشركة العامة للكهرباء له تأثير إيجابي على المنظمات الأخرى في الدولة.

مناقشة السؤال الثاني: ما درجة تأثير عناصر تكنولوجيا المعلومات (الأجهزة والمعدات، قواعد البيانات، شبكات الاتصال، الإجراءات والبرمجيات)، على الأداء الوظيفي في الشركة العامة للكهرباء؟

أظهرت النتائج وجود تأثير لعناصر تكنولوجيا المعلومات (الأجهزة والمعدات، قواعد البيانات، شبكات الاتصال، الإجراءات والبرمجيات)، على الأداء الوظيفي، حيث بلغ التأثير المباشر للأجهزة والمعدات على الأداء الوظيفي (0.23)، وهو ما يشير إلى إن الأجهزة والمعدات لها تأثير على الأداء الوظيفي، وبالتالي فإن تطوير وتحسين الأجهزة والمعدات بشكل دوري يساهم بصورة كبيرة في تحسين وتطوير الأداء الوظيفي للأفراد العاملين، وبذات السياق بلغ التأثير المباشر لقواعد البيانات على الأداء الوظيفي (0.41)، وهو ما يشير إلى إن قواعد البيانات لها تأثير على الأداء الوظيفي، وبالتالي فإن تطوير وتحسين قواعد البيانات

بصورة مستمرة يؤدي إلى تطوير وتحسين الأداء الوظيفي للأفراد العاملين بالشركة، وكذلك بلغ التأثير المباشر لشبكات الاتصال على الأداء الوظيفي (0.38)، وهو ما يؤكد إلى إن شبكات الاتصال لها تأثير على الأداء الوظيفي، وبذلك فإن التطوير المستمر لشبكات الاتصال يعمل على تحسين جودة الأداء الوظيفي للأفراد العاملين، كما بلغ التأثير المباشر للإجراءات والبرمجيات على الأداء الوظيفي (0.47)، وهو ما يدل على إن الإجراءات والبرمجيات لها تأثير على الأداء الوظيفي، وبالتالي فإن العمل على تحديث وتطوير الإجراءات والبرمجيات في الشركة العامة للكهرباء بشكل دائم له تأثير إيجابي على الأداء الوظيفي للأفراد العاملين. مما يدل على إن استخدام تكنولوجيا المعلومات في الشركة العامة للكهرباء يعمل على تحسين جودة خدماتها وبقائها في سوق العمل، وكما عمل التطور التكنولوجي المتسارع في تكنولوجيا المعلومات إلى إحداث تغيرات جوهرية في مضمون الأنشطة التنظيمية والإدارية وأساليب إنجازها ونوعية المهارات التي يجب إن يكتسبها العاملون، وبالتالي كلما زاد مواكبة التطورات التكنولوجية زاد من كفاءة العاملين بالشركة مما يؤدي إلى تحسين الأداء الوظيفي لهم وأداء المنظمة.

مناقشة نتائج السؤال الثالث: ما مدى تأثير الأداء الوظيفي على أداء المنظمة (جودة الخدمة، التكاليف، رضا الزبائن) في الشركة العامة للكهرباء؟

للإجابة على هذا السؤال تمت الاستعانة باختبار تحليل المسار باستخدام برنامج Amos حيث توصلت النتائج إلى وجود تأثير للأداء الوظيفي على أداء المنظمة في الشركة العامة للكهرباء، حيث أظهرت النتائج تأثير الأداء الوظيفي على أداء المنظمة (جودة الخدمة) (0.59)، وهو ما يشير إلى إن الأداء الوظيفي له تأثير على أداء المنظمة (جودة الخدمة)، وبالتالي فإن تدريب وتطوير الأفراد العاملين يؤدي إلى تحسين الأداء الوظيفي لهم والذي بدوره يساهم بصورة كبيرة في تحسين جودة الخدمة، وبذات

السياق بلغ تأثير الأداء الوظيفي على أداء المنظمة (التكاليف) (0.29)، وهو ما يشير إلى إن الأداء الوظيفي له تأثير على أداء المنظمة (التكاليف)، وكذلك بلغ تأثير الأداء الوظيفي على أداء المنظمة (رضا الزبائن) (0.34)، وهو ما يؤكد إلى إن الأداء الوظيفي له تأثير على أداء المنظمة (رضا الزبائن)، ونفسر من ذلك وجود علاقة طردية بين الأداء الوظيفي وأداء المنظمة حيث إنه كلما زادت كفاءة الأفراد العاملين بالشركة كلما زادت من مستوى الأداء الوظيفي لهم وأداء المنظمة وتتفق نتائج هذه الدراسة مع دراسة الطهراوي (2010)، ودراسة الحياصات (2006)، ودراسة القاضي (2006)، والتي تؤكد بزيادة الاهتمام بالعنصر البشري والذي بدوره يعمل على تحسين جودة الأداء الكلي للمنظمة.

مناقشة نتائج السؤال الرابع: ما التأثير الغير مباشر لتكنولوجيا المعلومات على أداء المنظمة من خلال تأثيرها على الأداء الوظيفي في الشركة العامة للكهرباء؟

أظهرت نتائج الدراسة وجود تأثير غير مباشر لتكنولوجيا المعلومات على أداء المنظمة من خلال تأثيرها على الأداء الوظيفي في الشركة العامة للكهرباء، حيث ظهر تأثير تكنولوجيا المعلومات الأداء الوظيفي (0.78) وهو ما يشير إلى إن تكنولوجيا المعلومات لها تأثير على الأداء الوظيفي، وبالتالي فإن العمل على تحديث وتحسين عناصر تكنولوجيا المعلومات (الأجهزة والمعدات، قواعد البيانات، شبكات الاتصال، الإجراءات والبرمجيات)، بشكل دوري يساهم بصورة كبيرة في تحسين الأداء الوظيفي للأفراد العاملين بالشركة العامة للكهرباء، وبذات السياق بلغ تأثير تكنولوجيا المعلومات على أداء المنظمة (0.31) وهو ما يشير إلى تكنولوجيا المعلومات لها تأثير على أداء المنظمة، وقد بلغ التأثير غير المباشر لتكنولوجيا المعلومات على أداء المنظمة من خلال تأثيرها على الأداء الوظيفي (0.241) وهو ما يؤكد إلى إن الاهتمام بتحديث عناصر تكنولوجيا المعلومات (الأجهزة والمعدات، قواعد البيانات، شبكات

الاتصال، الإجراءات والبرمجيات)، بصورة مستمرة، وكذلك الاهتمام بتحسين ورفع كفاءة مستوى الأفراد العاملين بالشركة العامة للكهرباء يؤدي إلى تحسين الأداء الوظيفي لهم، مما يتولد عنه تحسين وجودة أداء الشركة.

مناقشة نتائج السؤال الخامس من الدراسة حول آراء أفراد عينة الدراسة والذي ينص على: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات المبحوثين حول أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي وأداء المنظمة تعزى للعوامل الديموغرافية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة).

أظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لدى أفراد عينة الدراسة حول أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي وأداء المنظمة تعزى لمتغير الجنس في جميع محاور الدراسة وكذلك في الأداة ككل، وهذا يفسر إلى إن كلاهما يؤديان نفس الدور في الشركة، ويرجع السبب إلى أقبال العنصر النسائي على العمل في جميع الإدارات حيث انخرطت المرأة في الحياة وأصبحت تنافس الرجل في جميع المجالات، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة العلاوين (2009)، ودراسة الخوالدة والحنيطي (2008)، ودراسة عطية (2012)، ودراسة شرف (2008)، والتي أظهرت عدم وجود فروق في آراء المبحوثين تبعاً لمتغير الجنس.

وأظهرت النتائج بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لدى أفراد عينة الدراسة حول أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي وأداء المنظمة تعزى لمتغير العمر، ويرجع ذلك إلى تقارب الفئة العمرية، حيث تتراوح النسبة الأكبر للمبحوثين في الفئة العمرية (25 وأقل من 35 سنة) والفئة العمرية (35 وأقل من 45 سنة)، هذا يدل أيضاً على إن الأفراد العاملين في الشركة قد تحصلوا على فرص

تدريب وتطوير بشكل منصف وعادل، وتتفق هذه النتيجة هذه الدراسة مع دراسة الطهراوي (2010) ودراسة العالوين (2009) والتي أظهرت عدم وجود فروق لدى أفراد عينة الدراسة بالنسبة لمتغير العمر. وكما أظهرت نتائج الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء المبحوثين حول أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي وأداء المنظمة تعزى لمتغير المؤهل العلمي بالنسبة للأداء الوظيفي، حيث بلغت قيمة $p\text{-value}$ (0.038)، وهي أقل من مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$)، وحيث إن قيمة f المحسوبة (2.580)، أكبر من قيمة f الجدولية والتي تساوي (2.40)، وهذا يفسر بأن هناك فروق في آراء المبحوثين حول الأداء الوظيفي وفقاً لمتغير المؤهل العلمي، وكانت المصلحة للأفراد المتحصلين على مؤهل علمي درجة الدكتوراه بم متوسط حسابي بلغ (3.82)، وانحراف معياري وقدره (0.284). ونستنتج من ذلك بأن كلما ارتفع المؤهل العلمي للأفراد العاملين بالشركة محل الدراسة ارتفع مستوى كفاءة وجودة الأداء بالشركة. وتتفق نتائج هذه الدراسة مع دراسة النجار (2012)، ودراسة العمري (2009)، والتي أظهرت وجود فروق لدى أفراد عينة الدراسة في محور الأداء الوظيفي لمتغير المؤهل العلمي.

وأظهرت النتائج بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لدى أفراد عينة الدراسة حول أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي وأداء المنظمة تعزى لمتغير سنوات الخبرة، وهذا يرجع إلى أن أغلب أفراد عينة الدراسة يتمتعون بخبرة أكثر من خمسة سنوات مما يجعلهم قادرين على أداء المهام الوظيفية بالصورة المطلوبة. حيث تتفق نتائج هذه الدراسة مع دراسة عطية (2012)، ودراسة النجار (2012)، التي أظهرت عدم وجود فروق لدى أفراد عينة الدراسة تعزى لمتغير سنوات الخبرة،

وتختلف عن دراسة الشنطي (2006)، والتي أظهرت وجود فروق بين آراء المبحوثين تعزى لمتغير سنوات الخبرة.

بناءً على ما توصلت إليه هذه الدراسة من نتائج، فإنه يمكن إيجازها في النقاط التالية:

- بينت نتائج الدراسة على وجود تأثير غير مباشر لتكنولوجيا المعلومات على أداء المنظمة من خلال تأثيرها على الأداء الوظيفي في الشركة العامة للكهرباء بليبيا.
- أظهرت نتائج الدراسة إلى وجود تأثير للأداء الوظيفي على أداء المنظمة (جودة الخدمة، التكاليف، رضا الزبائن) في الشركة العامة للكهرباء بليبيا.
- أظهرت نتائج الدراسة إلى وجود تأثير لعناصر تكنولوجيا المعلومات (الأجهزة والمعدات، قواعد البيانات، شبكات الاتصال، الإجراءات والبرمجيات)، على الأداء الوظيفي، وبالتالي كلما زاد مواكبة التطورات التكنولوجية زاد من كفاءة العاملين بالشركة وبالتالي تحسّن الأداء الوظيفي لهم.
- أوضحت نتائج الدراسة إلى عدم وجود فروق معنوية ذات دلالة إحصائية لدى المبحوثين حول أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي وأداء المنظمة تعزى لمتغير الجنس في الشركة العامة للكهرباء بليبيا.
- بينت نتائج الدراسة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لدى المبحوثين حول أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي وأداء المنظمة تعزى لمتغير العمر في الشركة العامة للكهرباء بليبيا.

• أظهرت نتائج الدراسة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء الباحثين حول الأداء الوظيفي تعزى لتغير المؤهل العلمي وكانت المصلحة للأفراد المتحصلين على مؤهل علمي درجة الدكتوراه بمتوسط حسابي بلغ (3.82)، وانحراف معياري وقدره (0.284). ونلاحظ من ذلك بأن كلما كان الأفراد العاملين بالشركة العامة للكهرباء من أصحاب المؤهلات العالية أثر إيجاباً على مستوى جودة الأداء بالشركة.

• أظهر نتائج الدراسة إلى وجود علاقة طردية بين عناصر تكنولوجيا المعلومات وأداء المنظمة في الشركة قيد الدراسة، حيث كلما زاد الاهتمام بتطوير وتحسين عناصر تكنولوجيا المعلومات (الأجهزة والمعدات، قواعد البيانات، شبكات الاتصال، الإجراءات والبرمجيات) أثر إيجاباً على أداء الكلي للشركة العامة للكهرباء.

• أسفرت نتائج الدراسة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لدى أفراد عينة الدراسة حول أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي وأداء المنظمة تعزى لتغير سنوات الخبرة، الأمر الذي يشير إلى إن معظم الباحثين يتمتعون بخبرة أكثر من خمسة سنوات مما يجعلهم قادرين على أداء الأعمال الموكلة لهم حسب المعايير والجودة المطلوبة.

5.4 توصيات الدراسة

استنتج الباحث من هذه الدراسة الجانب النظري والدراسة الميدانية إن استخدام تكنولوجيا المعلومات له تأثير على الأداء الوظيفي وأداء المنظمة في الشركة محل الدراسة، ومن خلال ذلك، يرى الباحث من الضروري إن يدي مجموعة من التوصيات تلخص في النقاط التالية:

- العمل على تطوير وتحديث عناصر تكنولوجيا المعلومات بشكل دوري بهدف زيادة رفع كفاءة وفعالية الخدمات الإلكترونية داخل الشركة وذلك لتخفيف حجم العمل بالشركة بحكم إنها الشركة الوحيدة المسؤولة على إمدادات التيار الكهربائي داخل ليبيا.
- تهيئة المناخ الملائم للموظفين ودعمهم وتشجيعهم على الإبداع في إنجاز الأعمال وذلك عن طريق إنشاء أنظمة حوافز وترقيات في الشركة، مع التأكد على ربط الحوافز بشكل مباشر مع نتائج الأعمال، وتوفير كافة الإمكانيات التي تساعد على إنجاز الأعمال المكلفة إليهم، وتكريم المتميزين منهم ومنحهم ما يستحقونه من مكافآت تشجيعية سواء كانت مادية أو معنوية.
- ضرورة اهتمام الشركة بتوعية وتعزيز ثقافة العاملين لتطبيق نظم المعلومات الحديثة في الشركة.
- العمل على إشراك المرأة في المناصب السيادية بالشركة وذلك من خلال إتاحة الفرصة لها للقيام بالمهام الوظيفية بما يتناسب مع قدراتها ومسؤولياتها لضمان تحقيق الرضا الوظيفي لديها ومن أجل رفع مستويات الانتماء الوظيفي وأداء الشركة.
- على الشركة ضرورة الاهتمام بآراء ومقترحات العاملين ومشاركتهم في عملية اتخاذ القرار، ويتم ذلك من خلال عقد اجتماعات معهم لسماع آرائهم ومقترحاتهم.

• العمل على إعداد وتنظيم البرامج والدورات التدريبية وعقد ورش العمل والندوات المناسبة لمختلف المستويات الإدارية، حول الطرق الفعالة للتعامل مع تكنولوجيا المعلومات وذلك لزيادة السرعة والدقة في إنجاز المهام والمتطلبات الوظيفية.

• العمل على استقطاب الكوادر البشرية المؤهلة والمدرّبة والقادرة على استخدام تكنولوجيا المعلومات أي مراعاة العنصر البشري عند الاختيار والتعيين من حيث التخصص والمؤهلات، حيث إن كفاءة المنظمات تعتمد بشكل كبير على الاستثمار في العنصر البشري الذي يعدّ من أهم العناصر في العملية الإدارية.

• العمل على وضع تشريعات وسياسات واضحة وفاعلة لمعايير تقييم أداء العاملين في الشركة، حيث أظهرت النتائج وجود مستوى متوسط لأداء العاملين بشكل عام في الشركة، ولما لهذا التقييم من أثر كبير في الكشف عن نقاط القوة والضعف في أداء العاملين وبما ينعكس بشكل مباشر على الأداء الكلي للشركة.

• القيام بورشات عمل وتوزيع نشرات تعريفية للموظفين في الشركة لإيضاح مفهوم تقييم العاملين والخطوات الواجب اتباعها للحصول على درجة مرتفعة من التقييم، وبيان أهداف وأهمية تقييم الأداء والنتائج التي يحصل عليها الموظف والشركة من هذا التقييم.

5.5 الدراسات المستقبلية المقترحة.

- يجب إجراء المزيد من الدراسات في هذا الموضوع، ولكن بمتغيرات وطرق قياس أخرى غير التي اعتمد عليها الباحث للخروج بتصوّر أشمل حول هذا الموضوع.
- إجراء دراسة عن تعزيز وتنمية ثقافة العاملين بالشركة العامة للكهرباء حول الاعتماد على الوسائل التكنولوجية في تنفيذ وتسيير الأعمال بالشركة.
- إجراء دراسة عن دور نظم معلومات الموارد البشرية في الشركة العامة للكهرباء في تحديد احتياجات الشركة من الموارد البشرية.
- دور تكنولوجيا المعلومات في تغيير القيم الثقافية للموارد البشرية في الشركة العامة للكهرباء.
- صعوبات التي واجهت الباحث.
- قلة الدراسات التي تتناول موضوع تكنولوجيا المعلومات وعلاقتها بالأداء الوظيفي وأداء المنظمة.
- صعوبة جمع البيانات نتيجة الظروف الأمنية الغير مستقرة التي تعاني منها البلاد.
- ندرة المراجع والمصادر العربية في بلد الدراسة (ماليزيا).
- صعوبة قياس أداء المنظمة في الشركة محل الدراسة لأنها مؤسسة عامة لا تسعى إلى تحقيق الأرباح.