

أثر التكنولوجيا على السلوك التنظيمي والتحويلات التنظيمية

تاريخ الاستلام: 2018/12/01

تاريخ القبول: 2018/12/03

1

د. سمير فراطسة

أستاذ محاضر ب

جامعة البليدة2

samirfratsa@gmail.com

الجزائر

الملخص

تعد التطورات التكنولوجية من بين المصادر الرئيسية للتغيير الاجتماعي. فالتكنولوجيا وإدارتها لها تأثير على السلوك التنظيمي وطبيعة العمل، وقد خلقت التكنولوجيا العديد من الفرص للشركات لزيادة نجاحها بشكل عام. على الرغم من أن نمو التكنولوجيا قد أدى إلى زيادة الإنتاجية والتقدم، فيمكن أن يكون تأثيره على السلوك والعلاقات الداخلية للمؤسسة إيجابياً أو سلبياً، ولهذا جاءت هذه الورقة لتقدم تنبؤاً بتأثير التكنولوجيا على مجالات السلوك التنظيمي والعلاقات البينية.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا المعلومات، السلوك التنظيمي، المنظمة، الابتكار

Abstract:

Technological advance is believed to be an important factor of social change. Management through technology has great influence on the organizational behavior and the nature of work, for it has provided enterprises with many opportunities to increase their general success. Despite, technology development led to increase the production and improvement, it may influence, the behavior and the company's internal relationships, positively or negatively. This paper tries to predict the possible effects of technology on organizational behavior and interrelationships.

¹ د. سمير فراطسة أستاذ محاضر ب
جامعة البليدة2

Keywords: information technology, organizational behavior, organization, innovation.

مقدمة:

أصبح للتكنولوجيا وجود متزايد باستمرار في مكان العمل، وهي واحدة من الموضوعات الساخنة في عالم الأعمال اليوم، إذ تحاول العديد من الشركات الكبيرة والصغيرة دمج أحدث التقنيات في عملياتها، ويتجلى هذا المفهوم في حقيقة أن إدارات أنظمة المعلومات مكونات أساسية لمعظم المنظمات بشتى أنواعها.

إن نطاق التكنولوجيا التي يمكن أن تتبناها أو تستخدمها المؤسسة هو نطاق واسع، فيتراوح من شيء يبدو بسيطاً، مثل شراء جهاز كمبيوتر مع برنامج لمعالجة النصوص، إلى الاستثمار في أحدث آلات التصنيع بمساعدة الكمبيوتر، بغض النظر عن مدى تعقيد النظام أو حجم المنظمة، ولعل الشيء المؤكد في هذا كله أن دمج هذه التكنولوجيا أو أنظمة المعلومات سيحدث تغييراً في المنظمة، وقد جاء هذا المقال للنظر في العلاقة بين التقدم التكنولوجي (تكنولوجيا المعلومات) والتغيير في المنظمة.

فالابتكار هو عملية لترجمة المعرفة داخل وخارج حدود المنظمة بطريقة تؤدي إلى ميزة تنافسية للمنظمة، و لدى المنظمات طرق لإدخال التكنولوجيا المبتكرة: كتطويرها داخلياً، أو الاعتماد على مصادر خارجية، وبغض النظر عن الطريقة المختارة للحصول على التكنولوجيا المبتكرة، يمكن أن يكون تأثير هذه التقنية على السلوك والعلاقات الداخلية للمؤسسة إيجابياً أو سلبياً.

من هذا المنطلق أردنا معرفة كيفية تأثير التكنولوجيا الجديدة على السلوك التنظيمي في المنظمة؟

تكنولوجيا المعلومات:

لقد تعددت مفاهيم تكنولوجيا المعلومات وفقاً لأراء الكتاب والباحثين في إعطائهم مفهوماً واحداً شاملاً ولعل مرد ذلك يرجع لاختلاف مرجعياتهم العلمية ومنطلقاتهم الفكرية فمنهم من عرفها بأنها : مجموعة المعرفة العلمية والتكنولوجية والهندسية والأساليب والفنون اللازمة لتحويل المدخلات إلى المخرجات¹.

ومنهم من يرى أن "تكنولوجيا المعلومات هي تزوج بين تكنولوجيا الحواسيب مع تكنولوجيا

الاتصالات² "

"تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الجديدة ما هي إلا مجموعة التكنولوجيا المترابطة و المتصلة فيما بينها ،
ترتكز عادة على الحاسوب و لها قدرة هائلة على رقمنة، معالجة، تناول و تحويل
المعطيات بكميات غير محدودة و بطرق متنوعة"³

و لعل أشمل تعريف هو الموالي:

تكنولوجيا المعلومات والاتصال هي مجموعة الطرق و التقنيات الحديثة ، المستخدمة بغرض تبسيط نشاط معين
و رفع أدائه، و هي تضم مجموع الأجهزة التي تعنى بمعالجة المعلومات و تداولها مثل الحواسيب و البرامج و
معدات الحفظ و الاسترجاع ، و النقل الإلكتروني السلكي و اللاسلكي عبر وسائل الاتصال بكل أشكالها و
أنواعها ، سواء مكتوبا أو مسموعا أو مرئيا ... و غايتها الأساسية تسهيل التواصل الثنائي و الجماعي عبر
الشبكات المغلقة و المفتوحة"⁴

أثر التكنولوجيا على السلوك التنظيمي وطبيعة العمل:

يقال إن التكنولوجيا وإدارتها لها تأثير على السلوك التنظيمي وطبيعة العمل، فيمكن للمديرين استخدام التكنولوجيا
للتعامل مع العمال وظروف العمل، ولذلك يجب على المنظمات توظيف معلومات جديدة وتكنولوجيا الحوسبة
لتبقى قادرة على المنافسة في الأسواق العالمية، ويمكن استخدام التكنولوجيا لشرح السلوك التنظيمي، كما يمكن
استخدام التكنولوجيا لشرح طبيعة الوظائف ومجموعات العمل والتسلسل الهرمي والمهارات والقيم والمواقف
في المنظمات .يمكن استخدام منظمات العمل حول تكنولوجيا معينة للتحكم في تكاليف العمالة، والتحكم في
صنع القرار، والتحكم في الوضع النسبي للمجموعات المختلفة في المنظمة والتحكم في الترقيات والفرص
الوظيفية.

يجب أن تبدأ دراسة السلوك التنظيمي بطبيعة التنظيم نفسها، فالمنظمات هي منتجات مجتمعاتها وأنظمة فرعية
للأنظمة الضخمة. إذ يشمل مصطلح "منظمة" العديد من الأنشطة الصناعية والتجارية وخدمات الصناعة

والخدمات العامة، وفي الواقع العمل ما هو إلا عبارة عن تسمية مجردة لأية مجموعة من الناس الذين يجتمعون ويتفاعلون مع بعضهم البعض من أجل تحقيق مجموعة من الأهداف والغايات المشتركة المحددة سلفاً.⁵

تطورت نظريات المنظمة من أوائل القرن العشرين وتوسعت لفهم وشرح ومحاولة التنبؤ بالسلوك البشري في المنظمات لذلك ، يمكن تعريف المنظمة على أنها مجموعة من الأشخاص الذين يعملون معاً في تقسيم العمل لتحقيق هدف مشترك.

جميع المنظمات لديها العديد من الوظائف لأدائها، حيث يدمج من خلالها العديد من الناس جهودهم ويعملون معاً لتحقيق أكثر مما يستطيع أي شخص القيام به بمفرده، والهدف من أي منظمة هو إنتاج سلعة أو خدمة، إذ تنتج الشركات الكبيرة والصغيرة سلع وخدمات استهلاكية مثل السيارات والأجهزة المنزلية وأماكن الإقامة، وتقدم المنظمات غير الربحية خدمات ذات منافع عامة مثل الرعاية الصحية والتعليم والمعالجة القضائية وغيرها، ولتحقيق أهدافها، تعتمد المنظمات على الأنشطة والجهد الجماعي للعديد من الناس، في هذا الصدد، الناس هم الموارد البشرية الرئيسية للمنظمات، الأفراد والجماعات التي تجعل من مساهماتها في الأداء من الممكن للمنظمة أن تخدم غرضاً معيناً، ومع ذلك تحتاج المنظمات إلى أكثر من الناس إذا أرادوا تحقيق أهدافهم، من أجل البقاء والازدهار، كما أنهم بحاجة إلى موارد مادية بما في ذلك المعدات والمرافق المادية، والتكنولوجيا، والمعلومات، والمواد الخام، والمال، ولهذا تتطلب المؤسسات كل هذه الموارد لإنتاج بعض السلع والخدمات لعرضها للناس.

ما هو السلوك التنظيمي؟

يهتم السلوك التنظيمي بدراسة سلوك الأفراد والجماعات في المنظمات وهو يشمل فهم السلوك البشري والتنبؤ به ومراقبته والعوامل التي تؤثر على أداء الأفراد كأعضاء في منظمة ما.⁶

هناك علاقة واضحة ووثيقة بين السلوك التنظيمي ونظرية الإدارة وممارستها، فالمنظمة الرسمية هي شبكة متغيرة بشكل سريع من الأنشطة المترابطة وسلوك الناس لا يمكن دراسته في عزلة عن المفاهيم الأخرى، بل من الضروري فهم العلاقات المتبادلة بين السلوك البشري والمتغيرات الأخرى التي تغطي معاً التنظيم الإجمالي، ومن ثم تشمل دراسة السلوك التنظيمي النظر في التفاعل بين الهيكل الرسمي، والمهام التي يتعين الاضطلاع بها، والتكنولوجيا المستخدمة وطرق تنفيذ العمل، وسلوك الناس، وعملية الإدارة والبيئة الخارجية.⁷

فائدة السلوك التنظيمي:

يساعد مجال السلوك التنظيمي المديرين على التعلم والتعامل مع معارفهم وخبراتهم في مكان العمل، ويعد المدير الذي يفهم السلوك التنظيمي أفضل استعداداً لتحقيق ما يجب البحث عنه في مواقف العمل، وفهم ما يجب تحقيقه، واتخاذ أو مساعدة الآخرين على اتخاذ الإجراء اللازم.

تتعامل مؤشرات عمل المدير عادةً مع إنجازات أداء القوى العاملة، ومواقفها وسلوكياتها، والأحداث التي تحدث في مكان العمل، وفي المنظمة ككل، وحتى في البيئة الخارجية يستطيع المديرين الناجحون تحقيق أهمية هذه المؤشرات (على سبيل المثال ، زيادة معدل دوران الموظفين) واتخاذ الإجراءات المناسبة والبناءة لتحسين الأمور نتيجة لهذه الرؤية مثل خطط الأجور ذات الصلة بالأداء.

تأثير التكنولوجيا على السلوك التنظيمي:

تتدرج التقنيات الحديثة في فئتين عريضتين ؛ التقنيات المتعلقة بالتصنيع والتقنيات ذات الصلة بالإدارة. يستخدم مصطلح تقنية المعلومات (IT) الآن لجميع أنواع أجهزة الكمبيوتر والبرمجيات والاتصالات والمعدات المكتبية، وفي بعض تعاريف تكنولوجيا المعلومات، يتم تضمين تطبيقات أجهزة الكمبيوتر والضوابط الإلكترونية في معدات التصنيع والعمليات، وهكذا انتقلت أجهزة الكمبيوتر من الخلفية، وهي الأنشطة المحاسبية والإدارية في المنظمات إلى المهام الأمامية في تصميم المنتجات والعمليات، ومعالجة الطلبات، والطباعة، والتحكم في المعدات المحلية وكذلك التصنيع.

ما هو دور التكنولوجيا في المنظمة:

تلعب التكنولوجيا العديد من الأدوار داخل المنظمة وخارجها، ويمكن تلخيص هذه الأدوار في النقاط التالية:

التقاط المعلومات: أولاً وقبل كل أدوات هذه التكنولوجيا يجب التقاط المعلومات الضرورية لنجاح العملية الانتاجية في المؤسسة.

تخزين المعلومات: تقوم هذه التقنية بتحويل المعلومات الرقمية والنصية إلى شكل ثنائي رقمي، والاحتفاظ بها في شكل من أشكال ذاكرة الكمبيوتر الدائمة التي يمكن استرجاع المعلومات منها عند الحاجة.

التلاعب بالمعلومات: يمكن لتقنية المعلومات إعادة ترتيب وإجراء العمليات الحسابية على المعلومات المخزنة، في هذا السياق، يعني التلاعب، التنظيم والتحليل.

توزيع المعلومات: يمكن أن تقوم تكنولوجيا المعلومات الحديثة بنقل وعرض المعلومات إلكترونياً على الشاشات وعلى الورق، وإرسالها إلى العديد من المتعاملين في نفس الوقت.

من خلال هذه الأنواع الأربعة المختلفة من تكنولوجيا المعلومات نلمس آثاراً مثيرة للاهتمام على القضايا التنظيمية، من هذه التأثيرات، السلوك التنظيمي وطبيعة العمل، إذ يقوم أخصائيو الهندسة بتحليل العلاقة بين المشغل / المستخدم والأجهزة التكنولوجية، ويهتم علماء النفس بمواقف الموظفين ونوعية الحياة العملية، ويركز علماء الاجتماع على تأثير التكنولوجيا على البنية الاجتماعية والصراع والعلاقة بين المشغلين / المستخدمين والمديرين.

قد يكون للتغير التكنولوجي والتقدم تأثيران محتملان على المنظمة: أولاً، قد تتغير المهارة ومتطلبات المعرفة لدى المستخدمين مع طرح الأجهزة والبرامج الجديدة، ثانياً، بقدر ما تحل تكنولوجيا المعلومات محل الأشخاص، فإن بعض الناس يفقدون وظائفهم، هناك شيء واحد واضح لأي شخص هو أن التأثير على مستوى المنظمة قد لا يعكس التأثير الكلي أو "الإجمالي" للتغيير التقني في الاقتصاد ككل.

النتيجة التي يروجها منتجي وموردي تكنولوجيا المعلومات، تتلخص في أن هذه الأجهزة الجديدة ستزيد الإنتاجية من خلال تأثيرات الاستبدال، والنقطة الرئيسية لهذه الادعاءات بفضل آلة تكنولوجية جديدة ستفعل أكثر فأكثر وبالتالي يصبح الأشخاص المطلوبون للعمل أقل، هذا النوع من زيادة الإنتاجية سوف يقلل بالتالي من فرص العمل ويخلق البطالة.

ومع ذلك ، وكما ذكر آنفا ، فإن التطور التكنولوجي ليس جديداً، فالبطالة التي تحدث من وقت لآخر في البلدان الغربية الصناعية خاصة، ليست بظاهرة تكنولوجية بل هي نتيجة للتدهور في التجارة العالمية والاقتصاد ككل. ومع ذلك ، فإن الإلكترونيات سوف تكون منتشرة إلى هذا الحد ومن ثم فهي منتجة بشكل جذري، وقد تم إدخالها بسرعة بحيث يمكن تغيير العلاقات السابقة بين التكنولوجيا والعمالة. وقد تخلق هذه التقنيات الجديدة نمطاً جديداً تماماً لإنتاج السلع والخدمات، ونمطاً جديداً للتوظيف، وطبيعة جديدة للعمل، ومجموعة جديدة من السلوك التنظيمي.

قد تعتمد التأثيرات الإجمالية للتكنولوجيا على تشغيل عدد من الأدوات:

1 المنتجات والخدمات الجديدة: الابتكار التكنولوجي يولد منتجات وخدمات جديدة مثل أجهزة الكمبيوتر الشخصية، وأجهزة الكمبيوتر المحمولة، وقواعد البيانات التجارية، وهذه الابتكارات الجديدة تغير نمط متطلبات المستهلكين للسلع والخدمات، هذا دليل المنظمات للاستثمار في هذه التكنولوجيات الجديدة التي تؤدي بدورها إلى فرص عمل جديدة لأصحاب المهارات الجديدة.

2 تكاليف أقل وزيادة الطلب: يشير ارتفاع الإنتاجية إلى إنتاج نفس المخرجات باستخدام نفس الموارد أو أقل، وبفضل هذه التكاليف المنخفضة، وجد المستهلكون أسعاراً منخفضة أو مستقرة والتي قد تؤدي بعد ذلك إلى زيادة الطلب على الرغم من أنه من الصعب تخمين كيفية تغيرها.

3 المخاطر: تعتمد معظم المنظمات التقنيات الجديدة ببطء لتقليل المخاطر أو تجنبها.

4 توقع الطلب: إن الاستثمارات باهظة الثمن في التقنيات الجديدة ترجع بشكل رئيسي إلى توقع ارتفاع الطلب، وبالتالي قد تحتاج المنظمة لتوظيف المزيد من الناس للتعامل مع الزيادة في الأعمال التجارية أو الأشخاص الجدد الذين لديهم المهارات التي تتطلب استخدام هذه التقنيات الجديدة.

لا يتطلب التعريف الفعال لتقنية المعلومات الخبرة التقنية فحسب، بل يتطلب أيضاً المديرين الذين يقدر هذه التغييرات ويدعمونها. يتطلب التنفيذ الناجح لتكنولوجيا المعلومات تغييرات في طريقة تنظيم العمل وفي وظائف

العمال، ولا يتم تحديد التغييرات اللازمة وتأثيرات تكنولوجيا المعلومات حصراً من طبيعة التكنولوجيا ، ولكن أيضاً على طريقة تنفيذها

مكان العمل الافتراضي:

من الأفكار الجميلة التي تنظر إلى المستقبل والتي حان وقت تجسيدها هي فكرة مكان العمل الافتراضي، أين يعتمد هذا المفهوم على فكرة أن يكون الموظفون قادرين على العمل بشكل مستقل عن طريق إمكانية الوصول إلى المعلومات التي يحتاجونها للقيام بعملهم في أي وقت، وفي أي مكان، وهي فكرة صريحة تدل على عدم إلزامية أن يرتبط الموظفون بمكاتبهم للقيام بأعمالهم.

ومن الواضح أن هذه الخطة تعتمد على المهمة التي يتعين إنجازها، ولكن من المثير للاهتمام التفكير في الآثار الإشرافية، لأن هؤلاء الموظفين سيكون لديهم أقصى قدر من الاستقلالية فيجب أن تكون المهام أكثر موضوعية أو موجهة نحو الأهداف، وأن تدابير الأداء الوظيفي لم تعد تعتمد على التفاعل وجهاً لوجه، بل يجب أن تكون مرتبطة بشكل صارم بالقدرة على إنجاز المهام المسندة.

والشائع أن أنظمة المعلومات سوف تغير العلاقات الإشرافية ذات الطبيعة التقليدية، إذ تسمح شبكات الكمبيوتر للأشخاص بالتواصل بسرعة، ومشاركة الأفكار، ونقل المعلومات دون النظر إلى المواقع أو إلى حد معين من كمية البيانات المنقولة، وحتى دون اعتبار للبعد الزمني، لذلك سيكون المشرف قادراً على مراقبة أنشطة عدد أكبر من المرؤوسين دون الحاجة إلى إبلاغهم مباشرة، وهكذا تتأثر المنظمة، لأن الثقافة تتغير الآن من خلال إعطاء الموظفين المزيد من السلطة والتوجيه الذاتي، ويلخص المنظر الإداري بيتر دراكر استقلالية هذا الموظف الجديد المتمكن بالقول "سيعرف الموظفون في الشركة الجديدة القائمة على المعلومات ما يجب عليهم فعله دون وجود مجموعة من نواب الرئيس يغذونهم بالمعلومات والأوامر.

تتأثر المهام التي يؤديها الموظفون داخل المؤسسة تأثراً شديداً باستخدام الماكينات بشكل متزايد وتطبيق التكنولوجيا كجزء من عملية الإنتاج، ففي العديد من الظروف، يتم تنفيذ المهام التي يتم القيام بها بشكل مباشر بطريقة مباشرة من قبل العمال، مما يؤدي إلى تغيير مهمة الإنسان إلى أحد عناصر الرقابة الإشرافية، والآن يجب أن تتغير توقعات الموظف العادي في مثل هذه البيئة، لأنهم لم يعودوا يقومون بمهام متكررة، بل يجب أن يكونوا قادرين على التعرف على المشاكل والتفاعل معها.

يشير نادلر إلى أنه "من الناحية التنظيمية ، فإن دور التسلسل الهرمي كمبدأ يعني تنسيق ومراقبة وتسهيل التواصل، فبتأثر بشكل كبير بقدرات تكنولوجيا المعلومات لأن القدرات لا تحدد البنية التنظيمية للمستقبل؛ بل إنها تجعل من الممكن إنشاء بنية جديدة. ومع ذلك، فإن الكفاءة المكتسبة من التكنولوجيا وأنظمة المعلومات المرتبطة بها ستساهم عموماً في تقليل عدد الأشخاص في منظمة.

خلاصة:

من الواضح أن التكنولوجيا هي عنصر حاسم في التحولات التنظيمية . على الرغم من أنه يُنظر إليها عموماً على أنها تقدمية ووسيلة لزيادة الكفاءة والأداء الكلي لشركة ما ، إلا أن هذا لا يمكن أن يحدث إلا إذا تم إجراؤها كجزء من جهد أكبر للتغيير، بغض النظر عما إذا كان التغيير يقود التكنولوجيا أم أن التكنولوجيا تقود التغيير، وستكون الشركات القادرة على اجتياز هذه التغييرات بنجاح أفضل استعداداً للمستقبل، لأنه لا شك في أن التأكيد على زيادة استخدام تكنولوجيا المعلومات والنظم الآلية المتقدمة سيستمر في المستقبل.

قائمة المراجع:

¹ حنان احمد القضاة، (2007)، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على التطوير الإداري في الجامعات الأردنية الرسمية، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال جامعة آل البيت الأردن، ص.47.

² ثامر كامل محمد ، العولمة من منظور ثورة المعلومات وتكنولوجيا الاتصال وآليات حراكها في الوطن العربي، مجلة العلوم السياسية، العدد 37 ،ص228 .

³ Bekkali Meriem , comment améliorer la gestion des ressources humaines à travers l'intégration des nouvelles technologies de l'information et de la communication, cas de l'Office National Des Aéroports , mastère en management des services publics ,maroc, 2003 ,p 37.

⁴ بختي ابراهيم، شعوبي محمود فوزي ،دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنمية قطاع السياحة والفندقة ،مجلة الباحث ،العدد 07، 2010 2009 ،ص27 .

⁵ Sofer, C. (1972). Organizations in theory and practice. Heinemann Educational Books, London, p219

⁶ Luthans, F. (1985). Organizational Behaviour. Fourth edition, McGraw-Hill, London

⁷ Mullins, L. J. (1990). Management and Organizational Behaviour. Second Edition, Pitman Publishing, London, p2.