

مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تفعيل التطوير التنظيمي في مؤسسة "NCA Rouïba"
**CONTRIBUTION OF INFORMATION TECHNOLOGY TO
ACTIVATING ORGANIZATIONAL DEVELOPMENT IN
"NCA ROUÏBA" CORPORATION**

د. سعيدة تلخوخ¹

Saida TELKHOUKH¹

¹ جامعة محمد بوقرة بومرداس (الجزائر)، s.telkhokh@univ-boumerdes.dz

تاريخ النشر: 2021/06/26

تاريخ القبول: 2021/05/25

تاريخ الاستلام: 2021/04/26

ملخص:

جاء هذا البحث من أجل الوقوف على أثر تكنولوجيا المعلومات على التطوير التنظيمي بمحاورة الثلاثة (الأفراد، جماعات العمل والتنظيم) في مؤسسة "NCA Rouïba"، حيث تم الاعتماد على تحليل نتائج الاستبيان باستخدام البرنامج الإحصائي "SPSS" مع الاستعانة بالملاحظة الشخصية لتفسير النتائج الإحصائية.

تم التوصل إلى توفر كل من تكنولوجيا المعلومات والتطوير التنظيمي بدرجة مرتفعة في مؤسسة "NCA Rouïba"، فضلاً عن وجود علاقة ارتباط طردية غير قوية بين هذين المتغيرين في هذه المؤسسة عند مستوى دلالة 0.01، وكذلك الأمر بالنسبة لارتباط تكنولوجيا المعلومات مع محاور التطوير التنظيمي (الأفراد، جماعات العمل والتنظيم)، حيث تؤثر تكنولوجيا المعلومات في التطوير التنظيمي في مؤسسة "NCA Rouïba" بنسبة 14.36%.

كلمات مفتاحية: تكنولوجيا المعلومات، التطوير التنظيمي، "NCA. Rouïba".

تصنيفات JEL: M15، M19.

Abstract:

This research came in order to find out the impact of information technology on organizational development in its three axes (individuals, work groups and organization) in the "NCA Rouïba" corporation. The results of the

questionnaire were analyzed using the "SPSS" statistical program with the use of the results of personal observations to explain Statistical results.

The availability of both information technology and organizational development was found at a high degree in "NCA Rouïba" corporation, in addition to the presence of a non-strong direct correlation between these two variables in this corporation at a significance level of 0.01, and the same is true for the association of information technology with the axes of organizational development (individuals , Work groups and organization), as information technology affects organizational development at "NCA Rouïba" by 14.36%.

Keywords: Information technology; organizational development;" NCA Rouïba".

JEL Classification Codes: M 15 ,M19.

المؤلف المرسل: سعيدة تلخوخ، الإيميل: s.telkhokh@univ-boumerdes.dz

1. مقدمة:

تشهد بيئة الأعمال تغييرات متسارعة في مجالاتها المختلفة، إذ سعت المؤسسات إلى انجاز انتقالات نوعية في مستويات أدائها كمحاولة منها للسيطرة على هذه التغيرات التي تمثل تحديات بالنسبة لها، وذلك باعتبار المؤسسة نظاما مفتوحا، فهي تنمو وتتطور وتتفاعل مع فرص وتحديات البيئة التي تنشط بها، لذا لا بد لها من امتلاك رؤية واضحة حول الاستفادة المناسبة من تطور تكنولوجيا المعلومات لما تتمتع به هذه الأخيرة من دقة وسرعة كبيرة، وتوظيفها بشكل ناجح يخدم أهدافها المنشودة، كما أنه من المهم القيام بعملية التطوير التنظيمي الذي يتطلب فهما وإدراكا كاملين لبيئة المؤسسة والإلمام بالمشكلات التي تواجه المؤسسة، وهذا ما تدعمه تكنولوجيا المعلومات.

إشكالية البحث:

بناء على ما سبق، نطرح من خلال هذه الورقة البحثية الإشكالية التالية:

كيف تؤثر تكنولوجيا المعلومات على التطوير التنظيمي في مؤسسة "NCA Rouïba" ؟

الأسئلة الفرعية:

لتبسيط هذه الإشكالية، يمكن اقتراح الأسئلة الفرعية التالية:

- كيف تؤثر تكنولوجيا المعلومات على التطوير التنظيمي؟

- هل توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والتطوير التنظيمي في

مؤسسة "NCA Rouïba" ؟

الفرضيات:

من أجل الإجابة على هذه الأسئلة، يمكن تقديم الفرضيات التالية:

- قد تؤثر تكنولوجيا المعلومات على التطوير التنظيمي من خلال التأثير على العاملين؛
- ربما توجد علاقة ارتباط قوية ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والتطوير التنظيمي في

مؤسسة "NCA Rouïba".

أهمية البحث:

تلقي هذه الدراسة الضوء على دور تكنولوجيا المعلومات في تفعيل التطوير التنظيمي بمختلف محاوره، ومن ثم إبراز الحاجة إلى ضرورة إحداث التطوير التنظيمي في المؤسسات عبر الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات، وهذا من خلال تقديم إطار نظري يربط بين تكنولوجيا المعلومات والتطوير التنظيمي الذي يعتبر فرصة للمؤسسات لمواجهة المستقبل الديناميكي بنجاح من خلال الاستغلال الأمثل للتطور التكنولوجي، ومن ثم إسقاط موضوع الدراسة على مؤسسة "NCA Rouïba".

أهداف البحث:

ترمي هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

- التعرف على مفاهيم تكنولوجيا المعلومات والتطوير التنظيمي وشرح العلاقة بينهما؛
- إلقاء الضوء على واقع كل من تكنولوجيا المعلومات والتطوير التنظيمي في مؤسسة "NCA Rouïba"؛
- قياس مدى ارتباط تكنولوجيا المعلومات بالتطوير التنظيمي إحصائياً في مؤسسة "NCA Rouïba"؛
- تقديم بعض الاقتراحات للقائمين على إدارة المؤسسات الجزائرية وبالأخص مؤسسة "NCA Rouïba" وتمكينهم من استيعاب العلاقة القائمة بين تكنولوجيا المعلومات والتطوير التنظيمي بغرض الاستفادة منها من أجل تحقيق الأهداف التنظيمية وتعزيز التنافسية.

منهجية البحث:

يعتمد هذا البحث على المنهج الوصفي والتحليلي لتحليل مضامين تكنولوجيا المعلومات والتطوير التنظيمي، مع منهج دراسة حالة لرصد واقع اهتمام مؤسسة "NCA Rouiba" بتكنولوجيا المعلومات لتعزيز التطوير التنظيمي.

هيكل البحث:

تأتي هذه الورقة البحثية في محورين، وهما:

- تكنولوجيا المعلومات والتطوير التنظيمي، مفاهيم أساسية؛

- دراسة حالة مؤسسة "NCA Rouiba".

2. تكنولوجيا المعلومات والتطوير التنظيمي، مفاهيم أساسية

1.2 تعريف تكنولوجيا المعلومات:

تكنولوجيا المعلومات هي مجموعة من المكونات المادية، البرمجيات، الاتصالات التي تستخدمها المؤسسة في استقبال البيانات والمعلومات وتخزينها ومعالجتها واسترجاعها باستخدام برمجيات متعددة الوسائط (السمعية، البصرية، النصية) من طرف الأفراد. (قدايفة، 2014/2013، صفحة 28)

حيث تتمثل مكونات تكنولوجيا المعلومات في ماييلي: (فني، 2019، صفحة 272)

- الاجهزة، أي المعدات المادية المستخدمة في الادخال والمعالجة والاخراج والتخزين في نظام الحاسوب؛

- البرمجيات (برمجيات النظام وبرمجيات التطبيقات)، وهي أوامر تفصيلية تضبط عمليات نظام المعلومات من خلال إدارة موارد الحاسوب في المؤسسة وتزويد العاملين بمزايا هذه الموارد والتوسط بين المؤسسة والمعلومات المخزنة؛

- الشبكات والاتصالات، وتعني بارسال المعلومات عن بعد باستخدام وسائط الكترونية أو ضوئية.

2.2 تعريف التطوير التنظيمي:

يسعى التطوير التنظيمي إلى تحسين الأداء لكل من العاملين والمؤسسة، وزيادة الإنتاجية وتحسين الفعالية من خلال الاعتماد على المنهجية العلمية والنظريات والمفاهيم السلوكية الرامية إلى إيجاد الحلول للمشكلات التي يواجهها أي تنظيم. (علاوي، 2013/2012، الصفحات 69-70)

3.2 محاور التطوير التنظيمي:

يرتكز التطوير التنظيمي على ثلاث محاور وهي: (عبد الباقي، 2005، الصفحات 362-364)

1.3.2. الأفراد:

هم أهم عناصر التطوير التنظيمي، ويمكن تفهم سلوكهم وشخصياتهم وتطويرها لتلائم متطلبات المؤسسة وتحقيق أهدافها، ما يفرض مراعاة ما تعلق بتطويرهم (أنماط شخصياتهم، دوافعهم، قدراتهم، اتجاهاتهم، مواقفهم، فرص مشاركتهم في اتخاذ القرارات، وحل المشكلات) مما يساهم في فعالية المؤسسة.

2.3.2. جماعات العمل:

يرتكز التطوير هنا على: تماسك وفعالية الجماعة، الاهتمام بقيمتها ومعاييرها، وتطوير أهدافها وما يطرأ بين أفرادها من نزاعات أو صراعات، والأساليب المناسبة لحل المشكلات واتخاذ القرارات وكذا أسلوب الاتصال بين جماعات العمل والعلاقات الداخلية البيئية التي تساهم في دعم الجماعة وتوثيق أدائها.

3.3.2. التنظيم:

يتمثل التنظيم في بعدي: الوحدات التنظيمية الرئيسية (أقسام أو إدارات، الوظائف، هيكل الاتصال) والعمليات التنظيمية المختلفة (اتخاذ القرارات، أنماط الاتصالات، العلاقة بين/ومع الجماعات، التخطيط، تصميم الأهداف، إدارة النزاعات، علاقات السلطة، الإجراءات، المنتجات، التجديد والابتكار).

4.2 تأثير تكنولوجيا المعلومات على التطوير التنظيمي:

1.4.2. أثر تكنولوجيا المعلومات على العمل:

بفضل تكنولوجيا المعلومات، أصبح العمل يؤدي في معظم الأحيان في أي مكان وزمان، إذ ظهر العمل عن بعد الذي يؤثر على الحياة الاجتماعية والنفسية للعاملين، وتجدد الإشارة إلى أنه لا يمكن تأدية كل الأعمال والوظائف عن بعد (كالصناعة فالمنتجات تتطلب مصنع ومكان للتجميع والتنفيذ)، وعليه فإن تكنولوجيا المعلومات تغير فكرة ومفهوم وقيمة العمل ذاته، كما أصبح من السهل استبدال العديد من

الأشياء التي تستخدم في العمل بالأدوات والأجهزة الرقمية التي تقوم بها بدلا عنها، وبالتالي فإن المنافع الاجتماعية والنفسية من ممارسة وامتلاك وظيفة قد تأثرت بشكل ملحوظ بتكنولوجيا المعلومات. (زكريا الرمادي، 2008، الصفحات 96-97)

كما تساهم تكنولوجيا المعلومات في تعزيز التعاون الجماعي بين العاملين من خلال: البريد الإلكتروني (e-mail)، المؤتمرات المسموعة ((teleconferencing(audio)، المؤتمرات المرئية (video conferencing)، المؤتمرات البيانية (data conferencing)، برامج العمل الجماعي (groupware systems)، استخدام الويب (web-based tools) والاجتماعات الإلكترونية (electronic meeting systems (EMS) (BAJWA, LEWIS, & PERGAN, 2002, p. 02)

2.4.2. أثر تكنولوجيا المعلومات على العملية الإدارية:

وجدت ميزات تنظيمية كثيرة بفضل استخدام تكنولوجيا المعلومات من خلال سرعة الاتصالات بين أجزاء التنظيم مما حسن التكامل والتنسيق بين مختلف مستويات المؤسسة، أما في مجال القيادة فإن تكنولوجيا المعلومات زادت من فرص الكوادر الإدارية والقيادات للتداول مع مختلف أصحاب المصالح وخاصة من هم خارج المؤسسة ويؤثرون بشكل مباشر على عملها، كما أعطت وضوحاً لأهداف المؤسسة بالنسبة لجميع الأطراف والمؤثرين، وأخيراً فإن استخدام تكنولوجيا المعلومات من قبل المديرين سهّل وجود قياس سريع للنتائج وجوانب الأداء المختلفة في إطار الوظيفة الرقابية وأعطى للمؤسسة قدرة على حل المشكلات حال ظهورها، وبشكل عام فإن استخدام تكنولوجيا المعلومات وفّر ميزات كثيرة ساهمت في تعزيز أدوار المديرين وتفعيل الممارسة الإدارية بكافة جوانبها. (محسن العامري و منصور الغالي، 2008، صفحة 300)

3.4.2. أثر تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية لمواكبة التطوير التنظيمي:

تفرض تكنولوجيا المعلومات تحولات عديدة على إدارة الموارد البشرية لمواكبة مشاريع التطوير التنظيمي، ويمكن توضيحها من خلال ما يلي: (MICHELE & PHILIPPE, 2002, pp. 123-124)

-التوظيف، حيث توفر تكنولوجيا المعلومات قابلية العمل الجماعي، الاستقلالية في اتخاذ القرار، ومهارات عالية في إدارة نظم المعلومات، في ظل مراجعة معايير الاختيار بمراعاة أن العمل سيكون أكثر صعوبة وإجهاداً؛

-تيسير الخروج من المؤسسة، فتخفيض عدد المستويات التنظيمية يساهم في التقليل من المناصب الإدارية، فضلاً عن التسريح المحتمل نتيجة الاستخدام المكثف لتكنولوجيا المعلومات، مع التأكيد على أن هذه الأخيرة ليست مرادفاً لتخفيض العمالة و إنما لتحسين جودة الخدمات وزيادة وتيرة الإبداع وإشباع حاجات الزبائن والإثراء الوظيفي رغم دعوتها الصريحة إلى التخلص من بعض الأنشطة والمهام؛

-وصف المناصب، من خلال إعادة وصف المناصب حسب العمليات وليس حسب المهام وذلك في ضوء تجميع عدة مناصب في منصب واحد، كما أن التعيين لا يكون لجهة واحدة (ينتقل الفرد عبر كل العمليات التي تحتاج مهاراته) مما ينتج عنه أدوار ومسؤوليات جديدة (التمكين)؛

-التقييم، تقييم المسؤولين من طرف أعضاء الفريق في ظل المسؤولية المشتركة وتقييم عمل الفريق حسب مدى رضا العميل أو المورد بوجود علاقة مباشرة بين التقييم ورقم الأعمال، الإنتاجية، ورضا العملاء؛
-المكافأة، التخلي عن منح الأجور وفق الخبرة أو المستوى الوظيفي والتحول نحو مكافأة الأداء الاستثنائي على أساس علاوة و ليس زيادة الأجر الذي يتم احتسابه حسب القيمة المحققة وبدلاً من وقت العمل، وهذا في ظل ربط نظام المكافآت بتحسين نتائج المؤسسة؛

-التفرقة بين الترقية والأداء، حيث تعتمد الأولى على مدى استعداد الفرد لشغل المنصب الجديد وليس تمييزه في منصبه القديم، في حين يكافأ الأداء بعلاوة وليس بالترقية؛

-القيادة، تخفيض المستويات الوظيفية بفضل تكنولوجيا المعلومات مما ينجر عنه تحويل جذري لدور المديرين الذي يصبح مقتصرًا على التنشيط وتقليل الرقابة؛

-الاتصال، التركيز على الأهداف المراد تحقيقها من خلال إقناع الأفراد بضرورة التغيير والتطوير التنظيمي؛

-وقت العمل، الفصل بين الأجر ووقت العمل في ظل نقص الرقابة؛

-العلاقات المهنية، تطبيق روابط جديدة معتمدة على تخطي الحدود التنظيمية من أجل الوصول إلى القدرة على تطبيق شراكات مع ممثلي العمال ونقاباتهم.

3. دراسة حالة مؤسسة "NCA Rouïba"

1.3 أداة الدراسة:

تم الاستعانة في هذه الدراسة بأسلوب الاستقصاء من خلال استمارة الاستبيان كأداة أساسية، إلى جانب الاستعانة بالمقابلة الشخصية والملاحظة، وهذا بالنظر إلى طبيعة البيانات المراد جمعها.

2.3 مجمع وعينة الدراسة:

يتكوّن مجتمع الدراسة من 170 عامل اداري في مؤسسة "NCA Rouïba"، أما حجم العينة فبلغ 51 عامل اداري.

3.3 لمحة عن مؤسسة "NCA Rouïba":

أنشئت مؤسسة "NCA Rouïba" كمشروع عائلي في 08 أفريل 1966 وتعتبر قانونياً شركة ذات أسهم (SPA)، يقع مقرها في المنطقة الصناعية "الروية" (الضاحية الشرقية لمدينة الجزائر) على الطريق الوطني رقم 05، وهي تنشط في مجال إنتاج وتوزيع المشروبات والعصائر. (www.exportal.dz/index.php/fr/company/19/www.exportal)

4.3 اختبار ثبات وصدق الاستبيان:

تم اختيار معامل "ألفا كرونباخ" (Alpha – Cronbach) من أجل التحقق من مقدار الاتساق الداخلي للاستبيان، لأنه يتميز بدقة عالية في قياس درجة الاتساق والتوافق كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول 1: تقدير ثبات وصدق الاستبيان الموزع على عينة الدراسة

البعد	عدد العبارات	ألفا كرونباخ	الصدق (الجذر التربيعي لمعامل الثبات)
تكنولوجيا المعلومات	23	84%	91.6%
التطوير التنظيمي	24	86%	92.7%
الاستبيان		88.4%	94%

المصدر: من إعداد الباحثة اعتماداً على مخرجات برنامج التحليل الإحصائي (SPSS).

يتبين من الجدول 1 أن ثبات الاستبيان عال، حيث بلغ معامل الثبات (ألفا كرونباخ) 88.4% وهي قيمة مرتفعة جداً وتدل على الثبات لأنها تجاوزت الحد الأدنى المتفق عليه للثبات (0.60)، مما يؤكد صلاحية الاستبيان للتطبيق الميداني وإمكانية الاعتماد عليه في إجراء عملية التحليل الإحصائي واختبار فرضيات الدراسة عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$.

كما يتضح أن معامل الصدق مرتفع جداً إذ بلغ 94% وهو بذلك مقبول لأغراض التحليل الإحصائي.

5.3 واقع تكنولوجيا المعلومات والتطوير التنظيمي في مؤسسة "NCA Rouïba":

الجدول 2: واقع متغيرات الدراسة في مؤسسة "NCA Rouïba"

المتغير	أرقام العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
تكنولوجيا المعلومات	23-01	3,6419	0,50274	مرتفعة
الأفراد	30-24	3,3922	0.76604	متوسطة
جماعات العمل	38-31	3,6863	,4964700	مرتفعة
التنظيم	47-39	3,7342	0,63014	مرتفعة
التطوير التنظيمي	47-24	3,6185	0,52681	مرتفعة

المصدر: من إعداد الباحثة اعتماداً على مخرجات برنامج التحليل الإحصائي (SPSS).

حسب الجدول 2 جاءت درجة استخدام تكنولوجيا المعلومات مرتفعة في مؤسسة "NCA Rouïba" بمتوسط حسابي قدر بـ 3.64 وذلك بانحراف 0.5 حول متوسط الاستجابة، ولعل ما يؤكد هذا الاستخدام الكبير للأجهزة والمعدات هو ما لاحظناه من خلال زيارتنا المتكررة إلى مؤسسة "NCA Rouïba" حيث لاحظنا أن كل عامل إداري لديه جهاز حاسوب يعمل به، كما أن البعض منهم يعمل بحواسيب شخصية وضعتها المؤسسة تحت تصرفهم للتمكن من أداء العمل أثناء القيام بالمهام الخارجية، إذ تعتبر مساعداً لهم فهي تسهل عملهم وتساعدهم على إدارة أحسن للوقت وخاصة باستخدام برمجية "EXCEL" للقيام بالحسابات المجدولة، واستخدام الأنظمة الخبيرة (ERP) وهي نظام المعلومات الأمريكي (QAD). أما عن استخدامات الأنترنت فهي تتجلى من خلال استخدام "فيسبوك" في قسم

التسويق، حيث تسيّر مديرية نظام المعلومات حق الوصول إلى المعلومات من خلال السماح للشخص المناسب بالوصول للمعلومات المناسبة (حق المعالجة).

كما لاحظنا درجة مرتفعة جداً من استخدام البريد الإلكتروني والأنترنت في إطار التعاون بين العاملين الإداريين، إذ تعمل المؤسسة بتركيب برنامج مضاد للفيروسات وهذا كإجراء وقائي لحماية المعلومات من التلف بفعل الفيروسات مما يدل على الأهمية الكبرى التي أولتها مؤسسة "NCA Rouïba" لأمن المعلومات، ذلك أن مدير نظام المعلومات هو المسؤول عن أمن المعلومات إذ لم يتم مسبقاً التعرّض للاختراق الإلكتروني أو قرصنة المعلومات بفضل الإجراءات الاحترازية المتخذة لحماية المعلومات، فعلاوة على البرامج المضادة للفيروسات، نجد تسيير حق الوصول إلى المعلومات من خلال كلمات السر (لكل حاسوب ولكل بريد الكتروني لضمان عدم تمكّن أي عامل إداري من الولوج إلى البريد الإلكتروني لعامل آخر (الخصوصية)، عدم التلاعب بالمعلومات والملفات، المراجعة والتحكم الداخلي، جدران النار وتجديدها لتحديد الوصول إلى المعلومات، وقواعد بيانات لحفظ المعلومات من أجل العودة إليها في حال اختراق أمن المعلومات (server).

كما أن مؤسسة "NCA Rouïba" لا تمنح العاملين الإداريين بها فرصة القيام بالعمل عن بعد وهذا حفاظاً على أمنهم بسبب عدم وجود قانون أو إطار قانوني في الجزائر لحمايتهم من الحوادث وهم خارج موقع عملهم (مشكل أمن العامل)، ولكنها تعمل على تشجيع العمل عن بعد في إطار التطوير حيث تستخدم مبدئياً التوظيف الإلكتروني من خلال الاستعانة بالمواقع الإلكترونية من أجل الحصول على المرشحين للتوظيف وبالأخص موقعي www.emploiitic.com و www.linkedin.com فضلاً عن الموقع الإلكتروني للمؤسسة "NCA Rouïba" الذي يحتوي على بوابة للتوظيف.

كما أن العاملين الإداريين في مؤسسة "NCA Rouïba" يتخوّفون من تطور تكنولوجيا المعلومات وتأثيراتها السلبية المحتملة على وظائفهم، ولعل تلك هي النقطة السلبية التي لا بد من الوقوف عندها والعمل على معالجتها من خلال توضيح أكثر لمزاياها من أجل تكريسها لخدمتهم ومساعدتهم أكثر على أداء مهامهم.

إن نسب الاهتمام لدى العاملين الإداريين في مؤسسة "NCA Rouïba" بالتطوير التنظيمي مرتفعة، وهذا ما يؤكده الوسيط الحسابي، إذ قدّر متوسط الإجابات بـ 3.61، حيث تم إحداث التطوير التنظيمي في مؤسسة "NCA Rouïba" مراراً وتكراراً ودون أي مقاومة سواءً داخلية أو خارجية، وهذا بتخصيص ميزانية خاصة لذلك. وهذا في ظل تأييد الاستعانة بمنظمات خارجية خاصة لإنجاحه، وبالأخص ما اختص منها بالموارد البشرية. أما عن مدة برنامج التطوير التنظيمي فهي سنة واحدة (وقد تمتد لأكثر من ذلك بشرط ألا تتجاوز ثلاث سنوات) أي أنه برنامج سنوي ينفذ طوال السنة وبمجرد نهاية السنة يطبق برنامج آخر، وهكذا دواليك دون أن تتوقف قاطرة التطور، وهذا نظراً لطبيعة نشاط المؤسسة (غذائية) فهي تنشط في سوق تنافسي كبير وذلك بسبب محيط المؤسسة والمحيط الاقتصادي الدائم التغير وذلك بمشاركة عارمة من العاملين، حيث يعملون ضمن جماعات عمل "لأن الفريق هو الذي ينجح وليس الفرد"، مع الإشارة إلى وجود بعض العاملين الذين لا تتطلب أنشطتهم العمل الجماعي، أي أن العمل يتراوح بين الجماعي والفردى حسب النشاط والمهام، وإذا امتنع أحدهم عن العمل الجماعي، يتم تحرير تقرير بذلك، وتطبيق الإجراءات والعقوبات المدرجة في النظام الداخلي للمؤسسة، التي تعتبر امتناع عاملها عن العمل جماعياً رفضاً للعمل. غير أن الوصول إلى هذه المرحلة نادر الحدوث، فالعمل الجماعي هو السائد في المؤسسة، وهذا ما لاحظناه أثناء زيارتنا المتكررة للمؤسسة.

أما بالنسبة لآليات التطوير التنظيمي المتبعة، فهناك مثلاً التمكين وإدارة الجودة الشاملة، حيث يتم ذلك ضمناً من خلال تكليف العاملين بمهام تتناسب مع وظائفهم وتندرج ضمن المفاهيم الإدارية الحديثة، إذ يخوّل العامل بإنجاز بعض المهام في هذا الإطار دون أن يعلم أن ذلك جزء من التطوير التنظيمي حتى لا يقاوم هذا الأخير من حيث المبدأ. حيث يبدأ برنامج التطوير التنظيمي من التنظيم ثم جماعات العمل وأخيراً الفرد من أجل تقييمه ومن ثم تحديد النقائص في أدائه والسعي لتجاوزها من خلال التكوين والتدريب، وإذا لم يطرأ تحسن على أدائه بما يقضي على تلك النقائص تعرض للفصل كحل أخير، وبالتالي فإنه لا توجد ميادين تستدعي تركيز جهود التطوير التنظيمي عليها دون غيرها، فكل المديرات والأقسام وكل أعضاء المؤسسة لهم بالغ الأهمية في تفعيل التطوير التنظيمي دون إقصاء أي منهم، رغم وجود مسؤول عن التسيير

التنبئي للعمل والكفاءات (GPEK) وهو مسؤول عن برنامج التطوير التنظيمي فيما يتعلق بالأفراد (تطوير العاملين).

هذا وتجدد الإشارة إلى أنه بالنسبة للمحاور الفرعية فإن محور التنظيم تفوق على جماعات العمل والأفراد إذ تحصل على أول رتبة بمتوسط 3.73 ثم تبعه محور جماعات العمل في الرتبة الثانية بمتوسط 3.68 وأخيراً الأفراد بمتوسط 3.39.

6.3 اختبار الطبيعية (test of normality):

الجدول 3: اختبار التوزيع الطبيعي (1-Sample Kolmogorov-Smirnov)

المتغير	تكنولوجيا المعلومات	الأفراد	جماعات العمل	التنظيم	التطوير التنظيمي
قيمة Z	0.483	0.701	0.686	0.613	0.556
قيمة الدلالة	0.974	0.710	0.735	0.846	0.916

المصدر: من إعداد الباحثة اعتماداً على مخرجات برنامج التحليل الإحصائي (SPSS).

يتضح من خلال الجدول 3 أن بيانات الاستبيان الموزع على العاملين الإداريين في مؤسسة "NCA Rouïba" تتبع التوزيع الطبيعي ذلك أن قيم مستويات الدلالة لجميع المحاور جاءت أكبر من مستوى الدلالة المحدولة (0.05)، وبالتالي تقبل الفرضية الصفرية H_0 التي تنص على أن "البيانات تتبع التوزيع الطبيعي" وترفض الفرضية البديلة H_1 التي تنص على "أن البيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي".

7.3 تحليل تأثير تكنولوجيا المعلومات على التطوير التنظيمي:

الجدول 4: تأثير تكنولوجيا المعلومات على التطوير التنظيمي

المتغير	الأفراد	جماعات العمل	التنظيم	التطوير التنظيمي
الارتباط مع تكنولوجيا المعلومات	0,582**	0,129	0,204	0,379**
معامل التحديد	0.338724	0.016641	0.041616	0.143641

** الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة 0.01.

المصدر: من إعداد الباحثة اعتماداً على مخرجات برنامج التحليل الإحصائي (SPSS).

يلاحظ من الجدول 4 أن العلاقة بين المتغير المستقل والمتغيرات التابعة طردية، حيث توجد علاقة ارتباط طردية بين تكنولوجيا المعلومات وكل من الأفراد، جماعات العمل، التنظيم والتطوير التنظيمي. أي أنه كلما زاد استخدام تكنولوجيا المعلومات كلما زاد مستوى تطوير الأفراد، جماعات العمل والتنظيم وبالتالي التطوير التنظيمي، وهذا الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة 0.01، حيث أصبح للعاملين محل الدراسة نظرة واضحة حول احتياجات عملهم المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات أكثر فأكثر، إذ أن هذه الأخيرة ترافق عملية التطوير التنظيمي خلال كل مراحلها كما أنها تؤثر عليه من خلال إجراءات، هيكلية المعلومات وتوفير المعلومة الصحيحة في الوقت الصحيح، نظام القيادة، جدران النار فضلاً عن مجموعة من المؤشرات، كما أنها تعد بمثابة نظام إنذار مسبق.

تجدر الإشارة إلى أن محور الأفراد هو الأكثر ارتباطاً بتكنولوجيا المعلومات، يليه محور التنظيم ومن ثم جماعات العمل، غير أن هذا الارتباط ليس قوياً، ولكن هذا لا يعني أن تكنولوجيا المعلومات لا تؤثر على التطوير التنظيمي بل يمكن تفسير ذلك بوجود متغيرات مستقلة أخرى تؤثر في تفعيل التطوير التنظيمي . يؤكد معامل التحديد (وهو مربع معامل الارتباط) نتائج تحليل الارتباط، حيث يشير إلى أن الزيادة في استخدام تكنولوجيا المعلومات (المتغير المستقل) تؤدي إلى زيادة بـ 14.36% في مستوى التطوير التنظيمي (المتغير التابع) في مؤسسة "NCA Rouiba"، أي أن 14.36% من التغيير في التطوير التنظيمي يعود إلى تكنولوجيا المعلومات، أما حوالي 85.64% من هذا التغيير (في التطوير التنظيمي) فترجع إلى عوامل أخرى غير مقيسة مثل الاتصال والقيادة التي تعكس الاهتمام ووجهة النظر الإدارية التي تركز على العمل لرفع إنتاجية الموارد البشرية والتي تؤثر بدورها في التطوير التنظيمي كما تتأثر به، ما يؤدي إلى تحسين الإنتاجية الكلية للتنظيم. ولكن ذلك لا يتأتى إلا بوجود مناخ ملائم للابداع البشري يتوافر على الحوافز والسياسات الإدارية الجيدة والقيادة الفعالة، مما يؤثر بدوره على التنظيم بشكل عام.

4. الخاتمة:

يعتبر التطوير التنظيمي من أهم القضايا الحديثة التي تشغل المؤسسات كونها تتعامل مع ظروف بيئية ديناميكية تتسم بسرعة التغير وحدته، ما يحتم عليها مواجهة مجموعة من التحديات وعلى رأسها التطور في تكنولوجيا المعلومات، مما يتطلب منها اعتماد استراتيجيات قوية تسمح لها بالاستمرار والحفاظة على موقعها

التنافسي وتطويرة في حاضرها ومستقبلها، فما كان لها سوى التكيف مع هذا الوضع الجديد. حيث أصبح التطوير التنظيمي أمراً حتمياً وضرورياً بالنسبة للمؤسسات، كما أنه عملية مستمرة تحمل في طياتها التجديد الدائم، وهو بذلك يتلاءم مع طبيعة الموارد البشرية، مما يدعم الاستفادة من استخدام تكنولوجيا المعلومات لتفعيل التطوير التنظيمي بما يؤثر إيجاباً على المؤسسات ومواردها البشرية معاً.

1.4 النتائج:

انطلاقاً مما سبق، يمكن تلخيص النتائج المتوصل إليها من خلال هذه الدراسة على النحو التالي:

1.1.4. النتائج النظرية:

تم التوصل إلى النتائج النظرية التالية:

- تتكوّن تكنولوجيا المعلومات من مختلف أجهزة الإعلام الآلي، البرمجيات وشبكات الاتصال؛
- التطوير التنظيمي هو خطة طويلة المدى وأنشطة متكاملة لتفعيل أداء المؤسسات، بتحسين أداء أفرادها وتحسين الوظائف وظروف العمل، وذلك بالاعتماد على مجهود تعاوني بين كل أعضاء المؤسسة، مع إمكانية إشراك أطراف خارجية في ذلك، والتطبيق العملي لمبادئ العلوم السلوكية، مع الأخذ بعين الاعتبار لبيئة المؤسسة؛

- زادت أهمية تكنولوجيا المعلومات، حيث تطوّرت مفاهيم العمل الذي أصبح يتم عن بعد، وهو يتسم بمرونة عالية تجعله ملائماً للدوام الكلي أو الجزئي كما أنه وسيلة فعالة لتقليل التكلفة وبتيح الاستفادة من مهارات قد لا يكون ممكناً ضمها لكادر المؤسسة بنظام التفرغ؛

- توفّر تكنولوجيا المعلومات أساليب جديدة لتنظيم العمل في المؤسسات، ما يفرض على هذه الأخيرة الاهتمام بسبل تبسيط هياكلها التنظيمية وتحقيق وحدة السلطة وجعلها أقل صرامة وأكثر اعتماداً على العمل بروح الفريق في ظل التركيز على العمليات التنظيمية والإدارية وكيفية أداء العمل؛

- أدى استخدام تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات إلى تحسين أدائها وتطوير جميع عناصرها من هياكل وأساليب وأفراد وتقنيات إدارية؛

- تفرض تكنولوجيا المعلومات تحولات عديدة على إدارة الموارد البشرية من حيث: التوظيف، تيسير الخروج من المؤسسة، وصف المناصب، التقييم، المكافأة، الترقية، القيادة، الاتصال، وقت العمل والعلاقات

المهنية، وهذا لمواكبة مشاريع التطوير التنظيمي الذي يركز على ثلاث محاور وهي: الأفراد، جماعات العمل والتنظيم.

2.1.4. النتائج التطبيقية:

- تم التوصل من خلال الدراسة التطبيقية إلى مجموعة من النتائج، أبرزها ما يلي:
- تميّزت فقرات الاستبيان بدرجة عالية جداً من الثبات حسب نتائج معامل ألفا كرونباخ، الذي أعطى 88.4% من الثبات، وبالتالي درجة ممتازة من الصدق بلغت 94%؛
 - استخدام العاملين عينة الدراسة لتكنولوجيا المعلومات بدرجة مرتفعة، بمتوسط حسابي 3.64؛
 - يحظى التطوير التنظيمي بدرجة مرتفعة من الاهتمام من طرف العاملين الإداريين محل الدراسة حيث بلغ متوسطه الحسابي 3.61 ؛
 - وجود علاقة ارتباط طردية غير قوية بين تكنولوجيا المعلومات ومحاور التطوير التنظيمي من الأفراد، جماعات العمل والتنظيم في مؤسسة "NCA Rouïba"، حيث بلغ معامل الارتباط $0,582^{**}$ بين تكنولوجيا المعلومات والأفراد، 0,129 بين تكنولوجيا المعلومات وجماعات العمل، 0,204 بين تكنولوجيا المعلومات والتنظيم؛
 - وجود علاقة ارتباط طردية غير قوية بين تكنولوجيا المعلومات والتطوير التنظيمي في مؤسسة "NCA Rouïba"، حيث بلغ معامل الارتباط $0,379^{**}$ ، وهو ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.01؛
 - مساهمة تكنولوجيا المعلومات في إحداث التطوير التنظيمي في مؤسسة "NCA Rouïba" بنسبة 14.36%.

2.4 اختبار الفرضيات:

- بناء على ما سبق، تم إثبات أن:
- الفرضية الأولى خاطئة، لأن تكنولوجيا المعلومات تساهم في تحقيق التطوير التنظيمي من خلال التأثير على العاملين كأفراد وجماعات، بالإضافة إلى التأثير على التنظيم.

وكذلك الأمر بالنسبة للفرضية الثانية، حيث تم التأكد من خطئها بدليل وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والتطوير التنظيمي في مؤسسة "NCA Rouïba"، ولكن هذا الارتباط لم يكن قويا كفاية إذ بلغ معامل الارتباط $0,379^{**}$ ، وهو ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.01.

3.4 التوصيات:

انطلاقاً من النتائج المتوصل إليها، يمكن تقديم الاقتراحات التالية:

- تطبيق أساليب إدارية جديدة لمواكبة سرعة التطور التكنولوجي الحاصل، والاستمرار في العمل بكفاءة وفعالية والاستفادة من الفرص التي توفرها تكنولوجيا المعلومات؛
- تعزيز العمل عن بعد قدر الإمكان للاستفادة من مزاياه، خاصة ما تعلّق منها بتخفيض التكاليف (مثل المكتب، النقل، المبنى) وعدم الاكتفاء بالتوظيف الإلكتروني بل تجاوزه إلى أتمتة كل المهام الإدارية؛
- شرح أساليب وآليات التطوير التنظيمي للعاملين، بغرض الاستفادة من دعمهم ومشاركتهم في إنجاحه؛

- تشجيع العاملين على المشاركة، من خلال الاستماع لآرائهم واقتراحاتهم المتعلقة بتقديم طرق عمل وأفكار جديدة لحل مشكلات العمل وأخذ المفيد منها بعين الاعتبار، لما لذلك من أثر إيجابي على روحهم المعنوية وبالتالي على إنتاجيتهم فيعتبروا بذلك أنفسهم مالكيين للمؤسسة بدلاً من كونهم مجرد عاملين فيها، بالتالي حرصهم على حفظها وسعيهم إلى تطويرها والمساهمة في تحقيق أهدافها؛
- الاهتمام بالعوامل الأخرى المؤثرة في التطوير التنظيمي وعلى رأسها: القيادة، الاتصال والموارد البشرية، من أجل تحقيق الاستفادة القصوى منه، لتعزيز تنافسية المؤسسات في محيط اقتصادي دائم التغير.

5. قائمة المراجع

- زكريا الرمادي، أماني، (2008)، المكتبات العربية وآفاق تكنولوجيا المعلومات، مركز الاسكندرية للكتاب، مصر.
- عبد الباقي، صلاح الدين، (2005)، مبادئ السلوك التنظيمي، الدار الجامعية، مصر.
- علاوي، عبد الفتاح، (2013/2012)، أثر التغيير التنظيمي على أداء الموارد البشرية دراسة حالة شركة سونلغاز وحدة الاغواط، أطروحة دكتوراه، إدارة الاعمال، كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 03، الجزائر.

- فني، فضيلة، (2019)، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في عمليات إدارة المعرفة بالمصارف العمومية الجزائرية دراسة تطبيقية على عينة من قيادات بنوك عمومية جزائرية، *مجلة اقتصاد المال والاعمال* ، 04 (02).
- قدايعة، أمينة، (2014/2013)، أثر تكنولوجيا المعلومات على المزيج التسويقي دراسة حالة عينة من المؤسسات الاقتصادية الجزائرية، *أطروحة دكتوراه*، الادارة التسويقية، كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوقرة بومرداس، الجزائر.
- محسن العامري، صالح مهدي، و منصور الغالي، ظاهر محسن، (2008)، *الادارة والاعمال*، دار وائل، الاردن.
- BAJWA, D., LEWIS, L., & PERGAN, G, (2002), adoption of collaboration technologies in Australian and U.S organizations: a comparative study, *proceedings of the 36th Hawaii international conference on system sciences* .
- G MICHELE ،S PHILIPPE, (2002) ,*organisations et système de formation*, éditions et boeck université, Bruxelles .
- www.exportal.dz/index.php/fr/company/19/www.exportal. (consulté le 20/04/2020).