دور تكنولوجيا المعلومات في تفعيل المنهج الجماعي للتطوير التنظيمي دراسة حالة مؤسسة "فرويتال كوكا كولا"

The role of information technology in activating the collective approach to organization development Fruital Coca Cola case study

د. سعيدة تلخوخ[1]، د. سعيدة رحيش[2]

[1] جامعة امحمد بوقرة – بومرداس (الجزائر)، mgstrst2012@gmail.com

[2] جامعة امحمد بوقرة – بومرداس (الجزائر)، s.rahiche@univ-boumerdes.dz

تاريخ الارسال:2021/01/19 **تاريخ القبول:** 2021/03/12 **تاريخ النشر:** 2021/03/31

ملخص:

جاءت هذه الورقة البحثية من أجل الوقوف على أثر تكنولوجيا المعلومات على التطوير التنظيمي في مؤسسة "فرويتال كوكا كولا"، بالتركيز على محور جماعات العمل، وذلك بالاعتماد على المنهج الاحصائي المتجسد في تحليل نتائج بيانات الاستبيان باستخدام البرنامج الاحصائي "*SPSS*" مع الاستعانة بنتائج المقابلات الشخصية والملاحظة لتفسير النتائج الاحصائية.

حيث تم التوصل الى توفر كل من تكنولوجيا المعلومات والتطوير التنظيمي بدرجة مرتفعة في مؤسسة "فرويتال كوكا كولا"، فضلا عن وجود علاقة ارتباط طردية غير قوية بين هذين المتغيرين في هذه المؤسسة عند مستوى دلالة 0.01، وكذلك الامر بالنسبة لارتباط تكنولوجيا المعلومات مع جماعات العمل باعتبارها أحد محاور التطوير التنظيمي.

كلمات مفتاحية: تكنولوجيا. المعلومات.، التطوير. التنظيمي.، جماعات. العمل.، مؤسسة. فرويتال. كوكا. كولا.

تصنيفات JEL : M15، M19، C92

Abstract :

This research paper came in order to determine the impact of information technology on organizational development in the "Fruital Coca Cola" corporation, with a focus on work groups , by relying on analyzing the results of the questionnaire using the statistical program "SPSS" with the use of the results of personal interviews and personal observation to interpret the statistical results.

The availability of both information technology and organizational development was found to a high degree in "Fruital Coca Cola" , as well as the existence of a direct correlation between these two variables in this corporation at a significance level of 0.01, but this correlation was not strong enough, and so is the matter, regarding the relevance of information technology with the axes of organizational development (individuals, work groups and organization).

Keywords: information technology; organizational development; work groups; "Fruital Coca Cola" corporation.

JEL Classification Cods :M15, M19, C92.

المؤلف المرسل: د. تلخوخ سعيدة، **الإيميل:** mgstrst2012@gmail.com

المقدمة:

تمارس المؤسسات أنشطتها في ظل بيئة يميزها التغير المستمر والتطور المتسارع، ما استلزم منها الوقوف المستمر على عمليات التطوير التنظيمي باعتبارها مدخلا رئيسيا لحفظ تنافسيتها، حيث أصبحت تركز بشكل كبير على تكنولوجيا المعلومات بوصفها الأداة الملائمة لتوقع التغيرات والتحكم فيها أو مسايرتها ومن ثم الاستجابة لها.

لقد أصبح لزاما على مؤسسة "فرويتال كوكا كولا" كغيرها من المؤسسات التركيز على تكنولوجيا المعلومات واستخدامها في بناء قدرات ديناميكية تساعدها في مواجهة التغيرات التي قد تعرفها بيئتها، وذلك بالاستغلال الأمثل والتوظيف الفعال لهذه التكنولوجيا، بمختلف مكوناتها وتوظيفها في إحداث التطوير التنظيمي أيا كان منهجه، وبالأخص المنهج الجماعي.

من هذا المنطلق، سنحاول من خلال هذه الورقة البحثية الإجابة على الإشكالية التالية:

كيف تساهم تكنولوجيا المعلومات في تفعيل المنهج الجماعي للتطوير التنظيمي، وما واقع ذلك في مؤسسة "فرويتال كوكا كولا؟

الأسئلة الفرعية

- ما مدى الاهتمام بكل من تكنولوجيا المعلومات والتطوير التنظيمي في مؤسسة "فرويتال كوكا كولا"؟
- هل توجد علاقة ارتباط بين تكنولوجيا المعلومات والتطوير التنظيمي في مؤسسة "فرويتال كوكا كولا"؟
- ما مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات على التطوير التنظيمي في مؤسسة"فرويتال كوكا كولا"؟

الفرضيات

- يوجد اهتمام كبير باستخدام تكنولوجيا المعلومات وإحداث التطوير التنظيمي في مؤسسة"فرويتال كوكا كولا".
- قد توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين تكنولوجيا المعلومات والتطوير التنظيمي في مؤسسة "فرويتال كوكا كولا".
- قد تكون نسبة تأثير تكنولوجيا المعلومات على التطوير التنظيمي كبيرة في مؤسسة"فرويتال كوكا كولا".

أهمية الدراسة

تلقي هذه الدراسة الضوء على دور تكنولوجيا المعلومات في تفعيل التطوير التنظيمي، بالتركيز على محور جماعات العمل، ومن ثم إبراز الحاجة إلى ضرورة إحداث التطوير التنظيمي في المؤسسات عبر الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات، مع إسقاط الموضوع على مؤسسة "فرويتال كوكا كولا".

أهداف الدراسة

ترمي هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

- إلقاء الضوء على واقع تكنولوجيا المعلومات ودورها في تدعيم عملية التطوير التنظيمي في مؤسسة "فرويتال كوكا كولا".
- قياس مدى ارتباط تكنولوجيا المعلومات بالأفراد إحصائياً في مؤسسة "فرويتال كوكا كولا".
- قياس مدى ارتباط تكنولوجيا المعلومات بجماعات العمل إحصائياً في مؤسسة "فرويتال كوكا كولا".
- قياس مدى ارتباط تكنولوجيا المعلومات بالتنظيم إحصائياً في مؤسسة "فرويتال كوكا كولا".

– تقديم بعض الاقتراحات للقائمين على إدارة المؤسسات الاقتصادية وبالأخص مؤسسة "فرويتال كوكا كولا"، وتمكينهم من استيعاب العلاقة القائمة بين تكنولوجيا المعلومات والتطوير التنظيمي للاستفادة منها تحقيقا للأهداف التنظيمية وتعزيزا للتنافسية.

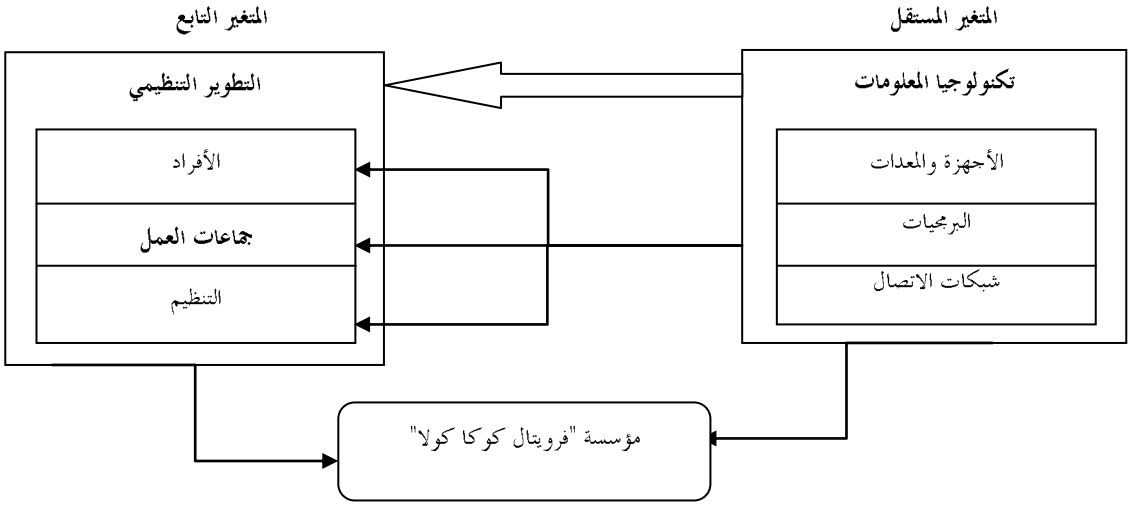
المنهج المتبع

تم الاعتماد في تحليل بيانات هذه الدراسة واختبار فرضياتها على المنهج الإحصائي المتجسّد في الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، لقياس واقع كل من تكنولوجيا المعلومات والتطوير التنظيمي في مؤسسة "فرويتال كوكا كولا"، ومدى استغلال الأولى في تعزيز الثانية وذلك باستخدام مجموعةٍ من الأساليب الإحصائية، لتحليل البيانات المتحصّل عليها.

نموذج الدراسة

يعبِّر عن نموذج الدراسة من خلال الشكل التالي:

الشكل(01): نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الباحثتين .

الدراسات السابقة

– دراسة بلقيدوم صباح، 2013، "أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة (NTIC) على التسيير الاستراتيجي للمؤسسات الاقتصادية" رسالة مقدّمة ضمن متطلبات نيل شهادة دكتوراه علوم ، علوم التسيير ، جامعة قسنطينة2، الجزائر.

سعت إلى تقديم إطار نظري علمي ومنظّم، من خلال دراسة أهمية التسيير الاستراتيجي للمنظمات وأهمية استعمال تكنولوجيا نظم المعلومات والاتصالات، وذلك من خلال الإجابة على الإشكالية التالية: ما هو أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة على التسيير الاستراتيجي للمؤسسات الاقتصادية؟ وذلك من خلال إجراء دراسةٍ تطبيقيةٍ على مؤسسة اتصالات الجزائر "موبيليس".

وقد توصّلت هذه الدراسة إلى أن الاستخدام الكثيف لتكنولوجيا المعلومات هو أهم وسائل الإنتاج، مما يجعله سلاحاً تنافسياً قويّاً للتعامل مع الصناعات المعرفية ؛ وهذا بالاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، بالإضافة إلى دراسة حالة التي بيّنت

من خلالها أن المنهج الاستراتيجي له دور أساسي لمواجهة التغيرات المعاصرة، وأهمّها تطور تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الميدان الإداري مما يستدعي تغير الثقافة التنظيمية. حيث نوّهت بضرورة مسايرة التطور التكنولوجي لما له من دورٍ فعّال في تفعيل التسيير الاستراتيجي للمنظمات الحديثة من أجل مواجهة ضغوطات البيئة التنافسية المعقّدة وتحقيق نجاحات ومزايا تسمح لها بالاستمرار، وذلك لأن التسيير الاستراتيجي يساهم في إيجاد التوازن بين الفرص والتهديدات الخارجية وبين نقاط القوة ومواطن القصور في الموارد الداخلية للمنظمة، كما تساهم تكنولوجيا المعلومات في تحسين قدرة المؤسسات على التكيّف مع متغيرات بيئتها وتعزيز مركزها التنافسي.

– دراسة S.GOYETTE، 2012، " le processus d'évaluation des dépenses en capital TI: une perspective pratique"، أطروحة مقدّمة لنيل شهادة دكتوراه في الإدارة، جامعة كيوبك، مونتريال.

قامت هذه الدراسة على التركيز على منافع تكنولوجيا المعلومات وهذا في ظل وجود اختلاف كبير حول مقاييس تحسين منافع تكنولوجيا المعلومات، حيث تهدف هذه الدراسة لإثراء النظرة العلمية للتطوير في إطار تحسين المنافع بالنسبة لمسيري المؤسسات وهذا بفضل الموارد المالية وأثرها على التكاليف ورأس المال وذلك في إطار إنتاجية تكنولوجيا المعلومات. حيث تم إسقاط الموضوع على بعض المؤسسات من خلال إجراء مقاربة كمّية والقيام بتحليلٍ مقارن من أجل الوصول إلى نموذج تطبيقي إجرائي يتكوّن من مراحل: تحديد المشاريع، تطوير المقترحات، تصنيف المشاريع، تنفيذ المشاريع وتحسين المنافع التنظيمية.

توصّلت هذه الدراسة إلى أن نمذجة تطبيقات تحسين النفقات في رأسمال تكنولوجيا المعلومات سمحت بالدرجة الأولى بتحديد مرحلة جديدة للتحسين، إذ يوجد أنشطة للتحسين بعد التحسين الأولي المتعلّق بتحديد مشاريع إدخال تكنولوجيا المعلومات مما يسمح بفهم التحسين المفصّل للتحليل الكمي والنوعي للمشاريع، كما سمح تحليل البيانات بتأكيد عدم فعالية المستخدمين لتحسين الدخول وأهمية المسيرين في تحسين نجاح تكنولوجيا المعلومات.

– دراسة E.RAMSTAD، 2008، " innovation generating model simultaneous development of work organization and knowledge infrastructure, experimenting in the field of organizational development"، أطروحة مقدّمة لنيل شهادة دكتوراه العلوم ، علوم التكنولوجيا، جامعة هيلسينكي للتكنولوجيا، فنلندا.

تهدف هذه الدراسة إلى تطوير نماذج الابداع حيث يمكن إدماجها في تطوير عمل المؤسسة وهيكلة المعرفة لتحسين تنافسية المؤسسة ، من خلال الإجابة على التساؤلات التالية:

- ما هي الأبعاد النظرية لتطوير عمل المؤسسة وهيكلة المعرفة؟
- هل يمكن تمييز نظم المعرفة في سياق التطوير التنظيمي؟
- هل يؤدي التعاون بين مختلف نظم المعرفة والتطوير التنظيمي إلى منافع للأنظمة الخبيرة؟

- هل يمكن للتعاون بين عمل المؤسسة ومختلف الأنظمة الخبيرة أن يزيد أهداف التطوير، التعاون الداخلي والخارجي، واستخدام المعرفة في عمل المؤسسة وهل يرتبط هذا بالأداء؟

وقد تم التوصّل إلى نتائج عدّة أهمّها:

- تخلق نماذج الإبداع منافع للعملاء، الأنظمة الخبيرة، وبالنسبة للمجتمع ككل ولعمل المؤسسات مما يزيد أهداف التطوير التنظيمي، التعاون الداخلي والخارجي والتوفيق للمعرفة النظرية والتطبيقية والتي ترتبط إيجاباً مع الأداء. أما بالنسبة للأنظمة الخبيرة يمكن للنموذج أن يوفّر منافع كامنة كتحسين المعرفة والأنشطة وتوفير اتصالات وخدمات جديدة.
- يمكن تصنيف نظم المعرفة إلى ثلاث فئات: وحدات أكاديمية، معاهد تربوية وتدريبية والاستشارات الخاصة المعتمدة على الإبداع ونموذج قياس المعرفة.
- تطوير الأنظمة الخبيرة مرتبطٌ مع تحسينات الأنشطة، الاتصالات، إنتاجية الخدمات، التطوير التربوي والمحلي وتمويل الأنظمة الخبيرة.
- بعض هذه المنافع تحقّق بدرجاتٍ متفاوتة فمعاهد التدريب والتربية والخبراء يرون أن التعاون مرتبطٌ مع كل هذه المخرجات، أما بالنسبة لوحدات التطوير الأكاديمية فإن التعاون يحسّن الأنشطة، مخرجات المستهلكين والتطوير التربوي والمحلي.
- نتائج المشاريع مختلفةٌ حيث كانت الأنظمة الخبيرة أفضل بكثيرٍ من مقارنة المشاريع إذا استعمل نظام خبير واحد.
- عدد أهداف التطوير مرتفع، المشاريع كانت أكثر تعاوناً داخلياً وخارجياً، كما أن التعاون اشترك إيجاباً مع الأداء في استخدام أنظمة خبيرة متعدّدة. فضلاً عن أن عدد الأهداف كان مرتبطاً إيجاباً بالأداء.

مصطلحات الدراسة

تكنولوجيا المعلومات: كل الوسائل والأدوات الصلبة والمرنة المرتبطة بالمعلومات والاتصالات، من أجهزة ومعدات، برمجيات وشبكات اتصال، فهي تشمل بذلك نظم المعلومات وتقنيات معالجة البيانات والاتصالات.

التطوير التنظيمي: عملية تنظيمية إستراتيجية وخطّة طويلة الأمد تمس التنظيم بمختلف جوانبه البشرية وغير البشرية بهدف تمكين المؤسسات من الصمود أمام تحديات البيئة الداخلية والخارجية، وذلك من خلال الاستعانة بعلم السلوك التنظيمي من أجل الفهم والإدراك الجيد لتوجّهات العاملين كأفراد وجماعات عمل والاستفادة من مجهود تعاوني بين مختلف الأطراف.

الأفراد: يقصد بالأفراد العاملين، المديرين والرؤساء في مختلف المستويات التنظيمية.

جماعات العمل: تتكوّن من فردين أو أكثر يتفاعلون ويعتمدون على بعضهم لتحقيق هدف معين، فهي تتفاعل أساساً للمشاركة بالمعلومات ولاتخاذ قراراتٍ تساعد كل عضو من الأعضاء لتحسين أدائه ضمن مجال مسؤوليته، ولا تتوفّر لها فرصة العمل الجماعي الذي يتطلّب جهوداً مشتركةً وبذلك فإن أداء أعضائها هو فقط عملية تجميع المساهمات الفردية لكل عضوٍ منهم ولا يظهر لديها أثر تجميع إيجابي يؤدي لتحقيق مستويات أداء كلية أكبر من مجموع مدخلات الأعضاء (تتمثّل في: الأقسام، الإدارات واللّجان).

التنظيم: يتمثّل التنظيم في بعدين وهما: الوحدات التنظيمية الرئيسية (وقد يكون التطوير بهذه الإدارات في مجال الوظائف، هيكل الاتصالات والمعلومات) والعمليات التنظيمية المختلفة (مثل: عمليات اتخاذ القرارات، أنماط الاتصال، العلاقة بين الجماعات، العلاقة بين إدارة المؤسسة والوحدات، عمليات التخطيط وتصميم الأهداف، إدارة الصراعات وعلاقات السلطة).

هيكل البحث

تحقيقاً لما سبق، جاء هذا البحث في ثلاثة محاور، هي:

- الإطار العام للدراسة.
- المعالجة الإحصائية لبيانات الدراسة.
- تأثير تكنولوجيا المعلومات على التطوير التنظيمي في مؤسسة "فرويتال كوكا كولا".

1- الاطار النظري للدراسة

1-1-مفهوم تكنولوجيا المعلومات

لقد تعددت التعاريف التي تناولت مفهوم تكنولوجيا المعلومات، و يمكن تصنيفها إلى أربعة مجموعات:(بلقيدوم، 2013/2012، ص ص 132-133)

المجموعة الاولى: تشمل مفاهيم مرتكزة على الاجهزة التي تشملها تكنولوجيا المعلومات ومنها تعريف صندوق النقد الدولي (التقرير الاقتصادي الدولي) لتكنولوجيا المعلومات على أنها تتضمن الحواسيب الآلية والبرامج الجاهزة ومعدات الاتصال عن بعد.

المجموعة الثانية: مفاهيم ترتكز على الانشطة التي تقوم بها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات دون الاشارة الى الاجهزة التي تستخدمها، إذ يقتصر تعريف تكنولوجيا المعلومات حسب هذه المجموعة على معالجة، تخزين، إرسال، عرض، إدارة، تنظيم، واسترجاع المعلومات.

المجموعة الثالثة: مفاهيم مرتكزة على تكنولوجيا المعلومات والانشطة التي تقوم بها، إذ تعرف تكنولوجيا المعلومات على أنها مكونات الحاسب الآلي والبرامج الجاهزة التي تستخدم في جمع ونقل ومعالجة وتوزيع البيانات في المؤسسة .

المجموعة الرابعة: مفاهيم مرتكزة على الاجهزة والانشطة والمورد البشري في آن واحد، إذ تتضمن تكنولوجيا المعلومات حسب هذه المجموعة جميع أنظمة المعلومات بالمؤسسة المبنية على تكنولوجيا المعلومات وكذلك جميع المستفيدين منها.

فتكنولوجيا المعلومات هي تكنولوجيا مكرسة لتخزين ومعالجة المعلومات والاتصال وهي تتكون من الاجهزة والمعدات والبرمجيات والاتصالات السلكية واللاسلكية وتكنولوجيا تسيير المعلومات، التطبيقات والوسائل المستخدمة لتوفير، انتاج، تحليل، معالجة، تجميع، توزيع، استرجاع، تخزين وتحويل المعلومات، فهي تنظم شبكات الاتصال ومصادر البيانات التي تجمعها وتحولها في المؤسسة. (ONGORI&MIGIRO,2010, p95)

وعليه، فإن تكنولوجيا المعلومات ترتكز بشكل أساسي على استخدام تقنيات وبرمجيات الحاسب الآلي، كما أن عملية تطبيق تكنولوجيا المعلومات تشمل جملة من المراحل، تبدأ بالحصول على البيانات الضرورية من مصادرها المختلفة ثم معالجتها،

و بعد ذلك إرسال النتائج المعالجة إلى المستفيدين منها، فهي لا تقتصر على استخدام المعدات والآلات التكنولوجية الحديثة فحسب، بل تمتد إلى الجوانب المعرفية والفكرية مجسدة بالأساليب التقنية اللازمة لتحويل المدخلات إلى مخرجات.

1-2- تكنولوجيا المعلومات والتطوير التنظيمي

التطوير التنظيمي هو "استراتيجية تدخّل في حياة التنظيم، هدفه إحداث تغيير في التنظيم بهدف إظهار معتقدات، قيم، مواقف، هيكل تنظيمي وممارسات إدارية جديدة، وكل هذا من أجل التفاعل مع البيئة التي يعمل من خلالها واستيعاب كل التغيرات السريعة التي تحدث داخل البيئة." (عباس زعزوع،2012، ص53)

تؤثر تكنولوجيا المعلومات على برامج التطوير التنظيمي من خلال التأثير على محاوره من: أفراد، جماعات عمل، وتنظيم. يؤدي استخدام تكنولوجيا المعلومات الى تغيير طريقة أداء الموظفين لأعمالهم: قياسا، رقابة، وتقريرا، وهذا يؤدي إلى توليد عدد من التدفقات غير المباشرة من الحواسيب بسبب التطوير التنظيمي، حيث يصبح العمل غير روتيني مما يتطلب من الموظفين مهارات جديدة كمهارات تحليل البيانات وقدرات حل المشاكل العامة، كما تتيح قواعد البيانات المركزية للموظفين معلومات ضرورية لإتمام عملية التطوير، حيث يتم التحول من الوظيفة المتخصصة الى الوظيفة العامة، فضلا عن التأثير على نظام الحوافز والهيكلة التنظيمية، حيث تتميز الهياكل التنظيمية الجديدة بالمهارات العالية، المرونة، التمكين ، والتغير في أدوار الموظفين.

(BRESNAHAN, BRYNJOLFSSON & HITT, 2002, p345)

كما سمحت تكنولوجيا المعلومات بتطوير أشكال جديدة للعمل الجماعي بفضل الشبكات، مما ولد تنسيقا جديدا بين الافراد والمؤسسات، كما أن العمل عن بعد (Teletravail) يمثل إحدى أشكال المؤسسات باعتمادها على تكنولوجيا المعلومات لتطوير الاداء، إذ يوفر مزايا عدة تسمح بتحسين أداء المؤسسة مثل: تخفيض التكاليف المرتبطة بالنقل، تحقيق أرباح الانتاجية والمرونة، كما يصبح العاملون عن بعد أكثر تمكينا في القيام بعملهم، كما أن بعض التطبيقات مثل برامج العمل الجماعي (groupware) وبرامج تدفق العمل (workflow) تحسن وتسهل الاتصالات بين جماعات العمل وتساعد على التعلم التنظيمي وذلك بفضل التبادل المعلوماتي، حيث أصبح الوصول الى كل أنواع المعطيات سهلا بفضل تكنولوجيا المعلومات، مما ولد الاحساس بالتمكين لدى العاملين بفضل: الادارة الالكترونية للموارد البشرية (e-GRH)، التدريب على بعض الوظائف التي تهمهم، وحلهم للمشاكل اليومية التي تصادفهم أثناء العمل، كما أن معلوماتية الهياكل تجعل القرارات لامركزية، وتخفض أدوار المسيرين في الادارة الوسطى، مما يجعل الافراد ممكنين وفي نفس الوقت يتعاونون فيما بينهم في إطار جماعات العمل.(BENRAISS, BOUJENA & TAHSSAIN, 2005, p124-125)

1-3- التعريف بمؤسسة "فرويتال كوكا كولا"

أنشئت "فرويتال" في عام 1993، (من طرف "الإخوة عثماني") في مدينة "خميس الخشنة"، (http://www.algex.dz/index.php/blog-export/item/687-fruital)إلى أن فتح لها فرع جديد في مدينة "الرويبة" عام 1997. ولكن اعتباراً من 10 جويلية 2006 تحوّلت "فرويتال" إلى شركة تعبئة"، (http://www.bloomberg.com/research/stocks/private/snapshot.asp?privcapid=47101833)

فتغيّر اسمها إلى "فرويتال كوكا كولا" وهذا بعد دخول "المجموعة الإسبانية الاستوائية كوكا كولا تعبئة"

(Equatorial Coca-Cola BottlingCompany:ECCBC) كمساهم فيها، فأصبحت بذلك "فرويتال كوكا كولا" واحدةً من الفاعلين الرئيسيين في السوق الوطنية، بالإضافة إلى تحقيقها مكانةً راسخةً في أسواق غرب أفريقيا. (http://www.algex.dz/index.php/blog-export/item/687-fruital)

تعتبر مؤسسة"فرويتال كوكا كولا" قانونياً شركة ذات أسهم، يقع مقرها في المنطقة الصناعية "الرويبة" (الضاحية الشرقية لمدينة الجزائر) 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 (بطعم "برتقال" و"ليمون" لأنهما الأكثر طلباً في سوق المشروبات)، (http://www.lespagesmaghreb.com/alger/boissons-non-alcoolises-fabrication/fruital-coca-cola) حيث باشرت عملها في إطار عقد الامتياز بهدف جعل سعر منتجات العلامة "كوكا كولا" في متناول المستهلك الجزائري، إذ تمنحها المؤسسة الأم "كوكا كولا" مركّز "كوكاكولا" (الذي تبقى خلطته سر الإنتاج منذ نشأتها)، ثم تقوم "فرويتال" بإضافة المياه لهذا المركّز ووضعه في القارورات والعبوات إذ لا يوجد مصنع في الجزائر لإنتاجها(http://www.djazairess.com/fr/liberte)

2- المعالجة الاحصائية لبيانات الدراسة

2-1- ثبات الاستبيان

تم اختيار معامل الثبات "ألفا كرونباخ" (Alpha – Cronbach) من أجل التحقّق من مقدار الاتساق الداخلي للاستبيان، وهذا لأنه يتميّز بدقة عالية في قياس درجة الاتساق والتوافق كما هو موضّح في الجدول التالي:

الجدول(01): تقدير ثبات وصدق الاستبيان

البعد	عدد العبارات	العبارات	الثبات	صدق الاستبيان
			"ألفا كرونباخ"	الجذر التربيعي لمعامل الثبات
تكنولوجيا المعلومات	23	من 01 إلى 23	%81	90%
التطوير التنظيمي	24	من 24 إلى 47	%81	90%
الاستبيان			**%85**	**%92.1**

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

يتبيّن من الجدول أعلاه أن معامل الثبات (ألفا كرونباخ) بلغ 85% وهي قيمة مرتفعةٌ جداً وتدل على ثبات الاستبيان لأنها تجاوزت بكثيرٍ الحد الأدنى المتّفق عليه للثبات (0.60)، كما يتّضح أن صدق الاستبيان عال 92.1% وهو بذلك مقبول لأغراض التحليل الإحصائي واختبار فرضيات الدراسة عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ حيث تمثّل هذه الأخيرة احتمال رفض فرضية العدم إذا كانت صحيحة.

2 -2- واقع تكنولوجيا المعلومات في مؤسسة "فرويتال كوكا كولا"

يشتمل الجدول التالي على نتائج تحليل فقرات تكنولوجيا المعلومات في مؤسسة "فرويتال كوكا كولا".

الجدول(02): واقع تكنولوجيا المعلومات في مؤسسة "فرويتال كوكا كولا"

رقم العبارة في الاستبيان	درجة الموافقة										الانحراف المعياري	الرتبة	الدرجة
	أبداً		نادراً		أحياناً		غالباً		دائماً		المتوسط الحسابي		
	التكرار	النسبة%	التكرار	النسبة%	التكرار	النسبة%	التكرار	النسبة%	التكرار	النسبة%			
01	0	0	0	0	3	3.3	26	28.9	61	67.8	4,64	2	مرتفعة جدا
02	0	0	4	4.4	10	11.1	42	46.7	34	37.8	4,18	9	مرتفعة
03	1	1.1	4	4.4	6	6.7	28	31.1	51	56.7	4,38	5	مرتفعة جدا
04	4	4.4	7	7.8	12	13.3	41	45.6	26	28.9	3,87	16	مرتفعة
05	9	10	3	3.3	10	11.1	29	32.2	39	43.3	3,96	15	مرتفعة
06	3	3.3	7	7.8	12	13.3	22	24.4	46	51.1	4,12	12	مرتفعة
07	2	2.2	2	2.2	9	10	30	33.3	47	52.2	4,31	6	مرتفعة جدا
08	39	43.3	26	28.9	14	15.6	5	5.6	6	6.7	2,03	21	منخفضة
09	0	0	4	4.4	7	7.8	45	50	34	37.8	4,21	7	مرتفعة جدا
10	0	0	3	3.3	14	15.6	51	56.7	22	24.4	4,02	14	مرتفعة
11	1	1.1	1	1.1	16	17.8	37	41.1	35	38.9	4,16	10	مرتفعة
12	1	1.1	5	5.6	12	13.3	30	33.3	42	46.7	4,19	8	مرتفعة
13	29	32.2	22	24.4	33	36.7	6	6.7	0	0	2,18	19	منخفضة
14	43	47.8	25	27.8	15	16.7	7	7.8	0	0	1,84	23	منخفضة
15	5	5.6	4	4.4	13	14.4	23	25.6	45	50	4,10	13	مرتفعة
16	30	33.3	26	28.9	23	25.6	7	7.8	4	4.4	2,21	18	منخفضة
17	35	38.9	28	31.1	15	16.7	6	6.7	6	6.7	2,11	20	منخفضة
18	44	48.9	22	24.4	19	21.1	2	2.2	3	3.3	1,87	22	منخفضة
19	1	1.1	0	0	4	4.4	33	36.7	52	57.8	4,50	3	مرتفعة جدا
20	2	2.2	6	6.7	11	12.2	30	33.3	41	45.6	4,13	11	مرتفعة
21	0	0	0	0	5	5.6	19	21.1	66	73.3	4,68	1	مرتفعة جدا
22	15	16.7	12	13.3	34	37.8	20	22.2	9	10	2,96	17	متوسطة
23	1	1.1	1	1.1	11	12.2	24	26.7	53	58.9	4,41	4	مرتفعة جدا
تكنولوجيا المعلومات											3,6111	,42620	مرتفعة

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

حسب نتائج الجدول رقم 02، بلغ المتوسط الحسابي لتكنولوجيا المعلومات في مؤسسة "فرويتال كوكا كولا" 3.61 من 5 بانحراف 0.42 مما يدل على استخدام تكنولوجيا المعلومات بدرجة مرتفعة في هذه المؤسسة، وقد حصلت معظم عبارات هذا المحور على أعلى تكرار في الاستجابة للرأي "دائماً"، حيث انحاز 66 عاملاً بما يمثل نسبة 73.3% من أفراد العينة نحو العبارة "تستخدم المؤسسة كلمات السر (تشفير)" فحقّقت بذلك الرتبة الأولى بأعلى متوسط (4.68)، كما أن المراتب الست التي تلتها دلّت على درجة مرتفعة جداً من استخدام تكنولوجيا المعلومات وذلك فيما يتعلّق بالعبارات "يعتمد عملي على العديد من الأجهزة والمعدات (حواسيب، طابعات، هواتف، ناسخات وغيرها)"، "تعمل المؤسسة بتركيب برنامج مضاد

للفيروسات"، "تستخدم المؤسسة وسائل تخزين المعلومات واسترجاعها"، "أستخدم شبكة الاتصالات الداخلية (الانترانت intranet) لتبادل المعلومات بين الأقسام"، "يساعدني البريد الالكتروني بشكل كبير في عملي" و"تتناسب معارفي ومهاراتي في مجال تكنولوجيا المعلومات مع طبيعة الأعمال الموكلة إلي" وهذا بمتوسطات فاقت 4.20 من 5.

يوجد 1333 عامل في مؤسسة "فرويتال كوكا كولا" بين دائم ومؤقت، حيث تستعين في موسم الذروة (الصيف، رمضان، الأعياد) بعاملين مؤقتين لتلبية الطلبيات ولكن في المواسم العادية (الشتاء) لديها ما يكفي منهم لتسليم هذه الطلبيات في وقتها، حيث يمتلك حوالي 400 من هؤلاء العاملين بريداً الكترونياً (outlook)، حتى أن بعض العاملين في خطوط الإنتاج يستخدمون الحواسيب لتحضير الطلبيات، غير أن المسيرين يستخدمون تكنولوجيا المعلومات كلّياً، إذ يتفوّقون نسبياً على العاملين الإداريين في استخدام تكنولوجيا المعلومات، كما أن هذا الاستخدام يكون أكثر فأكثر في مديريات الموارد البشرية، المالية، التسويق والتجارة، ذلك أن تكنولوجيا المعلومات تسهّل الاتصال والمبادلات بين الأفراد وبين المؤسسات، كما أنها تؤدي إلى كسب الوقت وتمكّن من الحصول على التغذية المرتدة في حينها خاصةً من خلال استخدام البريد الالكتروني.

وقد لاحظنا استخدام بعض العاملين الإداريين للحواسيب الثابتة والبعض الآخر للحواسيب المحمولة وذلك يعزى إلى وضع المؤسسة لهذه الأخيرة تحت تصرّف العاملين الإداريين بها حسب طبيعة المهام المتوجّب عليهم القيام بها، فمعظمهم يخرجون في مهمّات خارجية (خاصة المسيرون)كما أنهم يبقون على اتصال مباشر مع مؤسستهم في نفس الوقت، لكنها (المؤسسة) تشترط عليهم الحفاظ على هذه الحواسيب المحمولة (كلّها محمية بكلمات السر) فكل عامل مسؤول عن حاسوبه وأمنه إذ لا يمكن النفاذ إلى البريد الالكتروني للعاملين فكل منهم يحتفظ بكلمة السر الخاصة به. (HR Business Partner au sein de Fruital Coca Cola, 2017)

أما بالنسبة لاستخدام شبكتي الأنترانت والإكسترانت في مؤسسة "فرويتال كوكا كولا" فإن هذه الأخيرة تتوفّر على شبكة بينية (intra-extranet) وهي المسماة "sharepoint" .كما تستخدم الاجتماعات التفاعلية عن بعد داخلياً بين العاملين الإداريين في المؤسسة "فرويتال كوكا كولا" وخارجياً مع فروع المجمع "كوكا كولا"(ECCBC) وهذا من خلال استخدام برمجيات العمل الجماعي "groupware" لشراء بعض البرامج فضلاً عن الاجتماعات عبر الخط " CISCO Webex meeting" لما لها من إيجابيات، حيث تمكّن هذه الأخيرة من إجراء 20 مليون اجتماع في الشهر مع الحفاظ على أمن المعلومات.(la responsable système d'information au sein de Fruital Coca Cola, 2017)

ولكن هذا الاستخدام مراقب من طرف قسم نظام المعلومات، فالوصول إلى الأنترانت والإكسترانت محدّد ومراقب، وكمثال عن حدود هذا الاستخدام، إتاحة فرصة الاطّلاع على معلومات المترشحين للتوظيف من مواقع التوظيف الإلكتروني أمام الموارد البشرية بغرض انتقاء الأفضل من بينهم ومنع باقي عاملي المديريات الأخرى عن ذلك، لأن هذه المعلومات لا تفيد عملهم ولا تساعدهم في أداء مهامهم وواجباتهم.

بالإضافة إلى إتاحة "سكايب المهني" (skip professionnel) داخلياً بين عاملي "فرويتال كوكا كولا" وخارجياً مع مختلف فروع المجمّع المتعدّد الجنسيات "كوكا كولا" لأنه سهل الاستخدام، وهذا لتمكين "فرويتال كوكا كولا" من الاطلاع

على التغيرات الحاصلة في عالم الأعمال دولياً وفي حينها، علاوةً على التغذية المرتدة الآنية وتخفيف تنقل العاملين، (HR Business Partner au sein de Fruital Coca Cola, 2017)

فهو برمجية تسمح للمستخدمين بإجراء مكالمات هاتفية أو الفيديو عبر الأنترنت، وأيضاً تقاسم الشاشة، حيث تكون المكالمات بين المستخدمين مجانية، بينما يتم الدفع مقابل تلك التي تكون باتجاه الهواتف الأرضية والمحمولة، وله ميزات إضافية مثل الرسائل الفورية (Instant messaging)، نقل الملفات (file transfer) ومحاضرة الفيديو(video conferencing).

كما تشير نتائج الجدول السابق أيضاً إلى أن العبارات "تساعدني المؤسسة على تطوير مهاراتي فيما يتعلّق باستخدام تكنولوجيا المعلومات"، "أستخدم في عملي العديد من البرامج (البرمجيات)"، "أبادر لتنمية مهاراتي فيما يتعلّق باستخدام تكنولوجيا المعلومات بنفسي"، "تتحكّم المؤسسة بالوصول إلى المعلومات"، "أستخدم الشبكة الدولية للمعلومات (الانترنت internet) في عملي بشكل مستمر للاطلاع على المعلومات المستحدثة التي تفيدني"، "توجد في المؤسسة معايير رقابية على استخدام تكنولوجيا المعلومات"، "أتمتع بالكفاءة المطلوبة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات"، "أستعمل شبكة الاتصالات الخارجية (الإكسترانت extranet) في التعامل مع العملاء، الموردين والشركاء" و"المعلومات المتحصل عليها من شبكة الاتصالات الداخلية تلبي الاحتياجات المطلوبة لتسهيل إنجاز العمل" فقد جاءت متوسطاتها الحسابية 4.19، 4.18، 4.16، 4.13، 4.12، 4.10، 4.02، 3.96، 3.87 على التوالي وهي محصورة في المجال[3.40-4.90] مما يؤكّد تحقق هذه العبارات بدرجة مرتفعة في مؤسسة "فرويتال كوكا كولا" أما بالنسبة للعبارة "تستخدم المؤسسة جدران النار" فقد جاءت متوسطة إذ لم يتجاوز متوسطها الحسابي 2.96، رغم أن المؤسسة "فرويتال كوكا كولا" تتيح لعامليها فرصة استخدام الأنترنت، كما أنها تستخدم حالياً أفضل التكنولوجيات فيما يتعلّق بالنظم الخبيرة (SAP ERP) وهي Systems, applications, and products for data processing (SAP ERP) , أي الأنظمة والتطبيقات والمنتجات لمعالجة البيانات وهي برمجية التسيير المدمج في الإعلام الآلي والمناجمنت (برنامج الإدارة المتكاملة وإدارة الكمبيوتر) وتعتبر بمثابة قاعدة بيانات تشمل كل المديريات وبالأخص التخزين، المحاسبة، المالية، الإنتاج والجودة.

في حين أشارت نتائج باقي العبارات "لا تواجه المؤسسة تهديدات إلكترونية"، "تمنحني المؤسسة فرصة التدريب الالكتروني (التدريب باستخدام تكنولوجيا المعلومات)"، "أنا لا أواجه صعوبات تتعلق بالخصوصية عند استخدام تكنولوجيا المعلومات (أنا لا أتوقّع قرصنة معلوماتي الشخصية عن طريق البريد الالكتروني على سبيل المثال)"، "لا تشكّل تكنولوجيا المعلومات خطراً على وظيفتي"، "أنا لا أواجه صعوبات تتعلّق بأمن المعلومات عند استخدام تكنولوجيا المعلومات (أنا لا أتوقّع اختراق قواعد البيانات وقرصنة المعلومات)"، "أؤدي متطلبات وظيفتي من مكان آخر خارج موقع المؤسسة (العمل عن بعد)" فجاءت منخفضة ذلك أن متوسطاتها الحسابية انحصرت في المدى [1.80-2.60]، وهذا يدل على قلق العاملين من اختراق أمن المعلومات رغم أن المؤسسة تقوم بالاحتفاظ بالبيانات والمعلومات في حافظات افتراضية وهي المسمّاة بـــ"السحابة" (CLOUD)، فهي لا تحتاج قاعةً للاحتفاظ بـــها "servers" حيث تحتفظ هذه "السحابة" بكل البيانات والمعلومات الواردة في "messenger" كل العاملين عبر مجمّع "كوكا كولا"، بالإضافة إلى استخدام كلمات السر، الاجتماعات عن بعد ومراقبة الوصول إلى المعلومات حيث لا يسمح لأي عامل بفتح البريد الالكتروني الخاص بعامل آخر بفضل إجراءات

الحماية وسياسة أمن المعلومات المتّبعة في "فرويتال كوكا كولا" مما يقلّل من احتمال التعرّض للقرصنة خاصةً بالنظر إلى طبيعة نشاط المؤسسة (ليست بنكاً)، رغم أن واقع الأعمال أثبت أن المعلومات قد تكون أغلى من الثروة النقدية لأن الحصول على المعلومة الصحيحة والدقيقة في الوقت المناسب يوفّر فرصاً تنافسيةً أمام أي مؤسسة، لهذا ينبغي على هذه الأخيرة السعي إلى الحفاظ على معلوماتها قدر المستطاع وفي نفس الوقت اكتشاف معلومات المؤسسات الأخرى وهذا في إطار نظام الاستخبارات الذي يعتبر أهم فروع نظام المعلومات.

كما تهتم المؤسسة "فرويتال كوكا كولا" بإدارة المخاطر ككل وبالأخص ما ارتبط منها بأمن المعلومات فهناك مشروع لإتاحة الهواتف الذكية للعاملين في المخازن من أجل تحضير الطلبيات بناءً على تطبيقات معينة، أما بخصوص العمل عن بعد، فإن المؤسسة توفّر إمكانية العمل عن بعد عبر نظام "العمل عبر الخط" (VPN) وهو مؤمّن جداً لأن العمل عن بعد حساس جداً، وهو متاح للمسؤولين والمسيرين وهذا بعد تقديمهم لطلب لدى المسؤول على المكونات المادية الشبكات والاتصالات مع شرح احتياجات هذا الطلب من أجل العمل عن بعد، وبعد اطّلاع هذا المسؤول عليها له أن يوافق على ذلك ثم يبلغ مقدّم الطلب بهذه الموافقة فيمنحه فرصة الدخول إلى النظام (VPN)، حيث تتم كل هذه الخطوات إلكترونياً، مع الإشارة إلى أن نسبة 90% ممن يعملون عن بعد هم من المسؤولين، كما أن هذا العمل عن بعد جزئي (فقط عند الحاجة) وليس تاماً أي أن العامل يزاول عمله عبر الالتحاق بمكتبه بصفة عادية ولما تتطلّب احتياجات وظيفته العمل عن بعد يتقدّم بهذا الطلب وتنتهي صلاحية الطلب بانتهاء أسبابه وهذا حفاظاً على سيرورة العمل خاصةً أثناء تكليف العاملين بمهمات خارج مقر المؤسسة وتنقلهم لأجل ذلك.

(La responsable système d'information au sein de Fruital Coca Cola, 2017)

2-3- واقع التطوير التنظيمي في مؤسسة "فرويتال كوكا كولا"

يتضمّن الجدول التالي تحليل فقرات التطوير التنظيمي في مؤسسة "فرويتال كوكا كولا".

الجدول(03): واقع التطوير التنظيمي في مؤسسة "فرويتال كوكا كولا

رقم العبارة في الاستبيان	درجة الموافقة										المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الدرجة
	أبداً		نادراً		أحياناً		غالباً		دائماً					
	التكرار	النسبة%	التكرار	النسبة%	التكرار	النسبة%	التكرار	النسبة%	التكرار	النسبة%				
24	0	0	3	3.3	7	7.8	44	48.9	36	40	4,26	0,743	7	مرتفعة جدا
25	1	1.1	6	6.7	19	21.1	27	30	37	41.1	4,03	0,999	17	مرتفعة
26	8	8.9	6	6.7	19	21.1	32	35.6	25	27.8	3,67	1,209	20	مرتفعة
27	6	6.7	1	1.1	5	5.6	32	35.6	46	51.1	4,23	1,082	9	مرتفعة جدا
28	4	4.4	1	1.1	13	14.4	26	28.9	46	51.1	4,21	1,033	11	مرتفعة جدا
29	1	1.1	3	3.3	10	11.1	36	40	40	44.4	4,23	0,862	9	مرتفعة

جدا													
مرتفعة جدا	5	0,790	4,27	42.2	38	46.7	42	7.8	7	2.2	2	1.1	1	**30**
مرتفعة		0,56580	4,1286	الأفراد										
مرتفعة	15	0,958	4,12	38.9	35	44.4	40	10	9	3.3	3	3.3	3	**31**
مرتفعة	13	1,069	4,19	47.8	43	37.8	34	5.6	5	3.3	3	5.6	5	**32**
مرتفعة جدا	4	0,821	4,33	51.1	46	34.4	31	12.2	11	1.1	1	1.1	1	**33**
مرتفعة	16	1,218	4,10	47.8	43	35.6	32	5.6	5	1.1	1	10	9	**34**
مرتفعة جدا	11	0,757	4,21	41.1	37	38.9	35	20	18	0	0	0	0	**35**
منخفضة	23	1,164	2,29	5.6	5	12.2	11	15.6	14	38.9	35	27.8	25	**36**
منخفضة	24	0,859	2,07	1.1	1	4.4	4	20	18	48.9	44	25.6	23	**37**
مرتفعة	18	1,094	3,92	34.4	31	40	36	13.3	12	7.8	7	4.4	4	**38**
مرتفعة		0,47812	3,6542	جماعات العمل										
مرتفعة	14	0,923	4,16	42.2	38	40	36	8.9	8	8.9	8	0	0	39
مرتفعة جدا	2	0,859	4,40	58.9	53	26.7	24	11.1	10	2.2	2	1.1	1	40
مرتفعة	19	1,361	3,70	40	36	23.3	21	11.1	10	17.8	16	7.8	7	41
متوسطة	22	1,403	3,09	20	18	27.8	25	7.8	7	30	27	14.4	13	42
مرتفعة	21	1,413	3,41	28.9	26	25.6	23	18.9	17	11.1	10	15.6	14	43
مرتفعة جدا	3	0,883	4,39	60	54	24.4	22	10	9	5.6	5	0	0	44
مرتفعة جدا	5	0,872	4,27	46.7	42	40	36	7.8	7	4.4	4	1.1	1	45
مرتفعة جدا	1	0,738	4,49	60	54	32.2	29	4.4	4	3.3	3	0	0	46
مرتفعة جدا	8	1,031	4,24	53.3	48	28.9	26	10	9	4.4	4	3.3	3	47
مرتفعة		0,55532	4,0160	التنظيم										
مرتفعة		0,44259	3,9282	التطوير التنظيمي										

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

اختار أغلب أفراد العيّنة "دائماً" و"غالباً"، فجاءت درجة التطوير التنظيمي في المؤسسة مرتفعة بمتوسط 3.92، وقد احتلّت الرتبة الأولى العبارة "أدعم تطوير العلاقات التنظيمية في المؤسسة التي أعمل بها" وذلك بمتوسط 4.49، وكذلك بالنسبة للعبارات التي حصلت على المراتب الإحدى عشرة الأولى "تتدفّق الاتصالات بسهولة بين المستويات الإدارية المختلفة"، "أشجّع إعادة توزيع المهام وفق المؤهلات والقدرات"، "يوجد اتصال قوي بين أعضاء الجماعة (الوحدة) الواحدة"، "أبادر باكتساب معارف ومهارات إضافية"، "أنا أؤيد تحديد نطاق الإشراف (المسؤوليات) بشكل مناسب"، "أحضر دورات تدريبية فيما يتعلق باستخدام تكنولوجيا المعلومات"، "أنا أعتقد أن وجود وحدة تطوير تنظيمي في مؤسستي أمر ضروري"، "أتحمل

مسؤولية التطوير فيما يتعلق بوظيفتي"، "أتلقى التحفيز الكافي والفعال لتطوير أدائي"، "تقوم المؤسسة بإحداث تغيير إيجابي في سلوكي" و"يتطور عمل الجماعة بظهور جماعات عمل جديدة"، حيث فاقت المتوسطات الحسابية لهذه العبارات 4.20، مما يدل أنها متوفرة بدرجة مرتفعة جداً.

أما بالنسبة للعبارات "الجماعة (الوحدة الإدارية) التي أنتمي إليها مترابطة ومتماسكة"، "مشاركتي في اتخاذ القرارات في تزايد مستمر"، "أدرك أهداف الجماعة (الوحدة الإدارية) التي أنتمي إليها بوضوح"، "أفضل العمل الجماعي على العمل الفردي"، "أقدم طرق عمل جديدة لتطوير عملي أو القسم الذي أعمل فيه"، "أبقى في نفس الجماعة باستمرار"، "أفضّل دمج الوحدات الإدارية وإعادة هيكلتها"، "أطبّق أفكار جديدة لحل مشاكل العمل المتعلّقة بتكنولوجيا المعلومات"، "أؤيد إلغاء الازدواجية والتكرار في المهام بين الوحدات الإدارية" مرتفعة، إذ انحصرت متوسطاتها الحسابية في المجال [3.40-4.20]، ففيما يتعلّق بالمشاركة في اتخاذ القرارات فإن ذلك يتعلّق بطبيعة القرار، ففي الحالات الاستعجالية يقوم العاملون باتخاذ القرارات من أجل ضمان استمرار العمل، كما أن العمل الجماعي مرسّخ في المؤسسة. (HR Business Partner au sein de Fruital Coca Cola, 2017)

توفرت العبارة "أنا أفضّل فصل الوحدات الإدارية" بدرجة متوسطة، كما أن رتبة المشاهدات الأكثر تكرارا لها هي "نادراً"، في حين انخفضت درجة الاستجابة لعبارتي "ليس هناك اختلاف بين أهداف الجماعات"، "ليس هناك مشاكل بين الأفراد"، وعليه ينبغي العمل أكثر على توحيد الأهداف بين جماعات العمل وحل مشكلات العمل التي تحصل بين الأفراد وإن قلّت.

تجدر الإشارة إلى أنه وبالنسبة لمحاور التطوير التنظيمي فقد توفّرت ثلاثتها بدرجة مرتفعة، حيث احتل الأفراد المركز الأول بمتوسط 4.12، ثم تلاه محور التنظيم في الرتبة الثانية بمتوسط 4.01، وأخيراً محور جماعات العمل بمتوسط 3.65.

3-تأثير تكنولوجيا المعلومات على التطوير التنظيمي في مؤسسة "فرويتال كوكا كولا".

3-1-اختبار الطبيعية (كولمجروف – سمرنوف Kolmogorov Smirnov)

الجدول(04): اختبار التوزيع الطبيعي

المتغير	قيمة Z	قيمة الدلالة
تكنولوجيا المعلومات	**1.053**	**0.218**
الأفراد	1.600	0.012
جماعات العمل	1.597	0.012
التنظيم	1.593	0.012
التطوير التنظيمي	**1.803**	**0.003**

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

يتّضح من خلال الجدول (04) أن بيانات الاستبيان الموزّع على العاملين في "فرويتال كوكا كولا" لا تتبع التوزيع الطبيعي حيث جاءت كل قيم مستويات الدلالة الحقيقية لمتغير التطوير التنظيمي ومتغيراته الفرعية (الأفراد، جماعات العمل والتنظيم) أقل من مستوى الدلالة الإسمية (0.05)، وعليه فإن بيانات الاستبيان لا تتبع التوزيع الطبيعي رغم أن قيم مستوى الدلالة المحسوبة لمحور تكنولوجيا المعلومات أكبر من 0.05، وبناءً على ذلك سوف يتم الاعتماد على الاختبارات اللامعلمية

(اللابارامترية) في دراسة العينة لأن الاختبارات المعلمية تشترط أن تتبع البيانات التوزيع الطبيعي، وبالتالي 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".

3-2-تحليل الارتباط

يتضمّن الجدول التالي نتائج تحليل الارتباط بين تكنولوجيا المعلومات والتطوير التنظيمي في مؤسسة "فرويتال كوكا كولا".

الجدول(05): تحليل الارتباط

Corrélations

			تكنولوجيا المعلومات	الأفراد	جماعات العمل	التنظيم	التطوير التنظيمي
Rho de Spearman	تكنولوجيا المعلومات	Coefficient de corrélation	1,000	,188	,386**	,242*	,284**
		Sig. (bilatérale)	.	,076	,000	,022	,007
		N	90	90	90	90	90
	الأفراد	Coefficient de corrélation	,188	1,000	,586**	,487**	,790**
		Sig. (bilatérale)	,076	.	,000	,000	,000
		N	90	90	90	90	90
	جماعات العمل	Coefficient de corrélation	,386**	,586**	1,000	,628**	,835**
		Sig. (bilatérale)	,000	,000	.	,000	,000
		N	90	90	90	90	90
	التنظيم	Coefficient de corrélation	,242*	,487**	,628**	1,000	,861**
		Sig. (bilatérale)	,022	,000	,000	.	,000
		N	90	90	90	90	90
	التطوير التنظيمي	Coefficient de corrélation	,284**	,790**	,835**	,861**	1,000
		Sig. (bilatérale)	,007	,000	,000	,000	.
		N	90	90	90	90	90

**. La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).

*. La corrélation est significative au niveau 0,05 (bilatéral).

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

يتّضح من خلال الجدول (05) أن مستوى دلالة الارتباط بين تكنولوجيا المعلومات والتطوير التنظيمي (0.07) جاء أقل من مستوى الدلالة المعتمد (0.05)، مما يؤدي إلى رفض الفرضية الصفرية (فرضية العدم) Ho التي تنص على "عدم وجود ارتباط بين تكنولوجيا المعلومات والتطوير التنظيمي" وبالتالي قبول الفرضية البديلة H_1 التي تنص على "وجود ارتباط بين تكنولوجيا المعلومات والتطوير التنظيمي".

كما يلاحظ أيضاً أن العلاقة بين المتغير المستقل والمتغيرات التابعة طردية، حيث توجد علاقة ارتباط طردية بين تكنولوجيا المعلومات والتطوير التنظيمي. أي أنه كلما زاد استخدام تكنولوجيا المعلومات كلما زاد مستوى تطوير الأفراد، جماعات العمل والتنظيم وبالتالي التطوير التنظيمي، حيث أصبح للعاملين في المؤسسة محل الدراسة نظرة واضحة حول احتياجات عملهم المتعلّقة بتكنولوجيا المعلومات أكثر فأكثر، إذ أن هذه الأخيرة ترافق عملية التطوير التنظيمي كما أنها تؤثّر عليه من خلال إجراءات، هيكلة 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 جماعات العمل هو الأكثر ارتباطاً بتكنولوجيا المعلومات، يليه محور التنظيم ومن ثم الأفراد، غير أن هذا الارتباط ليس قوياً، ولكن هذا لا يعني أن تكنولوجيا المعلومات لا تؤثر على التطوير التنظيمي بل يمكن تفسير ذلك بوجود متغيرات مستقلّة أخرى تؤثّر في تفعيل التطوير التنظيمي.

3-4-معامل التحديد

يتضمّن الجدول التالي نتائج حساب معامل التحديد الذي يقيس كم يفسّر المتغير المستقل من المتغير التابع.

الجدول(06): معامل التحديد

المتغير التابع	الارتباط مع المتغير المستقل (تكنولوجيا المعلومات)	معامل التحديد
الأفراد	,188	**0.035344**
جماعات العمل	,386**	**0.148996**
التنظيم	,242*	**0.058564**
التطوير التنظيمي	,284**	**0.080656**

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة 0.05

** الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة 0.01

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

يؤكّد معامل التحديد (وهو مربّع معامل الارتباط) نتائج تحليل الارتباط، حيث يشير إلى أن الزيادة في استخدام تكنولوجيا المعلومات (المتغير المستقل) تؤدي إلى زيادة بـــ 08.06% في مستوى التطوير التنظيمي (المتغير التابع) في مؤسسة "فرويتال كوكا كولا"، أي أن 8.06% من التغيير في التطوير التنظيمي يعود إلى تكنولوجيا المعلومات، أما حوالي 91.14% من هذا التغيير (في التطوير التنظيمي) فترجع إلى عوامل أخرى غير مقيّسة مثل الاتصال والقيادة التي تعكس الاهتمام ووجهة النظر الإدارية التي تركّز على العمل لرفع إنتاجية الموارد البشرية والتي تؤثّر بدورها في التطوير التنظيمي كما تتأثّر به، ما يؤدي إلى تحسين الإنتاجية الكلية للتنظيم. ولكن ذلك لا يتأتّى إلا بوجود مناخ ملائم للابداع البشري يتوافر على الحوافز والسياسات الإدارية الجيدة والقيادة الفعالة، مما يؤثّر بدوره على التنظيم بشكل عام.

الخاتمة:

لقد مكّن التطور التكنولوجي الحاصل مؤسسة "فرويتال كوكا كولا" من التوسّع في استخدام تكنولوجيا المعلومات في أنشطة أعمالها الإدارية بشكلٍ مكّنها من تحقيق أهدافها وتحسين قدرتها على النمو والاستمرارية، حيث بات اهتمام الإدارة العليا بتكنولوجيا المعلومات يتزايد بشكل مستمر، باعتبارها عاملاً جوهرياً لتحقيق التميّز في ظل التطورات المتسارعة التي صارت

تميّز بيئة أعمالها في عصرٍ هو عصر المعلومة بامتياز، و في ظل الاستثمار في رأس المال البشري لاستقطاب مهارات جديدة وتحقيق التطوير التنظيمي القائم على ثلاث ركائز هي: الأفراد، جماعات العمل والتنظيم.

فعلى مستوى الأفراد، يتم تطوير مهاراتهم، معارفهم، اتجاهاتهم، أهدافهم ودوافعهم كما يتم تطوير المهام، السلطات، العلاقات، الاتصالات، الإجراءات والتكنولوجيا للوظائف، وذلك عبر عدّة آليات، من أهمّها: التدريب، تمكين العاملين وإعادة تصميم الوظائف وإثراؤها.

فالمؤسسة تسعى بجدّيةٍ من خلال التطوير التنظيمي إلى الحصول على الخبرات الضرورية لتوفير الدّعم لأنظمة المعلومات، وخصوصاً برمجيات إدارة الأعمال، باعتبارها الأكثر ارتباطاً بتدفق العمل، حيث ينبغي على متّخذي القرارات الاستعداد للاستثمار في تدريب الموارد البشرية وتأهيلها أو تعيين من تتوفر فيهم هذه الخبرات والمهارات في ظل الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات التي تتطلّب تأمين بعض الخبرات والمهارات لزيادة الاستفادة منها.

أما على مستوى الجماعات والأقسام، فيتم تطوير الشكل الرسمي لها وتغيير أفرادها، مهامها، أهدافها، قيمها ومعايير الأداء فيها، بالإضافة إلى التماسك، الاتصال، المشاركة، التنسيق والتفاعل مع الآخرين . وذلك من خلال جماعات العمل المستقلة، الاجتماعات، أنظمة الشكاوي والاقتراحات، اتخاذ القرار الجماعي، تمكين الجماعات وأنظمة جودة الحياة الوظيفية داخل الجماعات . كما أن نظم دعم الإدارة، وبصفةٍ خاصةٍ دعم القرارات الجماعية، جعلت المديرين يشركون الآخرين في اتخاذ قراراتهم ويكونون أكثر مرونةً ودقّةً في أدائهم.

أما على مستوى التنظيم ككل، فيتم تطوير الهياكل التنظيمية ، فقد أثّرت تكنولوجيا المعلومات تأثيراً بالغًا في الهياكل التنظيمية للمؤسسات وأساليب عملها، فدخول الشبكات مثل الأنترانت وزعّ النشاطات ومسؤولياتها داخل المؤسسة، كما أن الإكسترانت وزّعت النشاطات بين المؤسسة وشركائها الخارجيين، وهكذا فعلت الشبكات المحلية والشبكات الموسّعة بخاصةٍ شبكة الانترنت التي وزّعت النشاطات عبر العالم.

هذا التغيير الهيكلي والتشغيلي مسّ تكنولوجيا المعلومات التي أدّى انتشارها إلى إعادة هيكلة المؤسسة التي أصبحت تدير معظم نشاطاتها بوسائل إلكترونية وتركّز على إشراك العملاء في عمليات التطوير التنظيمي والتعامل معهم عن طريق ربطهم بنظم تكنولوجيا المعلومات، كما ساعدت هذه الأخيرة على إلغاء العديد من المستويات الإدارية التي حلّت محلّها صيغ مختلفة من الإدارة بالمشاركة.

النتائج

انطلاقاً مما سبق، يمكن تلخيص النتائج المتوصّل إليها من خلال هذا البحث على النحو التالي:

- تميّزت فقرات الاستبيان بدرجةٍ عاليةٍ جداً من الثبات حسب نتائج معامل ألفا كرونباخ، الذي أعطى 85% من الثبات، وبالتالي درجةً ممتازةً من الصدق بلغت 92.1%.
- تستخدم تكنولوجيا المعلومات بدرجة مرتفعة (استخدام موسّع) في مؤسسة "فرويتال كوكا كولا"، حيث بلغ متوسطها الحسابي 3.61، ما يعني، استخدام العاملين لتكنولوجيا المعلومات بدرجة مرتفعة.

- يحظى التطوير التنظيمي بدرجة مرتفعة من الاهتمام من طرف العاملين في مؤسسة "فرويتال كوكا كولا"، حيث بلغ متوسطه الحسابي 3.92، ما يدل على اهتمام العاملين عينة الدراسة بالتطوير التنظيمي بدرجة مرتفعة.
- لا تخضع بيانات الاستبيان الموزع في مؤسسة" فرويتال كوكا كولا" الى التوزيع الطبيعي.
- وجود علاقة ارتباط طردية غير قوية بين تكنولوجيا المعلومات ومحاور التطوير التنظيمي من الأفراد، جماعات العمل والتنظيم في مؤسسة "فرويتال كوكا كولا"، حيث بلغ معامل الارتباط للرتب" سبيرمان "0.188 بين تكنولوجيا المعلومات والأفراد، 0.386**بين تكنولوجيا المعلومات وجماعات العمل، 0.242* بين تكنولوجيا المعلومات والتنظيم.
- وجود علاقة ارتباط طردية غير قوية بين تكنولوجيا المعلومات والتطوير التنظيمي في مؤسسة "فرويتال كوكا كولا"، حيث بلغ معامل الارتباط للرتب" سبيرمان" 0.284**، وهو ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.01.
- تؤثر تكنولوجيا المعلومات على التطوير التنظيمي في مؤسسة "فرويتال كوكا كولا "بنسبة 08.06.%

اختبار الفرضيات

تم التوصل إلى تحديد مدى صحة الفرضيات حسب النتائج المتوصل إليها، والتي أثبتت صحة الفرضية الاولى، في حين نفت صحة الفرضيتين الثانية والثالثة، وذلك كما يلي:

– تأكيد صحة الفرضية الاولى، التي نصّت على أنه" يوجد اهتمام كبير باستخدام تكنولوجيا المعلومات وإحداث التطوير التنظيمي في مؤسسة"فرويتال كوكا كولا"، حيث تبيّن أن مجمل المتوسطات الحسابية لفقرات متغيرات الدراسة تجاوزت 1.80، لتحقّق 3.61 بالنسبة لتكنولوجيا المعلومات و3.92 بالنسبة للتطوير التنظيمي ، ما يعني أن اهتمام العاملين بتكنولوجيا المعلومات والتطوير التنظيمي مرتفع.

– نفي الفرضية الثانية، التي نصّت على أنه "قد توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين تكنولوجيا المعلومات والتطوير التنظيمي في مؤسسة "فرويتال كوكا كولا ."حيث تم التوصل من خلال نتائج تحليل الارتباط إلى وجود علاقة ارتباط طردية ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والتطوير التنظيمي في مؤسسة "فرويتال كوكا كولا"، وهذا عند مستوى معنوية 0.01، مما يرفع مستوى الثقة بعدم رفض نتائج العينة إلى مستوى ثقة 99%، كما أن محور جماعات العمل هو الأكثر ارتباطاً بتكنولوجيا المعلومات، يليه محور التنظيم ثم الأفراد، غير أن هذا الارتباط ليس قوياً حيث بلغت قيمته 0.284**.

– عدم صحة الفرضية الثالثة، التي نصّت على أنه "قد تكون نسبة تأثير تكنولوجيا المعلومات على التطوير التنظيمي كبيرة في مؤسسة"فرويتال كوكا كولا"، ذلك أن نتائج معامل التحديد أشارت إلى أن تكنولوجيا المعلومات تؤثر في التطوير التنظيمي في مؤسسة"فرويتال كوكا كولا "بنسبة 08.06%، وهذا لكون تكنولوجيا المعلومات ليست العامل الوحيد المؤثّر في عملية التطوير التنظيمي، فهي مجرد مساهمٍ فيه، إذ تعمل إلى جانب عوامل عدّة أخرى داخلية، كالقيادة، الاتصال وإدارة الموارد البشرية، وعوامل خارجية، اقتصادية، تشريعية، سياسية واجتماعية.

الاقتراحات

من أجل تعزيز تفعيل التطوير التنظيمي في المؤسسات عامةً وفي مؤسسة "فرويتال كوكا كولا "خاصةً وبالأخص من خلال تحقيق الاستفادة القصوى من تطبيقات تكنولوجيا المعلومات، يمكن تقديم الاقتراحات التالية:

- استئجار الأجهزة والمعدات بدلاً من شرائها للتغلّب على بعض مشكلات تقادم الأجهزة، لأن معدل تطور تصميم الأجهزة سريع جداً، وهذا بهدف مساعدة المؤسسات على تحمّل تكلفة مواكبة التطورات التكنولوجية الحديثة.
- تعزيز العمل عن بعد قدر الإمكان للاستفادة من مزاياه، خاصّةً ما تعلّق منها بتخفيض التكاليف (مثل المكتب، النقل، المبنى) وعدم الاكتفاء بالتوظيف الإلكتروني وتجاوزه إلى أتمتة كل المهام الإدارية وبالأخص إدارة الموارد البشرية.
- توفير فرص التدريب الإلكتروني للعاملين لضمان إستفادة أفضل من عملية التدريب، ولجعلهم يشاركون في الحصول على المعرفة بدلاً من أن يكونوا مجرّد متلقّين فقط، مما يعزّز أيضاً علاقتهم بتكنولوجيا المعلومات ويخفّض من مخاوفهم المتعلّقة بها.
- تشجيع العاملين على المشاركة، من خلال الاستماع لآرائهم واقتراحاتهم المتعلّقة بتقديم طرق عمل وأفكار جديدة لحل مشكلات العمل وأخذ المفيد منها بعين الاعتبار، لما لذلك من أثر ايجابي على روحهم المعنوية وبالتالي على إنتاجيتهم فيعتبروا بذلك أنفسهم مالكين للمؤسسة بدلاً من كونهم مجرّد عاملين فيها، بالتالي حرصهم على حفظها وسعيهم إلى تطويرها والمساهمة في تحقيق أهدافها.
- السعي لمعالجة المشاكل السائدة بين الأفراد، وإن بيّنت الدراسة أنها قليلة، وذلك أنها على قلّتها قد تتحوّل إلى صراع تنظيمي ضمن التنظيم غير الرسمي قد تكون له آثار سلبية في المستقبل.
- الاهتمام بالعوامل الأخرى المؤثّرة في عملية التطوير التنظيمي وعلى رأسها: القيادة، الاتصال والموارد البشرية، من أجل تحقيق الاستفادة القصوى منه، لتعزيز تنافسية المؤسسة في محيط اقتصادي دائم التّغير.

المصادر والمراجع:

1. بلقيدوم، صباح، 2013/2012، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة (NTIC) على التسيير الاستراتيجي للمؤسسات الاقتصادية، رسالة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير، جامعة قسنطينة02، الجزائر.
2. عباس زعزوع، زينب، 2012، دور المنح والمساعدات الاجنبية في التطوير التنظيمي، مجلة النهضة، 13(02).
3. BENRAISS, L, BOUJENA, O & TAHSSAIN, L ,2005, impact des TIC sur la performance à l'heure de la responsabilité sociale de l'entreprise, performance economique & performance sociale à l'heure de la R,S,E, 7université de printemps de l'audit social.
4. BRESNAHAN, T, BRYNJOLFSSON, E & HITT,L, 2002, information technology, workplace organization, and the demand for skilled labor: firm-level evidence, the quarterly journal of economics.
5. ONGORI, H&MIGIRO, S,2010,information and communication technologies adoption in SMEs: literature review, journal of chinese entrepreneurship, 02(01).
6. http://www.bloomberg.com/research/stocks/private/snapshot.asp?privcapid=47101833, 07/02/2017, 15:55.
7. http://www.algex.dz/index.php/blog-export/item/687-fruital, 26/01/2017, 10:40.
8. http://www.lespagesmaghreb.com/alger/boissons-non-alcoolises-fabrication/fruital-coca-cola, 01/03/2017, 08:30.
9. http://www.djazairess.com/fr/liberte, 18/02/2017, 09:00.
10. Interview HR Business Partner au sein de Fruital Coca Cola,13/02/2017, 09 :05.
11. Interview la responsable système d'information au sein de Fruital Coca Cola, 13/02/2017, 10 :00.