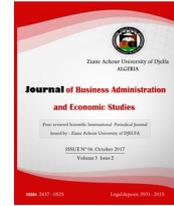




مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية



www.asjp.cerist.dz/en/PresentationRevue/313/

موقع المجلة:

أثر التطبيقات التكنولوجية في تحسين الأداء التنظيمي دراسة ميدانية بمؤسسة اتصالات الجزائر بالجلفة .

The Impact of Technostructural applications in Improving Organizational Performance -A field study at Algeria Telecom in Djelfa-

مصطفى بن عودة، Mustapha Benaouda^{1*}، Benaoudamoustapha@gmail.com

¹ أستاذ محاضر أ ، مخبر (MQEMADD)، جامعة زيان عاشور بالجلفة (الجزائر)

تاريخ الإرسال: 2022/02/11

تاريخ القبول: 2022/04/16

تاريخ النشر: 2022/05/01

ملخص	الكلمات المفتاحية
تناولت هذه الدراسة موضوع أثر التطبيقات التكنولوجية في تحسين الأداء التنظيمي ولقد تم تطبيق هذه الدراسة بمؤسسة اتصالات الجزائر بالجلفة، وطبقت الدراسة على عينة مكونة من (38) موظفاً، من أصل مجتمع الدراسة المكون من (218) موظف. وخلصت الدراسة إلى مجموعة من نتائج من أهمها ما يلي: . مستوى التطبيقات التكنولوجية والأداء التنظيمي كان متوسطاً بمؤسسة اتصالات الجزائر بالجلفة. . توجد علاقة ارتباط موجبة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$ ، بين التطبيقات التكنولوجية والأداء التنظيمي بمؤسسة اتصالات الجزائر بالجلفة. . تبين من خلال نتائج الانحدار الخطي المتعدد أن هناك علاقة تأثير موجبة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$ ، بين بعدي التغيير التنظيمي والتصميم الوظيفي والأداء التنظيمي بمؤسسة اتصالات الجزائر بالجلفة.	التطبيقات التكنولوجية؛ الأداء التنظيمي؛ اتصالات الجزائر؛ مدينة الجلفة.

تصنيف JEL: M19

Abstract

This study dealt with the issue of The Impact of Technostructural applications in Improving Organizational Performance, and This study was applied by Algeria Telecom in Djelfa,. The study was applied to a sample of (38) employees, out of a study population of (218) employees. The study concluded to a set of results including the following:
- The level of Technostructural applications and organizational performance was **medium** at the Algerian Telecom Company in Djelfa
- There is a **positive correlation** statistically significant at $(\alpha \leq 0.05)$, between Technostructural applications And the organizational performance of Algeria Telecom in Djelfa..
- The study showed through multiple linear regression results there is a statistically significant **positive effect** at $(\alpha \leq 0.05)$, Between the two dimensions of organizational change, job design and organizational performance at Algeria Telecom in Djelfa.

Keywords

Techno structural applications;
Organizational Performance;
Algerian Telecom;
City of Djelfa.

JEL Classification Codes : M19

* البريد الإلكتروني للباحث المرسل: Benaoudamoustapha@gmail.com

1. مقدمة:

إن المتتبع لبيئة الأعمال اليوم، يلاحظ بأن المؤسسات الاقتصادية تعيش في بيئة أعمال تتصف بالتغير والتعدد الشديد نتيجة ارتفاع درجة الغموض والإبهام وحالات عدم التأكد ناهيك على أنها بيئة غير مستقرة تشهد مجموعة من التطورات والمستجدات متسارعة الإيقاع وفي شتى الميادين، وهو ما أدى بهذه التغيرات أن مارست ضغطا كبيرا على منشآت القطاع الخاص والعام على حد سواء من أجل وضع استراتيجيات التطوير والتحديث، واحداث التغيير المناسب وبشكل جذري على بيئتها الإدارية والتنظيمية والسلوكية، لتحسن من كفاءتها وفعاليتها باستمرار لمواكبة بيئة العمل في الألفية الثالثة.

وهو ما أدى لمنظمات الأعمال إلى الاحتماء تحت مظلة التطوير التنظيمي؛ وذلك بالتركيز على التطبيقات التكنولوجية باعتبارها أحد الوسائل التي تقدم حولا جذرية تهدف إلى إحداث عملية تغيير وتجديد من شأنها أن تتعكس إيجابا على أداء المنظمات.

وكما هو الحال في بيئة الأعمال العالمية، فإن المؤسسات الخدمية في الجزائر أصبحت أكثر انفتاحا على بيئة تنافسية مغايرة للظروف التي نشأت فيها، مما أوجب عليها إعادة النظر في ممارساتها التنظيمية والتوجه نحو تحقيق التميز في الأداء التنظيمي.

في هذا الإطار تأتي دراستنا هذه للبحث عن ثنائية التطبيقات التكنولوجية والأداء التنظيمي، انطلاقا من محاولة التعريف بمفهومهما، وكذا تحديد طبيعة العلاقة بينهما، وذلك بتسليط الضوء على هذا الموضوع ودراسته من عدة جوانب وذلك بتطبيق هذه الدراسة على قطاع الاتصالات بمدينة الجلفة، متخذين مؤسسة اتصالات الجزائر بالجلفة كعينة في الدراسة الميدانية.

مشكلة البحث:

هذه الدراسة ما هي إلا محاولة لمعرفة مستوى إدراك التطبيقات التكنولوجية بأبعادها لدى العاملين بمؤسسة اتصالات الجزائر بالجلفة وكذا مستوى إدراكهم لأداء التنظيمي، بالإضافة لمعرفة طبيعة علاقة الارتباط والتأثير بينهما. ولهذا فإن مشكلة البحث يمكن صياغتها على النحو التالي:

ما مدى تأثير التطبيقات التكنولوجية على الأداء التنظيمي بمؤسسة اتصالات الجزائر بمدينة الجلفة ؟

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

- ما مفهوم التطبيقات التكنولوجية؟ وما هي أهم أبعادها؟
- ما مفهوم الأداء التنظيمي؟ وما هي أهم مؤشراتته؟
- ما مستوى إدراك أبعاد التطبيقات التكنولوجية بمؤسسة اتصالات الجزائر بمدينة الجلفة من وجهة نظر العاملين فيها؟
- ما مستوى إدراك الأداء التنظيمي بمؤسسة اتصالات الجزائر بمدينة الجلفة من وجهة نظر العاملين فيها ؟
- هل ثمة علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين أبعاد التطبيقات التكنولوجية كمتغير مستقل، وبين الأداء التنظيمي كمتغير تابع بمؤسسة اتصالات الجزائر بمدينة الجلفة من وجهة نظر العاملين فيها ؟
- هل ثمة علاقة تأثير دالة إحصائية بين أبعاد التطبيقات التكنولوجية كمتغير مستقل، وبين الأداء التنظيمي كمتغير تابع بمؤسسة اتصالات الجزائر من وجهة نظر العاملين فيها ؟

فرضيات البحث:

وانطلاقا هذه من المشكلة الرئيسية والأسئلة الفرعية السابقة، تم صياغة ثلاث فرضيات رئيسية وهي:

■ **الفرضية الأولى:** «يوجد مستوى متوسط لمتغيرات الدراسة (التطبيقات التكنولوجية، الأداء التنظيمي) من وجهة نظر الموظفين بمؤسسة اتصالات الجزائر بمدينة الجلفة».

■ **الفرضية الثانية:** «توجد علاقة ارتباط موجبة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)؛ بين أبعاد التطبيقات التكنولوجية (التغيير التنظيمي، الهيكل التنظيمي، التصميم الوظيفي)؛ والأداء التنظيمي من وجهة نظر الموظفين بمؤسسة اتصالات الجزائر بمدينة الجلفة».

■ **الفرضية الثالثة:** «يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)، بين أبعاد التطبيقات التكنولوجية (التغيير التنظيمي، الهيكل التنظيمي، التصميم الوظيفي)؛ والأداء التنظيمي من وجهة نظر الموظفين بمؤسسة اتصالات الجزائر بمدينة الجلفة».

أهداف البحث:

تسعى هذه الدراسة إلى محاولة تحقيق الأهداف الآتية:

■ توضيح الخلفية النظرية للمتغيرات الأساسية المتعلقة بمفهوم التطبيقات التكنولوجية والأداء التنظيمي ودور كل منهما في إثبات الجدوى من الأداء الشامل للمؤسسات الخدمية.

■ التعرف على مستوى إدراك العاملين بمؤسسة اتصالات الجزائر لمفهوم كل من التطبيقات التكنولوجية وكذا الأداء التنظيمي، طبقاً لآراء عينة الدراسة، ودعم النتائج الواردة بالتفسيرات المناسبة.

■ اختبار طبيعة الارتباط والتأثير بين التطبيقات التكنولوجية والأداء التنظيمي، على صعيد المتغيرات والأبعاد وبيان نتائج الاختبار وتفسيرها؛

■ الخروج بعدد من النتائج والتوصيات التي يمكن أن تكون ذات فائدة سواء للباحثين المهتمين بموضوع هذا البحث أو للممارسين من المديرين والمسؤولين عن إدارة مؤسسة اتصالات الجزائر محل الدراسة.

أهمية البحث:

■ أن الموضوع يعتبر من الموضوعات الجديدة لواقعنا وتزداد أهميته كونه يرتبط بالتجديد والتطوير بالمؤسسات الخدمية ومن ثم أهمية تحسين الأداء التنظيمي.

■ 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 التكنولوجية.

■ يركز البحث على تفعيل المفاهيم والمبادئ النظرية المندرجة ضمن مفهوم أبعاد التطبيقات التكنولوجية والأداء التنظيمي، كآليات معرفية للتعامل مع المتغيرات التنظيمية ذات العلاقة بالعمل الإداري.

أما على المستوى التطبيقي فيستمد البحث أهميته مما يلي:

■ تكوين تصور واضح لطبيعة التطبيقات التكنولوجية والأداء التنظيمي السائدين في مؤسسة اتصالات الجزائر محل الدراسة.

■ إحاطة المدراء وصانعي القرارات بالمؤسسة محل الدراسة بدور التطبيقات التكنولوجية في تحسين الأداء التنظيمي.

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.

II. الإطار النظري والدراسات السابقة:

يتعرض الباحث في هذا الجزء من الدراسة إلى تحليل الإطار النظري والفكري لمفاهيم كل من التطبيقات التكنولوجية والأداء التنظيمي وكذا طبيعة العلاقة التفاعلية ما بين المفهومين.

1. 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 المحيطة بها، ومنه برز مفهوم التطبيقات التكنولوجية كوسيلة لإحداث التغييرات في الهياكل والطرق، وتصميم الوظائف من أجل تحسين أداء المؤسسة وتحقيق أهدافها وغاياتها المرجوة.

أ. تعريف التطبيقات التكنولوجية:

لإعطاء الدلالة الحقيقية لمفهوم التطبيقات التكنولوجية يمكن الرجوع إلى عدة تعاريف نذكر منها ما يلي:
يعرفها (Gary Dessler)؛ بأنها: «أسلوب يقوم فيه الموظفون بجمع المعلومات عن الهياكل التنظيمية الرسمية القائمة وتحليلها لغرض إعادة تصميم وتنفيذ الهياكل التنظيمية الجديدة» (Gary, 2004, p. 26).
كما يعرفها (الخرسان وآخرون)؛ 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» (الخرسان، 2017، صفحة 5).

وتعرفها (مانع شريفة، 2015)؛ بأنها: «عملية التي يقوم بها الموظفون بتجميع البيانات عن الهياكل التنظيمية الحالية ثم تطبيق نمط جديد لحل المشاكل القائمة» (مانع، 2015، صفحة 170).
أما (حريم حسين)؛ فيعرفها بأنها: «العملية التي تساعد في تنفيذ الخطط بنجاح وتسهيل تحرير الأدوار في المنظمة واتخاذ القرارات» (حريم، السلوك التنظيمي: سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال، 2004، صفحة 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» (الخرسان، 2017، صفحة 6).
وانطلاقا من التعاريف السابقة يمكن أن نستنتج بأن التطبيقات التكنولوجية 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.

ب. أهمية التطبيقات التكنولوجية:

تعتبر التطبيقات التكنولوجية من أهم تطبيقات التطوير التنظيمي والتي تلعب دورا هام في تنمية الموارد البشرية والمؤسسة على حد سواء من خلال التأثير الواضح في الإدارة الخاصة بهم وفي برامج تنميتهم، والتطبيقات التكنولوجية 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: (الخرسان، 2017، صفحة 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 التكنو هيكلية نمط جديد في مواكبة التطور والتجدد الذي تسعى المنظمات بشكل دائم لتحقيقه.
- تمثل التطبيقات التكنو هيكلية أحد الوسائل التي تساهم في حل المشاكل القائمة وتحسين الكفاءة والفعالية التنظيمية.
- تكمن أهمية التطبيقات التكنو هيكلية من خلال تبني إستراتيجية دمج الهيكل التنظيمي وتكنولوجيا المعلومات ضمن تغيير مسبق ومخطط.

ج. أبعاد التطبيقات التكنو هيكلية:

يؤكد (Balatesht)؛ بأن التطبيقات التكنو هيكلية تتضمن ثلاث أبعاد أساسية وهي كالاتي: (التغيير التنظيمي، الهيكل التنظيمي، التصميم التنظيمي): (الخرسان، 2017، صفحة 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, 2018, p. 631) كما دفعت القوانين الحكومية والتطورات التكنولوجية السريعة والمكاسب الاقتصادية المؤسسات إلى التفكير في تبني التغيير التنظيمي لتحقيق الاستدامة، (Qinghua، 2016، صفحة 403).

وقد يؤدي التغيير التنظيمي إلى تعديل العمليات التقليدية في الشركات وسلاسل التوريد الخاصة بها، بالإضافة إلى زيادة الكفاءة التشغيلية وخلق عملاء جدد وزيادة الميزة التنافسية من خلال حماية صورة العلامة التجارية وبناء ثقة الجمهور. (Orji, 2019, p. 103).

ويمكن تعريف التغيير التنظيمي على أنه عملية انتقال المنظمة من حالة إلى حالة أخرى أكثر ايجابية 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 ومجابهة تحديات البيئة الداخلية والبيئة الخارجية. (شرفي، 2016، صفحة 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، صفحة 19).

■ الهيكل التنظيمي:

تنقسم الفظمات عادةً إلى أقسام مثل التسويق والتمويل والموارد البشرية ، حيث يكون كل قسم مسؤولاً عن مهام منفصلة ولديه السلطة لاتخاذ القرارات في المجالات الخاصة به. ف كبار المديرين مسؤولون عن تقديم إرشادات حول كيفية عمل هذه الوظائف المختلفة وتنسيق أنشطتها (Kleinknecht، Ul Haq، R. Muller، و O. Kraan ، 2020، صفحة 246). لذا فإن للهيكل التنظيمي تأثير على تدفق المعلومات، وتوزيع الموارد، وأدوار ومسؤوليات مختلف الموظفين في المنظمة.. (Joseph و Ocasio، 2012، صفحة 634).

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. (العززي ، 2016 ، صفحة 235).

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

■ التصميم الوظيفي:

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

2. مفهوم الأداء التنظيمي:

يعد موضوع الأداء التنظيمي من الموضوعات الجوهرية والهامة التي تناولتها الأبحاث والدراسات الإدارية بشكل واسع وباهتمام كبير، كونه يعكس نتائج المخرجات التي يتم الحصول عليها من العمليات والمنتجات، ومستوى النجاح ودرجة التفوق الذي حققته أو تسعى المؤسسة إلى تحقيقه، بالإضافة إلى أنه يعطي الفرصة لإجراء التقييم والمقارنة نسبة إلى الأهداف والمعايير والنتائج السابقة، وأيضا مقارنة أداء المؤسسة بأداء المؤسسات المنافسة.(حاي، خان ، و بركان ، 2019، صفحة 88).

أ. تعريف الأداء التنظيمي:

لإعطاء الدلالة الحقيقية لمفهوم الأداء التنظيمي يمكن الرجوع إلى عدة تعاريف نذكر منها ما يلي:
يعرف الأداء التنظيمي على أنه: «قدرة المنظمة على تحقيق أهدافها ، بغض النظر عن طبيعة وتنوع هذه الأهداف». (دويدي، 2015، صفحة 34).

يعرف الأداء التنظيمي على أنه: «عملية تحقيق الهدف بالشكل الذي يجب أن يكون معروفا على مستوى جميع أجزاء المنظمة وترتبط مع رؤية توضيحية لها». (Ridwan و Primiana، 2015، صفحة 285).
يعرف الأداء التنظيمي على أنه: «قدرة المنظمة على تحقيق أهدافها من خلال استخدام الموارد بكفاءة وفعالية». (بن عودة، 2011، صفحة 78).

ويعرف بأنه: «قدرة المنظمة على الاستمرارية والبقاء محققة التوازن بين رضا المساهمين والزبائن» .. (Drucker, 1999, p. 73)

ويعرف بأنه: « قدرة المنشأة على التكيف مع الظروف المتغيرة باستمرار». (قريشي ، 2013 ، صفحة 129).
ويعرف على أنه: « المنظمة المتكاملة لنتائج أعمال المنشأة في ضوء تفاعلها مع عناصر بيئتها الداخلية والخارجية؛ وبهذا المفهوم يشمل الأداء التنظيمي على ثلاث مستويات وهي: أداء الأفراد في إطار وحداتهم التنظيمية المتخصصة؛ أداء الوحدات التنظيمية في إطار السياسات العامة للمنشأة؛ أداء المنشأة في إطار البيئة الاقتصادية والاجتماعية والسياسية». (مخيمر، وآخرون، 2000، صفحة 9).

كما يعرف على أنه: « قدرة المنظمة على تحقيق أهدافها واستراتيجياتها لاسيما طويلة الأجل منها، والتي تتمثل بأهداف الربح والنمو والتكيف باستخدام الموارد المادية والبشرية بالكفاءة والفعالية العاليتين، وفي ظل الظروف البيئية المتغيرة ». (عبد الصمد، 2016، صفحة 112).

ويعرف كذلك على أنه: « قدرة تعتمد عليها المنظمة لتحقيق أهداف محددة للاحتفاظ بالربح والميزة التنافسية وزيادة حصة السوق والحفاظ على البقاء على المدى الطويل من خلال استخدام استراتيجية تنظيمية وخطط عمل قابلة للتطبيق كما أنه ضروري للبقاء والنجاح التنظيمي ». (Liu، Oyemomi، Neaga، و Alkhurajji، 2016، صفحة 5224).

وبصورة عامة يمكن القول بأن الأداء التنظيمي بناء متعدد الأبعاد ويشمل عدة جوانب وهي:

- قدرة المنظمة على تحقيق أهدافها المحددة مسبقاً؛
- قدرة المنظمة على استخدام مواردها المختلفة بكفاءة وفعالية؛
- قدرة المنظمة على التكيف والاستجابة مع المتغيرات البيئية؛
- قدرة المنظمة على تحقيق التوازن بين مختلف الأطراف الفاعلة؛
- قدرة المنظمة على تحقيق الموازنة بين عناصر بيئتها الداخلية والخارجية؛
- قدرة المنظمة على تحقيق التعاضد بين أداء الأفراد والوحدات التنظيمية والمنظمة ككل في إطار البيئة الاقتصادية والاجتماعية والسياسية؛
- قدرة المنظمة على استخدام استراتيجية تنظيمية وخطط عمل قابلة للتطبيق؛
- قدرة المنظمة على النمو والتطور والحفاظ على البقاء باستمرار.

ب. مؤشرات قياس الأداء التنظيمي:

إن الطرح الكلاسيكي لقياس الأداء التنظيمي يحصره البعض في البعد المالي أو النتائج التي تظهرها الوثائق المحاسبية، غير أن التطورات الحديثة التي أدخلت رؤى وتقنيات جديدة في الإدارة كما أفرزت علاقات جديدة بين المنظمة ومختلف الأطراف المتعاملة معها فضلاً عن نوع جديد من الموارد جعلت تقييم الأداء التقليدي، أي بمنطق المؤشرات المالية، غير صالح للمنظمة، لأن المنظمة الحديثة هي شبكة معقدة من العقود الظاهرة والباطنة مع مختلف الأطراف الفاعلة الذين قد يكونون داخليين أو خارجيين لهم مصلحة في أداء المنظمة وقد يؤثران عليها، كما أن هذه المنظمة قد أصبحت معلوماتية، متعددة الثقافات، شبكية، أفقية رؤيوية، خائضة، (مزهودة، 2005، صفحة 489). ونتيجة للتباين في تفسير الأداء التنظيمي وتعدد أبعاده، فضلاً عن عدم اتفاق الباحثين على معايير محددة يمكنها شرح جميع جوانب الأداء التنظيمي، فإن قياسه يتم من خلال عدة مؤشرات مالية وغير مالية وهي: الكفاءة، الفعالية، الإنتاجية، الربحية، الجودة، جودة الابتكار، (Liu، Oyemomi، Neaga، و Alkhurajji، 2016، صفحة 5224) خدمة العملاء، إدارة التكلفة، أداء إدارة الأصول (Richard، Devinney، Yip، & Johnson، 2009، p. 783) الإدارة، أداء السوق، الأداء الذاتي والموضوعي، حوكمة الشركات، (Huang و Huang، 2020) بالإضافة إلى مؤشر العمليات الداخلية، ومؤشر النمو والتعلم (Serge، 2006، صفحة 223) وغيرها من المؤشرات الأخرى إلا أن الباحث اختار نموذج Barillot الذي يعتمد على مؤشرين من بين أكثر المؤشرات تداولاً في الدراسات السابقة وهما مؤشر الكفاءة ومؤشر الفعالية. (مزهودة، 2005، صفحة 493).

- **مؤشر الكفاءة:** ينطبق هذا المؤشر على الأعمال الداخلية للمنظمة ويمكن تعريفه على أنه مقدار الموارد المستخدمة لإنتاج وحدة واحدة من المخرجات، إذ يرتبط بالدرجة الأولى بعنصر التكلفة ويمكن قياسه بنسبة المخرجات إلى المدخلات (صبحي و الخيرو ، 2005 ، صفحة 185)، كما يقصد به القدرة على تدنية مستويات استخدام الموارد دون المساس

بالأهداف المسطرة (مزهودة، 2005، صفحة 486). إذ أن المنظمة التي تتمكن من تحقيق مستوى معين من الإنتاج من خلال استخدام موارد أقل من منظمة أخرى، يمكن عندها وصف الأولى بأنها أكثر كفاءة (صبحي و الخيرو ، 2005، صفحة 185).

■ **مؤشر الفعالية:** يعتبر مؤشر الفعالية المؤشر الأشمل والأوسع للأداء، والذي يدخل في طياته كل من الأداء المالي وغير المالي. إذ يحقق هذا المؤشر أهداف مختلف أصحاب المصالح في المنظمة، ويتم قياس هذا المؤشر داخليا وخارجيا، بحيث تقيم الفعالية ضمن البيئة الداخلية على أساس درجة تحقيق المنظمة للأهداف المتعلقة بالربح، حجم المبيعات والحصة السوقية. أما ضمن البيئة الخارجية فتقاس فعالية المنظمة على أساس قوتها التنافسية المستندة على درجة قبول منتجاتها وخدماتها، درجة استيعابها للتطور والإبداع التكنولوجي، مدى تحسنها للتقلبات الاقتصادية وقدرتها على التأقلم معها. (عبد الصمد، 2016، صفحة 114).

III. الطريقة والإجراءات:

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. 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 الاتصالات ممثلاً للوحدة العملية لاتصالات الجزائر بالجلفة.

أ. مجتمع الدراسة:

بالنسبة لدراستنا هذه يتكون مجتمع الدراسة من جميع الموظفين في الوحدة العملية لاتصالات الجزائر بالجلفة والبالغ عدد موظفيهم (218) موظف، وذلك على اختلاف مستوياتهم التنظيمية (إدارة عليا، إدارة وسطى، إدارة دنيا، الوظائف النمطية).

ب. عينة الدراسة:

تمثلت عينة الدراسة في جميع الموظفين على اختلاف مستوياتهم التنظيمية والبالغ عددهم (38) موظفاً، من أصل مجتمع الدراسة.

2. 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: (سيكاران، 1998، صفحة 445).

■ اختبار Kolmogorov-Smirnov Test (K-S) واختبار معامل الالتواء Skewness، وذلك بغية التأكد من أن البيانات المستخرجة من الدراسة الميدانية تتبع التوزيع الطبيعي.

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

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

■ معامل الارتباط لبيرسون Pearson Correlation Coefficient، وذلك للتعرف على طبيعة الارتباطات فيما بين المتغيرات الفرعية، وتحديد مدى تجاذبها وتقاربها من تنافرها وتباعدها، ومن ثم بيان دقة اختيار هذه المكونات وانتمائها لمجتمع واحد.

■ معامل الانحدار الخطي البسيط (Multiple Regression Analysis)، وذلك لتحديد المتغيرات المستقلة الأكثر تأثيراً على المتغير التابع.

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 أربعة 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، طبيعة العمل)؛

الجزء الثالث: خصص لقياس واقع التطبيقات التكنولوجية، وتكون من (12) فقرة وزعت على ثلاثة أبعاد؛ البعد الأول التغيير التنظيمي وتقيسه الفقرات: (1-4)؛ والبعد الثاني الهيكل التنظيمي وتقيسه الفقرات: (5-8)؛ والبعد الثالث التصميم الوظيفي وتقيسه الفقرات: (9-12)؛

الجزء الرابع: خصص لقياس الأداء التنظيمي، وتكون من (12) فقرة وتقيسه الفقرات: (13-24).

4. اختبار التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة:

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

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

المجال	إحصائي الاختبار	(Sig.) القيمة الاحتمالية
التطبيقات التكنولوجية	0.125	0.139
الأداء التنظيمي	0.072	0.200
متغيرات الدراسة ككل	0.157	0.019

المصدر: إعداد الباحث من نتائج الدراسة الميدانية.

يوضح الجدول رقم (1)، أن القيمة الاحتمالية (Sig.)، لمتغير التطبيقات التكنولوجية والأداء التنظيمي ومتغيرات الدراسة ككل كانت أكبر من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.01$) وعليه يمكننا القول بأن بيانات الدراسة تخضع للتوزيع الطبيعي، الأمر الذي يدعونا إلى إجراء نوع من الاختبارات تسمى بالاختبارات المعتمية وذلك للإجابة على أسئلة وفرضيات الدراسة.

5. ثبات أداة الدراسة:

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

معامل	عدد	محاو الدراسة
0.960	12	التطبيقات التكنولوجية
0.948	12	جودة الخدمات المصرفية
0.810	24	معامل الثبات العام

المصدر: إعداد الباحث من نتائج الدراسة الميدانية.

تشير النتائج الواردة في الجدول (2)، أن معامل الثبات للدراسة ككل (Cronbachs' Alpha)، كانت قيمته (0.810)، 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.

IV. نتائج الدراسة (التحليل والمناقشة)

الهدف من هذا المحور هو إعطاء تصور عام حول التطبيقات التكنولوجية الاداء التنظيمي بالوحدة العملية لاتصالات الجزائر بالجلفة.

1. عرض وتحليل البيانات الشخصية لعينة الدراسة:

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

النسبة المئوية	التكرار	البيان	البيانات الشخصية
52,6%	20	ذكر	النوع الاجتماعي
7,4%	18	انثى	
100%	38	المجموع	
36,8%	14	سنة 30 أقل من	عمر الموظف
34,2%	13	سنة 30 و 40 بين	
21,1%	8	سنة 41 و 49 بين	
7,9%	3	سنة 50 أكثر من	
100%	38	المجموع	
10,92%	4	أقل من الثانوي	المستوى التعليمي
7,89%	3	ثانوي	
26,31%	10	تقني	
54,88%	21	جامعي	
100%	38	المجموع	

المصدر: إعداد الباحث من نتائج الدراسة الميدانية.

سنتناول تشخيص وتحليل البيانات الشخصية من خلال ثلاثة أبعاد أساسية وهي: النوع الاجتماعي، عمر الموظف، المستوى التعليمي، حيث توصلنا بعد معالجة البيانات إلى النتائج التالية:

يتضح من خلال الجدول (3)، بأن أفراد عينة الدراسة تتشكل في أغلبها من الذكور بنسبة بلغت (52,6%)، كما لا حضا أن ما نسبته (63.2%)، من مفردات عينة الدراسة أعمارهم (تزيد عن 30 سنة فما فوق)، كما لاحظنا أن غالبية أفراد عينة الدراسة لديهم مستوى (جامعي)، بنسبة تقدر بـ (54.88%)، 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 ومستوى الاداء التنظيمي السائدين بالوحدة العملية لاتصالات الجزائر بالجلفة.

2. 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

النسبة المئوية	التكرار	البيان	البيانات الوظيفية
47,4%	18	10 سنوات أقل من	مدة الخدمة
39,5%	15	من 11 إلى 20 سنة	
13,1%	5	21 سنة فأكثر	
100%	38	المجموع	
65,8%	25	إدارية	طبيعة الوظيفة
10,5%	4	إنتاجية	
21,5%	8	تقنية	
2,2%	1	وقاية أمن	
100%	38	المجموع	

المصدر: إعداد الباحث من نتائج الدراسة الميدانية.

يتضح من خلال الجدول (4)، أن ما نسبته (52.6%)، من أفراد العينة لديهم سنوات خبرة (أكثر من 10 سنوات)، كما أن طبيعة الوظيفة الغالبة على العاملين في عينة الدراسة هم الإداريين بنسبة مئوية بلغت (65.8%)، وهي نسبة متوقعة بالنسبة لمؤسسة تقدم خدمات تتطلب وظائف من هذا النوع.

3. اختبار مستوى إدراك متغيرات الدراسة:

أ. اختبار مستوى إدراك التطبيقات التكنولوجية من وجهة نظر عينة من العاملين بالوحدة العملية لاتصالات الجزائر بالجلفة:

يتضح من الجدول رقم (5)، أن مستوى التطبيقات التكنولوجية بأبعادها كان متوسطاً من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، وهذا ما يعكسه المتوسط الحسابي العام المرجح لهذا المتغير إذ بلغ (2.38)، بانحراف معياري قدره (0.47)، مما يشير إلى عدم وجود تباين كبير في إجابات أفراد عينة الدراسة حو لما جاء في هذا المتغير.

الجدول رقم (5): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستويات الموافقة لمتغير التطبيقات التكنولوجية

ترتيب كل بعد	الاتجاه العام	الانحراف المعياري المتوسط	الحسابي المتوسط	أبعاد متغير التطبيقات التكنولوجية
2	متوسط	1.0	2.39	بعد التغيير التنظيمي
1	متوسط	0.5	2.43	بعد الهيكل التنظيمي
3	منخفض	0.7	2,33	بعد التصميم الوظيفي
متوسط		0.4	2.38	المستوى العام لمتغير التطبيقات التكنولوجية

المصدر: إعداد الباحث من نتائج الدراسة الميدانية.

ومن حيث ترتيب أبعاد التطبيقات التكنولوجية فقد جاء بعد الهيكل التنظيمي في المرتبة الأولى، يليه بعد التغيير التنظيمي في المرتبة الثانية، إذ سجلنا تحققهم بمستويات متوسطة 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 التصميم الوظيفي في المرتبة الثالثة، إذ سجلنا تحققه بمستوى منخفض، مما يعني أن إجابات أفراد عينة الدراسة ضمن هذا البعد كانت أكثر تشتتاً وأقل تجانساً وأقل أهمية من باقي أبعاد التطبيقات التكنولوجية الأخرى.

ب . اختبار مستوى إدراك الأداء التنظيمي من وجهة نظر عينة من العاملين بالوحدة العملية لاتصالات الجزائر بالجلفة:

الجدول رقم (6): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستويات الموافقة لمتغير الأداء التنظيمي

ترتيب كل بعد	الاتجاه العام	الانحراف المعياري المتوسط	الحسابي المتوسط	أبعاد متغير الأداء التنظيمي
1	متوسط	0.69	2.73	بعد الكفاءة
2	متوسط	0.66	2,48	بعد الفعالية
متوسط		0.60	2.6	المستوى العام لمتغير الأداء التنظيمي

المصدر: إعداد الباحث من نتائج الدراسة الميدانية.

يتضح من الجدول رقم (6)، أن مستوى الأداء التنظيمي كان متوسطاً لدى أفراد عينة الدراسة، وهذا ما يعكسها لمتوسط الحسابي العام المرجح لهذا البعد إذ بلغ (2.60)، بانحراف معياري قدره (0.60)، مما يشير إلى عدم وجود تباين كبير في إجابات أفراد عينة الدراسة حو لما جاء في هذا المتغير.

ومن حيث ترتيب أبعاد الأداء التنظيمي فقد جاء بعد الكفاءة في المرتبة الأولى، يليه بعد الفعالية في المرتبة الثانية، إذ سجلنا تحققهم بمستويات متوسطة مما يعني أن إجابات أفراد عينة الدراسة ضمن هذين البعدين كانت أقل تشتتاً وأكثر تجانساً وملائمة وأهمية لمتغير الأداء التنظيمي.

وطبقاً لهذه النتائج فهناك مبرر قوي بقبول الفرضية الأولى والتي تنص على أنه يوجد مستوى متوسط لمتغيرات الدراسة (التطبيقات التكنولوجية والأداء التنظيمي)، من وجهة نظر الموظفين بمؤسسة اتصالات الجزائر بمدينة الجلفة. 4. اختبار علاقات الارتباط بين متغيرات الدراسة:

يسعى هذا المحور إلى اختبار الفرضية الثانية، ولتحديد علاقات الارتباط هذه لا بد من حساب معامل ارتباط (Pearson)، وذلك للتعرف أولاً على طبيعة الارتباطات فيما بين المتغيرات الفرعية، وتحديد مدى تجاذبها وتقاربها من تنافرها وتباعدها، ومن ثم بيان دقة اختيار هذه المكونات وانتمائها لمجتمع واحد، و الجدول التالي يوضح ذلك.

الجدول رقم (7): قيم الارتباط لمعامل (Pearson) بين أبعاد التطبيقات التكنولوجية والأداء التنظيمي

الأداء التنظيمي	
التغيير التنظيمي	0,561*
الهيكل التنظيمي	0,517*
التصميم الوظيفي	0,620*
التطبيقات التكنولوجية	0,701*
(*) الارتباط ذو دلالة معنوية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)	

المصدر: إعداد الباحث من نتائج الدراسة الميدانية.

يتضح من خلال الجدول رقم (7)، أن معامل الارتباط بين التطبيقات التكنولوجية والأداء التنظيمي، كانت دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.01$)، ودرجة حرية (38)، إذ بلغ معامل الارتباط بينهما (0.701)، مما يشير إلى وجود علاقة ارتباط موجبة وقوية بين التطبيقات التكنولوجية والأداء التنظيمي، كما نلاحظ أن العلاقة كانت قوية وموجبة بين كل أبعاد التطبيقات التكنولوجية والأداء التنظيمي، كما أن أكبر ارتباط كان بين بعد التصميم الوظيفي يليه بعد التغيير التنظيمي يليه بعد الهيكل التنظيمي بمتغير الأداء التنظيمي بمؤسسة اتصالات الجزائر بمدينة الجلفة.

مما يعني أن هناك مبرر قوي بقبول الفرضية الثانية، إذ أظهرت النتائج وجود علاقات ارتباط موجبة وقوية بين أبعاد التطبيقات التكنولوجية (التغيير التنظيمي، الهيكل التنظيمي، التصميم الوظيفي)؛ مجتمعة ومنفردة والأداء التنظيمي بمؤسسة اتصالات الجزائر بمدينة الجلفة.

5. اختبار علاقات التأثير بين متغيرات الدراسة:

يسعى هذا المحور إلى اختبار الفرضية الثالثة، ومن أجل اختبار هذه الفرضية التي تعتبر جوهر البحث لا بد أولاً التأكد من صلاحية النموذج لاختبار هذه الفرضية، وذلك بالاعتماد على نتائج تحليل التباين لانحدار (Analysis of variance)، بالإضافة لتحليل معامل الانحدار الخطي المتعدد التدريجي (Multiple Regression Analysis)، وذلك لتحديد المتغيرات المستقلة الأكثر تأثيراً على المتغير التابع.

الجدول (8): نتائج تحليل الانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار أثر أبعاد التطبيقات التكنولوجية على الأداء التنظيمي

مصدر التباين	درجة الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة (F)	معامل التحديد (R^2)	مستوى الدلالة (F)
الانحدار	3	6,862	2,287	12,003	0,514	0,000*
الخطأ	34	6,480	0,191			
المجموع	37	13,342				

(*) ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$). المصدر: إعداد الباحث من نتائج الدراسة

من خلال النتائج الواردة في الجدول رقم (8)، يتضح أن قيمة مستوى الدلالة (F)، والبالغة (0.000)*، وهو أقل من مستوى الدلالة المفروض (0.05) وبناءً عليه نستنتج أن النموذج صالح لاختبار هذه الفرضية، ويتضح من الجدول نفسه أن أبعاد التطبيقات التكنولوجية مجتمعة تفسر على نحو عام ما مقداره (51.4%)، من التباين في المتغير التابع (الأداء التنظيمي) وهي قوة تفسيرية جيدة.

كما يتضح من خلال الجدول رقم (9)، أنه يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لبعث التغيير التنظيمي وبعد التصميم الوظيفي، على الأداء التنظيمي بمؤسسة اتصالات الجزائر بمدينة الجلفة. وذلك استناداً إلى أن قيمة (T) المحسوبة لبعث التغيير التنظيمي، والبالغة (2.501)، أكبر من قيمتها الجدولة و البالغة (1.232)، كما أن قيمة (T) المحسوبة لبعث التصميم الوظيفي، والبالغة (3.095)، أقل من قيمتها الجدولة و البالغة (1.232)، بالإضافة إلى أن مستوى المعنوية لبعث التغيير التنظيمي والتصميم الوظيفي بلغا على الترتيب (0.017)، (0.004)، وهما أقل من مستوى المعنوية المفروض والبالغ ($\alpha = 0.05$)، بينما نجد أن بعد الهيكل التنظيمي لا يؤثر على الأداء التنظيمي بمؤسسة اتصالات الجزائر بمدينة الجلفة وذلك استناداً بينما قيمة (T) المحسوبة لبعث الهيكل التنظيمي، والبالغة (0.400)، أقل من قيمتها الجدولة و البالغة (1.232)، بالإضافة إلى أن مستوى المعنوية لبعث الهيكل التنظيمي بلغ (0.692)، وهو أكبر من مستوى المعنوية المفروض والبالغ ($\alpha \leq 0.05$).

كما تشير قيمة (R)، إلى أن قوة الارتباط بين هذه المتغيرات بلغت (0.717)، أي أن هناك علاقة طردية بين المتغيرين، فيما فسرت التطبيقات التكنولوجية ما مقداره (51.4%)، من التباين في متغير الأداء التنظيمي، وأن المتبقي من هذه النسبة يعود إلى الخطأ العشوائي في المعادلة، أو ربما لعدم إدراج متغيرات مستقلة أخرى كان من المفروض إدراجها، أو لاختلاف طبيعة نموذج الانحدار على النموذج الخطي، وبالتالي فهي قوة تفسيرية متوسطة. أما قيمة معامل (β_1)، والتي بلغت (0.444)، فتشير إلى أن أي تغير في بعد التغيير التنظيمي بوحدة واحدة سيؤدي إلى حصول تغير في الأداء التنظيمي بمقدار (0.444)، كما أن قيمة معامل (β_3)، والتي بلغت (0.376)، فتشير إلى أن أي تغير في بعد التصميم الوظيفي بوحدة واحدة سيؤدي إلى حصول تغير في الأداء التنظيمي بمقدار (0.376).

كما يتضح من خلال الجدول رقم (9)، أن بعد التغيير التنظيمي احتل المرتبة الأولى في تأثيره على الأداء التنظيمي، يليه بعد التصميم الوظيفي احتل المرتبة الثانية في تأثيره على الأداء التنظيمي.

الجدول(9): نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد التدريجي لاختبار أثر التطبيقات التكنولوجية على الأداء التنظيمي.

المتغير المستقل	(B)	قيمة (T) المحسوبة	الارتباط (R)	معامل التحديد (R ²)	مستوى الدلالة (T)	وجود الأثر
الثابت	0.490	1.232	/	/	0.226	/
التغيير التنظيمي	0.444	2.501	0.717	0.514	0.017	يوجد أثر
الهيكل التنظيمي	0.073	0.400			0.692	لا يوجد أثر
التصميم الوظيفي	0.376	3.095			0.004	يوجد أثر
Y=0.490 + 0.444x₁+ 0.37						المعادلة
ذات دلالة إحصائية عد مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)						الخطأ المعياري ^(e)

المصدر: إعداد الباحث من نتائج الدراسة الميدانية.

وطبقا لهذه النتائج فإن هناك مبرر بقبول الفرضية الثالثة بشكل جزئي والتي تنص على أن هناك علاقة تأثير موجبة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)، بين أبعاد التطبيقات التكنولوجية (التغيير التنظيمي، الهيكل التنظيمي، التصميم الوظيفي) والأداء التنظيمي بمؤسسة اتصالات الجزائر بمدينة الجلفة.

V. الخلاصة:

لقد توصل البحث إلى عدد من الاستنتاجات والمقترحات الآتية:

1. النتائج:

- تعد التطبيقات التكنولوجية أسلوب من الأساليب الحديثة التي تساهم مساهمة فاعلة في التكيف مع المتغيرات البيئية وتحسين الكفاءة والفعالية التنظيمية وبالتالي تحسين الأداء التنظيمي؛ كما تعد نمط من أنماط مواكبة التطور والتجدد الذي تسعى المنظمات لتحقيقه بشكل دائم.
- يعد الأداء التنظيمي بناء متعدد الأبعاد والجوانب ويشتمل على عدة قدرات كقدرة المنظمة على تحقيق أهدافها واستغلال مواردها بكفاءة وفعالية؛ والقدرة على التكيف والاستجابة للمتغيرات البيئية؛ والقدرة على تحقيق التوازن بين مختلف الاطراف الفاعلة؛ وكذا القدرة على تحقيق المواءمة بين عناصر بنيتها الداخلية والخارجية؛ والقدرة على النمو والتطور والحفاظ على البقاء باستمرار.

- خلصنا إلى أن مستوى التطبيقات التكنولوجية كان متوسطاً بمؤسسة اتصالات الجزائر بمدينة الجلفة، حيث جاء بعد الهيكل التنظيمي في المرتبة الأولى، يليه بعد التغيير التنظيمي في المرتبة الثانية، إذ سجلنا تحققهما بمستويين متوسطين، يليه بعد التصميم الوظيفي في المرتبة الثالثة، إذ سجلنا تحققه بمستوي منخفض.
- خلصنا إلى أن مستوى الأداء التنظيمي كان متوسطاً بمؤسسة اتصالات الجزائر بمدينة الجلفة؛ حيث جاء بعد الكفاءة في المرتبة الأولى، يليه بعد الفعالية في المرتبة الثانية، إذ سجلنا تحققهم بمستويات متوسطة.
- خلصنا إلى أن هناك علاقة ارتباط موجبة وقوية بين التطبيقات التكنولوجية والأداء التنظيمي، كما نلاحظ أن العلاقة كانت قوية وموجبة بين كل أبعاد التطبيقات التكنولوجية والأداء التنظيمي، إذ أن أكبر ارتباطاً بتغيير الأداء التنظيمي كان بين بعد التصميم الوظيفي يليه بعد التغيير التنظيمي يليه بعد الهيكل التنظيمي وهذا بمؤسسة اتصالات الجزائر بمدينة الجلفة.
- تبين من خلال نتائج الانحدار الخطي المتعدد أنه يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لبعدي التغيير التنظيمي والتصميم الوظيفي على الأداء التنظيمي، بينما نجد أن بعد الهيكل التنظيمي لا يؤثر على الأداء التنظيمي بمؤسسة اتصالات الجزائر بمدينة الجلفة.

2. 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 تميمتها لاسيما، أن لها علاقة مباشرة بنجاح المؤسسات المصرفية وتحقيق أهدافها على المدى الطويل.
- ضرورة الاستفادة من 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.
- ضرورة الاستفادة من مستوى التغيير التنظيمي بمؤسسة اتصالات الجزائر بمدينة الجلفة 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 انجازه، وكذا تقديم حوافز مادية ومعنوية لتحقيق التغيير.
- ضرورة مجابهة نقاط الضعف في بعد التصميم الوظيفي 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 احتواءً لوظيفته وجعله أكثر ارتباطاً بعمله وبمنظمته.
- ضرورة مراجعة وتقييم مستوى الأداء التنظيمي بشكل دوري من أجل تحقيق مستوى أداء أعلى والوقوف على ما تحقق للمؤسسة من نتائج من خلال قدراتها الإنتاجية والاستراتيجيات المتبعة، والاستعداد الدائم لإجراء التعديلات اللازمة في الوقت المناسب؛ و كذا محاولة تدارك أي نقائص.

VI. الهوامش والإحالات:

- 1- Basfirinci , C., & Mitra, A. (2015). A cross cultural investigation of airlines service quality through integration of Servqual and the Kano model. *Journal of Air Transport Management* 42, pp. 239–248.
- 2- Anderson, E., Fornell, C., Lehman, D., Kothadiya, O., Tavasszy, L., & Kroesen, M. (2018). Customer Satisfaction, Market Share, and Profitability: Findings from Sweden. *Journal of Marketing* 58, pp. 53–63.
- 3- Chao-ChinHuang و Shyh-MingHuang .(2020) .External and internal capabilities and organizational performance: Does intellectual capital matter ؟Asia Pacific Management Review 25.pp. 111–120.
- 4- Drucker, P. (1999). *L'avenir du management selon Drucker*. Paris: Editions Village Mondial.
- 5- Gary, D. (2004). *Managing organization change*. prentice : Hall,Imc.
- 6- HuteauSerge .(2006) .Le Management Public Territorial: Le Guide Du Manager .France: Editions Du Papyrus.
- 7- Ibrahim Ridwan و InaPrimiana .(2015) .Influence Business Environement on the Organization Performance .International Journal of Scientific et Technology Research, Indonesia, pp. 283–293.
- 8- JohnJoseph و WilliamOcasio .(2012) .Architecture, attention, and adaptation in the multibusiness firm: General electric from 1951 to 2001 .Strategic Management Journal 33,pp. .633–660.
- 9- Moktadir, M. A. (2018). Modeling the interrelationships among barriers to sustainable supply chain management in leather industry. *Journal of Cleaner*, pp. 631–651.
- 10- OluwafemiOyemomi ،ShaofengLiu ، IrinaNeaga و ،AliAlkhuraiji .(2016) .How knowledge sharing and business process contribute to organizational performance: Using the fsQCA approach .Journal of Business Research. 69,pp. 5222–5227.
- 11- Orji, I. J. (2019). Examining barriers to organizational change for sustainability and drivers of sustainable performance in the metal manufacturing industry. *Conservation & Recycling*, pp. 102–114.
- 12- Rezaei, J., Kothadiya , O., Tavasszy, L., & Kroesen, M. (2018). Quality assessment of airline baggage handling systems using SERVQUAL and BWM. *Tourism Management* 66, pp. 85–934.
- 13- Richard, P., Devinney, T., Yip, G., & Johnson, G. (2009). Measuring Organizational Performance: Towards Methodological Best Practice. *Journal of Management* 35, pp. .718–806.
- 14- RobertKleinknecht ،HammadUl Haq ، AlanR. Muller و ،KarolusO. Kraan .(2020) . An attention-based view of short-termism: The effects of organizational structure .European Management Journal 38, pp. 244–254.
- 15- Zhu. Qinghua .(2016) .Institutional pressures and support from industrial zones for motivating sustainable production among Chinese manufacturers .Int. J. Production Economics 181)Part B, pp. 402–409.

- 1- إسلام طالب محمد صالح. (2011). أثر تقييم جودة الخدمات المصرفية في رغبة الزبون لاقتنائها. مجلة المنصور، صفحة 129 . 150.
- 2- أوما سيكاران. (1998). طرق البحث في الإدارة: مدخل بناء المهارات البحثية. (إسماعيل علي بسيوني، و عبد الله بن سليمان العزاز، المترجمون) الرياض: المنشورات العلمية لجامعة الملك سعود
- 3- إدريس، ثائر فارس عبد الله، و عبد الله عبد الرحيم. (2017). جودة الخدمات المصرفية وأثرها في تحقيق الميزة التنافسية: دراسة استطلاعية لمصرف آشور الدولي للاستثمار من وجهة نظر الزبائن. مجلة الدنانير، (11)، صفحة 457 . 490.
- 4- تيسير العجارمه العفيشات. (بدون سنة نشر). التسويق المصرفي (المجلد الثانية). عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع.
- 5- حامد كريم الحدراوي حميدة كريم، حسين سعد الخرسان. (2017). التطبيقات التكنو هيكلية ودورها في تحقيق ريادة الأعمال الإلكترونية: دراسة تطبيقية. أعمال المؤتمر الرابع عشر للجرائم الإلكترونية، (صفحة 1 . 20). طرابلس . لبنان.
- 6- حسين حريم. (2013). السلوك التنظيمي: سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال (المجلد الرابعة). عمان: دار حامد للنشر والتوزيع.
- 7- حسين حريم . (2004). السلوك التنظيمي: سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال. عمان . الأردن: دار الحامد.
- 8- حسين حريم . (2013). السلوك التنظيمي: سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال ، الطبعة الرابعة (المجلد الرابعة). عمان: دار حامد للنشر والتوزيع.
- 9- خديجة هاجر دويدي. (2015). محاولة لدراسة مدى تأثير أخلاقيات الأعمال في أداء المؤسسة الاقتصادية: دراسة حالة "مؤسسات اقتصادية جزائرية. أطروحة دكتوراه غير منشورة في علوم التسيير. بومرداس، الجزائر: كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير ،قسم علوم التسيير، الجزائر: جامعة بومرداس.
- 10- سبرينة مانع. (2015). 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.
- 11- سميرة عبد الصمد. (2016). أطروحة دكتوراه غير منشورة في علوم التسيير. دور الاستثمار في رأس المال البشري وتطوير الكفاءات في تحقيق الأداء المتميز بالمنظمات: دراسة حالة شركة الإسمنت عين التوتة بباتنة. بسكرة، الجزائر: كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير ،قسم علوم التسيير، الجزائر: جامعة بسكرة.

- 12- شيراز سي حايف حايف، أحلام خان ، و دليلة بركان . (2019). إعادة هندسة العمليات الإدارية كمدخل إداري حديث لتحسين الأداء التنظيمي للمؤسسة الاقتصادية: دراسة حالة شركة سونلغاز بولاية بسكرة الجزائرية. مجلة الاقتصاد الدولي والعلوم، صفحة 81 . 102.
- 13- صادق أحمد عبد الله السبيئي. (2017). قياس جودة الخدمات المصرفية الإسلامية من منظور العملاء: دراسة تطبيقية على بعض المصارف الإسلامية السعودية، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية،، صفحة 174 . 192.
- 14- صبحي العتيبي. (2002). تطور الفكر والأنشطة الإدارية (المجلد الطبعة الأولى). عمان: دار حامد للنشر والتوزيع.
- 15- طاهر عبد الرضا شفيق البصري، و هديل عادل. (2018). تقنيات الصيرفة الالكترونية وتأثيرها في جودة الخدمة المصرفية : دراسة استطلاعية مقارنة لبعض فروع المصارف العراقية الحكومية والاهلية. مجلة الإدارة والاقتصاد، صفحة 132 . 152.
- 16- عبد العزيز جميل مخيمر، وآخرون. (2000). قياس الأداء المؤسسي للأجهزة الحكومية: وقائع لقاء الخبراء حول قياس الأداء المؤسسي للأجهزة الحكومية (المجلد الطبعة الأولى). القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية.
- 17- عبد الفتاح علاوي. (2013). أثر التغيير التنظيمي على أداء الموارد البشرية: دراسة حالة شركة "سونلغاز" - وحدة الأغواط. أطروحة دكتوراه غير منشورة في إدارة الأعمال. الجزائر العاصمة، الجزائر: كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير ،قسم علوم التسيير، الجزائر: جامعة الجزائر (3).
- 18- عبد المليك مزهودة. (2005). المقاربة الإستراتيجية للأداء مفهومها وقياسها، مداخلة ضمن المؤتمر الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات. ورقلة: كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، الجزائر: جامعة ورقلة.
- 19- علي سعد العنزي . (2016). نظرية المنظمة والسلوك التنظيمي (المجلد الأولى). بغداد: دار الذاكرة للنشر والتوزيع.
- 20- فاطيمة بوهلال. (2016). التوافق بين الخيار الاستراتيجي والهيكل التنظيمي وتأثيره على فعالية المنظمة. أطروحة دكتوراه غير منشورة في تسيير المؤسسات. معسكر، الجزائر: كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، الجزائر: جامعة مصطفى إسطنبولي بمعسكر.
- 21- قتيبة صبحي ، و أحمد الخيرو . (2005). إرساء ثقافة الجودة هو الطريق نحو التميز والنجاح "رؤى مستقبلية". المؤتمر الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات. ورقلة: كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، الجزائر: جامعة ورقلة.
- 22- محمد الصالح قرشي . (2013). تقييم أثر الإستثمار في تسيير الموارد البشرية على الأداء التنظيمي: دراسة حالة الفروع الإنتاجية لمجمع المؤسسة الوطنية لعتاد الأشغال العمومية. أطروحة دكتوراه غير منشورة في علوم التسيير. قسنطينة ، الجزائر: كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير ،قسم علوم التسيير، الجزائر: جامعة قسنطينة (2).

- 23- مسعودة شريقي. (2016). إدارة التغيير التنظيمي ودورها في ترسيخ مبادئ وأسس المنظمة المتعلمة: دراسة حالة منظمة جنرال الكتريك "علاق التكنولوجيا العالي". أطروحة دكتوراه غير منشورة في علوم التسيير. شلف، الجزائر: كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، الجزائر: جامعة حسبية بن بوعلي.
- 24- مصطفى بن عودة. (2011). ثقافة المنظمة وتأثيرها على الأداء التنظيمي . دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية بالجلفة. مذكرة ماجستير، تخصص إدارة أعمال. البليدة، الجزائر: كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير قسم علوم التسيير، جامعة سعد دحلب بالبليدة.