

STUDYING AND EVALUATING OF THE LEVEL OF PRACTICING TECHNOSTRUCTURAL APPLICATIONS IN COMMERCIAL BANKS

- A FIELD STUDY AT COMMERCIAL BANKS IN THE CITY OF DJELFA-

دراسة وتقييم مستوى ممارسة التطبيقات التكنولوجية بالبنوك التجارية

. دراسة ميدانية بالبنوك التجارية بمدينة الجلفة .

مصطفى بن عودة*

مخبر (MQEMADD). جامعة الجلفة، (الجزائر)،

benaoudamoustapha@gmail.com

تاريخ الوصول: 2021/01/29 تاريخ القبول: 2023/02/05 تاريخ النشر على الانترنت: 2023/06/01

ABSTRACT: This study dealt with the issue of Studying and evaluating of the level of practicing Technostructural applications in commercial banks, and This study was tested in the banking sector in the city of Djelfa, represented by seven banks, six of which are public and one private. The study was applied to a sample of (19) employees, out of a study population of (88) employees. The study concluded to a set of results including the following :

The **high level** of practicing of the Technostructural applications among workers in commercial banks. The **high level** of practicing of the organizational change and job design among workers in commercial banks. The level of practicing of the organizational structure dimension was **average** among workers in commercial banks. The **most practiced** of technological applications are as follows: Organizational change, job design, organizational structure.

Keywords : Technostructural applications, Commercial banks, City of Djelfa.

JEL: Classification: M19

ملخص: تناولت هذه الدراسة موضوع دراسة وتقييم مستوى ممارسة التطبيقات التكنولوجية بالبنوك التجارية ولقد تم اختبار هذه الدراسة في قطاع البنوك بمدينة الجلفة ممثلا بسبعة بنوك تجارية، ستة منها عمومية وواحدة خاصة. وطبقت الدراسة على عينة مكونة من (19) موظفاً، من أصل مجتمع الدراسة المكون من (88) موظف. وخلصت الدراسة إلى مجموعة من نتائج من أهمها ما يلي:

خلصنا إلى أن مستوى ممارسة التطبيقات التكنولوجية كان **مرتفعاً** لدى العاملين في البنوك التجارية؛ خلصنا إلى أن مستوى ممارسة بعدي التغيير التنظيمي والتصميم الوظيفي كان **مرتفعاً** لدى العاملين في البنوك التجارية؛ خلصنا إلى أن مستوى ممارسة بعد الهيكل التنظيمي كان **متوسطاً** لدى العاملين في البنوك التجارية؛ خلصنا إلى أن أكثر التطبيقات التكنولوجية **ممارسة** جاءت على النحو التالي؛ التغيير التنظيمي، التصميم الوظيفي الهيكل التنظيمي.

الكلمات الرئيسية: تطبيقات تكنولوجية، بنوك تجارية، مدينة الجلفة.

تصنيفات JEL : M19

1. مقدمة:

تعد التطورات المتتالية والتغيرات المتواصلة صفة رئيسية من صفات عصرنا الراهن، مما وجب على المنظمات السعي إلى مواكبة الأوضاع الجديدة من خلال القيام بالتغيير والبحث المتجدد عن كل ما يساهم في تحقيق المزيد من التفوق والتميز، وهذا يستلزم القيام بتعديلات وتطويرات في أهداف واستراتيجية المنظمات والوسائل والأساليب وطرق العمل القديمة والعناصر المادية وغير المادية وتسعى المنظمات الهادفة للتغيير إلى بذل جهودا متواصلة وتوفير الإمكانيات اللازمة للاستجابة لدواعي التغيرات الداخلية والخارجية من أجل تحسين ورفع الاداء وتطوير أساليب العمل القديمة بأخرى جديدة، فالتغيير أصبح المفتاح الرئيسي لنجاح المنظمات وتميزها تنافسيا.

وكما هو الحال في بيئة الأعمال العالمية، فإن البنوك التجارية في الجزائر أصبحت أكثر انفتاحا على بيئة تنافسية مغايرة للظروف التي نشأت فيها، مما أوجب عليها إعادة النظر في ممارساتها التنظيمية والتوجه نحو تحسين جودة خدماتها، وهذا ما يتطلب زيادة الاهتمام بالتطوير وبذل جهودا لتحسين المستمر لجودة الخدمات المصرفية، ودراسة احتياجات ورغبات الزبائن والارتقاء بمستويات أداء موظفيها من خلال تكوينهم، وهذا كله من أجل الرفع من مستوى المصارف الجزائرية وترقيتها إلى مصارف المصارف المنافسة.

في هذا الإطار تأتي دراستنا هذه لدراسة وتحليل مستوى التطبيقات التكنولوجية بالبنوك التجارية، وذلك بتسليط الضوء على هذا الموضوع ودراسته من عدة جوانب وذلك من خلال تطبيق هذه الدراسة على القطاع البنكي بمدينة الجلفة، متخذين سبعة بنوك تجارية كعينة في الدراسة الميدانية.

1.1 مشكلة البحث:

هذه الدراسة ما هي إلا محاولة لمعرفة مستوى التطبيقات التكنولوجية بأبعادها بالبنوك التجارية لمدينة الجلفة،. ولهذا فإن مشكلة البحث يمكن صياغتها على النحو التالي:

ما مستوى ممارسة التطبيقات التكنولوجية بالبنوك التجارية بمدينة الجلفة؟

واستناداً إلى ذلك فإن هذه الدراسة تسعى للإجابة على الأسئلة التالية:

- ما مفهوم التطبيقات التكنولوجية؟ وما هي أهم أبعادها؟
- ما مستوى إدراك أبعاد التطبيقات التكنولوجية بأبعادها في المؤسسات المصرفية محل الدراسة من وجهة نظر العاملين فيها؟

2.1. فرضية البحث:

وانطلاقاً هذه من المشكلة الرئيسية والأسئلة الفرعية السابقة، تم صياغة فرضية رئيسية وهي:

- **الفرضية الرئيسية:** «يوجد مستوى ممارسة مرتفع للتطبيقات التكنوهيكلية من وجهة نظر الموظفين في المؤسسات المصرفية محل الدراسة بمدينة الجلفة».

3.1. أهداف البحث:

تسعى هذه الدراسة إلى محاولة تحقيق الأهداف الآتية:

- توضيح الخلفية النظرية للمتغيرات الأساسية المتعلقة بمفهوم التطبيقات التكنوهيكلية ودورها في إثبات الجدوى من الأداء الشامل المؤسسات المصرفية.
- التعرف على مستوى إدراك العاملين بالمؤسسات المصرفية محل الدراسة لمفهوم كل من التطبيقات التكنوهيكلية، طبقاً لآراء عينة الدراسة، ودعم النتائج الواردة بالتفسيرات المناسبة.
- الخروج بعدد من النتائج والتوصيات التي يمكن أن تكون ذات فائدة سواء للباحثين المهتمين بموضوع هذا البحث أو للممارسين من المديرين والمسؤولين عن إدارة البنوك محل الدراسة.

4.1. أهمية البحث:

- أن الموضوع يعتبر من الموضوعات الجديدة لواقعنا وتزداد أهميته كونه يرتبط بالتجديد والتطوير بالمؤسسات البنكية ومن ثم أهمية تحسين جودة الخدمات المصرفية.
- أنه يعد مكملاً لما سبق من دراسات في هذا المجال الحيوي والحديث نسبياً في إدارة الأعمال، خاصة وأن هناك حاجة ماسة لإجراء المزيد من البحوث الميدانية المرتبطة بدراسة وتحليل التطبيقات التكنو هيكلية.
- يركز البحث على تفعيل المفاهيم والمبادئ النظرية المندرجة ضمن مفهوم أبعاد التطبيقات التكنو هيكلية المصرفية، كآليات معرفية للتعامل مع المتغيرات التنظيمية ذات العلاقة بالعمل الإداري.

أما على **المستوى التطبيقي** فيستمد البحث أهميته مما يلي:

- تكوين تصور واضح لمستوى التطبيقات التكنوهيكلية السائد في البنوك محل الدراسة.
- إحاطة المدراء وصانعي القرارات بالمؤسسات البنكية محل الدراسة بدور التطبيقات التكنوهيكلية في تحسين أداء المؤسسات المصرفية.

5.1. أسلوب ومنهج البحث:

- من أجل تأكيد أو نفي الفرضيات السابقة التي تسعى للإجابة على المشكلة المطروحة، تم استخدام **المنهج الوصفي التحليلي**، الذي ينسجم مع طبيعة وأغراض هذه الدراسة.

2. الإطار النظري للبحث:

يتعرض الباحث في هذا الجزء من الدراسة إلى تحليل الإطار النظري والفكري لمفهوم التطبيقات التكنولوجية وتحديد أهميتها وكذا أهم أبعادها.

1.2 مفهوم التطبيقات التكنولوجية:

يحظى موضوع التغيير والتجديد التنظيمي بأهمية أساسية لدى الباحثين والمهتمين في مجال الأعمال وقد برزت في هذا المجال العديد من وجهات النظر والنظريات التي تقدم أفكارا ورؤى خاصة بالتطوير والتجديد والتغيير التنظيمي الذي تسعى إليه المنظمات باختلاف أنشطتها بهدف المحافظة على التوازن والتعايش مع البيئة المحيط بها، ومنه برز مفهوم التطبيقات التكنولوجية كوسيلة لإحداث التغييرات في الهياكل والطرق، وتصميم الوظائف من أجل تحسين أداء المؤسسة وتحقيق أهدافها وغاياتها المرجوة.

1.1.2 تعريف التطبيقات التكنولوجية:

لإعطاء الدلالة الحقيقية لمفهوم التطبيقات التكنولوجية يمكن الرجوع إلى عدة تعاريف نذكر منها ما يلي:

تعرف بأنها: «أسلوب يقوم فيه الموظفون بجمع المعلومات عن الهياكل التنظيمية الرسمية القائمة وتحليلها لغرض إعادة تصميم وتنفيذ الهياكل التنظيمية الجديدة». (Gary, 2004,p26.)
كما تعرف بأنها: «أحد الوسائل التي تساهم في تعزيز الكفاءة والفعالية للمنظمات الرقمية، وعادة ما يشغل المهتمين بالتطوير التنظيمي إحداث التغييرات في الهياكل والطرق وتصميم الوظائف بمعظم المؤسسات بهدف تحسين الفعالية التنظيمية، حيث يستخدم في ذلك العديد من الأساليب من أهمها تغيير الهيكل الرسمي». (حامد كريم وآخرون، 2017، ص:5)

وتعرف بأنها: «عملية التي يقوم بها الموظفون بتجميع البيانات عن الهياكل التنظيمية الحالية ثم تطبيق نمط جديد لحل المشاكل القائمة». (مانع، 2015، ص:170)

وتعرف بأنها: «العملية التي تساعد في تنفيذ الخطط بنجاح وتسهيل تحرير الأدوار في المنظمة

واتخاذ القرارات». (حريم، 2004، ص:104)

كما تعرف بأنها «إحداث تغييرات وتعديلات مقصودة في التصميم الهيكلي للمنظمة من أجل التوافق مع المتغيرات الطارئة، وإرضاء المتطلبات البيئية لضمان استمرار حياة النظام». (حامد كريم وآخرون، 2017، ص:6)

وانطلاقاً من التعاريف السابقة يمكن أن نستنتج بأن التطبيقات التكنو هيكلية: هي أسلوب لجمع المعلومات عن الهياكل التنظيمية الحالية وتحليلها من أجل إحداث تغييرات وتعديلات في الهياكل التنظيمية الجديدة وكذا إعادة تصميم الوظائف، بهدف حل المشاكل القائمة وتحسين الكفاءة والفعالية التنظيمية.

2.1.2 أهمية التطبيقات التكنوهيكلية:

تعتبر التطبيقات التكنو هيكلية من أهم تطبيقات التطوير التنظيمي والتي تلعب دوراً هاماً في تنمية الموارد البشرية والمؤسسة على حد سواء من خلال التأثير الواضح في الإدارة الخاصة بهم وفي برامج تنميتهم، والتطبيقات التكنو هيكلية لها أهمية بالغة في رسم مسار المؤسسة المستقبلي، من خلال التوجهات الاستراتيجية والكيفيات التي يتم بها وضع الخطط وتحديد أساليبها والتي من شأنها التأثير بكامل كيان المؤسسة بشريا وماديا، وعليه فإن هذه الأهمية يمكن التعبير عنها في النقاط التالية: (حامد كريم وآخرون، 2017، ص:5)

- تمثل التطبيقات التكنو هيكلية أسلوب من الأساليب الحديثة التي تساهم مساهمة فاعلة في التكيف مع المتغيرات البيئية.
- تعتبر كإجراء علاجي وتصحيحي تبحث المؤسسات من خلاله عن الخيارات والبدائل الأنسب لتحقيق نتائج سليمة ضمن وقت معين.
- تشكل التطبيقات التكنوهيكلية نمط جديد في مواكبة التطور والتجدد الذي تسعى المنظمات بشكل دائم لتحقيقه.
- تمثل التطبيقات التكنوهيكلية أحد الوسائل التي تساهم في حل المشاكل القائمة وتحسين الكفاءة والفعالية التنظيمية.
- تكمن أهمية التطبيقات التكنوهيكلية من خلال تبني إستراتيجية دمج الهيكل التنظيمي وتكنولوجيا المعلومات ضمن تغيير مسبق ومخطط.

3.1.2 أبعاد التطبيقات التكنوهيكلية:

يؤكد (Balatesht, 2010)؛ بأن التطبيقات التكنوهيكلية تتضمن ثلاث أبعاد أساسية وهي كالآتي:
(التغيير التنظيمي، الهيكل التنظيمي، التصميم التنظيمي): (حامد كريم وآخرون، 2017، ص:5)

■ **التغيير التنظيمي:**

يعد التغيير التنظيمي أمراً حيوياً للغاية وقد تمت مناقشته على نطاق واسع ، لذا من خلاله قامت العديد من المؤسسات المتحمسة بتعديل أنشطتها والنظر في مختلف الآثار البيئية والاجتماعية والاقتصادية

لعملياتها. (Moktadir et al, 2018,p631)؛ كما دفعت القوانين الحكومية والتطورات التكنولوجية السريعة والمكاسب الاقتصادية المؤسسات إلى التفكير في تبني التغيير التنظيمي لتحقيق الاستدامة، (Zhu, 2016,p403).

وقد يؤدي التغيير التنظيمي إلى تعديل العمليات التقليدية في الشركات وسلاسل التوريد الخاصة بها (Gabzdylova et al, 2016,p993). بالإضافة إلى زيادة الكفاءة التشغيلية وخلق عملاء جدد وزيادة الميزة التنافسية من خلال حماية صورة العلامة التجارية وبناء ثقة الجمهور. (Orji, 2019,p103).

ويمكن تعريف التغيير التنظيمي على أنه عملية انتقال المنظمة من حالة إلى حالة أخرى أكثر إيجابية خلال فترة زمنية طويلة نسبية، حيث تشمل هذه العملية إحداث تغييرات على كل أو بعض جوانب المنظمة مثل الجانب الثقافي والجانب الفني والعمليات للمنظمة. وهذا كله بهدف تحسين أداء المنظمة وتحقيق أهدافها في تطوير نفسها وتحقيق التميز ومواجهة تحديات البيئة الداخلية والبيئة الخارجية. (شريف، 2016، ص:5)

كما يعرف التغيير التنظيمي كذلك بأنه تلك الجهود المخططة والمدروسة بهدف إحداث تغييرات نوعية في المجالات السلوكية والتنظيمية، هدفها تحسين الأداء في بيئة العمل وتنمية قدرات العاملين وتحسين الهياكل التنظيمية من خلال استحداث إدارات مؤهلة وقادرة على التعامل مع المستجدات، ويتم ذلك بالاستعانة بالمعرفة بالعلوم السلوكية، مثل دافعية الأفراد، الاتصالات، العلاقات بين الأفراد والجماعات، وغيرها من النواحي السلوكية التي يتوقف عليها التغيير التنظيمي بدرجة كبيرة. (علاوي، 2013، ص:19)

■ الهيكل التنظيمي:

تنقسم المنظمات عادةً إلى أقسام مثل التسويق والتمويل والموارد البشرية ، حيث يكون كل قسم مسؤولاً عن مهام منفصلة ولديه السلطة لاتخاذ القرارات في المجالات الخاصة به. فكبار المديرين مسؤولون عن تقديم إرشادات حول كيفية عمل هذه الوظائف المختلفة وتنسيق أنشطتها (Kleinknecht et al, 2020,p246). لذا فإن للهيكل التنظيمي تأثير على تدفق المعلومات ، وتوزيع الموارد ، وأدوار ومسؤوليات مختلف الموظفين في المنظمة. (Ocasio & Joseph, 2012,p634).

فالهيكل التنظيمي يمثل ذلك الإطار الذي تتحدد من خلاله العلاقات بين الوحدات التنظيمية المختلفة المكونة للمنظمة وهو ما يعكس مجموعة من الأساليب العلمية التي يتم من خلالها تنظيم الأعمال والمهام ، وإجراء التنسيق فيما بينها لتحقيق أهدافها. (العنزي، 2016، ص:235)

كما يعرف الهيكل التنظيمي بأنه وسيلة لاتخاذ القرارات على مستوى الإدارات بشكل يوجه سلوك الأفراد والجماعات فيما يخص درجة تركز السلطة، درجة الرسمية وكذا درجة تعقيد التنظيم لتحقيق أهداف المنظمة، وبالتالي يحدد وبشكل كلي التركيب الداخلي للمنظمة. (بوهلال، 2016، ص: 91 . 92)

■ التصميم الوظيفي:

يعرف التصميم الوظيفي بأنه عملية تنظيم وهيكلية الوظيفة لكي تحقق الاحتياجات التنظيمية والإنسانية للفرد القائم بالعمل، (العتيبي، 2002، ص: 336)، كما أنه يمثل تحديد طريقة أداء العمل ونوع الأنشطة والمهام المطلوبة والأدوات المستخدمة، وطبيعة العلاقات الموجودة في الوظيفة، وطبيعة ظروف العمل المحيط. (حريم، 2013، ص: 287)

3. الإطار التطبيقي للبحث:

إن إسقاط الإطار النظري لموضوع الدراسة على أرض الواقع يتطلب كخطوة أولية توفير إطار منهجي واضح يحدد الملامح والقواعد الأساسية التي تجرى من خلالها الدراسة الميدانية، وذلك من خلال:

1.3 مجتمع وعينة الدراسة:

يعد تحديد الموقع الذي يجري فيه البحث أمراً في غاية الأهمية، ولاختبار الفرضيات ميدانياً قد اختار الباحث إسقاط الإطار النظري لموضوع الدراسة على قطاع البنوك مثلاً بسبعة بنوك تجارية بمدينة الجلفة، وهي: البنك الوطني الجزائري (BNA)، القرض الشعبي الجزائري (CPA)، بنك الجزائر الخارجي (BEA)، بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR)، بنك التنمية المحلية (BDL)، الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط (CNEP)، بنك الخليج الجزائر (AGB)، والتي تختلف عن بعضها البعض من حيث اسمها التجاري وموقعها الجغرافي، و سنة أول نشاط لها، وعدد موظفيها، ورقم أعمالها وكذا شكلها القانوني.

1.1.3 مجتمع الدراسة:

بالنسبة لدراستنا هذه يتكون مجتمع الدراسة من جميع الموظفين في البنوك التجارية بمدينة الجلفة والبالغ عدد موظفيهم (88) موظف، وذلك على اختلاف مستوياتهم التنظيمية (إدارة عليا، إدارة وسطى، إدارة دنيا، الوظائف النمطية).

2.1.3 عينة الدراسة:

نظراً لصعوبة إجراء الدراسة الميدانية بأسلوب الحصر الشامل، قام الباحث، بإجراء الدراسة بأسلوب العينة متعددة المراحل، ووفقاً لهذا الأسلوب فقد تم اختيار عينة مكونة من سبعة بنوك تجارية

بمدينة الجلفة وبذلك فإن حجم عينة الموظفين المناسبة لإجراء الدراسة الميدانية هو (19) موظفاً، من أصل مجتمع الدراسة المكون من (88) موظف.

2.3 المفاهيم والطرق الإحصائية المستخدمة في الدراسة:

استخدم الباحث في تحليل بيانات الدراسة العديد من المفاهيم المرتبطة بالإحصاء الوصفي والاستدلالي، يمكن إبراز أهمها من خلال الآتي:

■ مقاييس الإحصاء الوصفي (Descriptive Statistic Measures)، وذلك لوصف خصائص مجتمع الدراسة؛

■ معامل كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha (α)) وذلك بغية تقدير ثبات الدراسة؛

3.3 تصميم أداة الدراسة:

تم الاعتماد على الاستبانة كأداة أساسية لجمع البيانات الأولية للدراسة. ولتأكد من صدق أداة الدراسة تم عرض الاستبيان على مجموعة من المحكمين الأكاديميين والمتخصصين أساساً في مجالات إدارة الأعمال والإحصاء ومنهجية البحث العلمي، وقد تمت الاستجابة لآراء السادة المحكمين وقمنا بإجراء ما يلزم من حذف وتعديل في ضوء مقترحاتهم وتوصياتهم، وبذلك خرج الاستبيان في صورته النهائية مشتملاً على ثلاثة أجزاء، وهي:

الجزء الأول: خصص للرسالة التعريفية والتحفيزية، حيث تم من خلالها تعريف المستجوبين بطبيعة الدراسة وأهدافها، والتأكيد على سرية تداول المعلومات وارتباطها بمتطلبات البحث العلمي، كما تمت الإشارة إلى ضرورة تحري الدقة وعدم إغفال أي سؤال أو فقرة؛

الجزء الثاني: خصص للمعلومات الشخصية والوظيفية ممثلة في (النوع الاجتماعي، عمر الموظف، المستوى التعليمي، مدة الخدمة، المستوى الوظيفي)؛

الجزء الثالث: خصص لقياس واقع التطبيقات التكنولوجية، وتكون من (15) فقرة وزعت على ثلاثة أبعاد؛ البعد الأول التغيير التنظيمي وتقيسه الفقرات: (1-5)؛ والبعد الثاني الهيكل التنظيمي وتقيسه الفقرات: (6-10)؛ والبعد الثالث التصميم الوظيفي وتقيسه الفقرات: (11-15)؛

4.3 اختبار التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة:

قبل استعراض نتائج الدراسة الميدانية وتحليلها يجب علينا التأكد من أن البيانات المستخرجة تتبع التوزيع الطبيعي، لذلك قمنا بإجراء اختبار Kolmogorov-Smirnov Test (K-S)، وقد تحصلنا على النتائج الملخصة الجدول التالي:

يوضح الجدول رقم (1)، أن القيمة الاحتمالية (**Sig.**)، لمتغير التطبيقات التكنولوجية كانت أكبر من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) وعليه يمكننا القول بأن بيانات الدراسة تخضع للتوزيع الطبيعي، الأمر الذي يدعونا إلى إجراء نوع من الاختبارات تسمى بالاختبارات المعلمية وذلك للإجابة على أسئلة وفرضيات الدراسة.

الجدول رقم (1): نتائج اختبار التوزيع الطبيعي لمجالات الدراسة

المجال	إحصائي الاختبار	القيمة الاحتمالية (Sig.)
التطبيقات التكنولوجية	0.167	0.172

المصدر: إعداد الباحث من نتائج الدراسة الميدانية.

5.3 ثبات أداة الدراسة:

تشير النتائج الواردة في الجدول (2)، أن معامل الثبات للدراسة ككل (Cronbachs' Alpha)، كانت قيمته (0.837)، وهي قيمة أكبر من (0.8) وه يقيم ممتازة، تدل على ثبات جد عال تتمتع بها لدراسة ككل، وهذا يعني أن أداة الدراسة تتسم بالثبات وصالحة لأغراض التحليل الإحصائي والبحث العلمي.

الجدول رقم (2): معاملات الثبات لمحاور الدراسة باستخدام طريقة ألفا كرونباخ

معامل الثبات	عدد الفقرات	محاور الدراسة
0,617	15	التطبيقات التكنولوجية
0.837	35	معامل الثبات العام

المصدر: إعداد الباحث من نتائج الدراسة الميدانية.

6.3 عرض وتحليل البيانات الشخصية لعينة الدراسة:

سنتناول تشخيص وتحليل البيانات الشخصية من خلال ثلاثة أبعاد أساسية وهي: النوع الاجتماعي، عمر الموظف، المستوى التعليمي.

حيث يتضح من خلال الجدول (3)، بأن أفراد عينة الدراسة تشكل في أغلبها من الذكور بنسبة بلغت (68.4%)، كما لا حطنا أن ما نسبته (68.4%)، من مفردات عينة الدراسة أعمارهم (تزيد عن 30 سنة فما فوق)، كما لاحظنا أن غالبية أفراد عينة الدراسة لديهم مستوى (جامعي)، بنسبة تقدر بـ (89.5%)، وهذا مؤشر يدل على أن نسبة عالية من أفراد مجتمع الدراسة واعين ومؤهلين بمستوى عالي،

وهو ما يمكنهم من تقديم إجابات منطقية وبالشفافية المطلوبة عن واقع الموضوع المدروس، وهو ما ساعدنا أكثر على تشخيص وتحليل واقع التطبيقات التكنولوجية السائد داخل البنوك التجارية بمدينة الجلفة.

الجدول رقم (3): توزيع عينة الدراسة حسب البيانات الشخصية

البيانات الشخصية	البيان	التكرار	النسبة المئوية
النوع الاجتماعي	ذكر	13	68,4%
	انثى	6	31,6%
	المجموع	19	100%
عمر الموظف	من 20-30 سنة	6	31,6%
	من 31-40 سنة	10	52,6%
	أكثر من 41 سنة	3	15,8%
	المجموع	19	%100
المستوى التعليمي	أقل من الثانوي	2	%10,5
	جامعي	17	%89,5
	المجموع	19	%100

المصدر: إعداد الباحث من نتائج الدراسة الميدانية.

7.3 عرض وتحليل البيانات الوظيفية لعينة الدراسة:

سنتناول تشخيص وتحليل البيانات الشخصية من خلال بعدين أساسيين هما: مدة الخدمة (سنوات

الخبرة)، طبيعة الوظيفة، حيث توصلنا بعد معالجة البيانات إلى النتائج التالية:

الجدول رقم (4): توزيع عينة الدراسة حسب البيانات الوظيفية لعينة الدراسة

البيانات الوظيفية	البيان	التكرار	النسبة المئوية
مدة الخدمة	أقل من 10 سنوات	14	%73,7
	من 11 إلى 20 سنة	4	%21,1
	21 سنة فأكثر	1	%5,3
	المجموع	19	%100
طبيعة الوظيفة	موظف	13	%68,4
	رئيس مصلحة	4	%21,1

إطار	2	10,5%
المجموع	19	100%

المصدر: إعداد الباحث من نتائج الدراسة الميدانية.

حيث يتضح من خلال الجدول (4)، أن ما نسبته (73.7%)، من أفراد العينة لديهم سنوات خبرة (أقل من 10 سنوات)، كما أن التصنيف الوظيفي الغالب على العاملين في عينة الدراسة هم الموظفين بنسبة مئوية بلغت (68.4%)، وهي نسبة متوقعة بالنسبة لمؤسسات تقدم خدمات مصرفية تتطلب وظائف من هذا النوع.

8.3 اختبار فرضية الدراسة:

1.8.3 عرض وتحليل مستوى ممارسة التطبيقات التكنولوجية بالبنوك التجارية بمدينة الجلفة:

جدول رقم (5): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستويات الموافقة لتغير التطبيقات التكنولوجية

الأنحاء العام	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	فقرات متغير التطبيقات التكنولوجية
1	غالباً	4.00	1 تهم المؤسسة بالتغيير في طرق العمل.
	غالباً	3.68	2 تتم دراسة القرارات المرتبطة بالتغيير مع كافة المعنيين بالمؤسسة قبل
	غالباً	3.58	3 يتم مراجعة خطط التغيير دورياً و إعادة تقييم مآثم انجازه.
	دائماً	4.26	4 تساهم البرامج التدريبية في اكساب الموظفين المهارة و القدرة اللازمة
	غالباً	3.58	5 تقدم ادارة البنك حوافز مادية ومعنوية لتحقيق التغيير.
	مرتفع	3.79	المستوى العام لبعده التغيير التنظيمي
3	غالباً	3.68	6 تتسم وحدات العمل بعدم التداخل بين الاختصاصات و المسؤوليات.
	أحياناً	3.32	7 تتناسب تخصصات الموظفين مع طبيعة ومهام وظائفها.
	غالباً	4.05	8 الموظفون يمتلكون استقلالية عالية في تنفيذ اجراءات العمل التي
	غالباً	3.53	9 اراء و شكاوي الموظفين تتم بموجب قواعد وإجراءات مكتوبة.
	غالباً	3.65	10 الادارة العليا هي المسؤولة عن تنظيم العمل وتوزيع المسؤوليات وتنفيذ
	متوس	3.49	المستوى العام لبعده الهيكل التنظيمي
2	غالباً	3.58	11 الوظيفة التي أشغلها حلقة مهمة في سلسلة وظائف البنك.
	غالباً	3.74	12 اكتسب مهارات جديدة من خلال أداء عملي.
	غالباً	3.84	13 استلم معلومات عن أداء عملي أولاً بأول من مشرفي المباشر.

14	اتعرف على مستوى أداء عملي من زملائي الذين أعمل معهم.	3.32	1.20	أحياناً
15	العمل الذي تتضمنه وظيفتي منتظم مما يساعدني على إنجازه على	4.00	1.05	غالباً
	المستوى العام لبعد التصميم الوظيفي	3.69	0.57	مرتفع
	المستوى العام لمتغير التطبيقات التكنولوجية	3,72	0.64	مرتفع

المصدر: إعداد الباحث من نتائج الدراسة الميدانية.

يتضح من الجدول رقم (5)، أن مستوى التطبيقات التكنولوجية بأبعادها كان مرتفعاً لدى أفراد عينة الدراسة، وهذا ما يعكسه المتوسط الحسابي العام المرجح لهذا المتغير إذ بلغ (3,72)، بانحراف معياري قدره (0.64)، مما يشير إلى عدم وجود تباين كبير في إجابات أفراد عينة الدراسة حو لما جاء في هذا المتغير.

ومن حيث ترتيب أبعاد التطبيقات التكنولوجية فقد جاء بعد التغير التنظيمي في المرتبة الأولى، يليه بعد التصميم الوظيفي في المرتبة الثانية، إذ سجلنا تحققهم بمستويات مرتفعة مما يعني أن إجابات أفراد عينة الدراسة ضمن هذين البعدين كانت أقل تشتتاً وأكثر تجانساً وملائمة وأهمية من باقي أبعاد التطبيقات التكنولوجية الأخرى، يليه بعد الهيكل التنظيمي في المرتبة الثالثة، إذ سجلنا تحققه بمستوى متوسط، مما يعني أن إجابات أفراد عينة الدراسة ضمن هذا البعد كانت أكثر تشتتاً وأقل تجانساً وأقل أهمية من باقي أبعاد التطبيقات التكنولوجية الأخرى.

وطبقاً لهذه النتائج فهناك مبرر قوي بقبول الفرضية الرئيسية والتي تنص على أنه يوجد مستوى إدراك مرتفع للتطبيقات التكنولوجية من وجهة نظر الموظفين في المؤسسات المصرفية محل الدراسة بمدينة الجلفة.

4. خاتمة:

استناداً إلى ما تم عرضه من مفاهيم عن التطبيقات التكنو هيكلية في الإطار النظري للبحث والنتائج التي توصل إليها البحث في إطاره العملي، فقد توصل البحث إلى عدد من الاستنتاجات والمقترحات الآتية:

1.4 الاستنتاجات:

■ تعد التطبيقات التكنو هيكلية أسلوب من الأساليب الحديثة التي تساهم مساهمة فاعلة في التكيف مع المتغيرات البيئية وتحسين الكفاءة والفعالية التنظيمية؛ كما تعد نمط من أنماط مواكبة التطور والتجدد الذي تسعى المنظمات لتحقيقه بشكل دائم.

■ خلصنا إلى أن مستوى إدراك التطبيقات التكنولوجية كان مرتفعاً لدى أفراد عينة الدراسة.

■ خلصنا إلى أن مستوى إدراك بعدي التغيير التنظيمي والتصميم الوظيفي كان مرتفعاً لدى العاملين في البنوك التجارية.

■ خلصنا إلى أن مستوى إدراك بعد الهيكل التنظيمي كان متوسطاً لدى العاملين في البنوك التجارية.

■ خلصنا إلى أن أكثر أبعاد التطبيقات التكنولوجية إدراكاً جاءت على النحو التالي؛ حيث جاء بعد التغيير التنظيمي في المرتبة الأولى، يليه بعد التصميم الوظيفي في المرتبة الثانية، إذ سجلنا تحققهما بمستويين مرتفعين، يليه بعد الهيكل التنظيمي في المرتبة الثالثة، إذ سجلنا تحققه بمستوي متوسط.

2.4 التوصيات:

في ضوء النتائج التي توصل إليها البحث يمكن تقديم التوصيات التالية:

■ ضرورة توجيه اهتمام الباحثين والدارسين لدراسة وتحليل موضوع التطبيقات التكنولوجية من خلال دراسة وتحليل أهم المتغيرات الشخصية والوظيفية والتنظيمية المحددة و المؤثرة فيها. وكذا وضع الأسس لكيفية تنميتها لاسيما، أن لها علاقة مباشرة بنجاح المؤسسات المصرفية وتحقيق أهدافها على المدى الطويل.

■ ضرورة تعزيز والاستفادة من مستوى التغيير التنظيمي في البنوك المبحوثة وذلك من خلال تعزيز البرامج التدريبية من أجل إكساب الموظفين المهارة والقدرة اللازمة لإنجاح التغيير، وكذا زيادة الاهتمام بالتغيير في طرق العمل، ودراسة القرارات المرتبطة بالتغيير مع كافة المعنيين بالمؤسسة قبل تطبيقها، بالإضافة إلى مراجعة خطط التغيير دورياً وإعادة تقييم ما تم إنجازه، وكذا تقديم حوافز مادية ومعنوية لتحقيق التغيير.

■ ضرورة تعزيز والاستفادة من مستوى التصميم الوظيفي في البنوك المبحوثة وذلك من خلال زيادة الاهتمام بتصميم الوظائف بالشكل الذي يساعد الموظفين على إنجاز أعمالهم على ما يرام، وكذا زيادة تدفق وانسياب المعلومات المتعلقة بأداء العمل من المشرف المباشر إلى شاغل الوظيفة أولاً بأول، وإعادة تصميم الوظائف بالشكل الذي يكسب الموظفين مهارات جديدة أثناء تأدية أعمالهم، وجعل الموظف أكثر احتواء لوظيفته وجعله أكثر ارتباطاً بعمله ومنظمته.

■ مجابهة نقاط الضعف في الهيكل التنظيمي وذلك من خلال إعادة تصميمه ليصبح أكثر استقلالية في تنفيذ إجراءات العمل، ولكي تتسم وحدات العمل بعدم التداخل بين الاختصاصات والمسؤوليات ولكي تتناسب تخصصات الموظفين أكثر مع طبيعة ومهام الوظائف التي يشغلونها.

المراجع:

1. ح. حامد كريم الحدراوي، ك. حسين سعد الخرسان، التطبيقات التكنو هيكلية ودورها في تحقيق ريادة الأعمال الإلكترونية: دراسة تطبيقية، ورقة بحثية مقدمة إلى أعمال المؤتمر الرابع عشر للجرائم الإلكترونية، 24-25 مارس، 2017 لبنان: طرابلس، ص 5. 6.
2. ح. حريم، السلوك التنظيمي، سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان (الأردن)، 2004، ص 104.
3. ح. حريم، السلوك التنظيمي، سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال، الطبعة الرابعة، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان (الأردن)، 2013، ص 287.
4. ع. العنزي سعد، نظرية المنظمة والسلوك التنظيمي، الطبعة الأولى، بغداد: دار الذاكرة للنشر والتوزيع، 2016، ص 235.
5. س. مانع، أثر استراتيجية تنمية الموارد البشرية على أداء الأفراد في الجامعات: دراسة حالة عينة من الجامعات الجزائرية، أطروحة دكتوراه غير منشورة في علوم التسيير، تخصص تنظيم الموارد البشرية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، الجزائر: جامعة بسكرة، 2015، ص 170.
6. ص. العتيبي، تطور الفكر والأنشطة الإدارية، الطبعة الأولى، عمان: دار حامد للنشر والتوزيع، 2002، ص 336.
7. ع. علاوي، أثر التغيير التنظيمي على أداء الموارد البشرية: دراسة حالة شركة "سونلغاز" - وحدة الأغواط، أطروحة دكتوراه غير منشورة في إدارة الأعمال، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، الجزائر: جامعة الجزائر (3)، 2013، ص 19.
8. ع. العنزي سعد، نظرية المنظمة والسلوك التنظيمي، الطبعة الأولى، بغداد: دار الذاكرة للنشر والتوزيع، 2016، ص 235.
9. ف. بوهلال، التوافق بين الخيار الاستراتيجي والهيكلة التنظيمي وتأثيره على فعالية المنظمة، أطروحة دكتوراه غير منشورة في تسيير المؤسسات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، الجزائر: جامعة مصطفى إسماعيل بمعسكر، 2016، ص: 91. 92.
10. م. شريفي، إدارة التغيير التنظيمي ودورها في ترسيخ مبادئ وأسس المنظمة المتعلمة: دراسة حالة منظمة جنرال إلكتريك "علاق التكنولوجيا العالي"، أطروحة دكتوراه غير منشورة في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، الجزائر: جامعة حسنية بن بوعلي، 2016، ص 5.

11. **Barbora F.et Raffensperger Pavel C.**, Sustainability in the New Zealand wine industry: drivers, stakeholders and practices, *Journal of Cleaner Production*. 17 (11), 2009,p.992–998.
12. **Cigdem B, et Amitava M.**, A cross cultural investigation of airlines service quality through integration of Servqual and the Kano model. *Journal of Air Transport Management* 42, 2015, p.239–248.
13. Gary, D ., *Managing organization change*, prentice ,Hall,Imc, 2004,p26
14. **Ifeyinwa Juliet O.**, Examining barriers to organizational change for sustainability and drivers of sustainable performance in the metal manufacturing industry, *Resources, Conservation & Recycling*. 140, 2019, p.102–114.
15. **John J. et William O.**, Architecture, attention, and adaptation in the multibusiness firm: General electric from 1951 to 2001, *Strategic Management Journal* 33, 2012, p.633–660.
16. **Moktadir M. et Ali M . et Rajesh R. et Paul, S.**, Modeling the interrelationships among barriers to sustainable supply chain management in leather industry, *Journal of Cleaner Production* 181 (Part A), 2018, p.631–651.
17. **Qinghua Z.**, Institutional pressures and support from industrial zones for motivating sustainable production among Chinese manufacturers, *Int. J. Production Economics* 181 (Part B), 2016, p.402–409.
18. **Robert K. et Hammad H. et Alan R. et Karolus O.**, An attention-based view of short-termism: The effects of organizational structure, *European Management Journal* 38, 2020, p.244–254.