أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على تحسين الأداء الوظيفي للعاملين في مكاتب المحاسبة خلال أزمة فيروس كورونا – كوفيد19– (دراسة تطبيقية على عينة من مكاتب المحاسبة في الجنوب الشرقي)

The Impact of Using Information Technology and Communication on improving Workers' Performances in Accounting Offices during the Coronavirus Covid_19 Crisis

عبيدلي عصام [1]، عزاوي اعمر [2]

[1] جامعة غرداية – غرداية (الجزائر) ، issam.abidli@univ-ghardaia.com

[2] جامعة قاصدي مرباح – ورقلة (الجزائر) ، azzaouiamar1962@gmail.com

تاريخ الإرسال: 2021/05/09 تاريخ القبول: 2021/06/02 تاريخ النشر: 2021/06/30

ملخص:

تناولت هذه الدراسة العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثرها على تحسين الأداء الوظيفي للعاملين في مكاتب المحاسبة خلال جائحة انتشار فيروس كورونا كوفيد–19–وذلك من خلال قياس سرعة الأداء، نوعية الأداء وحجم الأداء لعينة متكونة من 57 فردا من عمال مكاتب المحاسبة بالجنوب الشرقي من خلال أساليب التحليل الإحصائي وتوصلت هذه الدراسة إلى جملة من الاستنتاجات حول الدور الفعال لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين مستوى الأداء الوظيفي للعاملين بمكاتب المحاسبة خلال فترة انتشار الجائحة.

كلمات مفتاحية: تكنولوجيا المعلومات، الأداء الوظيفي، جائحة.، كورونا كوفيد -19-.

تصنيفات JEL: L96، O33، M40

Abstract:

This study examined the relationship between the use of information technology and communication and its impact on improving the job performance of employees in accounting offices during the pandemic Corona Virus Covid- 19 , by measuring the speed , the quality , and the size of the performance of a sample consisting of 57 individual workers in accounting offices in the southeast through statistical analysis methods. This study reached a set of conclusions about the effective role of using information technology in improving the level of job performance of employees in accounting offices during the outbreak of the pandemic.

Keywords: Information Technology; The Job Performance; The pandemic; Corona Virus Covid-19-.

JEL Classification Cods: O33, M40, L96.

المؤلف المرسل: عبيدلي عصام، **الإيميل:** issam.abidli@univ-ghardaia.com

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

المقدمة

شهدت أواخر سنة 2019 ظهور فيروس جديد قابل للانتقال بين البشر بسهولة أطلق عليه اسم كورونا فيروس – كوفيد19- و في ظل الانتشار السريع لهذا الفيروس بداية من دول أسيا إلى بقية دول العالم تبعا فرضت الحكومات العديد من القيود على التنقل داخل و خارج الدول مما تسبب في العديد من الأزمات الاقتصادية مست مختلف القطاعات و الصناعات، و في خلال هذه الظروف الصعبة ازدادت أهمية تكنولوجيا المعلومات و الاتصال بمختلف وسائلها ما تتيحه من امتيازات للفرد في إتمام مختلف الأعمال و سهولة الاتصال و نقل المعلومة من طرف إلى أخر .

تأثرت مكاتب المحاسبة كغيرها من المؤسسات بهذه الظروف الاجتماعية الجديدة مما تسبب في تقلص الأداء الوظيفي للعاملين بها بسبب القيود الصحية والاجتماعية التي فرضتها الحالة الراهنة، وكأحد الحلول المتبعة حاولت تعزيز مكانة تكنولوجيا المعلومات والاتصال داخل الهيكل الوظيفي للحفاظ على مستوى مقبول من إنجاز الأعمال في الوقت المحدد و بالطريقة الصحيح.

و من خلال ما سبق يمكننا طرح الإشكالية التالية: **ما هو دور استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين في مكاتب المحاسبة خلال أزمة فيروس كورونا –كوفيد19–؟**

محاور الدراسة

تتمثل محاولتنا في الإجابة عن الإشكالية السابقة في جانبين:

–الإطار النظري و المفاهيمي: و تطرقنا فيه إلى الجانب النظري للأداء الوظيفي و مؤشراته و أهم طرق قياسه،و كذا تعاريف تكنولوجيا المعلومات والهدف منها و مجالات إستخدامها في الجانب الوظيفي ثم تطرقنا إلى ملامح تأثير جائحة إنتشار فيرس كورونا على الأداء الوظيفي للعديد من القطاعات الوظيفية.

– الإطار الميداني (التطبيقي): يمثل هذا الجانب انعكاسا للإطار النظري و محاولة للإجابة على فرضيات الدراسة عن طريق دراسة حالة لمجموعة من الموظفين في مكاتب المحاسبة في الجنوب الشرقي عن طريق توزيع إستبانة ثم تحليلها للوصول إلى إجابة للفرضيات المطروحة.

أهداف الدراسة

سعت الدراسة و من خلال الإجابة على الإشكالية المطروحة إلى تحقيق العديد من الأهداف تمثلت في يلي :

–البحث في جانب الأداء الوظيفي للعاملين في مجال المحاسبة خلال فترة حساسة تميزت بإنتشار جائحة كورونا وما تبعها من أثار شملت جميع نواحي الحياة خاصة منها الاقتصادية والاجتماعية.

– اظهار أهمية تكنولوجيا المعلومات كسبيل لتخطي هذه الأثار السلبية لتسهيل المعاملات بين الأفراد و مختلف الجهات.

–إظهار مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تطبيق سياسة التباعد الاجتماعي والوقاية من فيروس كورونا في أماكن العمل و التقليل من الاتصالات الجسدية المباشرة بين العاملين في مكاتب المحاسبة.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الدراسات السابقة:

سنحاول الإشارة إلى أهم الدراسات السابقة التي تناولت الموضوع قيد الدراسة:

عبد الباقي،زياني، زرقوط(2021)، أثر ترسيخ ثقافة تكنولوجيا المعلومات على تنمية السلوك الإبداعي للعاملين في ظل جائحة كوفيد 19 " دراسة حالة مؤسسة الإسمنت بولاية قسنطينة"، مجلة الاقتصاديات المالية البنكية و إدارة الأعمال، المجلد10،عدد01، جامعة محمد خيضر بسكرة: هدفت هذه الدراسة إلى النظر في مفهوم تكنولوجيا المعلومات و أثرها على السلوك الإبداعي خلال فترة إنتشار فيروس كورونا كوفيد 19 و تمثلت عينة الدراسة في عمال مصنع الإسمنت الواقع بولاية قسنطينة (الجزائر)، تكونت عينة الدراسة من 37 عامل، تم إعتماد المنهج الوصفي التحليلي مدعما بدراسة حالة للمؤسسة موضوع الدراسة، و توصلت الدراسة إلى وجود علاقة دلالية بين لثقافة تكنولوجيا المعلومات في تنمية السلوك الإبداعي في المؤسسة محل الدراسة.

دراسة العربي عطية (2012)،أثر إستخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية المحلية – دراسة ميدانية في جامعة ورقلة (الجزائر)"، مجلة الباحث،عدد10، كلية العلوم الاقتصادية علوم التسيير و العلوم التجارية، جامعة ورقلة (الجزائر): سعت هذه الدراسة إلى دراسة دور إستخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في جامعة قاصدي مرباح – الجزائر– و ذلك بالإستعانة بالمنهج الوصفي و المنهج التحليلي،عن طريق تصميم إستبيان مخصص لهذه الدراسة، تكونت عينة الدراسة من 61 من موظفي جامعة قاصدي مرباح بورقلة الجزائر موزعين على مختلف الرتب الوظيفية.توصلت هذه الدارسة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين إستخدام تكنولوجيا المعلومات و الأداء الوظيفي للموظفين في جامعة ورقلة.

نهاد حسين (2011)،"إستخدام تكنولوجيا المعلومات و أثرها في الأداء في إجهزة الخدمة المدنية في الأردن"، مذكرة ماجستير،كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط: هدفت هذه الدراسة إلى دراسة مدى إستخدام تكنولوجيا المعلومات و أثرها على الأداء في بعض قطاعات الخدمة المدنية في الأردن، و تكونت عينة الدراسة من 173 موظفا على إختلاف رتبهم الوظيفية في بعض القطاعات (وزارة الصناعة، وزارة الاتصالات و التكنولوجيا، الخدمة المدنية)،

توصلت الدراسة إلى وجود علاقة بين إستخدام تكنولوجيا المعلومات بمختلف مكوناتها و فاعلية الأداء في المؤسسة.

الإطار النظري و المفاهيمي

1– مفهوم الأداء الوظيفي

اختلف الفكر الاقتصادي حول ما يسمى بالأداء الوظيفي حيث اعتبره البعض انه نتاج جهد معين قام ببذله فرد أ مجموعة من الأفراد لإنجاز عمل معين و هناك من يرى أنه انعكاس لمدى نجاح الفرد أو فشله في تحقيق الأهداف المتعلقة بعمله و بذلك يعتبر الأداء الوظيفي سلوك وظيفي هادف، يقوم به العامل لإنجاز ما كلف به من أعمال و يعتبر كذلك قياسا لدرجة مستوى العمل الذي قام به كل ذلك يتلخص في محددات الأداء المتميز أو الجيد أو حتى المتدني.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

هذا القياس يعتمد على العوامل الخارجية والداخلية المؤثرة بمستوى نشاط العامل كمناخ العمل، العلاقة بين زملاء العمل والارتباط الرئاسي بالمرؤوسين ناهيك عن التجهيزات المكتبية وملائمة مكان العمل إضافة إلى قدرات ومهارات العاملين من حيث الاستعداد للعمل ورضاهم بالوضعية الوظيفية.

1-1-تعريف الأداء الوظيفي

يشير مفهوم الأداء إلى نتاج جهد معين قام ببذله فرد أو مجموعة لإنجاز عمل معين، وهناك من يرى أن الأداء الوظيفي هو انعكاس لمدى نجاح الفرد أو فشله في تحقيق الأهداف المتعلقة بعمله ، وهو سلوك وظيفي هادف يقوم به العامل لإنجاز الأعمال المكلف بها وأنه مستوى قيامه بالعمل ومن خلال هذا المستوى يتحدد الأداء إذا كان متميزا أو جيدا أو متوسطا أو متدنيا، وهذا يتوقف على عدة عوامل خارجية وداخلية، مثل مناخ العمل والعلاقة بالزملاء والرؤساء والتجهيزات المكتبية ومدى ملائمة مكان العمل، قدرات ومهارات العاملين واستعداداتهم نحو العمل ورضاهم الوظيفي (محمد عبد الغني، 1999،ص 100-101)

تعريف أ: "يعرف على أنه درجة تحقيق الفرد العامل للمهام الموكلة إليه من حيث الجهد والجودة والنوعية المحققة مع العمل من أجل تخفيض تكاليف الموارد المستخدمة" (زعزع، لحول، ص29).

تعريف ب: " يعرفه كلادو بلانش اليغر وآخرون على أنه " مجموع المؤشرات (عادة) في شكل أرقام خاصة بنتائج شخص معين والتي بإمكانها توضيح الانجاز الأمثل (Blanche ,Andreassian, 2008 p,127)

تعريف جـ: " ويعرفه نيكولاس بأنه "نتائج سلوك فالسلوك هو النشاط الذي يقوم به الأفراد إما نتاجات السلوك فهي النتائج التي تمخضت عن ذلك السلوك مما جعل البيئة أو المحصلة النهائية مختلفة عما كانت عليه نتائج ذلك السلوك " (ابراهيم درة، 2003، ص 15)

1-2- مؤشرات الأداء الوظيفي

أهم المؤشرات التي تستعمل في قياس الأداء مؤشري الكفاءة والفعالية، حيث تشير الكفاءة إلى العلاقة النسبية بين المدخلات والمخرجات التي تفسر كيفية إنجاز العمل بالشكل الصحيح بإتباع أفضل الوسائل والخيارات الموصلة للأهداف (Dimitri, 2003, p78)أما الفعالية فهي تعبر عن العلاقة النسبية بين النتائج المحققة والأهداف المخططة التي تفسر القدرة على تحقيق الأهداف بالشكل الصحيح، بمقارنة الأداء المحقق بالنسبة إلى الأداء المطلوب (مجبر، 1994، ص49)

1-3- عملية قياس الأداء الوظيفي

تتضمن عملية قياس الأداء الوظيفي مجالين: المجال الأول يتعلق بقياس مدى أداء الموظفين وقياهم بواجباتهم ونشاطاتهم المطلوب منهم القيام بها، والمجال الثاني والمتعلق بتناول مدى استعداد ورغبة الفرد بما يحمله من مؤهلات وقدرات ومهارات في الترقية والانتقال إلى وظيفة ذات مهام وواجبات أكثر مما كان يقوم به، لذلك يمكن تحديد قياس الأداء الوظيفي بأنه: عملية قياس الإنجاز الوظيفي لموظف ما، ومدى قدرته على تحقيق الترقية في مجاله الوظيفي.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

وتستهدف عملية قياس الأداء الوظيفي العاملين وكذلك العمل من حيث الواجبات والنشاطات المطلوب منهم أن يقوموا بإنجازها، فهي عملية تتضمن الكشف عن العناصر الرئيسية للشخص المراد تقييمه، من حيث الواجبات المطلوبة ومن حيث التعرف على عناصر القوة والضعف في أدائها (اللوزي، 2002،ص35)

1-4- أهداف عملية تقييم الأداء الوظيفي (سلمي، 1970،ص25)

- التحقق من مدى تطابق نتائج الأداء الفعلي مع الأداء المرغوب تحقيقه.
- متابعة عملية التنفيذ وصولا إلى تحقيق الأهداف.
- تطوير عملية الإشراف الإداري والقدرة على تقييم النتائج النهائية.
- زيادة مستوى الإنتاجية ورفع الكفاءة والفاعلية.
- تحديد الأعمال والمهام وإيجاد طريقة علمية لتقييمها.

1-5- أهمية الأداء الوظيفي

يحظى مفهوم الأداء الوظيفي لدى المنظمات بأهمية كبيرة لأنه يمثل حصيلة مرد ودية الفرد داخل المنظمة، بحيث يكون مستوى نشاط المنظمات مرتبط بدرجة أداء العمال فيها سواء كان متميزا أو غير ذلك وقد تم إيلاء هذا الموضوع أهمية كبيرة لارتباطه الوثيق بمرد ودية المنظمة سواء كانت وحدة اقتصادية أو خدمة عمومية ويرتبط مفهوم أهمية الأداء الوظيفي للمنظمة عبر مراحل حياتها والتي تتمثل في:

- مرحلة البقاء و الاستمرارية
- مرحلة الاستقرار و الثبات
- مرحلة بناء السمعة و الأداء
- مرحلة التميز و الأمثلية
- مرحلة الريادة و الوصول إلى القمة.

وبذلك يكون أي تحرك نحو الإمام من مرحلة إلى أخرى مرتبط بمستوى الأداء الوظيفي (الحسيني، 2003، ص72)

1-6- عناصر الأداء الوظيفي

يتكون الأداء الوظيفي من مجموعة من العناصر أهمها :(الحسيني، 2003، ص72)

-المعرفة بمتطلبات الوظيفة: وتشمل المعارف العامة والمهارات الفنية والمهنية والخلفية العامة عن الوظيفة والمجالات المرتبطة بها.

-نوعية العمل : و تتمثل في مدى ما يدركه الفرد عن عمله الذي يقوم به وما يمتلكه من رغبة و مهارات و براعة و قدرة على التنظيم و تنفيذ العمل دون الوقوع في الأخطاء.

- كمية العمل المنجز : أي مقدار العمل الذي يستطيع الموظف انجازه في الظروف العادية للعمل و مقدار سرعة هذا الانجاز.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

-المثابرة و الوثوق : و تشمل الجدية و التفاني في العمل و قدرة الموظف على تحمل مسؤولية العمل و انجاز الأعمال في أوقاتها المحددة و مدى حاجة هذا الموظف للإرشاد و التوجيه من قبل المشرفين .

2- مفهوم استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال

2-1- تعريف تكنولوجيا المعلومات

تمثل تكنولوجيا المعلومات الأجهزة والبرمجيات والأدوات والوسائل والطرق ونظم البرمجة التي تحتاجها المنظمة لتحقيق أهدافها وتساعدها في تدوين وتسجيل وتخزين ومعالجة واستخدام واسترجاع المعلومات التي تستخدم من قبل نظم المعلومات. إنها الوسائل والأدوات سواء كانت مرئية أو سمعية أو مكتوبة، والبرمجيات التي يتم من خلالها جمع المعلومات وتخزينها وبثها وتناقلها واسترجاعها، والتي تعمل على تسهيل العمليات للمستفيد سواء كان منظمة أو أفراد.

تعتبر تكنولوجيا المعلومات واحدة من أهم الأدوات التي يستخدمها المديرون لمواجهة التحديات، سواء في التجهيزات المادية في برمجيات الحاسب (Computer Software) التي تراقب وتعمل على تعاون المكونات المادية في نظام المعلومات. علما أن تخزين التكنولوجيا يتضمن الوسائط المادية لتخزين البيانات.

أما تكنولوجيا الاتصالات فتتكون من وسائط مادية(Physical Devices) وبرمجيات تربط المكونات المادية وتنقل المعلومات من محطة إلى أخرى، فتساعد بذلك على المشاركة في البيانات أو الموارد. وقد أدى كل ذلك إلى استخدام شبكة الانترنت بشكل واسع من قبل الأفراد و المنظمات (DJOUMMA, 2010, p37)وفيما يلي توضيح عناصر تكنولوجيا المعلومات

تتكون عناصر التكنولوجيا أساسا من مكونات مادية و مكونات غير مادية و في ما يلي شرح طبيعة هذه الأجزاء (O'Brien, 1999, p,141)

2-1-2- الأجهزة

تعرف على أنها الجزء المادي لتكنولوجيا المعلومات المتمثل بالحواسيب والأجهزة الملحقة بها لتنفيذ المهام المطلوبة:

أ- وحدات الإدخال : وتتضمن لوحه المفاتيح والفأرة والماسح الضوئي والميكروفون والة التصوير الرقمي وغيرها.

ب- وحدات المعالجة المركزية: التي يقوم الحاسوب خلالها بإجراء العمليات الحسابية والمنطقية المختلفة على البيانات المدخلة وتحويلها إلى معلومات مفيدة مثل وحدة التحكم ووحدة الحاسب والمنطق أو وحدة المعالجة المركزية ووحده الذاكرة.

ج- وحدات الإخراج: تتمثل بالشاشة والراسم والطابعة وغيرها.

د - وحدات التخزين الثانوية: تستعمل للاحتفاظ بالبرامج والبيانات والمعلومات مثل الأقراص الممغنطة والأقراص الضوئية.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

2-1-3- البرمجيات

هي عبارة عن مجموعه من المكونات المعنوية لنظام الحاسب من تعليمات وإجراءات وبرامج وأنظمة تشغيل ولغات برمجيات وتقوم هذه البرمجيات بعدة وظائف أساسيه أهمها إدارة عمليات الحاسوب واسترجاع البيانات ودعم تطبيقات الأعمال (Kenneth C. Laudon,2001,P191)

2-2- وظائف تكنولوجيا المعلومات

يرى Seen أنه يمكن حصر وظائف تكنولوجيا المعلومات بما يلي (بلقيدوم، 2013، ص 135-136)

- جمع تفاصيل قيود أو سجلات النشاطات.
- تحويل وتحليل وحساب جميع البيانات أو المعلومات.
- جراء عدة أنواع من المعالجات للمعلومات في وقت واحد سواء كانت كتابة أو صوت أو صوره.
- تنظيم المعلومات بشكل مفيد حسب طبيعتها إن كانت صور أو أصوات أو غيرها. تخزين البيانات والمعلومات واسترجاعها لإنجاز عمليه إضافية وإرسالها إلى مستفيد آخر.
- إرسال البيانات والمعلومات من موقع لأخر باستخدام الإيميل الإلكتروني أو الرسائل الصوتية أو غيرها.

2-3- العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والأداء الوظيفي للعاملين

يمكن تلخيص العلاقة القائمة مابين استخدام تكنولوجيا المعلومات والأداء الوظيفي على النحو التالي: (عطية، 2012، ص325)

-تتسبب إلى حد كبير في تحسين الأداء الوظيفي وذلك من خلال تخطي القيام بكثير من الأعمال الروتينية وما يترتب عليه من انجاز الأعمال بسرعة وكفاءة ودقة متناهية وتكلفة قليلة.

-تسبب في تقليل الأعباء الوظيفية الروتينية الملغاة على عاتق المدراء مما يتيح لهم استغلال هذا الوقت في التخطيط الاستراتيجي ورسم السياسات العامة للمنظمة مما أسهم في رفع كفاءة وفاعلية الإدارة العليا.

-تسبب في التأثير على الجانب المعنوي لدى العاملين باتجاه زيادة ولائهم و انتمائهم للمنظمة من خلال ما توفره من فرص للاطلاع على المعلومات بشكل أسهل مما يسهم في تعزيز مشاركتهم في عملية صنع القرار.

-إن اهتمام المنظمات بالتوجه نحو الميزة التنافسية يدفعها نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات مما يبرز زيادة الاهتمام بالبحث و التطوير والتدريب الذي يسهم في بناء و تنمية القدرات الفردية.

-إن الثقافة التنظيمية و التوجيهات الإدارية في المستويات العليا في أي منظمة مهما كانت مخرجات عملياتها الإدارية لها دور هام في التوجه صوب استخدام تكنولوجيا المعلومات مما ينعكس على شكل البيئة التنظيمية للعمل و تبني وتفعل وتطور العملية الإدارية برمتها.

-تتسبب في زيادة فعالية المنظمة في تحقيق أهدافها طويلة الأجل المتعلقة بالبقاء و النمو و الاستمرار و ذلك من خلال تحسين عمليات التعلم ونقل المعرفة و استخدام شبكات الأعمال المحلية و العالمية و تحسين فعالية عملية اتخاذ القرارات و زيادة

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

جودتها و تحسين محتواها و زيادة فعالية عملية الاتصالات الإدارية داخل المنظمة و خارجها و تحسين عملية التنسيق و التحالف بين مختلف المستويات و الوحدات الإدارية لانجاز أهداف المنظمة.

-تتسببت في زيادة كفاءة المنظمة في استغلال مواردها المختلفة لتوليد المخرجات المطلوبة بأقل تكلفة ممكنة و ذلك من خلال أتمته عملياتها و أنشطتها اعتمادا على الحاسوب مما يسهم في تحسين نوعية المنتجات و تقليل التباين و التفاوت في مستوى أداء هذه السلع و الخدمات.

-تتسببت في زيادة عدد الفرص المتاحة أمام المنظمة في الأسواق الداخلية و الخارجية و تفعيل عملية توليد و تطبيق الأفكار الجديدة اللازمة لتطوير السلع و الخدمات.

2-4- مظاهر تأثير أزمة فيروس كورونا كوفيد 19 على أداء المؤسسات والأداء الوظيفي للعاملين

تبرز انعكاسات الأزمات المالية التي لحقت بالشركات الاقتصادية جراء تفشي فيروس كورونا –كوفيد19-أدت إلى الحد من مواردها المالية و بالتالي القدرة على الاستمرارية في الاستغلال.

حيث تتشارك نصف الشركات وجهات نظر سلبية بشأن مستقبل أعمالها؛ ولا تثق في قدرتها على الصمود في مواجهة الأزمة. وتبدو الشركات الصغيرة أكثر قلقاً بالمقارنة مع الشركات المتوسطة، وذلك بحكم كون وضعها أكثر عرضة للخطر في ظل هذه الأزمة (سلسلة دراسات تأثير جائحة التأثيرات على الشركات الصغيرة والمتوسطة، 2020) كل هذه العوامل تظهر في شكل اضطرابات في الأداء الوظيفي للعمال على العديد من الأشخاص بطرق مختلفة. وبالنسبة للعاملين في مجال الرعاية الصحية والمستجيبين لحالات الطوارئ والمتطوعين وغيرهم من العاملين في المهن والصناعات الحرجة، فقد أدى انتشار فيروس كورونا المستجد إلى زيادة مفاجئة في أعباء وساعات العمل، فضلا عن تغييرات في ترتيبات وظروف العمل. وأما بالنسبة للعاملين في المجالات الأخرى فقد أدى تطبيق التباعد الاجتماعي والحجر وغيرها من التدابير والقيود لتسطيح منحنى العدوى إلى نشوء عواقب مختلفة بما في ذلك تخفيض ساعات العمل والعمل عن بعد ومنح إجازات غير محددة المدة وإجازات طويلة وتسريح الموظفين وإغلاق الأعمال التجارية (GCC-STAT, 2020, p3)

الإطار الميداني (التطبيقي)

يتميز الجانب التطبيقي بكونه محاولة ربط الجانب النظري بأرض الواقع عن طريق إسقاط المفاهيم النظرية والتأكد من مدى مطابقتها للواقع وللحصول على أدق النتائج قمنا بتقسيم إشكاليتنا لمجموعة من الأسئلة الفرعية متبوعة بفرضيات لاختبار مدى صحتها والوصول لأفضل نتائج ممكنة من الدراسة.

1-فرضيات الدراسة:

الفرضية الأولى: توجد علاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وأداء العاملين في مكاتب المحاسبة خلال أزمة فيروس كورونا كوفيد19 (حجم الأداء، كفاءة الأداء، نوعية الأداء، سرعة الإنجاز). وتتفرع عن هذه الفرضية الفرضيات الفرعية التالية:

أ- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات و حجم الأداء.

ب- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات و نوعية الأداء

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ت- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وسرعة الإنجاز

الفرضية الثانية: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وأثرها على أداء للعاملين في مكاتب المحاسبة خلال أزمة فيروس كورونا كوفيد-19 تعزى للمتغيرات الديمغرافية وتتفرع منها الفرضيات التالية:

أ- توجد فروق ذات دلالات إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات وأداء الموارد البشرية تعزى لمتغير الوظيفة

ب- توجد فروق ذات دلالات إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات وأداء الموارد البشرية تعزى لمتغير الجنس

ت- توجد فروق ذات دلالات إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات وأداء الموارد البشرية تعزى لمتغير المؤهل العلمي

ث- توجد فروق ذات دلالات إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات وأداء الموارد البشرية تعزى لمتغير عدد سنوات الخبرة

ج- توجد فروق ذات دلالات إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات وأداء الموارد البشرية تعزى لمتغير السن

2- منهج الدراسة

أسلوب وأدوات جمع البيانات: ارتكزت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي والميداني عن طريق مصادر لجمع البيانات والمعلومات الخاصة بالدراسة تمثلت في المسح المكتبي للبحوث والدراسات السابقة في المجال والمقابلات الشخصية للأطراف ذات العلاقة بموضوع البحث، وتوزيع الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات وتحليلها بهدف اختبار الفرضيات.

3- حدود وعينة الدراسة

تتكون عينة الدراسة من العاملين في مكاتب المحاسبة (محاسبين معتمدين، محافظي حسابات، خبراء محاسبيين) على اختلاف درجاتهم الوظيفية موزعين على كل من المناطق التالية: ورقلة، تقرت، حاسي مسعود، غرداية، واد سوف، الأغواط) حيث بلغ عدد العينة النهائية بعد التدقيق والتمحيص 57 فردا موزعين على مختلف المناطق التي شملتها الدراسة.

4- أداة الدراسة

بغية الحصول على معلومات ذات طبيعة مرتبة وقابلة للتحليل تم تصميم استبيان خاص بفرضيات الدراسة ومتغيراتها (الأداء الوظيفي ومركباته)، وكذا المتغير المستقل (استخدام تكنولوجيا المعلومات). تم تقسيم الإستبانة إلى الأجزاء التالية:

-الجزء الأول: الخصائص الشخصية لأفراد العينة وتشمل كلا من: الجنس، العمر، المؤهل العلمي والوظيفة، عدد سنوات الخبرة).

-الجزء الثاني: يشمل 19 فقرة مقسمة على النحو التالي:

استخدام تكنولوجيا المعلومات (متغير مستقل): تضمن (06 فقرات) تقيس توفر البنية التحية لتكنولوجيا المعلومات عند العينة موضوع الدراسة.

الأداء الوظيفي: يتوفر على 13 فقرة تقيس الأداء الوظيفي للعينة موضوع الدراسة مقسمة إلى: -حجم الأداء 04 فقرات نوعية الأداء 05 فقرات، -سرعة الأداء 04 فقرات.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

المقياس المعتمد: تم الاعتماد على مقاييس أسلوب ليكارت الخماسي حيث تم توزيع الإجابات بالشكل (موافق شدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة)، وتوزيع درجات قوة التحليل الإحصائي من 5 إلى 1 على الترتيب.

5- أساليب تحليل البيانات

-تم تحليل البيانات بواسطة برنامج حزمة التحليل الإحصائي (SPSS V20)و اعتمدنا بداية على تحليل مدى صدق الإستبانة من خلال تحليل الفا كرونباخ.

-بالإضافة إلى مقاييس الإحصاء الوصفي (التكرارات، المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية) لمجمل خصائص العينة موضوع الدراسة.

-تحليل الانحدار ومعاملات الارتباط(بيرسون) بين محاور الدراسة التي تمثلا كلا من المتغير التابع والمتغير المستقل.

-اختبار تحليل التبيان الأحادي لاختبار العلاقة بين الخصائص الشخصية العينة ومدى تأثيرها على الأداء الوظيفي.

اختبار وتحليل الفرضيات: تم اعتماد مستوى الدلالة (0.05) كبرهان لاختبار فرضيات الدراسة حيث:

- مستوى الدلالة المحسوبة أكبر من $H_0 = 0.05$ =فرضية مرفوضة.
- مستوى الدلالة المحسوبة أقل من $H_1 = 0.05$ = فرضية مقبولة.

6- تحليل صدق الإستبانة

بلغ مستوى معامل الفاكرونباخ من خلال الجدول (01) نسبة 79.7% وهو مستوى مقبول يعبر عن صدق وثبات الإستبانة.

الجدول(1): جدول يوضح نتائج صدق الإستبانة وفق لمعامل الفا كرونباخ

عدد الفقرات	معامل الفا كرونباخ
19	,797

المصدر: من إعداد الباحث بناء على مخرجات برنامج التحليل الإحصائي SPSS

7- اختبار تحليل الفرضيات الرئيسية والفرعية

7-1- اختبار وتحليل الفرضية الرئيسية الأولى والفرضيات الفرعية

بعد تحليل معاملات الارتباط وبناء على نتائج الجدول رقم (02) قمنا بتحليل الفرضيات الرئيسية الأولى والفرعية التالية:

اختبار الفرضية الرئيسية الأولى: تشير قيمة مستوى الدلالة المحسوبة إلى (0.000) اقل من القيمة (0.05) وبالتالي نرفض الفرضية H_0 ونقبل الفرضية H_1 مما يشير إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والأداء الوظيفي للعاملين في مكاتب المحاسبة خلال أزمة كوفيد 19. وقد بلغت قوة هذه العلاقة 85.7%.

اختبار الفرضية الفرعية الأولى: تشير قيمة مستوى الدلالة المحسوبة إلى (0.000) اقل من القيمة (0.05) وبالتالي نرفض الفرضية H_0و نقبل الفرضية H_1 مما يشير إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وحجم أداء العاملين في مكاتب المحاسبة خلال أزمة كوفيد-19-. وقد بلغت قوة هذه العلاقة 52%، وهذا يرجع إلى زيادة الاعتماد على وسائل تكنولوجيا المعلومات

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

اختبار الفرضية الفرعية الثانية: تشير قيمة مستوى الدلالة المحسوبة إلى (0.000) اقل من القيمة (0.05) وبالتالي نرفض الفرضية H_0 ونقبل الفرضية H_1 مما يشير إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات ونوعية أداء العاملين في مكاتب المحاسبة خلال أزمة كوفيد 19. وقد بلغت قوة هذه العلاقة 39.1%

اختبار الفرضية الفرعية الثالثة: تشير قيمة مستوى الدلالة المحسوبة إلى (0.000) اقل من القيمة (0.05) وبالتالي نرفض الفرضية H_0 ونقبل الفرضية H_1 مما يشير إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وسرعة أداء العاملين في مكاتب المحاسبة خلال أزمة كوفيد 19. وقد بلغت قوة هذه العلاقة 61.7 %

جدول(2): جدول يوضح نتائج معامل الارتباط بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والأداء الوظيفي وأبعاده

	حجم الأداء	نوعية الأداء	سرعة الأداء	الأداء الوظيفي
معامل الارتباط	,520**	,391**	,617**	,857**
مستوى الدلالة	0,000	0,003	0,000	0,000
العينة	57	57	57	57

المصدر: من إعداد الباحث بناء على مخرجات برنامج التحليل الإحصائي SPSS

7-2- اختبار وتحليل الفرضية الرئيسية الثانية والفرضيات الفرعية

اختبار وتحليل الفرضية الفرعية الأولى: يشير الجدول (03) إلى قيمة إحصائية أكبر من 0.05 وبالتالي نقبل الفرضية H_0 أي لا توجد أي دلائل إحصائية تبرهن وجود علاقة بين الأداء الوظيفي للعاملين في مكاتب المحاسبة خلال أزمة فيروس كورونا كوفيد 19 تعزى للوظيفة، يمكننا القول أن السبب يعود لتكيف المحاسبين على اختلاف رتبهم مع العمل في أجواء الضغط والحفاظ على مستوى ثابت من الأداء الوظيفي.

الجدول(3): نتائج اختبار التباين الأحادي لاختبار الفروق لمتوسطات استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي حسب متغير الوظيفة.

الجنس	عدد أفراد العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	F	مستوى الدلالة
محافظ حسابات	4	4,04	0,28	1,221	0,313
محاسب معتمد	9	3,83	0,49		
محاسب	44	3,81	0,52		

المصدر: من إعداد الباحث بناء على مخرجات برنامج التحليل الإحصائي SPSS

اختبار و تحليل الفرضية الفرعية الثانية: من خلال مطالعة الجدول رقم (04) نلاحظ أن مستوى الدلالة المحسوبة يشير إلى 0.008 أقل من مستوى البرهان 0.05 و هذا ما يعني رفض الفرضية H_0 و قبول الفرضية H_1 أي توجد دلائل إحصائية على وجود علاقة إحصائية تخص الأداء الوظيفي خلال أزمة فيروس كورونا كوفيد 19 تعزى لمتغير الجنس، و يرجع هذا إلى حالة من الشائعات و الدراسات التي أشارت إلى أن النساء أكثر عرضة للإصابة بأعراض أكثر خطورة من هذا المرض و خاصة بالنسبة للنساء الحوامل مما أجبر السلطات على إصدار أمر بلجوئهم لعطلة إجبارية إلى غاية نقص حدة تفشي الوباء.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الجدول(4): نتائج اختبار التباين الأحادي لاختبار الفروق لمتوسطات استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي حسب متغير الجنس.

الجنس	عدد أفراد العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	F	مستوى الدلالة
ذكر	34	3,830	0,517	0,008	0,929
أنثى	23	3,818	0,488		

المصدر: من إعداد الباحث بناء على مخرجات برنامج التحليل الإحصائي SPSS

اختبار و تحليل الفرضية الفرعية الثالثة: يشير الجدول رقم (05) إلى مستوى دلالة إحصائية يقدر ب 0.313 أي أكبر من المستوى المعتمد أي نرفض الفرضية H_1 و نقبل الفرضية H_0 مما يعني عدم وجود أي دلالات إحصائية للأداء الوظيفي للعاملين في مكاتب المحاسبة خلال أزمة فيروس كورونا كوفيد -19- تعزى لمتغير المؤهل العلمي و يمكن القول أن السبب يعود إلى إلمام أفراد العينة بمبادئ تكنولوجيا المعلومات و استعمالها نظرا لأن مقاييس تكنولوجيا المعلومات أصبحت تدرس على مستوى كلا من الجامعات و معاهد التكوين المهني إضافة إلى المعاهد الخاصة إضافة إلى حرص مكاتب المحاسبة على تكوين موظفيها على استعمال الوسائل التكنولوجية المتاحة سواء بتكوينات خارجية أو داخلية تخص المكاتب.

الجدول(5): نتائج اختبار التباين الأحادي لاختبار الفروق لمتوسطات استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي حسب متغير الجنس.

الجنس	عدد أفراد العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	F	مستوى الدلالة
دكتوراه	3	3,92	0,88	1,221	0,313
ماجيستر, ماستر	15	3,95	0,41		
ليسانس	13	3,60	0,43		
تقني سامي	20	3,91	0,55		
شهادة أخرى	6	3,67	0,46		

المصدر: من إعداد الباحث بناء على مخرجات برنامج التحليل الإحصائي SPSS

اختبار وتحليل الفرضية الفرعية الرابعة: بناء على الجدول رقم (06) نلاحظ أن مستوى الدلالة الإحصائية بلغ 0.711 وهو أكبر من مستوى الدلالة 0.05 وبالتالي نرفض الفرضيةH_1 ونقبل الفرضية H_0. أي أنه لا توجد أي علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأداء الوظيفي للعاملين في مكاتب المحاسبة خلال أزمة فيروس كورونا كوفيد -19-وعدد سنوات الخبرة للعينة موضوع الدراسة ويعود هذا لأن ظاهرة وباء كورونا تعتبر شيء جديد وخبرات جديدة بالنسبة لمختلف العاملين حيث لم يسبق لأحد التعامل معها.

الجدول(6): نتائج اختبار التباين الأحادي لاختبار الفروق لمتوسطات استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي حسب متغير الخبرة المهنية.

سنوات الخبرة	عدد أفراد العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	F	مستوى الدلالة
أقل من **5** سنوات	40	3,85	0,50	0,711	0,496
بين **5** و**10** سنوات	13	3,70	0,55		
أكثر من **10** سنوات	4	4,02	0,27		

المصدر: من إعداد الباحث بناء على مخرجات برنامج التحليل الإحصائي SPSS

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

اختبار وتحليل الفرضية الفرعية الخامسة: يظهر في الجدول الموالي أن مستوى الدلالة الإحصائية يساوي 0.162 وهو أكبر من الدلالة 0.05 بالتالي نقبل الفرضية H_0 أي أنه لا توجد أي علاقة بين عامل السن والأداء الوظيفي للعاملين في مكاتب المحاسبة خلال أزمة فيروس كورونا كوفيد -19-.

الجدول(7): نتائج اختبار التباين الأحادي لاختبار الفروق لمتوسطات استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي حسب متغير السن.

العمر	عدد أفراد العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	F	مستوى الدلالة
أقل من 30 سنة	42	3,80	0,51	0,162	0,851
بين 30 و40 سنة	9	3,87	0,58		
أكثر من 40 سنة	6	3,91	0,34		

المصدر: من إعداد الباحث بناء على مخرجات برنامج التحليل الإحصائي SPSS

الخاتمة:

توصلت هذه الدراسة إلى العديد من النتائج نبرزها فيما يلي:

- أظهرت الدراسة رضا العينة موضوع الدراسة على توفر البنية التحتية الخاصة بتكنولوجيا المعلومات في أماكن العمل وكذا قواعد المعلومات الكافية والبرامج المطلوبة لأداء المهام إضافة إلى توفر الاتصال بشبكة الإنترنت على مستوى المكاتب.
- أظهرت الدراسة وجود علاقة بين مقاييس الأداء الوظيفي (حجم الأداء، نوعية الأداء، سرعة الأداء) و استخدام تكنولوجيا المعلومات خلال أزمة فيروس كورونا –كوفيد19– حيث ساهم استعمال الأدوات التي توفرها تكنولوجيا المعلومات في الحفاظ على مستوى مقبول جدا من الأداء الوظيفي للعاملين رغم أزمة انتشار الفيروس و ما صاحبها من اضطرابات على كافة المستويات خاصة ما تعلق بتقلص حركة النقل و نقص في اليد العاملة بسبب ظروف الحجر أو الاستشفاء و هنا برزت أهمية وسائل تكنولوجيا المعلومات و الاتصال كأداة لتقسيم العمل و التواصل عن بعد و كذا التعامل الإلكتروني مع مختلف الجهات التي تتعامل معها مكاتب المحاسبة (الزبائن إدارة الضرائب، مصالح التأمين الاجتماعي...إلخ).
- أظهرت الدراسة أيضا مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الحفاظ على شروط الوقاية من فيروس كورونا وخاصة تجنب الاتصال المباشر بين الأفراد والحفاظ على التباعد الاجتماعي المطلوب.
- أظهرت الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والأداء الوظيفي تعزى لمتغير الجنس.
- أظهرت الدراسة عدم وجود أي علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والأداء الوظيفي خلال أزمة فيروس كورونا تعزى لمتغيرات (الوظيفة، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة والعمر).

توصيات الدراسة

تقترح الدراسة مجموعة من التوصيات نوجزها فيما يلي:

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

- التشجيع على إستغلال وسائل تكنولوجيا المعلومات المتاحة وتكوين العاملين في مجال المحاسبة على إستعمالها لكونها تسهل التعقيدات المرتبطة بالعمل و تحسن من الأداء الوظيفي للموظفين.
- تجنب تطبيقات التواصل الخاصة بتكنولوجيا المعلومات التلامس الجسدي بين المستخدمين لهذا يجب إدراج هذه التطبيقات ضمن وسائل الحماية من إنتشار جائحة كورونا.
- قياس الأداء الوظيفي للعمال بشكل ممنهج و دراسة تأثيرها على تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمؤسسة.

المصادر والمراجع:

المراجع باللغة العربية:

1. إبراهيم، درة، عبد الباري، (2003)، **تكنولوجيا الأداء البشري في المنظمات**، القاهرة: بحوث ودراسات المنظمة العربية للعلوم الإدارية جامعة الدول العربية.

2. أحمد، بن عبد الله الحسيني، (2003)، **علاقة الإشراف الإداري بكفاءة أداء العاملين: دراسة تطبيقية على المستشفيات العسكرية بالرياض**، أطروحة (ماجستير)، الرياض، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، كلية الدراسات العليا، قسم العلوم الإدارية، المملكة العربية السعودية.

3 . اللوزي، موسى،(2002)،**التنظيم وإجراءات العمل**، طبعة 01،دار وائل للنشر، عمان.

4. GCC-STAT ،(2020)، **رصد أسواق العمل في ظل إجراءات الحجر و الإغلاق – للحد من انتشار فيروس كورونا المستجد كوفيد**، الأردن.

5. زعزع، فطيمة،لحول، سامية،(2015)، **أثر التحفيز على تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسات دراسة حالة موبليس للاتصالات وكالة باتنة**، مجلة الإحصاء والاقتصاد التطبيقي،عدد12 مجلد01، 29، المدرسة الوطنية العليا للإحصاء التطبيقي، الجزائر

6. IPSOS، (2020)، **سلسلة دراسات تأثير جائحة التأثيرات على الشركات الصغيرة والمتوسطة**،الأردن.

7. سلمي، علي، (1970)، **بعض الاتجاهات الحديثة في إدارة الأفراد** ،المنظمة العربية للعلوم الإدارية، القاهرة

8. عطية،احمد، (2012)، **أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية**، مجلة الباحث، عدد10 مجلد01، 325،جامعة قصدي مرباح، الجزائر.

9. مجبر، مهدي، (1994)، **الأمانة في الأداء**، مكتبة الخدمات الحديثة للطباعة والنشر، جدة.

10. هلال، محمد عبد الغني،(1999)، **مهارة إدارة الأداء**،طبعة 01، مركز تطوير الأداء والتنمية، القاهرة.

11. Claude Blanche, A., & Andreassian, A.-E. (2008), gestion des ressources humaines valeur de l'immatérie , Vol. 1er édition, Bruxelles: De Boeck.
12. Dimitri, W,(2003),Ressources Humaines, Edition D'organisation, Paris.
13. DJOUMMA,F.E,(2010),Management Information Systems Managerial Perspective MIS,DAR HAMED, CAIRO.
14. enneth C. Laudon, J. P. (2001). Essentials of Management Information Systems, Vol,4th ed, Upper Saddle River, NJ Prentice Hall,Paris.
15. O'Brien, J. A. (1999). Management information systems : managing information technology in the networket enterprise. New York.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com