

استهداف التطوير التنظيمي في المؤسسات الاقتصادية من خلال تفعيل تكنولوجيا المعلومات

Targeting organizational development in economic corporations by activating information technology

د. سعيذة تلخوخ¹، د. سعيذة رحيش²

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

² جامعة محمد بوقرة بومرداس (الجزائر)، s.rahiche@univ-boumerdes.dz

تاريخ الاستلام: 2021/02/04 تاريخ القبول: 2021/02/25 تاريخ النشر: 2021/06/04

ملخص:

جاءت هذه الورقة البحثية بهدف إبراز دور تكنولوجيا المعلومات في إحداث التطوير التنظيمي في مؤسستي "NCA Rouiba" و"Frutal Coca Cola".

حيث تبين وجود علاقة ارتباط طردية غير قوية بين تكنولوجيا المعلومات والتطوير التنظيمي في هاتين المؤسستين، إذ بلغ معامل الارتباط 0.365 ** وهو ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.01.

كلمات مفتاحية: التطوير التنظيمي، تكنولوجيا المعلومات.

تصنيفات JEL : M19، M15.

Abstract:

This paper aims to highlight the role of information technology in creating organizational development in "NCA Rouiba" and "Frutal Coca Cola" corporations.

Where it was found that there is a not strong direct correlation between information technology and organizational development in this two corporations, as the correlation coefficient was 0.365 **, which is statistically significant at the level of significance 0.01.

Keywords: organizational development; information technology.

JEL Classification Codes: M19, M15.

1. مقدمة:

يتزايد اهتمام المؤسسات بالتطوير التنظيمي باعتباره عاملاً جوهرياً لتحقيق التميز في عصر المعلومة، حيث مكن التطور التكنولوجي المؤسسات من التوسع في استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحقيق أهدافها وتحسين قدرتها على النمو والاستمرارية، وذلك في ظل الاستثمار في رأس المال البشري وتحقيق التطوير التنظيمي. من هذا المنطلق، تسعى هذه الورقة البحثية إلى الإجابة على الإشكالية التالية:

كيف يمكن إحداث التطوير التنظيمي من خلال تفعيل تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات الاقتصادية بالأخص مؤسستي "NCA Rouiba" و "Fruital Coca Cola"؟

1.1 الأسئلة الفرعية

- ما هو مضمون التطوير التنظيمي؟
- ما هو مفهوم تكنولوجيا المعلومات وكيف تؤثر على التطوير؟
- ما مدى ارتباط التطوير التنظيمي بتكنولوجيا المعلومات في مؤسستي "NCA Rouiba" و "Fruital Coca Cola"؟

2.1 الفرضيات

- قد يتضمن التطوير التنظيمي إتباع المؤسسات لاستراتيجية تطوير الأفراد وجماعات العمل؛
- ربما يمثل أمن المعلومات أهم تحديات تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات؛
- توجد علاقة ارتباط قوية بين التطوير التنظيمي وتكنولوجيا المعلومات في مؤسستي "NCA Rouiba" و "Fruital Coca Cola".

3.1 أهداف البحث

- التعرف على المفاهيم المتعلقة بكل من التطوير التنظيمي وتكنولوجيا المعلومات، وشرح العلاقة بينهما؛
- إظهار حاجة المؤسسات الجزائرية لإدخال تكنولوجيا المعلومات وتطوراتها في أعمالها من أجل تفعيل التطوير التنظيمي وتوضيح سبل تمكينها من ذلك؛

- قياس مدى الارتباط الاحصائي لتكنولوجيا المعلومات بكل من: الأفراد، جماعات العمل، والتنظيم في مؤسستي "NCA Rouiba" و "Fruital Coca Cola"؛
- تقديم بعض الاقتراحات للقائمين على المؤسسات الجزائرية وبالأخص المؤسستين محل الدراسة لاستيعاب علاقة تكنولوجيا المعلومات بالتطوير التنظيمي للاستفادة منها في تحقيق الأهداف التنظيمية والتنافسية.

4.1 منهجية البحث

تم اعتماد المنهج الوصفي والتحليلي للتعرف على الأبعاد النظرية لمتغيرات الدراسة، وتحليل مضامينها، والمنهج الإحصائي (SPSS)، لقياس مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تعزيز التطوير التنظيمي.

5.1 الدراسات السابقة

- دراسة (قدايفة، 2014/2013) تهدف الدراسة الى التعرف على أثر تكنولوجيا المعلومات على المزيج التسويقي. وخلصت الدراسة الى وجود علاقة تأثير بين تكنولوجيا المعلومات وكل من تقديم السلع/الخدمات، الترويج، البيئة المادية والعمليات، وعدم وجود علاقة تأثير بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وكل من التسعير، التوزيع والناس (مزودي الخدمة).

- دراسة (RAMSTAD, 2008) تهدف الدراسة إلى تطوير نماذج الابداع لتطوير المؤسسة وهيكله المعرفة لتحسين التنافسية. وخلصت الدراسة إلى أن نماذج الابداع تخلق منافع للعملاء، الأنظمة الخبيرة، وبالنسبة للمجتمع والمؤسسات ما يزيد أهداف التطوير التنظيمي، التعاون الداخلي والخارجي والتوفيق للمعرفة والتي ترتبط إيجاباً مع الأداء، كما كانت المشاريع أكثر تعاوناً مع الأداء في استخدام أنظمة خبيرة متعدّدة.

- دراسة (علوطي، 2008/2007) تهدف الدراسة إلى التعرف على نظم المعلومات. وخلصت الدراسة إلى أن مجتمع المعلومات يتطلب موارد بشرية ذات مهارات لتوفير فرص للتشغيل في ظل بناء نظم معلومات للموارد البشرية لدعم العمل عن بعد والتدريب الإلكتروني، كما تؤدي تكنولوجيا المعلومات دوراً أساسياً في بناء أداء نظم المعلومات وتحسينه في المؤسسة.

- دراسة (بلكيدوم، 2013) تهدف الدراسة الى دراسة أهمية التسيير الاستراتيجي واستعمال تكنولوجيا نظم المعلومات ، وخلصت الدراسة إلى أن الاستخدام الكثيف لتكنولوجيا المعلومات هو أهم وسائل الإنتاج، و أن المنهج الاستراتيجي له دور أساسي لمواجهة تطور تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الميدان الإداري مما يستدعي تغير الثقافة التنظيمية، كما تم من خلال هذه الدراسة الوقوف على أهم الأدوار الاستراتيجية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مؤسسة "موبيليس" ومن بينها تغيير الهيكل التنظيمي.
- دراسة (رمضان، 2004-2005) تهدف الدراسة الى التعريف بالتغيير والتطوير التنظيمي، وتحديد مدى إتباع المؤسسات السورية العامة والخاصة لإدارة التغيير في التطوير. و توصلت الدراسة إلى انخفاض نسبة اعتماد المؤسسات العامة للتغيير التنظيمي عنه في القطاع الخاص (أكبر كفاءة في العمل)، رغم انخفاض درجات الفعالية بين القطاعين في ظل ضعف التخطيط ، إذ اعتبرت أن التغيير التنظيمي لا يعتبر تطوراً تنظيمياً لأنه لم يحدث أي أثر على الأفراد أو الجانب الإنساني.

6.1 مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة

يلاحظ أن دراسة (قدايفة، 2013/2014) تناولت تكنولوجيا المعلومات من حيث علاقتها بالمزيج التسويقي؛ كما ربطت دراسة (RAMSTAD, 2008) التطوير التنظيمي بنماذج الابداع. في وقت ترى دراستنا أن دراسة علاقة تكنولوجيا المعلومات بالتطوير التنظيمي يتضمن شيئاً من علاقة المعرفة بالتطوير التنظيمي؛ أما دراسة (علوطي، 2007/2008) فترتبط بالدراسة الحالية لتناولها التأثير البشري لتكنولوجيا المعلومات من خلال العمل عن بعد ؛ أما بالنسبة لدراسة (بلكيدوم، 2013) فهي ترتبط بدراستنا من خلال تناولها للتطوير التنظيمي ولكنها ركزت على تطوير الهيكل التنظيمي، في حين تفصل دراستنا في التطوير التنظيمي، فتتناول دور تكنولوجيا المعلومات في تفعيل محاوره بما فيها الأفراد وجماعات العمل. كما ترتبط دراسة(رمضان، 2004-2005) بدراستنا الحالية من خلال تناولها لموضوع إدارة التغيير التنظيمي ومقاومته. لكن دراستنا تركز على التطوير التنظيمي

وكيفية تفعيله من خلال الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات (القطاع الخاص) لأن التطوير التنظيمي يتضمّن إلى جانب التأثير على سلوك الأفراد والجماعات تغيير الهيكل التنظيمي.

7.1 هيكل البحث

جاء هذا البحث في ثلاثة محاور، هي:

- مفهوم التطوير التنظيمي؛
- تكنولوجيا المعلومات وأثرها على التطوير التنظيمي؛
- دراسة حالة مؤسستي "NCA Rouiba" و "Fruital Coca Cola".

2. مفهوم التطوير التنظيمي

1.2 تعريف التطوير التنظيمي:

هو "مجهودات مؤسسة لتحسين قدرات التنظيم على اتخاذ القرارات وحل المشاكل وإيجاد علاقات متوازنة بينه وبين البيئة باستخدام العلوم السلوكية". (خلف السكارنة، 2009، صفحة 23) بالاعتماد على: بناء الفريق؛ حل المشكلات والصراعات بتبادل الآراء واجتماعات المواجهة؛ الادارة بالأهداف؛ والاستعانة بالجهات الخارجية الاستشارية المتخصصة. (لعويسات، 2009، الصفحات 55-56)

يعتبر التطوير التنظيمي عملية مخططة، هادفة إلى زيادة فاعلية المؤسسة بطريقة نظامية وفق مبادرة ذاتية مستهدفة تحقق التكامل بين الأهداف المؤسسة.

2.2 خصائص التطوير التنظيمي

يمكن تلخيص خصائص التطوير التنظيمي في: (عبد الجواد شيحة، 2006، الصفحات 34-36)

- يدار بواسطة الادارة العليا (مع خبراء) مع تشجيع التعاون والمشاركة، والتركيز على فريق العمل؛
- التركيز على الجانب الانساني والاجتماعي، الى جانب التدخل في الجانب التقني والهيكلية؛
- له نظرة تطويرية تهدف الى تحسين أداء الافراد وزيادة فعالية المؤسسة عن طريق التدخل المخطط؛
- عملية مستمرة مكونة من عدة مراحل أو حلقات متداخلة ومعتمدة على بعضها البعض؛
- الاهتمام بالتغذية المرتدة لتوفير معلومات للعاملين والتأكيد على تدريبهم على حل المشكلات؛

- التخطيط المسبق والسليم للتطوير التنظيمي، وضرورة وجود جهاز متخصص داخل المؤسسة لإعداد خطط التطوير ومتابعة تنفيذها وتقييم درجة فعاليتها في تحقيق الاهداف المنشودة.

3.2 أهداف التطوير التنظيمي

يطبق التطوير التنظيمي لتحقيق الأهداف التالية: (خلف السكارنة، 2009، الصفحات 27-28)

- رفع قدرة المؤسسة على معالجة التغيرات الخارجية والمشكلات الداخلية التي تؤثر عليها؛
- التكامل بين أهداف وحاجات المؤسسة وبين أهداف الأفراد من جهة أخرى؛
- إيجاد مناخ ملائم يستطيع فيه الأفراد تنمية وتحقيق ذواتهم فيه، وتحسين أدائهم؛
- تغيير ثقافة المؤسسات باتجاه سيادة قيم التعاون وجماعات العمل وتفويض السلطة؛
- دعم القيادة لجهود التطوير التنظيمي بفعل النظرة الشمولية الكلية، فهي تنبع من نظرية النظم.

4.2 أبعاد التطوير التنظيمي

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

- الأفراد

هم أهم عناصر التطوير التنظيمي، ما يفرض مراعاة تطويرهم (أنماط شخصياتهم، دوافعهم، قدراتهم، اتجاهاتهم، مواقفهم، مشاركتهم في اتخاذ القرارات، وحل المشكلات) ما يساهم في فعالية المؤسسة.

- 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.

- التنظيم

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

5.2 العناصر المساعدة على إحداث التطوير التنظيمي

تتمثل في استخدام مفهوم النظم وتحديد هدف التطوير، في ظل الاهتمام بالبعد الانساني وثقافة المؤسسة، والتعلم والتدريب من خلال الخبرة؛ مع التجديد المستمر للتنظيم وتطوير النظام والاجراءات والاساليب والعمليات والمهارات والمناخ؛ في ضوء اعتماد استراتيجية إدارية للتطوير من خلال التجديد والابتكار الذاتي وتحديد المشكلات الملحة. (الصيرفي، 2006، الصفحات 29-31)

6.2 مقومات فعالية استراتيجية التطوير التنظيمي

يتوقف نجاح التطوير التنظيمي على عدد من المتطلبات أهمها: (السيد، 2007، الصفحات 71-72)

- اعتماد مدخل النظم ومساندة الادارة العليا إلى جانب اشراك قادة الجماعات ؛
- تهيئة الافراد و الحرص على تحقيق بعض المنافع للعاملين خلال الفترة الاولى من البرنامج؛
- الاعداد الجيد لبرنامج التطوير التنظيمي وامكانية الاستعانة بخبراء استشاريين خارجيين؛
- اختيار الاسلوب والتدخل المناسب لتنفيذ عملية التطوير التنظيمي التي يفضل أن تكون تدريجية؛
- التقييم المستمر للنتائج والاستفادة من التغذية العكسية.

3. تكنولوجيا المعلومات وأثرها على التطوير التنظيمي

1.3 تعريف تكنولوجيا المعلومات:

- التعريف الأول:

تكنولوجيا المعلومات هي "مختلف أنواع الاكتشافات والمستجدات والاختراعات التي تعاملت وتتعامل مع البيانات والمعلومات من حيث جمعها وتحليلها تنظيمها وتخزينها واسترجاعها في الوقت السريع والمناسب وبالطريقة المناسبة والمتاحة". (ابراهيم قنديلجي و عبد القادر الجنابي، 2007، صفحة 32)

- التعريف الثاني:

هي استخدام أجهزة الحاسوب والوسائل المتطورة في معالجة البيانات وتحقيق السرعة في معالجتها وتخزينها واستردادها وتحويلها إلى معلومات موثوق بها للاعتماد عليها في اتخاذ القرارات في الوقت المناسب. (سويلم

الحسبان، 2009، صفحة 89)

- التعريف الثالث:

يعرف البنك الدولي تكنولوجيا المعلومات بأنها "مجموعة من الأنشطة تسهل تجهيز المعلومات وإرسالها وعرضها بالوسائل الالكترونية." (الشمري و الليثي، 2008، صفحة 54)

بناء على ما سبق، تكنولوجيا المعلومات هي الأدوات المادية والبرمجية ووسائل الاتصال التي تتعامل مع المعطيات من بيانات ومعلومات بغية تسهيل وتحسين عمليات تخزينها، معالجتها، واسترجاعها.

2.3 أهمية تكنولوجيا المعلومات:

يمكن الاحاطة بأهمية تكنولوجيا المعلومات استنادا إلى: (عبد الكريم الخناق، 2009، صفحة 64)

- تعامل تكنولوجيا المعلومات كأى جزء آخر من الاعمال (التسويق، الانتاج، الموارد البشرية)؛
- دعم تحقيق الميزة التنافسية وتوفير الدعم لصنع القرار، وتخفيض الإغراق المعلوماتي (الإفراط)؛
- توفير المعالجات الاجرائية وقابلية التخزين الكبيرة، فضلا عن توفير سرعة الدخول والاتصالات؛

3.3 تحديات تكنولوجيا المعلومات:

من أبرزها: التكامل في الربط والتطبيق والحاجة الى نقطة سيطرة مركزية؛ تغيير ثقافة المؤسسة وهيكلها التنظيمي؛ تكاليف غير مرئية في حوسبة المؤسسة؛ تحديات التطوير والموثوقية أو الاعتمادية والأمنية.

تقوم المؤسسات باتخاذ بعض الإجراءات لمعالجة هذه التحديات، ومن أهمها: إدارة التطوير التنظيمي بالاعتماد على التخطيط الجيد واجراء التغييرات التنظيمية المطلوبة؛ التعليم والتدريب المستمر للمستخدمين النهائيين؛ تخطيط تكامل الربط والتطبيق وسعة نطاق الاتصالات والسيطرة على التكاليف عند التخطيط؛ أمن المعلومات وضبط النفقات من خلال السيطرة على التكاليف أثناء التخطيط للتكنولوجيا.

(ابراهيم قنديلجي و عبد القادر الجنابي، 2005، الصفحات 364-366)

4.3 تكنولوجيا المعلومات وتطوير الكفاءات:

أصبحت المؤسسات تنطوي على قدر أكبر من التمكين حيث تساعد تكنولوجيا المعلومات على فعالية أكبر للاتصال الداخلي والتنسيق وتساعد على تكيف أسرع مع التغيرات البيئية بالإضافة الى توازن أوسع. (HINDMAN, ERNST, & RICHARDSON, 2001, p. 152)

تساهم تكنولوجيا المعلومات في تطوير كفاءات الموارد البشرية، كما هو موضح في الجدول 1:

الجدول 1: أثر تكنولوجيا المعلومات على تطوير الكفاءات

الكفاءات الجماعية	الكفاءات الفردية	تطبيق تكنولوجيا المعلومات
تسهيل اكتساب كفاءات جماعية، والسماح بتسييرها.	تسهيل الوصول لعرض معلومات المؤسسة، إمكانية الوصول الى المعلومات عبر الخط، وتقديم امكانيات إجراء مهني محدد.	الأنترانت (Intranet)
تسهيل التعلم التنظيمي، تعزيز الكفاءات الجماعية لجماعات العمل، وتعديل اجراءات العمل ضمن الجماعات والهياكل التنظيمية.	ضرورة تكوين على تطبيقات تكنولوجيا المعلومات الخاصة في العمل ضمن جماعات العمل.	برامج العمل الجماعي (groupware)
وضع نمط تسيير مرتكز على: الاهداف، التحديات، والجودة.	تدعيم قدرات المسؤولية والتمكين للعاملين. والولوج عن بعد لمعلومات المؤسسة.	العمل عن بعد (Teletravail)

Source : (MATMATI & SCHMIDT, 2001, p. 127)

يتضح من الجدول 1 أن أهم تطبيقات تكنولوجيا المعلومات المؤثرة على الأفراد وجماعات العمل تكمن في: الأنترانت، برامج العمل الجماعي، والعمل عن بعد.

5.3 إسهامات تكنولوجيا المعلومات في التطوير :

تتيح تكنولوجيا المعلومات اختصار الوقت والمكان والقدرة على التخزين، ومرونة الاستخدام حيث تسمح برقمنة البيانات بمعالجتها واسترجاعها (فندوشي، 2012/2013، صفحة 43)، كما أدت إلى العمل عن بعد الذي يتميز ب: تخفيض التكاليف المتغيرة، تحقيق أرباح الانتاجية والمرونة، تخفيض الوقت وتكلفة التنقل، توظيف أشخاص أكفاء بعيدين جغرافيا، وبصفة أوسع التشغيل، بالإضافة إلى رضا العاملين بفضل مرونتهم في العمل (LANGEVIN & PICQ, 2001, p. 03)، كما أن برامج العمل الجماعي (groupware) وبرامج تدفق العمل (workflow) تحسن الاتصال بين جماعات العمل وتساعد على التعلم التنظيمي، ما ولّد تمكين العاملين بفضل: الادارة الالكترونية للموارد البشرية (e-GRH) ،

التدريب، حل العاملين لمشاكل العمل اليومية، كما أن معلوماتية الهياكل تجعل القرارات لامركزية، وتخفض أدوار المسيرين في الادارة الوسطى، ما يجعل الافراد يتعاونون فيما بينهم في إطار جماعات العمل. (BENRAISS, Othman, & TAHSSAIN, 2005, pp. 124-125)

4. دراسة حالة مؤسسة "NCA Rouiba" و "Fruital Coca Cola"

1.4 أداة الدراسة:

تم الاستعانة بأسلوب الاستقصاء من خلال الاستبيان والمقابلة الشخصية والملاحظة.

2.4 مجمع وعينة الدراسة:

يتكوّن مجتمع الدراسة من 470 عامل اداري في مؤسستي "NCA Rouiba" و "Fruital Coca Cola" والبالغ عددهم على التوالي 170 عامل في الاولى و300 عامل في الثانية، أما حجم العينة فبلغ 141 عامل اداري، وهي عينة طبقية.

3.4 لمحة عن المؤسستين محل الدراسة:

- مؤسسة "NCA Rouiba":

أنشئت مؤسسة "NCA Rouiba" كمشروع عائلي في 08 أفريل 1966 وتعتبر قانونياً شركة ذات أسهم (SPA)، يقع مقرها في المنطقة الصناعية "الروبية" (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, 2017)

- مؤسسة "Fruital Coca Cola"

أنشئت "Fruital" عام 1993 (http://www.algex.dz/index.php/blog-، export/item/687-fruital., 2017) ولكن اعتباراً من 10 جويلية 2006 تحوّلت "فرويتال" إلى شركة تعبئة

(http://www.bloomberg.com/research/stocks/private/snapshot.asp?privcapid=4710 Fruital Coca Cola" وهذا بعد دخول "المجموعة الإسبانية الاستوائية كوكا كولا تعبئة" (ECCBC: Equatorial Coca-Cola

(BottlingCompany) كمساهم فيها. <http://www.algex.dz/index.php/blog-export/item/687-fruital.>, 2017)

تعتبر مؤسسة "Fruital Coca Cola" قانونياً شركة ذات أسهم يقع مقرها في المنطقة الصناعية "الروبية" على الطريق الوطني رقم 05، وهي الرائدة في سوق المشروبات الغازية في الجزائر من خلال عملها في مجال إنتاج المشروبات غير الكحولية ("كوكا كولا"، "فانتا" و"سبرايت") وعصائر الفواكه (www.lespagesmaghreb.com/alger/boissons-non-alcoolisees-fabrication/fruital-coca-cola, 2017) وذلك في إطار عقد الامتياز إذ تمنحها المؤسسة الأم "Coca Cola" مركز "كوكاكولا"، ثم تقوم "Fruital" بإضافة المياه لهذا المركز ووضعه في القارورات والعبوات. (<http://www.djazairiss.com/fr/liberte.>, 2017)

4.4 صدق وثبات الاستبيان:

الجدول 2: تقدير ثبات الاستبيان الموزع على عينة الدراسة

الصدق	ألفا كرونباخ	العبارات	عدد العبارات	البعد
90.2%	81.4%	من 01 إلى 23	23	تكنولوجيا المعلومات
89.1%	79.4%	من 24 إلى 30	07	الأفراد
66.7%	44.5%	من 31 إلى 38	08	جماعات العمل
84.26%	71.0%	من 39 إلى 47	09	التنظيم
91.4%	83.6%	من 24 إلى 47	24	التطوير التنظيمي
92.7%	86%	الاستبيان		

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

يتبين من الجدول 2 أن ثبات الاستبيان عالٍ، إذ بلغ معامل الثبات (ألفا كرونباخ) 86%، مما يؤيد صلاحية هذا الاستبيان للتطبيق الميداني وإجراء عملية التحليل الإحصائي واختبار فرضيات الدراسة عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ ، كما يتضح أن صدق الاستبيان عالٍ حيث بلغت قيمة الصدق 92.7% وهي تدل على معامل صدق مرتفع جداً وهو بذلك مقبول لأغراض التحليل الإحصائي.

5.4 اختبار الطبيعية: (كولمجروف - سمرنوف Kolmogorov Smirnov Test)

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

المتغير	قيمة Z	قيمة الدلالة
تكنولوجيا المعلومات	1.006	0.263
الأفراد	1.619	0.011
جماعات العمل	1.621	0.010
التنظيم	1.409	0.038
التطوير التنظيمي	1.450	0.030

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

يُتضح أن بيانات الاستبيان لا تتبع التوزيع الطبيعي، ذلك أن قيم مستوى الدلالة المحسوبة جاءت أقل من 0.05 بالنسبة لمجاور الدراسة ما عدا المحور المتعلق بتكنولوجيا المعلومات، وبناءً على ذلك ترفض الفرضية الصفرية H_0 التي تنص على أن "البيانات تتبع التوزيع الطبيعي" وتقبل الفرضية البديلة H_1 التي تنص على "أن البيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي".

6.4 واقع تكنولوجيا المعلومات والتطوير التنظيمي لدى عينة الدراسة

الجدول 4: واقع تكنولوجيا المعلومات والتطوير التنظيمي لدى عينة الدراسة

عينة الدراسة		Fruital Coca Cola		NCA Rouiba		المؤسسة
الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	
0,45387	3,6223	0,42627	3,6111	0,50274	3,6419	تكنولوجيا المعلومات
0,73429	3,8622	0,56580	4,1286	0,76604	3,3922	الأفراد
0,48331	3,6658	0,47812	3,6542	0,49647	3,6863	جماعات العمل
0,59693	3,9141	0,55532	4,0160	0,63014	3,7342	التنظيم
0,49594	3,8162	0,44259	3,9282	0,52681	3,6185	التطوير التنظيمي

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

تشير النتائج الى أن تكنولوجيا المعلومات والتطوير التنظيمي (بمختلف أبعاده) توفرت بدرجة مرتفعة في كلتا المؤسساتين، حيث تفوقت مؤسسة "NCA Rouiba" في استخدام تكنولوجيا المعلومات (بمتوسط 3,6419) بفارق بسيط عن مؤسسة "Fruital Coca Cola" (بمتوسط 3,6111)، ما نتج عنه توفر تكنولوجيا المعلومات بدرجة مرتفعة لدى عينة الدراسة (بمتوسط 3,6223).

ولعل ما يؤكّد هذا، الاستخدام الكبير للأجهزة والمعدات، حيث لاحظنا (خلال زيارتنا للمؤسساتين) استخدام العمال الإداريين للحواسيب، كما أن بعضها محمول لأداء العمل أثناء القيام بالمهام الخارجية. كما أولت مؤسسة "NCA Rouiba" أهمية لأمن المعلومات بفضل البرامج المضادة للفيروسات، كلمات السر، المراجعة والتحكم الداخلي، جدران النار وتجديدها، وقواعد بيانات لحفظ المعلومات، وهذا في ظل استخدام البريد الإلكتروني والأنترانت بدرجة مرتفعة جداً. كما تستخدم المؤسسة التوظيف الإلكتروني عبر موقعي www.emploitic.com و www.linkedin.com فضلاً عن الموقع الإلكتروني للمؤسسة الذي يحتوي على بوابة للتوظيف.

أما بالنسبة لمؤسسة "Fruital Coca Cola" فإنها تتوفر على شبكة بينية (intra-) extranet وهي "SharePoint"، كما تستخدم الاجتماعات التفاعلية عن بعد و "سكايب المهني" (skip professionnel) داخلياً بين العاملين في المؤسسة وخارجياً مع فروع الجمع (ECCBC) باستخدام برمجيات العمل الجماعي "groupware" والاجتماعات عبر الخط " CISCO Webex meeting" ولكن هذا الاستخدام مراقب من قسم نظام المعلومات.

كما يلاحظ من الجدول 4 أن مؤسسة "Fruital Coca Cola" تفوقت في تحقيق التطوير التنظيمي بمتوسط 3,9282 في حين بلغ 3,6185 في مؤسسة "NCA Rouiba" ما نتج عنه إحداث التطوير التنظيمي بدرجة مرتفعة في عينة الدراسة (بمتوسط 3,8162).

فبالنسبة لمؤسسة "Fruital Coca Cola"، فانه في الحالات الاستعجالية (أثناء المداومة الليلية مثلاً) يقوم العاملون باتخاذ القرارات لاستمرار العمل في ظل العمل الجماعي.

استهداف التطوير التنظيمي في المؤسسات الاقتصادية من خلال تفعيل تكنولوجيا المعلومات

أما بالنسبة لمؤسسة "NCA Rouiba" فقد تم إحداث التطوير التنظيمي فيها مراراً ودون مقاومة، مع تخصيص ميزانية لذلك، في ظل الاستعانة بمؤسسات خارجية، وبالأخص ما اختص منها بالموارد البشرية. أما عن مدة برنامج التطوير فهي سنة واحدة (وقد تمتد لأكثر من ذلك بشرط ألا تتجاوز ثلاث سنوات) أي أنه برنامج سنوي ينقذ طوال السنة وبمجرد نهاية السنة يطبق برنامج آخر، وهكذا دواليك، وهذا نظراً لطبيعة نشاط المؤسسة (غذائية) وذلك بمشاركة العاملين، حيث يعملون ضمن جماعات عمل.

أما بالنسبة لآليات التطوير المتبعة، فهناك التمكين وإدارة الجودة الشاملة، حيث يتم تكليف العاملين بمهام تتناسب مع وظائفهم وتدرج ضمن المفاهيم الإدارية الحديثة، إذ يخول العامل بإنجاز بعض المهام في هذا الإطار دون أن يعلم أن ذلك جزء من التطوير التنظيمي حتى لا يقاوم هذا الأخير من حيث المبدأ.

7.4 تحليل الارتباط:

الجدول 5: تحليل الارتباط بين تكنولوجيا المعلومات والتطوير التنظيمي في عينة الدراسة

التطوير التنظيمي	التنظيم	جماعات العمل	الأفراد	تكنولوجيا المعلومات	الارتباط للرتب "سبيرمان"	
0,365**	0,271**	0,344**	0,290**	1,000	معامل الارتباط	تكنولوجيا المعلومات
0,000	0,001	0,000	0,000		الدلالة المحسوبة	
0,838**	0,559**	0,525**	1,000	0,290**	معامل الارتباط	الأفراد
0,000	0,000	0,000		0,000	الدلالة المحسوبة	
0,779**	0,573**	1,000	0,525**	0,344**	معامل الارتباط	جماعات العمل
0,000	0,000		0,000	0,000	الدلالة المحسوبة	
0,865**	1,000	0,573**	0,559**	0,271**	معامل الارتباط	التنظيم
0,000		0,000	0,000	0,001	الدلالة المحسوبة	
1,000	0,865**	0,779**	0,838**	0,365**	معامل الارتباط	التطوير التنظيمي
	0,000	0,000	0,000	0,000	الدلالة المحسوبة	

** الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة 0.01.

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

يُتضح من الجدول 5 أن مستويات الدلالة أقل من المستوى المعتمد (0.05)، ما يؤدي إلى رفض الفرضية الصفرية H_0 "عدم وجود ارتباط بين تكنولوجيا المعلومات والتطوير التنظيمي" وبالتالي قبول الفرضية البديلة H_1 "وجود ارتباط بين تكنولوجيا المعلومات والتطوير التنظيمي".

كما توجد علاقة ارتباط طردية بين تكنولوجيا المعلومات وكل من الأفراد، جماعات العمل، التنظيم والتطوير التنظيمي. فكلما زاد استخدام تكنولوجيا المعلومات زاد مستوى تطوير الأفراد، جماعات العمل والتنظيم وبالتالي التطوير التنظيمي، وهذا الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة 0.01، حيث أصبح للعاملين في المؤسسات محل الدراسة نظرة واضحة حول احتياجات عملهم المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات، إذ أن هذه الأخيرة ترافق التطوير التنظيمي خلال كل مراحله، كما أنها تعد نظام إنذار مسبق.

تجدر الإشارة إلى أن محور جماعات العمل الأكثر ارتباطاً بتكنولوجيا المعلومات، يليه الأفراد ومن ثم التنظيم، غير أن هذا الارتباط ليس قوياً، ما يفسر بوجود متغيرات أخرى تؤثر في تفعيل التطوير التنظيمي.

8.4 معاميل التحديد:

الجدول 6: نتائج معاميل التحديد

معاميل التحديد			الارتباط مع تكنولوجيا المعلومات			المتغير
العينة	Fruital Coca Cola	NCA Rouiba	العينة	Fruital Coca Cola	NCA Rouiba	التابع
0.0841	0.035344	0.338724	0,290**	0,188	0,582**	الأفراد
0.118336	0.148996	0.016641	0,344**	0,386**	0,129	جماعات العمل
0.073441	0.058564	0.041616	0,271**	0,242*	0,204	التنظيم
0.133225	0.080656	0.143641	0,365**	0,284**	0,379**	التطوير التنظيمي

** الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة 0.01

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

يؤكد معامل التحديد (وهو مربع معامل الارتباط) نتائج تحليل الارتباط، إذ يشير إلى أن الزيادة في استخدام تكنولوجيا المعلومات تؤدي إلى زيادة بـ 14.36% في التطوير التنظيمي في مؤسسة "NCA Rouiba" التي تفوق مؤسسة "Fruital Coca Cola" من حيث الاستفادة حيث اقتضرت هذه الأخيرة على 08.06%، ليلعب بذلك التأثير 13.32% في المؤسستين، أي أن 13.32% من التطوير التنظيمي يعود إلى تكنولوجيا المعلومات، أما حوالي 86.68% منه فترجع إلى عوامل أخرى غير مقيسة كالانصال والقيادة، ما يؤدي إلى تحسين الإنتاجية الكلية للتنظيم. ولكن ذلك لا يتأتى إلا بوجود مناخ ملائم للابداع يتوافر على الحوافز والسياسات الإدارية الجيدة والقيادة الفعالة، مما يؤثر بدوره على التنظيم.

5. خاتمة:

أصبحت المؤسسات تقوم أساسا على المعلومات والمعرفة في ظل التغيرات البيئية المحيطة بها، وبالأخص التطور التكنولوجي، حيث تربط تكنولوجيا المعلومات بين مختلف الأعمال في عصر ثورة المعلومات ما يبرز الحاجة إلى التطوير والتغيير بما يتماشى مع التطورات التكنولوجية المتزايدة يوما بعد يوم وذلك باعتماد برامج التطوير التنظيمي الذي يمثل سلاحا تنافسيا للمؤسسات.

1.5 النتائج

النتائج النظرية

- التطوير التنظيمي خطة طويلة المدى وأنشطة متكاملة لتفعيل أداء المؤسسات، بتحسين أداء أفرادها وتحسين الوظائف وظروف العمل، بالاعتماد على تعاون كل أعضاء المؤسسة، مع إمكانية إشراك أطراف خارجية، مع تطبيق مبادئ العلوم السلوكية، و الاهتمام ببيئة المؤسسة؛
- تبرز أهمية تكنولوجيا المعلومات بالنسبة للمؤسسات في تعزيز تنافسيتها وتحقيق أهدافها الاستراتيجية، من خلال تخفيض التكاليف، اقتصاد الجهد والوقت، تميز الأداء، توفير موارد جديدة، سرعة استجابة العملاء، تحسين الجودة وتكوين قاعدة لبناء نظم إدارة المعرفة؛
- تتكون تكنولوجيا المعلومات من أجهزة الإعلام الآلي، البرمجيات وشبكات الاتصال، التي جعلت المؤسسات أكثر تجاوبا مع حاجات العملاء، كما عززت الاندماج والاتصال بين الموارد البشرية؛

- أهم تطبيقات تكنولوجيا المعلومات هي: الأنترانت، برامج العمل الجماعي، والعمل عن بعد، برامج العمل الجماعي (gropware) وبرامج تدفق العمل (workflow) ؛
- تتيح تكنولوجيا المعلومات العديد من الاسهامات للتطوير التنظيمي منها: اختصار الوقت، اختصار المكان، القدرة على التخزين ومرونة الاستخدام.

النتائج التطبيقية

- تميّزت فقرات الاستبيان بدرجة عالية جدا من الثبات حسب نتائج معامل ألفا كرونباخ، الذي أعطى 86% من الثبات، وبالتالي درجة ممتازة من الصدق بلغت 92.7%؛
- وجود علاقة ارتباط طردية غير قوية بين تكنولوجيا المعلومات ومحاور التطوير التنظيمي في مؤسستي "NCA Rouiba" و "Fruital Coca Cola"، حيث بلغ معامل الارتباط للرتب "سبيرمان" 0.290** بين تكنولوجيا المعلومات والأفراد، 0.344** بين تكنولوجيا المعلومات وجماعات العمل، 0.271** بين تكنولوجيا المعلومات والتنظيم؛
- وجود علاقة ارتباط طردية غير قوية بين تكنولوجيا المعلومات والتطوير التنظيمي في مؤسستي "NCA Rouiba" و "Fruital Coca Cola"، حيث بلغ معامل الارتباط للرتب "سبيرمان" 0.365**، وهو ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.01؛
- تأثير تكنولوجيا المعلومات على التطوير التنظيمي في مؤسستي "NCA Rouiba" و "Fruital Coca Cola" بنسبة 13.32%.

مساهمة الدراسة

أهم ما يميّز هذه الدراسة توضيح كيفية إسهام تكنولوجيا المعلومات في تفعيل التطوير التنظيمي في مؤسستي "NCA Rouiba" و "Fruital Coca Cola" بالتركيز على محاور التطوير التنظيمي وهي الأفراد، جماعات العمل والتنظيم. فمن غير الممكن تحقيق التطوير التنظيمي دون تطوير الأفراد لأنهم جزءٌ من رأسمال المؤسسة ويمثلون ركيزة تنافسيّتها، ومن ثمّ تطويرهم جماعياً (جماعات العمل)، ومن ثمّ تطوير التنظيم بعد أن تكون الموارد البشرية مستعدّة للعمل في إطاره، وهذا بتنفيذ التطوير التنظيمي.

2.5 اختبار الفرضيات

تم التوصل إلى أن الفرضية الأولى خاطئة لأن مجالات التطوير التنظيمي ثلاثة: الأفراد، جماعات العمل، والتنظيم، وبالتالي يتضمن التطوير التنظيمي هذه المجالات، أما بالنسبة للفرضية الثانية فإنها صحيحة لأن عدم تغلب المؤسسة على تحدي الأمانة قد يؤثر سلباً على استخدامها لتكنولوجيا المعلومات وبالتالي على أداؤها وتطورها، كما ثبت خطأ الفرضية الثالثة إذ تبين وجود علاقة ارتباط طردية غير قوية بين التطوير التنظيمي وتكنولوجيا المعلومات في مؤسستي "NCA Rouiba" و "Fruital Coca Cola".

3.5 الاقتراحات

- شرح أساليب التطوير التنظيمي للعاملين ومزاياه، للاستفادة من مشاركتهم في إنجاحه؛
- تشجيع العاملين على المشاركة لما لذلك من أثر إيجابي على إنتاجيتهم فيعتبروا أنفسهم مالكين للمؤسسة، بالتالي حرصهم على حفظها وسعيهم إلى تطويرها والمساهمة في تحقيق أهدافها؛
- تعزيز العمل عن بعد للاستفادة من مزاياه، خاصةً ما تعلق بتخفيض التكاليف وعدم الاكتفاء بالتوظيف الإلكتروني وتجاوزه إلى أتمتة كل المهام الإدارية وبالأخص إدارة الموارد البشرية؛
- تدعيم التدريب الإلكتروني للعاملين لضمان استفادة أفضل من التدريب، وجعلهم يشاركون في الحصول على المعرفة، مما يعزز علاقتهم بتكنولوجيا المعلومات ويخفف من مخاوفهم المتعلقة بها؛
- الاهتمام بالعوامل الأخرى المؤثرة في التطوير التنظيمي (القيادة، الاتصال والموارد البشرية)، من أجل تحقيق الاستفادة القصوى منه، لتعزيز تنافسية المؤسسات في محيط اقتصادي دائم التغير.

6. قائمة المراجع:

- ابراهيم قنديلجي، عامر ، وعبد القادر الجنابي، علاء الدين. (2005). نظم المعلومات الادارية.
ابراهيم قنديلجي، عامر ، وعبد القادر الجنابي، علاء الدين. (2007). نظم المعلومات الادارية (الإصدار 02).
دار المسيرة، الاردن.

بلقيدوم ، صباح. (2013). أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة (NTIC) على التسيير الاستراتيجي للمؤسسات الاقتصادية. أطروحة دكتوراه علوم . علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، الجزائر: جامعة قسنطينة 02.

- خلف السكارنة، بلال. (2009). *التطوير التنظيمي والاداري*. دار المسيرة، الأردن.
- رمضان ، زيم. (2004-2005). *إدارة التغيير في التطوير التنظيمي دراسة واقع عملية إدارة التغيير لتطوير المنظمات في سورية. أطروحة دكتوراه*. ادارة الاعمال، كلية الاقتصاد، سورية: جامعة دمشق.
- سويلم الحسبان، عطا الله أحمد. (2009). *الرقابة الداخلية والتدقيق في بيئة تكنولوجيا المعلومات*. دار الراهة للنشر والتوزيع، الاردن.
- السيد، رضا. (2007). *قياس وتطوير أداء المؤسسات العربية*. مصر: الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات.
- الشمري، هاشم ، و الليثي، ناديا. (2008). *الاقتصاد المعرفي*. دار صفاء للنشر والتوزيع، الاردن.
- الصرفي، محمد. (2006). *التطوير التنظيمي*. دار الفكر الجامعي.
- عبد الباقي، صلاح الدين. (2005). *مبادئ السلوك التنظيمي*. الدار الجامعية، مصر.
- عبد الجواد شيحة ، معتر مصطفى. (2006). *شبكة التطوير التنظيمي في المؤسسات الرياضية*. دار الوفاء لدنيا للطباعة والنشر، مصر.
- عبد الكريم الخناق، سناء. (2009). *نظام هندسة المعرفة: استخدام تكنولوجيا المعلومات في تمثيل المعرفة*. دار القطف، الاردن.
- علوطي، لمين. (2008/2007). *أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على ادارة الموارد البشرية في المؤسسة*. أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه. ادارة الاعمال، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، الجزائر: جامعة الجزائر.
- فندوشي، ربيعة. (2012/2013). *محددات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مجال الاتصال التنظيمي حالة فرع المضادات الحيوية (صيدال) بالمدينة*. أطروحة دكتوراه، 43. علوم الاعلام والاتصال: جامعة الجزائر03، الجزائر.
- قدايفة ، أمينة. (2013/2014). *أثر تكنولوجيا المعلومات على المزيج التسويقي دراسة حالة عينة من المؤسسات الاقتصادية الجزائرية*. أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه العلوم في الادارة التسويقية. الادارة التسويقية، كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير، الجزائر: جامعة محمد بوقرة بومرداس.
- لعويسات، جمال الدين. (2009). *السلوك التنظيمي والتطوير الاداري* (الإصدار 03). دار هومة، الجزائر.

www.exportal.dz/index.php/fr/company/19/www.exportal.dz. (consulté le 04/04/2017)

<http://www.algex.dz/index.php/blog-export/item/687-fruital.dz>. (consulté le 26/01/2017)

<http://www.bloomberg.com/research/stocks/private/snapshot.asp?privcapid=47101833>. (consulté le 07/02/2017)

www.lespagesmaghreb.com/alger/boissons-non-alcoolisees-fabrication/fruital-coca-cola (consulté le 01/03/2017).

<http://www.djazairiss.com/fr/liberte> (consulté le 05/02/2017).

BENRAISS, L., Othman, B., & TAHSSAIN, L. (2005, 05 06-05). impact des TIC sur la performance à l'heure de la responsabilité sociale de l'entreprise. *performance économique & performance sociales à l'heure de la R.S.E, 7 université de printemps de l'audit social*.

HINDMAN, D., ERNST, S., & RICHARDSON, M. (2001). the rural-urban gap in community newspaper editors, use of information technologies. *mass communication and society, 04(02)*.

LANGEVIN, P., & PICQ, t. (2001). contrôle des équipes virtuelles : une revue. *22 eme congrès de l'AFC*.

MATMATI, M., & SCHMIDT, D. (2001, 05 20-19). les NTIC dans le diagnostic interne des ressources humaines, I.A.S, institut international de l'audit social. *3 eme université de printemps de l'audit social, stratégies et ressources humaines*.

RAMSTAD, Elise .(2008) .innovation generating model simultaneous development of work organization and knowledge infrastructure, experimenting in the field of organizational development . *dissertation for degree of doctor of science .technology, industrial engineering and management for public examination and debate in auditorium TU2 ,Finland: Helsinki university of technology*.