

تكنولوجيا المعلومات والاتصال وعلاقتها بالتطوير التنظيمي دراسة حالة (الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الإجراء وكالة الوادي)

Information and Communication Technology and Its Relationship to the Organizational Development The

Case of (the Employees' National Fund of Social Insurance Eloued Agency)

مفيدة يحيوي

وليد مرتضى نوه*

جامعة بسكرة - الجزائر

جامعة الوادي-الجزائر

moufida.yahiaoui@univ-biskra.dz

naoua-oualidmortadha@univ-eloued.dz

تاريخ النشر: 2021/12/31

تاريخ القبول: 2021/12/25

تاريخ الإستلام: 2021/11/02

ملخص:

تناولت الدراسة العلاقة بين استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال وبين التطوير التنظيمي وفي هذا الصدد تم التطرق إلى الإطار المفاهيمي لكل من تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومفهوم التطوير التنظيمي، وتكونت عينة الدراسة من 56 مستجوبا من مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الإجراء وكالة الوادي، وخلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج نذكر منها وجود علاقة ارتباط موجبة وقوية وذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 05 % بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وبين التطوير التنظيمي.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا المعلومات، الاتصال، التطوير التنظيمي.

تصنيف JEL: M1، M15.

Abstract:

This study focused on the relation ship between the use of information and communication technology and the organizational development. In this context, the research addressed the conceptual framework of both information and communication technology and the organizational development. The subjects relevant to the study included 56 respondents from the National Fund of Social Insurance CNAS, Eloued Agency. The conclusions of the study revealed some findings out of which we can mention that there is a strong positive correlation with a 5% statistical indication between information and communication technology and the organizational development.

Keywords: Information Technology; Communication; Organizational Development

Jel Classification Codes: M1; M15.

* المؤلف المراسل.

1. مقدمة:

يشهد هذا العصر تطورا هائلا في تقنيات المعلومات والاتصال سواء من حيث الحواسيب والمعدات التكنولوجية وكذلك البرمجيات ووسائل الاتصال كما تشهد تكنولوجيا المعلومات والاتصال تغيرات سريعة وهو ما يدفع المؤسسات لإحداث تغيرات في طريقة عمل المنظمة وتبني التكنولوجيا كحتمية فرضتها بيئة المنظمة المتغيرة وكذلك رغبات العملاء واحتياجات الموظفين وظهور عدة متغيرات في بيئة الأعمال، ورافق هذا التطور التكنولوجي سعي المنظمة لتفعيل التطوير التنظيمي ليوافق التطورات وفق خطة مدروسة للوصول إلى أهداف المنظمة.

1.1. الإشكالية الرئيسية: استنادا إلى ما تم ذكره أعلاه حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأهميته بالنسبة للتطوير التنظيمي وبناءا عليه طرح التساؤل الرئيسي التالي:

ما علاقة تفعيل تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تبني التطوير التنظيمي؟

2.1. التساؤلات الفرعية: للإجابة عن الإشكالية الرئيسية لدراستنا قمنا بطرح الأسئلة الفرعية التالية:

- ما مدى تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة محل الدراسة؟
- ما مدى تطبيق التطوير التنظيمي على الأفراد ومجموعات العمل وعلى التنظيم ككل في المؤسسة محل الدراسة؟
- هل توجد علاقة ارتباط بين تطبيق تكنولوجيا المعلومات في المنظمة وبين التطوير التنظيمي ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 5%؟

3.1. فرضيات الدراسة: للإجابة على أسئلة الدراسة نصيغ الأجوبة المؤقتة التالية:

- يتم الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال الإجراء فرع الوادي بشكل كبير؛
- تعمل مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال الإجراء فرع الوادي على التطوير التنظيمي على مستوى الفرد ومجموعات العمل والتنظيم؛
- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05% بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وبين التطوير التنظيمي في مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال الإجراء فرع الوادي.

4.1. أهمية الدراسة: تكمن أهمية هذه الدراسة في أنها تعالج موضوع التطورات التكنولوجية من جهة وكذلك تدرس التطوير التنظيمي الذي يعتبر ضرورة لكل منظمة تريد البقاء والمنافسة.

5.1. أهداف الدراسة: هدفت الدراسة إلى:

- ✓ التعرف على مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال الإجراء فرع الوادي؛
- ✓ تحديد المستويات التي تسعى المؤسسة لتفعيل التطوير التنظيمي لديها؛
- ✓ التعرف على علاقة تكنولوجيا المعلومات بالتطوير التنظيمي.

6.1. منهج الدراسة: تم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي في الجانب النظري لوصف الإطار المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وكذلك للتعريف بالتطوير التنظيمي، كما تم الاعتماد على المنهج التحليلي ومنهج دراسة الحالة في الجانب التطبيقي لتوضيح طبيعة العلاقة بين المتغيرات المدروسة.

1.7. الدراسات السابقة:

- ❖ دراسة (جوادي و أحمد، 2013): تناول البحث دراسة العلاقة بين متغيري البحث الرئيسين وهما التمكين والتطوير التنظيمي مع معرفة مدى تأثير تمكين العاملين في تطوير ونجاح المنظمات حيث مثلت الاستبانة الأداة الرئيسية للبحث والتي وزعت على عشوائية مكونة من 40 شخص من العاملين في الشركة العامة للصناعات الصوفية في بغداد ، ومن ابرز النتائج التي توصل إليها البحث وجود علاقة موجبة بين تمكين العاملين وتطوير المنظمات، وأن قيادة الشركة تولي اهتماما بفكرة تمكين العاملين في الشركة لما له من اثر ايجابي في سلوك وأداء العاملين وبالتالي على نجاح وتطور الشركة.
- ❖ دراسة (ضيف، تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة التغيير دراسة ميدانية بملبنة ترافل الجزائر، 2017): تهدف الدراسة إلى تحديد طبيعة العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وإدارة التغيير. وتم الاعتماد على استمارة الاستبيانات كأداة رئيسية لجمع البيانات وتحليلها عن طريق البرنامج الإحصائي واختبار فرضيات البحث، وأظهرت النتائج وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وإدارة التغيير، وجود تأثير معنوي لمتغيرات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على إدارة التغيير، وثبت أن هناك تأثير معنوي للاتصالات في إدارة التغيير.
- ❖ دراسة (الده و السلطان، 2017): هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر متطلبات إدارة المعرفة في تحقيق التغيير الإداري في جامعة بابل، تكونت عينة الدراسة من 50 فردا من الأفراد التنفيذيين (الموظفين العاملين في المستويات الإدارية الدنيا) في الجامعة، وخلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج وهي توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين متطلبات إدارة المعرفة وجود أثر ذو دلالة إحصائية لمتطلبات إدارة المعرفة في تحقيق التغيير الإداري، هناك خوف لدى التنفيذيين من حدوث تغيير.

2. الإطار المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال:

تحظى تكنولوجيا المعلومات والاتصال باهتمام واسع لدى الباحثين ويرجع السبب في ذلك للتطور التقني المتسارع ولتسليط الضوء على هذا الجانب نستعرض المفاهيم التالية:

1.2. مفهوم التكنولوجيا:

"هي تعريب لكلمة Technology وهي مشتقة من الكلمة اليونانية techne وتعني مهارة أو فن والكلمة الاخرى logos وتعني علم أو دراسة كما تعتبر التكنولوجيا من المصطلحات التي يكثر فيها الالتباس والتأويل وتستعمل كمرادفة لتقنيه في حين يعتقد آخرون أن هناك اختلافا بينهما. (الزعي، 2015، صفحة 35)

ويعرف المعجم Webster التكنولوجيا بأنها اللغة التقنية والعلم والتطبيقي والطريقة الفنية لتحقيق غرض عملي كما يمكن اعتبارها مجموعه الوسائل المستعملة في خدمة الإنسان ورفاهيته، أما التقنية التي يذكرها المعجم ذاته بأنها الأسلوب أو الطريقة لإنجاز غرض معين، كما هي التقنية بطريقه إنتاج سلعه معينه أو نشاط محدد كما يمكن القول بأنها التركيبة المناسبة من مخرجات أو منتوجات تكنولوجية لتحقيق غايات إنتاجية معينة أو المعرفة المتحققة في الواقع وذلك للوصول إلى الأهداف المنشودة، ويشير معنى التكنولوجيا إلى تطبيق المعرفة العلمية بغرض تصنيع منتجات معينة. (اللامي، 2008، صفحة 22)

ويمكن القول أن التكنولوجيا تمتزج بمفهوم العلم لتفاعلها في الميادين التطبيقية لأن التكنولوجيا هي معرفه الكيف أو بعبارة أخرى يمكن القول بأنها الوسيلة أما العلم فهو معرفه الأسباب ويأتي بالنظريات والقوانين العامة وهنا يأتي دور التكنولوجيا لتحويلها إلى أساليب وتطبيقات في مختلف النشاطات،

كما يعتبر العلم مصدرا للمعرفة ومركزا أساسيا للتكنولوجيا وقد اختلفت النظرة إلى تكنولوجيا المعلومات تبعا لاختلاف وجهات النظر، فهناك من يعتقد أنها تطوير للعملية الإنتاجية، والأساليب المستخدمة لتخفيض تكاليف الإنتاج، وتطوير الأساليب المستعملة في العمل، ويعرفها آخرون بأنها عملية فنية وأساليب تستخدمها المنظمة لتحويل المدخلات كالمواد والمعرفة والطاقة ورأس المال إلى مخرجات وهي المنتج النهائي. (الزعي، 2015، صفحة 36)

يشير مفهوم تكنولوجيا المعلومات إلى جمع وتخزين ومعالجة وبث المعلومات من خلال التجهيزات المادية أو البرمجية والعامل الإنساني الذي يحدد الغرض من استخدام التكنولوجيا. (مدلس وعتو، 2007، صفحة 199)

ويعرف قاموس ماكملان تكنولوجيا المعلومات بأنها "حيازة ومعالجة، تخزين وبث معلومات ملفوظة، مصوره نصيه أو رقميه بواسطة مزيج من الحاسب الالكتروني والاتصالات السلكية واللاسلكية مبني على أساس الكتروني دقيق (الصرفي، 2009، صفحة 19)".

ويشير مفهوم تكنولوجيا المعلومات إلى الابتكار ومعالجة وتخزين وبث البيانات بمختلف أشكالها عن طريق تكنولوجيا الحاسوب وشبكات المعلومات والاتصال. (Elliott, 2004, p. 48)

2.2. دوافع استعمال تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة:

تعتمد المؤسسات على تكنولوجيا المعلومات لاستفادة منها في القيام بأعمالها فتعتبر الطريقة الأنسب التي تقدم صورة للفرد وكذلك بين الموظفين حتى مع عدم وجودهم في نفس المكان وهناك نوعين من استعمال تكنولوجيا المعلومات نوجزهما في ما يلي: (بختي، 2005، صفحة 48)

1.2.2. أولا الاستعمال الداخلي:

- تعمل تكنولوجيا المعلومات والاتصال كمصدر للمعلومات الخاصة بالمؤسسة في بطاقة تعرض فيها المؤسسة نشاطاتها هياكلها التنظيمي، أهدافها، معلومات عن الخدمات أو السلع... الخ.
- إيجاد دليل للعاملين توضع فيه معلوماتهم الشخصية والوظيفية والترقيات والعقوبات.
- الربط بين أجزاء المنظمة بعضها ببعض حتى وان كانت ليست في نفس المبنى ومتباعدة جغرافيا إذ يمكن من خلالها الاطلاع على ما يجري في الأماكن الأخرى.
- الاعتماد على بطاقة إلكترونية أو بصمه اليد لتسجيل الحضور اليومي للعاملين مما يمكن من معالجه البيانات والاستفادة منها بفعالية وسرعة.
- تسهيل وصول الموظفين للوثائق للفحص والمعالجة.
- يستعمل في وصف الوظائف وتبين مهامها ومسؤولياتها.
- وضع بيانات المنتج بكل مواصفاته وذلك لعدم تكرار الشرح.
- الوصول للمعلومات عن المنتجات المتواجدة في السوق التي قد تنافس المؤسسة وبذلك تكون المؤسسة في وضعيه تنفسيه جديده والانتقال السريع للمعلومات داخل المؤسسة وخارجها مما يوفر التكلفة البريدية والوقت المستهلك.

2.2.2. الاستعمال الخارجي:

- بث إعلانات اشراريه للسلع والخدمات التي تنتجها المؤسسة مما يجلب عددا اكبر من الزبائن.
- تمكين العملاء من الشراء عبر الانترنت أون لآين.

- الاتصال السريع مع الأشخاص خارج المؤسسة باستعمال البريد الإلكتروني أو أي وسائل اتصال آخر.
- الحصول على معلومات للسلع أو الخدمات التي تريد المؤسسة الحصول عليها خاصة المواد التي يكثر طلبها
- أمكانيه الحصول على خبرات أساتذة محترفين في مجال عمل المؤسسة لحل بعض المشاكل دون الحاجة لدفع مبالغ باهظة على الاستشارة.
- الوصول لمعلومات عن سوق العمالة من اجل اختيار واختبار الموظفين الذين تريدهم المؤسسة.
- الاطلاع الدائم على مستوى رضا العاملين لما يفيد المنظمة في إيجاد خطه على المستوى البعيد.
- اختيار أفضل مورد من خلال من خلال دراسة العروض المقدمة وأجال التسليم ومميزات المنتج السعر إلى آخره.
- متابعه التطورات الحاصلة في قطاع المؤسسات وهذا بالاتصال الدائم بالعالم الخارجي وعلى التطورات الحاصلة من خلال مواقع المؤسسات التي تعمل في نفس القطاع.

3.2. عناصر تكنولوجيا المعلومات: Factors Technology Information

عناصر تكنولوجيا المعلومات تتكون من الأجهزة والبرمجيات وشبكات المعلومات والاتصالات وقواعد البيانات والمستخدمين (Baird & Henderson, 2001, p. 8)

3. الإطار المفاهيمي للتطوير التنظيمي:

يعتبر التطوير التنظيمي عملية مستمرة وطبيعية في المنظمات التي تسعى لتحقيق أهدافها وفق خطة منظمة في إطار الموارد المتاحة ولتسليط الضوء على هذا الجانب نستعرض المفاهيم التالية:

1.3. مفهوم التطور التنظيمي:

هو العملية التي يتم بموجبها الاستفادة من نظريات وتطبيقات العلوم السلوكية بواسطة المنظمة، وذلك لتحقيق بعض الأهداف كتنمية القدرات التنافسية للمنظمة، وتحسين أدائها وترقية جو العمل أو زيادة فاعلية المنظمة. (مختار، 2014، صفحة 174)، وإن التطوير التنظيمي "نوع من أنواع التغيير التنظيمي يعمل على تحقيق هدف معين من الأهداف، ويمكن أن يتضمن التطوير التنظيمي تغييرا في عمليات المنظمة وذلك باستخدام المعرفة في العلوم السلوكية فضلا عن التفكير التنظيمي وتطوير النظام. (Baird & Henderson, 2001, p. 11)

كما يعرف بأنه التطور التنظيمي يعتبر مدخل لتسيير التغيير في قيم ومعتقدات، ومدرجات واتجاهات، وسلوكيات العمال لدى المؤسسة، وفي ممارسة أدوارهم ووظائفهم التنظيمية، وكذلك التكنولوجيا المستخدمة، وهياكل التنظيم والعلاقات التنظيمية. (القضاة، 2007، صفحة 25)

2.3. أهداف التطوير التنظيمي:

بالرغم من اختلاف الأهداف التفصيلية للتطوير التنظيمي تبعا لتشخيص مشكلات المنظمات المتنوعة فإن هناك مجموعه من الأهداف العامة التي تنطبق في جميع الحالات نذكرها كما يلي: (علة، 2018، صفحة 167)

- إرساء قواعد الثقة بين الأفراد المكونين للجماعات وبين الجماعات المتفرقة في أرجاء المؤسسة وعلى جميع المستويات التنظيمية.
- إنشاء مناخ مفتوح لحل المشكلات في المؤسسة لمواجهة المشكلات وتوضيح اختلاف الرأي بصراحة ووضوح ليحل محل الاتجاه الخاص بإخفاء المشكلات أو تحميلها للآخرين تكتسب الإدارة قدره أعلى على تحقيق أهدافها.

- تحديد مسؤولية اتخاذ القرارات وحل المشكلات، بحيث تكون أقرب لمصادر المعلومات وللجهات المباشرة المختصة بدل تركيزها في وظيفة معينة أو عند مستوى إداري معين.
- زيادة درجة الانتماء للمنظمة وأهدافها.
- زيادة التعاون بين الأفراد والجماعات الذين تربطهم علاقات عمل داخل إطار المنظمة، وخاصة بين الجماعات والأفراد المتنافسين، وإدارة الصراع التنظيمي.
- زيادة درجة الإحساس بحركية الجماعة ونتائجها الممكنة على الأداء، ومساعدة الأفراد بتعريفهم بما يحدث بين أعضاء الجماعة أثناء عملها من (اتصال وتأثير ومشاعر، نماذج القيادة، أسباب قيادة الصراع...الخ).
- زيادة إحساس العاملين بالملكية والأهداف التنظيمية.
- مساعدة المديرين على تبني أساليب الإدارة بالأهداف، بدلا من مجرد اعتمادهم على خبراتهم الشخصية وتبنيهم لأساليب أقل فاعلية.

3.3. مجالات التطوير التنظيمي:

❖ الأفراد: هم أهم عناصر التطوير التنظيمي لأن الأفراد جوهر منظمات الأعمال وأهم عناصره على الإطلاق، وتعمل المنظمة على تطوير أفرادها عن طريق تفهم وإدراك احتياجاتهم وأنماط شخصياتهم، ودوافعهم، وقدراتهم، واتجاهاتهم ومواقفهم، وفرص مشاركتهم في صنع القرارات وحل المشكلات، ومن ثم العمل على تطويرها لتتلاءم مع متطلبات وأدوار المنظمة وكذلك روح العصر ومتغيرات الحياة. وترجع أهمية تطوير الأفراد بصفة مستمرة إلى كون البيئة التي يعمل فيها الأفراد متغيرة وإذا لم يتطور الأفراد بحيث يتوافقون مع هذا التغير في البيئة والمنظمة فهذا يؤدي إلى خفض مستوى الأداء وضعف الإنتاجية. ومما يؤدي إلى نجاح عملية تطوير الأفراد أن يكون أكثرهم لديهم الحافز والرغبة في النمو والتطور الشخصي، ويرغبون في بذل إسهامات ومساعدات للمنظمة. (ضعيف، التطوير التنظيمي ضرورة ملحة لتفعيل إدارة التغير بمنظمات الأعمال، 2018، صفحة 355)

❖ الجماعات: تأخذ الجماعات داخل أي منظمة صورا عديدة أهمها: الإدارات والأقسام والمصانع والمراكز واللجان والمجالس والنقابات ونادي الشركة، وغيرها من الصور، وتلعب جماعات العمل وظيفية أساسية فهي حلقة الوصل بين الأفراد (الذين ينتمون إلى جماعات) من ناحية، ومن ناحية أخرى المنظمة، والتي تمثل جماعات في أعلى الهيكل التنظيمي، ولا تبقى الجماعات على حالها، فجماعات العمل دائمة التغير فيما تقوم بيه من مهام وفي نوع وعدد الأعضاء وفي عاداتها وتماسكها، وفي تعارضها وفي أساليب الاتصال المستعمل بين أعضائها وفي المشاركة وصنع القرار وفي أهدافها والتغير الدائم في الجماعة يؤدي إلى التغير التنظيمي خاصة إذا كان التغير في الجماعة يؤدي إلى مشكلة في الأداء وفي عدم التوافق مع أهداف المنظمة أو المساهمة في عدم رضا أعضاء الجماعة وتدهور أدائهم. (ماهر، 2014، صفحة 129)

❖ المنظمة: القيام بتحسين وترقية المنظمة ككل من خلال تعريف المنظمة بأساليب التحليل والتشخيص العلمي والبحث الميداني للاطلاع الحقيقي على وضع المنظمة، بالإضافة لامتلاك المنظمة لجميع أدوات علاج المشكلات التي تكون بين فرق العمل وقيادة المنظمة لأنشطة استشارية والتوجيهية مع التعرض لأساليب الهيكل التنظيمي والتحول التغييري والإستراتيجي للمنظمة ككل. (مختار، 2014، الصفحات 160-161)

4. الطريقة والأدوات:

نظرا للأهمية التي يحظى بها الجانب الميداني والذي من خلاله يتم إسقاط المعارف النظرية على الواقع من خلال عينة الدراسة، سيتم هنا عرض حول الوسائل المستخدمة في جميع البيانات وما تعلق بها، فضلا عن الأساليب الإحصائية المستخدمة لمعالجة تلك البيانات من أجل الوصول إلى تصور حول مجتمع الدراسة وإثبات أو نفي الفرضيات الموضوعة.

1.4. أداة جمع البيانات:

من أجل إسقاط المعارف النظرية على الجانب الميداني وجمع مختلف البيانات فقد تم الاعتماد على الاستبيان كأداة لجمع البيانات، وتم إعداد الأسئلة وفق مقياس ليكرت الخماسي (Rensis Likert) كما هو مبين في الجدول رقم (01)، وهذا من أجل تحديد آراء أفراد العينة لفقرات الاستبيان، وجاء الاستبيان من خلال مجموعة من العبارات بلغ 42 فقرة

الجدول رقم (01): مقياس ليكرت الخماسي

الرأي	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الدرجة	1	2	3	4	5

المصدر: من إعداد الباحثين.

وجاء الاستبيان من خلال مجموعة من العبارات بلغ 42 فقرة توزعت على المحاور التالية:

- الخصائص الشخصية: وشملت الجنس، والمؤهل العلمي:

- المحور الأول تكنولوجيا المعلومات والاتصال: جاء هذا الجزء في 25 عبارات:

- المحور الثاني: التطوير التنظيمي وقد جاء في 14 عبارات:

2.4. مجتمع وعينة الدراسة: هنا يتم عرض المجتمع الإحصائي الذي سحبت منه عينة الدراسة.

- مجتمع الدراسة: تم التأكيد في اختيار مجتمع الدراسة الميدانية أن يكون أفرادها على اطلاع كاف بالموضوع، وقد شملت الدراسة عمال مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء CNAS.

- عينة الدراسة: تم توزيعه الاستبيان على العينة المقصودة من الفئات المذكورة سابقا في ولاية الوادي، وقد تم توزيع 75 استمارة، في حين تم استرجاع 59 استمارة وتم استبعاد ثلاث استمارة لعدم جديتها، ليتبقى 56 استمارة صالحة للتحليل الإحصائي.

3.4. صدق وثبات أداة الدراسة:

1.3.4. صدق الاتساق الداخلي: وقد جرى التحقق من صدق الاتساق الداخلي للاستبيان بحساب معامل ارتباط بيرسون بين درجة كل بعد والدرجة الكلية للأداة.

الجدول رقم (02): معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات بعد الأجهزة والدرجة الكلية للبعد

الرقم	البعد	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة
1	بعد الأجهزة	.794	.000
2	بعد البرمجيات	.924	.000
3	بعد الشبكات والاتصال	.900	.000
4	بعد قواعد المعطيات	.947	.000
5	بعد الموارد البشرية	.919	.000
6	بعد الافراد	.941	.000
7	بعد جماعة العمل	.899	.000
8	بعد التنظيم	.933	.000

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من نتائج الجدول السابق نجد أن جميع معاملات ارتباط بيرسون بين جميع الأبعاد والدرجة الكلية للمقياس دالة إحصائياً عند مستوى معنوية 0.01 حيث كان الحد الأدنى لمعاملات الارتباط 0.794 فيما كان الحد الأعلى 0.947، وعليه فإن جميع الأبعاد متسقة داخلياً مما يثبت صدق الاتساق الداخلي لأبعاد الاستبيان .

2.3.4. حساب ثبات الاستبيان: لقياس مدى ثبات أداة الدراسة (الاستبيان) تم استخدام (معادلة ألفا كرونباخ) للتأكد من ثبات أداة الدراسة والجدول رقم (10) يوضح معاملات ثبات أداة الدراسة.

الجدول رقم (3) معاملات ألفا كرونباخ لقياس ثبات أداة الدراسة

الأبعاد	عدد العبارات	ثبات البعد
بعد الأجهزة	4	.916
بعد البرمجيات	6	.960
بعد الشبكات والاتصال	5	.962
بعد قواعد البيانات	5	.937
بعد الموارد البشرية	5	.970
بعد الأفراد	5	.972
بعد جماعة العمل	6	.959
بعد التنظيم	6	.961
الثبات العام للاستبيان	42	.994

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS

يتضح من الجدول رقم (10) أن معامل الثبات العام لمحاور الدراسة مرتفع حيث بلغ 994 لإجمالي فقرات الاستبيان، فيما تراوح ثبات المحاور ما بين 916 كحد أدنى وبين 972 كحد أقصى وهذا يدل على أن الاستبيان يتمتع بدرجة عالية من الثبات يمكن الاعتماد في التطبيق الميداني للدراسة.

4.4. اختبار التوزيع الطبيعي:

من أجل تحديد نوع التحليل الإحصائي الممكن استخدامه في هذه الدراسة تم القيام باختبار التوزيع الطبيعي من خلال اختبار Kolmogorov Smirnov .

الجدول رقم (4): نتائج اختبار التوزيع الطبيعي.

عدد العبارات	Test Statistic	Asymp. Sig	القرار الإحصائي
42	.110	.089	تتبع التوزيع الطبيعي

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول نلاحظ أن القيم الاحتمالية للاختبار أداة الدراسة كانت أكبر من 0.05 وبالتالي فهي تتبع التوزيع الطبيعي، ويمكننا إتباع أسلوب الاختبارات المعلمية في التحليل.

5. عرض النتائج ومناقشتها:

يعتبر عرض النتائج ومناقشتها جزء مهم في البحث كونه يعمل على إسقاط الجانب النظري على عينة الدراسة ومن ثمة محاولة تعميم تلك النتائج على مجتمع الدراسة.

1.5. التحليل الوصفي للمعلومات الشخصية:

جدول 05: التحليل الوصفي لمتغير الجنس

البيانات	العدد	النسبة المئوية%
ذكر	45	80%
أنثى	11	20%
المجموع	56	100%

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من الجدول أعلاه يمكن ملاحظة تفوق عدد الذكور على عدد الإناث حيث بلغت نسبة المستجوبين من الذكور 80% من إجمال العينة.

2.5. التحليل الوصفي للمستوى التعليمي:

جدول 06: التحليل الوصفي لمتغير المستوى التعليمي

البيانات	العدد	النسبة المئوية%
ثانوي فأقل	11	20%
تقني سامي	14	25%
جامعي	31	55%
المجموع	56	100%

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من الجدول أعلاه نلاحظ أن النسبة الأكبر من أفراد عينة الدراسة (55%) لديهم مستوى تعليمي جامعي تليها نسبة 25% من أصحاب شهادة تقني سامي و20% من العينة لديهم مستوى ثانوي وأقل.

3.5. نتائج آراء أفراد العينة حول استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة:

من أجل الإجابة على الفرضية المتعلقة بمدى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في عينة الدراسة، فقد تم إعداد خمسة جداول (الجدول من رقم 14 إلى رقم 18).

❖ التحليل الوصفي لبعد الأجهزة:

جدول (7): التحليل الوصفي لبعد الأجهزة.

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
تمتلك المؤسسة عددا كافيا من أجهزة ومعدات الاعلام الالي	3.84	0.804	عالية
الأجهزة المتوفرة في المؤسسة توفر معالجة سريعة للبيانات	4.54	0.903	عالية جدا
يتم صيانة الأجهزة والمعدات بصفة دورية	3.66	0.837	عالية
يوجد لدى المؤسسة الأجهزة اللازمة لتخزين المعلومات	4.46	0.774	عالية جدا
المجموع	4.12	0.83	عالية

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول أعلاه الذي يشمل تقييم نتائج آراء العينة حول بعد الأجهزة وبالاغتماد على مختلف الفقرات التي كان عددها 4 فقرات فقد كانت المتوسطات الحسابية لها محصورة بين 3.66 و 4.56 وقدر المتوسط الحسابي الإجمالي بـ 4.12 وهو يمثل درجة موافقة عالية، مع الإشارة إلى أن الانحرافات المعيارية كانت بين 0.774 و 0.903.

❖ التحليل الوصفي لبعده البرمجيات:

جدول (8): التحليل الوصفي لبعده البرمجيات

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
تستعمل المؤسسة في عملها برامج حاسوبية	3.48	0.89	عالية
البرمجيات المستخدمة تناسب متطلبات العمل	3.46	0.785	عالية
تتميز البرمجيات المستخدمة بالمرومية إذ يسهل إجراء تعديلات عليها	3.86	0.862	عالية
يتم تطوير البرمجيات باستمرار لمواكبة ما هو جديد	3.29	0.889	متوسطة
تتوفر برامج حماية لبيانات المؤسسة	3.66	0.721	عالية
واجهة الاستخدام سهلة	3.25	0.919	متوسطة
المجموع	3.5	0.77	عالية

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول أعلاه يمكن ملاحظة أن أغلب العبارات قد حازت على درجة موافقة عالية، حيث قدر المتوسط الحسابي الإجمالي بـ 3.5 وهو يمثل درجة موافقة عالية وتراوح متوسطات العبارات بين 3.25 إلى 3.86 وهو ما يعكس وجود برمجيات مناسبة لمتطلبات العمل وتوفر برامج للحماية.

❖ التحليل الوصفي لبعده الشبكات والاتصال:

جدول (9): التحليل الوصفي لبعده الشبكات والاتصال

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
ترتبط المؤسسة بشبكة اتصال خاصة	3.98	0.93	عالية
تتوفر لدى المؤسسة اتصال بالإنترنت	3.34	0.9	متوسطة
تتبادل المؤسسة المعلومات مع بيئتها الخارجية إلكترونياً	3.57	0.92	عالية
تمتلك المؤسسة موقع إلكتروني	4.25	0.82	عالية جداً
تمتلك المؤسسة شبكة اتصال فعالة	3.24	0.77	متوسطة
المجموع	3.67	0.86	عالية

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول أعلاه يمكن ملاحظة أن أغلب العبارات قد حازت على درجة موافقة عالية، حيث قدر المتوسط الحسابي الإجمالي بـ 3.67 وهو يمثل درجة موافقة عالية وتراوح متوسطات العبارات بين 3.24 إلى 4.25 وهو ما يعكس وجود شبكات واتصالات فعالة ومناسبة لمتطلبات العمل في المؤسسة.

❖ التحليل الوصفي لبعده قواعد البيانات:

جدول (10): التحليل الوصفي لبعده قواعد البيانات

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
يتم تخزين الملفات في قاعدة بيانات المؤسسة	4.12	0.885	عالية
أستطيع الوصول إلى البيانات بكل سهولة	4.21	0.786	عالية جداً
البيانات يتم تخزينها باستمرار	4.26	0.764	عالية جداً
تتيح قاعدة البيانات إمكانية طرح الأسئلة وتلقي الإجابات	4.31	0.688	عالية جداً
يتم حفظ المعلومات عن أنشطة المؤسسة في السنوات السابقة	4.18	0.774	عالية
المجموع	4.16	0.78	عالية

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول أعلاه يمكن ملاحظة أن كل العبارات قد حازت على درجة موافقة عالية، حيث قدر المتوسط الحسابي الإجمالي بـ 4.16 وهو يمثل درجة موافقة عالية وتراوح متوسطات العبارات بين 4.31 إلى 4.12 وهو ما يعكس وجود قاعدة بيانات فعالة.

❖ التحليل الوصفي لبعده الموارد البشرية:

جدول (11): التحليل الوصفي لبعده الموارد البشرية

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
لدى المؤسسة إختصاصين في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال	4.41	0.666	عالية
تقوم المؤسسة بتقديم دورات تدريبية بصفة دورية للعمال في تكنولوجيا المعلومات والاتصال	4.32	0.908	عالية جدا
تساعدني المؤسسة في تطوير مهاراتي في تكنولوجيا المعلومات والاتصال	4.42	0.812	عالية جدا
تناسب معارف ومهاراتي في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال مع طبيعة الأعمال الموكلة لي	4.61	0.636	عالية جدا
أتمتع بالكفاءة المطلوبة لأستخدام تكنولوجيا المعلومات	4.66	0.532	عالية
المجموع	4.48	0.68	عالية جدا

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول أعلاه الذي يشمل تقييم نتائج آراء العينة حول الموارد البشرية وبالاعتماد على مختلف الفقرات التي كان عددها 5 فقرات فقد كانت المتوسطات الحسابية لها محصورة بين 4.66 و 4.32 وقدر المتوسط الحسابي الإجمالي بـ 4.48 وهو يمثل درجة موافقة عالية، مع الإشارة إلى أن الانحرافات المعيارية كانت بين 0.908 و 0.532 ...

4.5. نتائج آراء أفراد العينة حول التطوير التنظيمي في المؤسسة:

من أجل الإجابة على الفرضية المتعلقة بمدى تطبيق التطوير التنظيمي في عينة الدراسة، فقد تم إعداد ثلاثة جداول (الجدول من رقم 12 إلى رقم 14).

❖ التحليل الوصفي لبعده الأفراد:

جدول (12): التحليل الوصفي لبعده الأفراد

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
أسعى لتطوير معارفي في إستخدام تكنولوجيا المعلومات	3.48	0.991	عالية
أقدم طرق عمل جديدة لتطوير عملي	3.61	0.985	عالية
أطبق أفكار جديدة لحل مشكلات العمل	3.45	1.07	عالية
أتحمل مسؤولية التطوير في ما يتعلق بوظيفتي	4.05	0.91	عالية
أتلقي التحفيز الكافي لتطوير أدائي	3.97	1.11	عالية
المجموع	3.71	0.965	عالية

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول أعلاه الذي يشمل تقييم نتائج آراء العينة حول الأفراد وبالاعتماد على مختلف الفقرات التي كان عددها 5 فقرات فقد كانت المتوسطات الحسابية لها محصورة بين 4.05 و 3.45 وقدر المتوسط الحسابي الإجمالي بـ 3.71 وهو يمثل درجة موافقة عالية، مع الإشارة إلى أن الانحرافات المعيارية كانت بين 1.11 و 0.971 مما يشير إلى وجود توافق في الإجابة، وهذا يشير إلى وجود تطوير تنظيمي على مستوى الفرد في المؤسسة.

❖ التحليل الوصفي لبعدها جماعات العمل:

جدول (13): التحليل الوصفي لبعدها جماعات العمل

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
يسود جو التعاون وروح العمل بين زملائي في العمل	3.32	0.87	متوسطة
يؤدي العاملون مهامهم من خلال فريق	4.36	0.72	عالية جدا
أنفق مع زملائي في كيفية تحقيق أهداف المؤسسة	3.16	0.84	عالية
تقوم المؤسسة بإجراء تغييرات في عضوية الوحدة التي أنتهي لها بما يصب في مصالح الوحدة	4.22	0.78	عالية جدا
ليس هناك مشاكل بين أفراد المجموعة التي أعمل بها	4.52	0.75	عالية جدا
يوجد إتصال قوي بين أعضاء الوحدة	4.51	0.92	عالية جدا
المجموع	4.01	0.81	عالية

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول أعلاه الذي يشمل تقييم نتائج آراء العينة حول جماعة العمل وبالاعتماد على مختلف الفقرات التي كان عددها 6 فقرات فقد كانت المتوسطات الحسابية لها محصورة بين 3.16 و 4.52 وقدر المتوسط الحسابي الإجمالي بـ 4.01 وهو يمثل درجة موافقة عالية، مع الإشارة إلى أن الانحرافات المعيارية كانت بين 0.72 و 0.92 مما يشير إلى وجود توافق في الإجابة، وهذا يشير إلى وجود تطوير تنظيمي على مستوى جماعة العمل في المؤسسة.

❖ التحليل الوصفي لبعدها التنظيم:

جدول (14): التحليل الوصفي لبعدها التنظيم

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
أشارك باتخاذ القرارات المرتبطة بمجال عملي	3.97	1.02	عالية
يوجد تدفق للاتصالات بسهولة بين الوحدات الإدارية المختلفة	4.16	1.01	عالية
يفوضني رئيسي المباشر للقيام ببعض المهام	3.66	.917	عالية
لا توجد مشاكل في التنسيق والتواصل بين الوحدة التي أعمل بها والوحدات الأخرى والأطراف الخارجية	3.43	1.076	عالية
توزع المهام وفق المؤهلات والقدرات	3.27	1.104	متوسطة
يتم تحديد نطاق الاشراف بشكل مناسب	3.59	1.04	عالية
المجموع	3.68	.943	عالية

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول أعلاه الذي يشمل تقييم نتائج آراء العينة حول جماعة العمل وبالاعتماد على مختلف الفقرات التي كان عددها 6 فقرات فقد كانت المتوسطات الحسابية لها محصورة بين 3.27 و 4.16 وقدر المتوسط الحسابي الإجمالي بـ 3.68 وهو يمثل درجة موافقة عالية، مع الإشارة إلى أن الانحرافات المعيارية كانت بين 0.92 و 1.076 مما يشير إلى وجود توافق في الإجابة، وهذا يشير إلى وجود تطوير تنظيمي على مستوى التنظيم في المؤسسة.

5.5. الارتباط بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال والتطوير التنظيمي:

توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 % بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وبين التطوير التنظيمي في مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال الأجراء فرع الوادي، لاختبار هذه الفرضية نقوم بإجراء معامل الارتباط pearson.

جدول رقم (15): الارتباط بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال والتطوير التنظيمي

التطوير التنظيمي	تكنولوجيا المعلومات والاتصال		
0.980**	1	معامل الارتباط pearson	تكنولوجيا المعلومات والاتصال
0.000		مستوى المعنوية sig	
56	56	حجم العينة N	
1	0.980**	معامل الارتباط pearson	التطوير التنظيمي
	0.000	مستوى المعنوية sig	
56	56	حجم العينة N	

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS

تم القيام باختبار pearson من أجل تحديد العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال والتطوير التنظيمي ويوضح الجدول اعلاه وجود علاقة ارتباط قوية موجبة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال والتطوير التنظيمي حيث قدر معامل الارتباط R بـ 0.980 كما أن هذه القيمة دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (sig=0.005) حيث جاءت قيمة sig=0.000 وهي أقل تماماً من 0.005 وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة أي يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وبين التطوير التنظيمي.

6.5. تحليل النتائج:

هنا سيتم مناقشة صحة الفرضيات المطروحة من عدمه وتحليل ومناقشة نتائج الدراسة، حيث تمت الإجابة على التساؤلات كما يلي:

- ما مدى تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة محل الدراسة؟ (مع قبول الفرضية الأولى) يتم الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال الإجراء فرع الوادي بشكل كبير (وذلك بناء على نتائج الجداول) حيث كانت أغلب العبارات ضمن فئة الأهمية النسبية ذات الدرجة العالية.
- ما مدى تطبيق التطوير التنظيمي على الأفراد ومجموعات العمل وعلى التنظيم ككل في المؤسسة محل الدراسة؟ (مع قبول الفرضية الثانية) تعمل مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال الإجراء فرع الوادي على التطوير التنظيمي على مستوى الفرد ومجموعات العمل والتنظيم (وذلك بناء على نتائج الجداول) حيث كانت أغلب العبارات ضمن فئة الأهمية النسبية ذات الدرجة العالية.
- هل توجد علاقة ارتباط بين تطبيق تكنولوجيا المعلومات في المنظمة وبين التطوير التنظيمي ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 05%؟ (مع قبول الفرضية الثالثة) (وذلك بناء على نتائج الجداول) تبين وجود علاقة ارتباط موجبة وقوية وذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 05% بين كل من تكنولوجيا المعلومات والاتصال وبين التطوير التنظيمي.

على ضوء نتائج هذه الدراسة من خلال الأدبيات النظرية والدراسة الميدانية تم التأكيد على:
✓ أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال سواء من حيث الأجهزة والبرمجيات وقواعد المعطيات وشبكات المعلومات وكذلك بالنسبة لليد العاملة المؤهلة المحترفة التي تجيد استخدام تكنولوجيا المعلومات خاصة في ظل بيئة المؤسسة التي تتميز بالتغير السريع وكل هذه التغيرات التكنولوجية تدفع المؤسسة نحو مزيد من التطوير لتلبية رغبات عملائها، وكذلك لزيادة دافعية ورضا عمالها.

✓ لمديري المؤسسات دور مهم في تشجيع العمال للاستفادة من أحدث التقنيات التكنولوجية للوصول الأبداع الوظيفي.
✓ عملية التطوير التنظيمي عملية شاملة تهدف إلى الرفع من مهارات الفرد وزيادة دافعيته وتشمل جماعات العمل بوصفها حلقة الوصل بين الفرد والجماعات التي ينتمي لها الأفراد فيجب العمل على اكتساب مهارات العمل الجماعية وزيادة التنسيق والتكامل بين الجماعة الواحدة، وإيجاد أنظمة فعالة لحل الصراعات في ما بينها، وتشمل التنظيم ككل الذي يعبر عن التطوير في الهيكل التنظيمي، والاستراتيجيات، والتكنولوجيا، والموارد البشرية، والثقافة التنظيمية.

7. قائمة المراجع:

1. جمانة زياد الزعي. (2015). أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في إدارة المعرفة التنظيمية دراسة تطبيقية. القاهرة، مصر: المنظمة الهرية للتنمية الادارية.
2. غاسن قاسم اللامي. (2008). إدارة التكنولوجيا مفاهيم ومداخل تقنية وتطبيقات عملية. عمان، الأردن: دار المنهاج للنشر والتوزيع.
3. فيصل مدلس، ومحمد عتو. (ديسمبر، 2007). مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تدعيم مختلف أبعاد الجودة دراسة ميدانية في عينة من المؤسسات الصناعية والخدماتية في الجزائر، الحوار المتوسطي، المجلد 2، العدد 8، الصفحات 196-255.
4. محمد الصرفي. (2009). إدارة تكنولوجيا المعلومات، الاسكندرية: دار الفكر الجامعي.
5. ابراهيم بختي. (2005). تكنولوجيا ونظم المعلومات في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مطبوعة بيداغوجية، ورقلة، الجزائر.
6. حسن محمد مختار. (2014). إدارة التغير التنظيمي المصادر والاستراتيجيات، القاهرة: الشركة العربية المتحدة.
7. حنان أمجد القضاة. (2007). أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على التطوير التنظيمي في الجامعة الاردنية الرسمية. مذكرة ماجستير غير منشورة في إدارة الأعمال، جامعة آل البيت، عمان، الاردن.
8. مراد علة. (2018). أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على التطوير التنظيمي. دفاتر إقتصادية، المجلد 1، العدد 8، الصفحات 156-170.
9. أحمد ضيف. (2018). التطوير التنظيمي ضرورة ملحة لتفعيل إدارة التغيير بمنظمات الأعمال، دفاتر إقتصادية، المجلد 2، العدد 9، الصفحات 349-363.
10. أحمد ضيف. (نوفمبر، 2017). تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة التغيير دراسة ميدانية بملينة ترافل الجزائر. مجلة المؤشر للدراسات الاقتصادية، المجلد 1، العدد 4، الصفحات 118-142.
11. أحمد ماهر. (2014). إدارة التغيير. القاهرة: الدار الجامعية.
12. حسن محمد مختار. (2014). إدارة التغير التنظيمي المصادر والاستراتيجيات . القاهرة: الشركة العربية المتحدة.
13. غاسن قاسم اللامي. (2008). إدارة التكنولوجيا مفاهيم ومداخل تقنية وتطبيقات عملية. عمان، الأردن: دار المنهاج للنشر والتوزيع.
14. محمد علي جوادي، وسيف الدين عماد أحمد. (2013). أثر تمكين العاملين في التطوير التنظيمي دراسة استطلاعية لأراء عينة من العاملين في الشركة العامة للصناعة الصوفية في بغداد. مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد 36، الصفحات 159-186.
15. هاشم جبار الدده، وإقبال غني السلطان. (2017). أثر متطلبات إدارة المعرفة في تحقيق التغيير الإداري دراسة استطلاعية في جامعة بابل. مجلة جامعة بابل للعلوم الصرفة والتطبيقية، المجلد 25، العدد 4، الصفحات 1496-1523.
16. Elliott, G. (2004). Global Business Information Technology. New YORK: WESIEY.
17. Baird, L., & Henderson, J. (2001). Knowledge Management. San Francisco: Prentice Hall Inc.